



2021-2022

RAPPORT ANNUEL

SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE
DU *PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024*

Direction des sondages et de l'analyse statistique
Direction principale de l'analyse et des renseignements
Direction générale de l'innovation et de l'administration

revenuquebec.ca

REVENU
QUÉBEC



Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le	13 septembre 2022
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	22 septembre 2022
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	13 décembre 2022
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	16 janvier 2023

ISBN : 978-2-550-93912-2 (version imprimée)
 ISBN : 978-2-550-93913-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

NOTE

Dans un souci d'inclusion, nous avons privilégié l'emploi d'un vocabulaire épique.

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	6
Sondages effectués en 2021-2022 dans le cadre du <i>Plan triennal des sondages 2021-2024</i>	8
1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2021-2022	8
2 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des particuliers en affaires 2021-2022	13
3 Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2021-2022	17
4 Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2021-2022	21
5 Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2021	27
6 Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2021	32
7 Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2021	37
8 Laboratoire client sur les systèmes de réponse vocale interactive des programmes sociofiscaux	42
Conclusion	46
Annexe 1 – Plan triennal des sondages 2021-2024	49
Annexe 2 – Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec (CPS-2015)	60
Annexe 3 – Avis de la Commission d'accès à l'information	73

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 relatif 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 préparer un rapport annuel sur les 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 du Québec.

Les projets de sondage effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité de la Direction des sondages et de l'analyse statistique (DSAS), qui relève de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA).

Lors de la réalisation d'un projet de sondage nécessitant l'utilisation de renseignements confidentiels, la DSAS voit à respecter l'ensemble des règles applicables en suivant toutes les indications et toutes les formalités prescrites dans la *Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec* (CPS-2015)² et par le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. Ces indications tiennent compte des différentes exigences de la LAF, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) [Loi sur l'accès] et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2) [Règlement sur la diffusion]. Ainsi, la DSAS s'assure notamment d'utiliser et de recueillir uniquement les renseignements nécessaires au sondage, d'informer et de rassurer la population sur la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage, de respecter la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondantes et des répondants ainsi que 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 2021-2024* ont tenu compte des recommandations et 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 préalablement à leur réalisation, afin que le respect des exigences légales et normatives en matière de protection des renseignements confidentiels soit garanti. De plus, conformément au Règlement sur la diffusion, ils ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par la Direction de l'éthique de Revenu Québec et d'une évaluation de la nécessité du recours à un sondage par la DSAS.

1. Le *Plan triennal des sondages 2021-2024* est présenté à l'annexe 1.

2. La directive CPS-2015 est présentée à l'annexe 2.



Le présent document fait donc état des huit sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* et réalisés par Revenu Québec du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Ces huit sondages sont les suivants :

1. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2021-2022
2. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des particuliers en affaires 2021-2022
3. Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2021-2022
4. Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2021-2022
5. Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2021
6. Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2021
7. Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2021
8. Laboratoire client sur les systèmes de réponse vocale interactive des programmes sociofiscaux



SONDAGES EFFECTUÉS EN 2021-2022 DANS LE CADRE DU *PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024*

1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2021-2022

1.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du programme d'accompagnement relatif aux taxes à la consommation, aux retenues à la source et à l'impôt des sociétés. Il ciblait l'ensemble des personnes représentant des entreprises³ ayant suivi des séances d'accompagnement dans le cadre de ce programme et ayant accepté de fournir une adresse courriel valide à l'agente ou à l'agent d'accompagnement afin de pouvoir être jointes par courriel. Son principal objectif était de mesurer l'appréciation du programme d'accompagnement offert par la Direction générale des entreprises (DGE) par ces personnes. Par ailleurs, ce sondage devait permettre de préciser davantage le profil de la clientèle qui participe au programme d'accompagnement des entreprises.

1.2 Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu sur le Web, a débuté en juin 2018. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2021 à mars 2022. De manière générale, pour chacun des mois de collecte, les séances d'accompagnement évaluées étaient celles qui avaient été suivies le mois précédent par les personnes représentant des entreprises.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 24 questions.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des personnes participantes. Ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec. Un niveau élevé de protection des renseignements confidentiels est ainsi assuré.

Les personnes représentant des entreprises ont été invitées à participer au sondage par courriel. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de relance, envoyés à l'aide du logiciel LimeSurvey, contenaient, entre autres, un hyperlien unique menant au questionnaire. Un hyperlien était également présent dans les courriels afin de permettre à ces personnes de refuser de participer au sondage. Celles-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

3. Dans ce sondage, afin d'alléger le texte, le terme *personnes représentant des entreprises* est employé pour désigner aussi bien les personnes qui représentent de petites et moyennes entreprises que les particuliers en affaires.



1.3 Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des séances d'accompagnement individuelles⁴ suivies par les personnes représentant des entreprises dans le cadre du programme d'accompagnement relatif aux taxes à la consommation, aux retenues à la source et à l'impôt des sociétés. Ces personnes devaient également avoir accepté de fournir une adresse courriel valide. Les séances d'accompagnement devaient s'être terminées entre le 1^{er} février 2021 et le 28 février 2022.

La population visée totalisait ainsi 4 624 séances d'accompagnement. À l'exception des personnes représentant des entreprises ayant refusé de fournir une adresse courriel valide à l'agente ou à l'agent d'accompagnement, toutes les personnes représentant des entreprises ayant suivi des séances d'accompagnement relatives à la population visée ont reçu une invitation à répondre au sondage (recensement).

1.4 Population jointe

Parmi les 4 624 séances d'accompagnement visées par le sondage, 2 032 ont été évaluées dans le cadre de ce sondage.

1.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur⁵
- 2) Numéro du sous-dossier usager
- 3) Nom de l'entreprise
- 4) Prénom et nom de la personne représentant l'entreprise
- 5) Adresse courriel de la personne représentant l'entreprise
- 6) Type d'entreprise (quatre catégories)
- 7) Langue de communication lors de la séance d'accompagnement (deux catégories)
- 8) Type de service d'accompagnement offert (huit catégories)
- 9) Type de loi visé par la séance d'accompagnement (sept catégories)
- 10) Service de Revenu Québec ayant réalisé l'accompagnement (trois catégories)
- 11) Code d'activité économique relatif à la séance d'accompagnement
- 12) Date de fin de la séance d'accompagnement

4. Les séances d'accompagnement de groupe n'étaient pas visées par ce sondage.

5. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à identifier les personnes représentant des entreprises visées, les renseignements 3 à 7 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes représentant des entreprises, le renseignement 8 a été nécessaire à la pondération des séances d'accompagnement évaluées par rapport à la population visée, et les renseignements 7 à 12 ont permis de caractériser les séances d'accompagnement.

1.6 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

1.7 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants⁶. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

1.8 Éléments permettant de rassurer les personnes représentant des entreprises contactées

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir, au préalable, les informations⁷ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des personnes représentant des entreprises qui portaient sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

6. L'anonymat du personnel de Revenu Québec en lien avec le programme d'accompagnement des entreprises a aussi été assuré.

7. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



1.8.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les courriels transmis par Revenu Québec, ainsi que l'introduction du questionnaire Web, informaient les personnes représentant des entreprises, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, nous vous assurons que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de révéler votre identité (nom, prénom, numéro de téléphone, etc.) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

Introduction du questionnaire Web

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

1.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les personnes représentant des entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans les courriels d'invitation et de relance ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Notez que vous êtes libre de répondre ou non aux questions posées et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus de participation. Vous pouvez refuser de répondre au questionnaire en [cliquant ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Il est à noter que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.



1.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes représentant des entreprises contactées

La Direction principale des relations avec la clientèle des entreprises (DPRCE) de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les personnes représentant des entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. Les courriels d'invitation et de relance donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de relance

Pour plus de détails au sujet de cette consultation, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 567-4692.

1.9 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 8 mars 2018. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

1.10 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 6 mars 2018, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

1.11 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données recueillies et la production des rapports sont réalisées par Revenu Québec. Un rapport portant sur les séances d'accompagnement complétées durant l'année financière 2021-2022 sera produit au cours de l'année 2022-2023. Les données seront agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant. Après avoir été transmis à la direction générale requérante, soit la DGE, ce rapport fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



2 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des particuliers en affaires 2021-2022

2.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du programme d'accompagnement relatif à l'impôt des particuliers. Ce programme permet aux particuliers en affaires d'en savoir plus sur l'impôt des particuliers, sur les dépenses reconnues et sur les crédits d'impôt relatifs à leur domaine d'activité. Le sondage ciblait l'ensemble des particuliers en affaires ayant suivi des séances d'accompagnement dans le cadre de ce programme et ayant accepté de fournir une adresse courriel valide à l'agente ou à l'agent d'accompagnement afin de pouvoir être jointes par courriel. Son principal objectif était de mesurer l'appréciation du programme d'accompagnement de la Direction générale des particuliers (DGP) par des particuliers en affaires.

2.2 Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu sur le Web, a débuté en juin 2018. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2021 à mars 2022. De manière générale, pour chacun des mois de collecte, les séances d'accompagnement évaluées étaient celles qui avaient été suivies le mois précédent⁸ par les particuliers en affaires.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 22 questions.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des personnes participantes. Le logiciel LimeSurvey est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec. Un niveau élevé de protection des renseignements confidentiels est ainsi assuré.

Les particuliers en affaires ont été invités à participer au sondage par courriel. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de relance ont été envoyés à l'aide du logiciel LimeSurvey et contenaient, entre autres, un hyperlien unique menant au questionnaire. Un hyperlien était également présent dans les courriels afin de permettre aux particuliers en affaires de refuser de participer au sondage. Ceux-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

2.3 Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des séances d'accompagnement individuelles⁹ suivies par les particuliers en affaires dans le cadre du programme d'accompagnement relatif à l'impôt des particuliers (séances portant sur les dépenses reconnues et sur les crédits d'impôt liés au domaine d'activité du particulier en affaires). Les particuliers en affaires devaient également avoir accepté de fournir une adresse courriel valide. Les séances d'accompagnement devaient s'être terminées entre le 1^{er} mars 2021 et le 31 mars 2022.

La population visée totalisait ainsi 2 901 séances d'accompagnement. À l'exception des particuliers en affaires ayant refusé de fournir une adresse courriel valide à l'agente ou à l'agent d'accompagnement, tous les particuliers en affaires ayant suivi des séances d'accompagnement relatives à la population visée ont reçu une invitation à répondre au sondage (recensement).

8. À compter du mois d'octobre 2021, environ un tiers des particuliers en affaires ont reçu le courriel d'invitation au début de la séance d'accompagnement.

9. Les séances d'accompagnement de groupe n'étaient pas visées par ce sondage.



2.4 Population jointe

Parmi les 2 901 séances d'accompagnement visées par le sondage, 1 274 ont été évaluées dans le cadre de ce sondage.

2.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur¹⁰
- 2) Prénom et nom du particulier en affaires
- 3) Adresse courriel du particulier en affaires
- 4) Langue de communication lors de la séance d'accompagnement (deux catégories)
- 5) Type de service d'accompagnement offert (six catégories)
- 6) Type de rencontre offerte (trois catégories)
- 7) Service de Revenu Québec ayant réalisé l'accompagnement (trois catégories)
- 8) Date de fin de la séance d'accompagnement

Plus précisément, le renseignement 1 a servi à identifier les particuliers en affaires visés, les renseignements 2 à 4 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers en affaires, les renseignements 5 et 6 ont été nécessaires à la pondération des séances d'accompagnement évaluées par rapport à la population visée, et les renseignements 4 à 8 ont permis de caractériser les séances d'accompagnement.

2.6 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

2.7 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants¹¹. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

2.8 Éléments permettant de rassurer les particuliers en affaires contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations¹² prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des particuliers en affaires portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

10. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.

11. L'anonymat du personnel de Revenu Québec en lien avec le programme d'accompagnement des particuliers en affaires a aussi été assuré.

12. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

2.8.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les courriels transmis par Revenu Québec, ainsi que l'introduction du questionnaire Web, informaient les particuliers en affaires, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, nous vous assurons que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de révéler votre identité (nom, prénom, numéro de téléphone, etc.) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

Introduction du questionnaire Web

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

2.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les particuliers en affaires étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans les courriels d'invitation et de relance ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Notez que vous êtes libre de répondre ou non aux questions posées et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus de participation. Vous pouvez refuser de répondre au questionnaire en [cliquant ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Il est à noter que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.



2.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers en affaires contactés

La Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers (DPRCP) de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers en affaires avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. Les courriels d'invitation et de relance donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de relance

Pour plus de détails au sujet de cette consultation, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 267-6299.

2.9 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 8 mars 2018. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

2.10 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 6 mars 2018, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

2.11 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données recueillies et la production des rapports sont réalisées par Revenu Québec. Un rapport portant sur les séances d'accompagnement complétées durant l'année financière 2021-2022 sera produit au cours de l'année financière 2022-2023. Les données seront agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant. Après avoir été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP, ce rapport fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



3 Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2021-2022

3.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du programme de vérification fiscale visant les entreprises et les particuliers en affaires. Il ciblait l'ensemble des intervenants¹³ et des représentants professionnels¹⁴ d'entreprises et de particuliers en affaires ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification effectuée à l'établissement d'une entreprise. Son principal objectif était de suivre l'évolution des attentes et de la satisfaction des entreprises et des particuliers en affaires en ce qui concerne la démarche de vérification et d'améliorer la qualité des activités de vérification exercées par la DGE.

3.2 Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu sur le Web, a débuté en août 2016. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2021 à mars 2022. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des intervenants et des représentants professionnels des entreprises et des particuliers en affaires ayant fait l'objet d'une vérification et dont le dossier de vérification a été fermé le mois précédant le sondage.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 50 questions.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des participants. Ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec. Un niveau élevé de protection des renseignements confidentiels est ainsi assuré.

Les intervenants et les représentants professionnels des entreprises et des particuliers en affaires ont été invités à participer au sondage par courriel. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de relance, envoyés à l'aide du logiciel LimeSurvey, contenaient, entre autres, un hyperlien unique menant au questionnaire. Un hyperlien était également présent dans les courriels afin de permettre aux intervenants et aux représentants professionnels des entreprises et des particuliers en affaires de refuser de participer au sondage. Ceux-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

3.3 Population visée

La population visée par ce sondage était constituée de l'ensemble des intervenants et des représentants professionnels des entreprises et des particuliers en affaires ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification effectuée à l'établissement d'une entreprise et pouvant être joints par courriel. Les vérifications devaient avoir été amorcées après le 1^{er} juin 2013 et s'être terminées entre le 1^{er} avril 2021 et le 28 février 2022.

La population visée totalisait 1 187 intervenants et représentants professionnels. Toutefois, un intervenant ou un représentant professionnel n'était pas invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an. Ainsi, 1 134 intervenants et représentants professionnels ont été invités à répondre au sondage (recensement).

13. Un intervenant est un employé, un particulier en affaires ou le propriétaire d'une entreprise.

14. Un représentant professionnel est un professionnel externe qui est mandaté par une entreprise.



3.4 Population jointe

Parmi les 1 134 intervenants et représentants professionnels recensés, 266 ont répondu au sondage¹⁵.

3.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur¹⁶
- 2) Nom de l'entreprise
- 3) Prénom et nom de l'intervenant ou du représentant professionnel
- 4) Adresse courriel de l'intervenant ou du représentant professionnel
- 5) Langue de communication (deux catégories)
- 6) Type de loi visé par la vérification (trois catégories)
- 7) Direction principale ayant réalisé le dossier de vérification (trois catégories)
- 8) Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (cinq catégories)
- 9) Chiffre d'affaires de l'entreprise (trois catégories)
- 10) Type d'intervenant (deux catégories)
- 11) Dossier délicat (deux catégories)
- 12) Date de début de la vérification
- 13) Date de fin de la vérification

Plus précisément, le renseignement 1 a servi à identifier les entreprises et les particuliers en affaires visés, les renseignements 2 à 5 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les entreprises et les particuliers en affaires, et les renseignements 6 à 13 ont été conservés en vue de la pondération des entreprises et des particuliers en affaires qui ont répondu au sondage par rapport à la population visée.

3.6 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

3.7 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants¹⁷. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

15. En date du 31 mars 2022.

16. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.

17. L'anonymat du personnel de Revenu Québec en lien avec la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires a aussi été assuré.



3.8 Éléments permettant de rassurer les entreprises et les particuliers en affaires contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations¹⁸ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des entreprises et des particuliers en affaires portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

3.8.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les courriels transmis par Revenu Québec, ainsi que l'introduction du questionnaire Web, informaient les entreprises et les particuliers en affaires, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

Introduction du questionnaire Web

Ce sondage se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à ce sondage, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

18. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



3.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les entreprises et les particuliers en affaires étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans les courriels d'invitation et de relance ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de relance

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en [cliquant ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Il est à noter que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

3.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises et des particuliers en affaires contactés

La DPRCE de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les entreprises et les particuliers en affaires avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. Les courriels d'invitation et de relance donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de relance

Pour toute question concernant cette consultation, communiquez avec le service à la clientèle en composant le 1 800 567-4692. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel en écrivant à l'adresse sondage@revenuquebec.ca.

3.9 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 7 avril 2016. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

3.10 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 15 avril 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

3.11 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données recueillies et la production des rapports sont réalisées par Revenu Québec. Un rapport de sondage portant sur une année entière sera rédigé en 2022-2023. Les données seront agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant. Ce rapport sera transmis à la direction générale requérante, soit la DGE, et fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



4 Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2021-2022

4.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du programme de vérification relatif à l'impôt des particuliers. Il ciblait l'ensemble des contribuables (ou des personnes représentant des contribuables) ayant traité avec un vérificateur de Revenu Québec lors d'une vérification fiscale de type interne ou externe relative à l'impôt des particuliers.

Son principal objectif était de permettre à Revenu Québec de connaître l'appréciation du processus lié à la démarche de vérification par la clientèle. Il visait également à suivre l'évolution des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle quant à l'approche en contrôle fiscal mise en place par la DGP. Enfin, la DGP souhaitait s'assurer de l'uniformité de ses pratiques et vérifier que les valeurs organisationnelles (respect, intégrité, équité et excellence du service) transparaissent dans le cadre de ses activités de vérification fiscale.

4.2 Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu sur le Web, a débuté en septembre 2016. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2021 à mars 2022. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des contribuables (ou des personnes représentant des contribuables) qui ont traité avec un vérificateur et dont le dossier de vérification a été fermé le mois précédant le sondage.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 58 questions relatives aux vérifications internes et 71 questions relatives aux vérifications externes.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des personnes participantes. Ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec. Un niveau élevé de protection des renseignements confidentiels est ainsi assuré.

Les contribuables et les personnes représentant des contribuables ont été invités à participer au sondage par courriel. Une lettre d'invitation a aussi été transmise par la poste aux contribuables qui n'avaient pas d'adresse courriel ainsi qu'à ceux dont l'invitation par courriel avait fait l'objet d'un message d'erreur. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de relance envoyés à l'aide du logiciel LimeSurvey contenaient, entre autres, un hyperlien et un code d'accès unique menant au questionnaire. Un hyperlien était également présent dans les courriels afin de permettre aux personnes invitées de refuser de participer au sondage. Ces personnes avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

4.3 Population visée

La population visée par ce sondage était constituée de l'ensemble des contribuables ou des personnes représentant des contribuables ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification relative à l'impôt des particuliers qui a été effectuée par téléphone ou en personne et qui s'est terminée entre le 1^{er} mars 2021 et le 28 février 2022.

Les dossiers concernant des vérifications en milieu interlope, les dossiers de non-production (ou les dossiers connexes), les dossiers liés au traitement d'une cotisation « après contrôle en original », les dossiers concernant des cotisations relatives à des enquêtes, les dossiers rattachés à des oppositions provenant du contentieux et les dossiers provenant de l'Agence du revenu du Canada ont toutefois été retirés de la population visée.



Les contribuables ou les personnes représentant des contribuables devaient pouvoir être joints par courriel ou, en l'absence d'une adresse courriel valide, par courrier. De plus, il est à noter que les contribuables ciblés ou les personnes les représentant et agissant au nom de ces derniers devaient avoir eu un contact (en personne ou au téléphone) avec un membre du personnel de Revenu Québec dans le cadre de la vérification.

La population visée totalisait ainsi 1 907 contribuables et personnes représentant des contribuables. Toutefois, personne n'était invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an. De plus, aucune invitation n'a été envoyée aux contribuables décédés en l'absence d'une adresse courriel valide de leur représentant. Ainsi, 1 878 contribuables et personnes représentant des contribuables ont été invités à répondre au sondage (recensement).

4.4 Population jointe

Parmi les 1 878 personnes recensées, 118 ont répondu au sondage¹⁹.

4.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur²⁰
- 2) Prénom et nom du contribuable
- 3) Adresse du contribuable
- 4) Nom de la personne représentant un contribuable (s'il y a lieu)
- 5) Adresse courriel du contribuable ou de la personne représentant un contribuable
- 6) Langue de communication (deux catégories)
- 7) Type de dossier de vérification (deux catégories)
- 8) Région où est situé le bureau du membre du personnel de Revenu Québec ayant effectué la vérification (deux catégories)
- 9) Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (cinq catégories)
- 10) Date de début de la vérification
- 11) Date de fin de la vérification

Plus précisément, le renseignement 1 a servi à identifier les contribuables visés, les renseignements 2 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les contribuables ainsi qu'avec les personnes représentant des contribuables, et les renseignements 7 à 11 ont été conservés en vue de la pondération des répondantes et des répondants par rapport à la population visée.

4.6 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

19. En date du 31 mars 2022.

20. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



4.7 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants²¹. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

4.8 Éléments permettant de rassurer les personnes contactées

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations²² prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des contribuables et des personnes représentant des contribuables qui portaient sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

21. L'anonymat du personnel de Revenu Québec en lien avec la démarche de vérification fiscale et l'approche en contrôle fiscal auprès des entreprises et des particuliers en affaires a aussi été assuré.

22. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



4.8.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

La lettre et les courriels transmis par Revenu Québec, ainsi que l'introduction du questionnaire Web, informaient les contribuables et les personnes représentant des contribuables, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Seul un nombre restreint d'employés affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ces employés sont tenus à la plus stricte confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier.

Courriels d'invitation et de relance

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Notez que seul un nombre restreint d'employés affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ces employés sont tenus à la plus stricte confidentialité. Vous pouvez exprimer votre refus de répondre à ce sondage en [cliquant ici](#). Si vous ne répondez pas au sondage ni n'exprimez de refus à l'aide des liens précédents, vous consentez à ce qu'un rappel vous soit envoyé ultérieurement. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier.

Introduction du questionnaire Web

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à ce sondage, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité.

Afin de préserver votre anonymat, n'inscrivez aucun renseignement personnel (nom, prénom, numéro de téléphone ou autre) et évitez de mentionner, dans vos réponses, toute situation particulière qui pourrait permettre de dévoiler votre identité ou celle d'une autre personne.

Seul un nombre restreint d'employés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.



4.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les contribuables et les personnes représentant des contribuables étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre et les courriels d'invitation et de relance ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera de votre refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte de données n'est pas terminée.

Courriels d'invitation et de relance

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera de votre refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte de données n'est pas terminée. Vous pouvez exprimer votre refus de répondre à ce sondage en [cliquant ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera de votre refus de participer et qu'il vous sera possible de modifier vos réponses tant que la collecte de données n'est pas terminée.

4.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des contribuables et des personnes représentant des contribuables contactés

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les contribuables et les personnes représentant des contribuables avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. La lettre et les courriels d'invitation et de relance donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Lettre d'invitation

Vous trouverez plus de détails au sujet de la présente consultation dans notre site Internet, à revenuquebec.ca, dans la section Sondages en cours de réalisation. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [téléphone local] ou le numéro sans frais 1 800 267-6299.

Courriels d'invitation et de relance

Pour toute question concernant cette consultation, communiquez avec le service à la clientèle en composant le 1 800 267-6299. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel en écrivant à l'adresse sondage@revenuquebec.ca. Notez que cette boîte de courriel n'est pas sécurisée et qu'elle ne doit donc pas être utilisée pour transmettre à Revenu Québec des renseignements confidentiels.



4.9 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 29 juin 2016. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

4.10 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 17 juin 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

4.11 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données recueillies et la production des rapports sont réalisées par Revenu Québec. Des rapports de sondage portant sur une année entière seront rédigés en 2022-2023. Les données seront agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant. Ces rapports seront transmis à la direction générale requérante, soit la DGP, et feront l'objet d'une évaluation avant leur diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



5 Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2021

5.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre de la reddition de comptes organisationnelle. Il ciblait l'ensemble des particuliers du Québec. Son principal objectif était de mesurer la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Ainsi, ce sondage a permis de mesurer les taux de satisfaction globale des particuliers à l'égard de l'ensemble des services de Revenu Québec (services téléphoniques, services postaux, services offerts dans les bureaux et services en ligne).

5.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 15 questions. La collecte de données, effectuée par téléphone, a été réalisée par le central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Ainsi, Revenu Québec n'a eu recours à aucune firme externe dans le cadre de ce sondage. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 28 avril et le 30 juin 2021.

5.3 Population visée

La population visée était composée de l'ensemble des particuliers ayant produit une déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2019. Ces particuliers devaient également être âgés de 18 ans ou plus, résider au Québec et ne pas être décédés.

Un échantillon aléatoire de 3 683 numéros de téléphone sélectionné par le personnel de Revenu Québec a été utilisé pour la collecte.

5.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 932 particuliers avaient été obtenues. De ce nombre, 449 particuliers avaient utilisé les services de Revenu Québec au cours des 12 mois précédant le sondage.

5.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur²³
- 2) Année d'imposition
- 3) Adresse du particulier (ville et code postal)
- 4) Prénom et nom du particulier
- 5) Numéro de téléphone du particulier
- 6) Langue de communication (deux catégories)
- 7) Âge du particulier (quatre catégories)
- 8) Genre du particulier

23. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



Plus précisément, les renseignements 1 à 3 ont servi à identifier les particuliers ciblés, les renseignements 4 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers, et les renseignements 6 à 8 ont été nécessaires à la sélection d'un échantillon de particuliers représentatif de la population selon les strates créées sur la base de ces renseignements.

5.6 Renseignements communiqués au central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les particuliers ciblés (renseignements 6 à 8) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été fournis au central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Il est à noter que la pondération des particuliers ayant répondu au sondage devait avoir une incidence importante sur les résultats.

5.7 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

5.8 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec a appliqué des règles strictes et s'est assuré que les renseignements confidentiels étaient détruits dès qu'ils n'étaient plus nécessaires.

5.9 Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations²⁴ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

24. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



5.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données aux agentes et aux agents du central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec avant la collecte des données :

Si l'on vous questionne sur le fait que vous utilisez de l'information figurant dans le dossier fiscal du particulier ou si la personne s'inquiète de la confidentialité de ce dossier, vous pouvez répondre ceci :

Obligation légale et utilisation des renseignements

Revenu Québec a l'obligation légale 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.

Informations utilisées

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro 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 à votre dossier fiscal.

Confidentialité

Seul le personnel affecté à la réalisation du sondage, au sein de la Direction des sondages et de l'analyse statistique de Revenu Québec, aura accès aux données recueillies. Ce personnel est lié par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession.

Caractère facultatif

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.

Service à la clientèle

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec en composant le 1 800 267-6299. Vous devrez d'abord sélectionner l'option 1 (au sujet d'un document reçu de Revenu Québec), puis l'option 5 (au sujet de tout autre document reçu).

Pondération

La pondération consiste à accorder un poids à chacun des individus d'un échantillon en fonction de certaines variables clés (genre, langue et groupe d'âge). Le but est de s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population.

Provenance des numéros de téléphone

Les numéros de téléphone utilisés pour ce sondage font partie des informations que les contribuables ont fournies dans leurs déclarations de revenus ou dans d'autres communications avec Revenu Québec.

Variable de pondération

Les variables sociodémographiques utilisées sont la langue, le genre, le groupe d'âge et la région.



Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels, par courriel ou par la poste, à l'une des adresses suivantes :

Normand.Boucher@revenuquebec.ca

ou

Revenu Québec
À l'attention de Monsieur Normand Boucher
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

5.9.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les particuliers étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de les rassurer en ce sens. En voici un extrait :

Introduction du questionnaire téléphonique

Vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et aucune conséquence ne découlera d'un refus de répondre. Sachez que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur vous, qu'elles demeureront confidentielles et qu'il vous sera possible de les modifier tant que la collecte n'est pas terminée. Finalement, seul le personnel affecté au projet aura accès aux données recueillies.

5.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

5.10 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 19 mars 2021. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

5.11 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 19 mars 2021, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.



5.12 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en octobre 2021. Ils ont d'abord été diffusés à l'interne dans les différentes directions générales de Revenu Québec.

Le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



6 Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2021

6.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre de la reddition de comptes organisationnelle. Il ciblait l'ensemble des entreprises du Québec ayant traité directement avec Revenu Québec. Son principal objectif était de mesurer les attentes et la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Ce sondage a permis, entre autres, de mesurer les taux de satisfaction globale des entreprises à l'égard de l'ensemble des services de Revenu Québec (services téléphoniques, services postaux, services offerts dans les bureaux, services offerts dans le site Internet et services offerts dans Mon dossier pour les entreprises).

6.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 61 questions. Deux collectes de données, effectuées par téléphone, ont été réalisées par la firme BIP Recherche et par le central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 21 septembre et le 23 décembre 2021.

6.3 Population visée

La population visée était composée de l'ensemble des sociétés par actions du Québec qui

- 1) n'étaient pas des organismes à but non lucratif;
- 2) n'étaient pas des associations personnifiées;
- 3) avaient un statut régulier
 - a. soit en impôt,
 - b. soit en taxes et en retenues à la source (RAS) et qui ont transmis des rapports de remises de taxes et de RAS depuis le 1^{er} janvier 2020.

Ces sociétés devaient également

- 4) soit avoir préparé elles-mêmes leur déclaration de revenus ou de taxes ou leur déclaration de RAS et de cotisations d'employeur;
- 5) soit avoir communiqué directement avec Revenu Québec au cours des 12 mois précédant le sondage.

Deux échantillons aléatoires uniques de 8 500 numéros de téléphone chacun ont été sélectionnés par le personnel de Revenu Québec et utilisés pour les collectes de données effectuées par la firme BIP Recherche et par le central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec.

6.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 2 332 entreprises avaient été obtenues. De ce nombre, 2 238 entreprises avaient utilisé les services de Revenu Québec.



6.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur²⁵
- 2) Statut de l'entreprise relatif aux RAS
- 3) Statut de l'entreprise relatif aux taxes
- 4) Statut de l'entreprise relatif à l'impôt
- 5) Année d'imposition
- 6) Transmission d'une déclaration de taxes ou d'une déclaration de retenues à la source depuis le 1^{er} janvier 2020
- 7) Indicateur d'organisme à but non lucratif
- 8) Indicateur d'association personnifiée
- 9) Nom de l'entreprise
- 10) Numéros de téléphone de l'entreprise
- 11) Langue de communication (deux catégories)
- 12) Adresse de l'entreprise (ville et code postal)
- 13) Chiffre d'affaires de l'entreprise (cinq catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les entreprises ciblées, les renseignements 9 à 11 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les entreprises, et les renseignements 12 et 13 ont été nécessaires à la sélection d'un échantillon d'entreprises représentatif de la population selon les strates créées sur la base de ces renseignements.

6.6 Renseignements communiqués à la firme BIP Recherche et au central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les entreprises ciblées ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été fournis à la firme BIP Recherche (renseignements 9 et 10) et au central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec (renseignements 9 à 11). Il est à noter que la pondération des entreprises ayant répondu au sondage devait avoir une incidence importante sur les résultats.

6.7 Détermination des problèmes relatifs aux collectes de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

25. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



6.8 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires. De plus, la firme BIP Recherche a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de discrétion* (HUM-442). En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui se trouvaient en sa possession.

6.9 Éléments permettant de rassurer les entreprises contactées

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations²⁶ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

6.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données aux agentes et aux agents de la firme BIP Recherche et du central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec :

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 :

Obligation légale et utilisation des renseignements

Revenu Québec a l'obligation légale 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.

Informations utilisées

Les seules informations que Revenu Québec transmet [à BIP Recherche / au central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec] pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro de téléphone des entreprises 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 à votre dossier fiscal.

26. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



Confidentialité

Les employés [de la firme BIP Recherche / du central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec] sont liés par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en leur possession. Seul le personnel autorisé de Revenu Québec aura accès au fichier dénominalisé des données du sondage.

Caractère facultatif

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.

Service à la clientèle

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec en composant le 1 800 567-4692.

Pondération

La pondération consiste à accorder un poids à chacun des individus d'un échantillon en fonction de certaines variables clés (chiffre d'affaires et région). Le but est de s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population.

Provenance des numéros de téléphone

Les numéros de téléphone utilisés pour ce sondage font partie des informations que les entreprises ont fournies dans leurs déclarations de revenus ou dans d'autres communications avec Revenu Québec.

Variable de pondération

Les variables sociodémographiques utilisées sont un regroupement de régions et de chiffres d'affaires.

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec, par courriel ou par la poste, à l'une des adresses suivantes :

resp-acces.revenu@revenuquebec.ca

ou

Revenu Québec
À l'attention du responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements confidentiels
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5



6.9.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de les rassurer en ce sens. En voici un extrait :

Introduction du questionnaire téléphonique

Vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et aucune conséquence ne découlera d'un refus de répondre. Sachez que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur votre entreprise, qu'elles demeureront confidentielles et qu'il vous sera possible de les modifier tant que la collecte n'est pas terminée. Finalement, seul le personnel affecté au projet aura accès aux données recueillies.

6.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées

La DPRCE de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

6.10 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 12 août 2021. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

6.11 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 23 août 2021, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

6.12 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données et la production des rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant.

Les résultats du sondage seront disponibles au printemps 2022. Par la suite, ceux-ci seront diffusés à l'interne dans les différentes directions générales de Revenu Québec.

Le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



7 Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2021

7.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage avait pour principal objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec, conformément aux engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. De plus, ce sondage soutenait la reddition de comptes relative au *Plan triennal DGR 2020-2023*, plus particulièrement en ce qui a trait à l'orientation « Mettre le client au cœur de l'évolution de nos services » et à l'objectif « Bonifier l'expérience client en adaptant nos façons de faire ». Enfin, l'ensemble des résultats obtenus grâce au sondage permettait à la Direction générale du recouvrement (DGR) d'améliorer les services offerts à ses clientèles en plus de l'aider dans la définition et la mise en place d'un système de gestion de la qualité pour l'ensemble de ses opérations.

7.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 73 questions. Une collecte de données, effectuée par téléphone, a été réalisée par la firme BIP Recherche. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 10 mai et le 10 juillet 2021.

7.3 Population visée

La population visée était composée de particuliers²⁷ et d'entreprises ayant, au cours des douze mois précédant le sondage,

- soit conclu une entente de paiement à l'amiable avec Revenu Québec;
- soit fait l'objet de mesures de recouvrement administratives²⁸ ou légales²⁹.

Les particuliers visés devaient également résider au Québec et être âgés de 18 à 74 ans, tandis que les entreprises visées devaient avoir une adresse de correspondance au Québec.

Ainsi définie, la population visée totalisait 76 403 particuliers et 9 558 entreprises³⁰. Un échantillon de 4 673 particuliers et 3 868 entreprises a été contacté en vue d'obtenir un nombre adéquat de particuliers et d'entreprises participantes.

27. Dans ce sondage, le terme *particulier* inclut les particuliers en affaires.

28. Saisie bancaire ou de l'employeur.

29. Saisie et vente de biens ou enregistrement d'une hypothèque légale.

30. Extrait le 21 avril 2021 par la Direction de l'administration des ressources et de l'intelligence d'affaires.



7.4 Population jointe

Les échantillons envoyés à la firme ont permis de compléter 770 entrevues auprès des particuliers et 553 entrevues auprès des entreprises. Parmi celles-ci, 609 entrevues complétées auprès de particuliers et 443 entrevues complétées auprès d'entreprises ont eu un contact avec Revenu Québec concernant un recouvrement³¹ au cours des 12 mois précédant le sondage.

7.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur³²
- 2) Niveau de recouvrement (deux catégories)
- 3) Entente de paiement (deux catégories)
- 4) Clientèle (deux catégories)
- 5) Numéro de téléphone du particulier ou de l'entreprise
- 6) Région administrative (quatre catégories)
- 7) Nom et prénom du particulier
- 8) Revenu total du particulier (quatre catégories)
- 9) Genre du particulier (deux catégories)
- 10) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 11) Âge du particulier (trois catégories)
- 12) Nom de l'entreprise
- 13) Chiffre d'affaires de l'entreprise (cinq catégories)

Plus précisément, le renseignement 1 a servi à identifier les particuliers et les entreprises ciblés, les renseignements 2, 6, 8, 9, 10, 11 et 13 ont été nécessaires à la sélection d'un échantillon de particuliers ou d'entreprises représentatif de la population selon les strates créées sur la base de ces renseignements, les renseignements 2, 4 et 6 ont été utilisés pour pondérer les résultats, les renseignements 3 et 4 ont servi à diriger la répondante ou le répondant dans le questionnaire et les renseignements 5, 7 et 12 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers ou les entreprises.

7.6 Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les particuliers et les entreprises ciblées (renseignements 3, 4, 5, 7 et 12) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été fournis à la firme BIP Recherche. Il est à noter que la pondération des particuliers et des entreprises ayant répondu au sondage devait avoir une incidence importante sur les résultats.

31. La clientèle ayant eu un contact avec Revenu Québec concernant un recouvrement se définit comme étant les particuliers ou les entreprises ayant eu recours à un service du recouvrement de Revenu Québec par téléphone, par courriel, par la poste, en se présentant à l'un de ses bureaux ou en utilisant le site Internet pour obtenir de l'information, remplir un formulaire ou effectuer une transaction au cours des 12 mois précédant le sondage.

32. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier ou à une entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



7.7 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

7.8 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires. De plus, la firme BIP Recherche a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de discrétion* (HUM-442). En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui se trouvaient en sa possession.

7.9 Éléments permettant de rassurer les particuliers et les entreprises contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations³³ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des particuliers et des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

33. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



7.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données aux intervieweurs de la firme BIP Recherche lors de la collecte de données :

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 BIP Recherche pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont votre nom et votre numéro de téléphone ainsi qu'une variable de pondération. La variable de pondération est nécessaire pour l'obtention de statistiques valables, mais ne révèle aucune information qui pourrait être liée directement à votre dossier.

De plus, la firme BIP Recherche est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Seuls les membres du personnel autorisés de BIP Recherche et de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

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. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

Si CLIENTÈLE = Particulier

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec en composant le 1 800 267-6299.

Si CLIENTÈLE = Entreprise

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec en composant le 1 800 567-4692.

Si le répondant veut savoir comment modifier l'une de ses réponses à la suite de l'entrevue téléphonique, vous devez l'informer qu'il est possible de faire une demande au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels par courriel ou par la poste. Vous devez ensuite lui faire noter l'une des adresses suivantes :

Normand.Boucher@revenuquebec.ca

ou

Revenu Québec
À l'attention de Monsieur Normand Boucher
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5



7.9.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe de noter que les particuliers et les entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de les rassurer en ce sens. En voici un extrait :

Introduction du questionnaire téléphonique

Vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Toutefois, si vous acceptez d'y participer, soyez assuré que toutes vos réponses demeureront confidentielles, qu'elles seront regroupées avec celles des autres répondants de manière à conserver votre anonymat et qu'il vous sera possible de les modifier tant que la collecte n'est pas terminée. Cet appel sera enregistré à des fins de contrôle de la qualité par Revenu Québec.

7.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers et des entreprises contactés

La DGP, la DGE et la DGR de Revenu Québec étaient avisées de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers et les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter leur service à la clientèle correspondant afin d'obtenir des explications.

7.10 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 8 février 2021. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

7.11 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 11 février 2021, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de sondage.

7.12 Analyse des données et diffusion des résultats

Dans le cadre de ce sondage, l'analyse des données et la production des rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en novembre 2021. Après avoir été transmis à la direction générale requérante, soit la DGR, les résultats ont ensuite été diffusés à l'interne dans les différentes directions générales de Revenu Québec.

Le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage fera l'objet d'une évaluation avant sa diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à ce sondage.



8 Laboratoire client sur les systèmes de réponse vocale interactive des programmes sociofiscaux

8.1 Mise en contexte et objectifs

Cette consultation ciblait l'ensemble des particuliers. La DGP de Revenu Québec avait pour principal objectif d'en apprendre davantage sur les particuliers, plus précisément sur leur compréhension de divers termes utilisés dans les systèmes de réponse vocale interactive (SRVI), leur façon habituelle d'obtenir le numéro de téléphone de Revenu Québec, leurs comportements dans diverses situations lors d'un contact avec Revenu Québec, leur opinion sur un message de confidentialité, leur intérêt pour les messages d'attente, leur opinion relativement à la pertinence de la diffusion de divers messages d'attente dans le SRVI ainsi que leurs commentaires et leurs suggestions concernant la quantité d'information fournie.

8.2 Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de cette consultation a été la tenue de groupes de discussion virtuels par visioconférence à l'aide du logiciel CMNTY. Cette méthode qualitative consiste à former des groupes, composés d'environ huit personnes volontaires représentant la clientèle visée, et à susciter une discussion ouverte sur le sujet à l'étude. Cette discussion, menée par une personne responsable de l'animation, se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes à aborder lors de la consultation. Une analyse synthèse de la discussion permet ensuite de relever les principaux mots et les principales affirmations clés des personnes participantes ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été confiés à la firme Marketing Léger inc., à la suite de l'octroi d'un contrat de gré à gré.

Le recrutement des personnes participantes s'est déroulé par téléphone du 30 août au 26 septembre 2021, ainsi que du 6 au 12 octobre 2021. Les groupes de discussion se sont tenus les 27 et 28 septembre ainsi que le 12 octobre 2021.

8.3 Population visée

La population visée par cette consultation était constituée de particuliers du Québec âgés de 18 à 74 ans et ayant bénéficié d'au moins un des principaux programmes sociofiscaux³⁴ au cours de l'année 2020.

Un échantillon de 2 595 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et remis à la firme afin qu'elle dispose d'un nombre adéquat de personnes participantes.

8.4 Population jointe

Parmi les 2 595 particuliers contactés, 29 ont participé aux groupes de discussion.

34. Crédit d'impôt pour solidarité (CIS), versements anticipés du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, crédits d'impôt relatifs à la prime au travail ou programme Allocation-logement.



8.5 Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de cette consultation :

- 1) Numéro de particulier³⁵
- 2) Bénéficiaire du crédit d'impôt pour solidarité (deux catégories)
- 3) Bénéficiaire des versements anticipés du crédit d'impôt pour frais de garde (deux catégories)
- 4) Bénéficiaire du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (deux catégories)
- 5) Bénéficiaire des versements anticipés du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (deux catégories)
- 6) Bénéficiaire des crédits d'impôt relatifs à la prime au travail (deux catégories)
- 7) Bénéficiaire des versements anticipés des crédits d'impôt relatifs à la prime au travail (deux catégories)
- 8) Bénéficiaire des versements anticipés du supplément à la prime au travail (deux catégories)
- 9) Bénéficiaire du programme Allocation-logement (deux catégories)
- 10) Prénom et nom du particulier
- 11) Numéro de téléphone du particulier
- 12) Langue de correspondance (deux catégories)
- 13) Âge du particulier (cinq catégories)
- 14) Genre du particulier (deux catégories)
- 15) Inscription à Mon dossier pour les citoyens (deux catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 9 ont servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 10 à 12 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers, et les renseignements 2, 12, 13, 14 et 15 ont permis d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement des personnes participantes.

8.6 Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers visés et d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement des personnes participantes (renseignements 2, 10 à 15) ont été communiqués à la firme. Il est à noter que les renseignements 2 et 15 étaient codés afin qu'aucune donnée confidentielle ne soit fournie à la firme externe. Ainsi, l'information sur l'inscription à Mon dossier (inscrit ou non) était plutôt présentée comme la présence ou non de la caractéristique « A » et celle sur l'inscription au crédit d'impôt pour solidarité (bénéficiaire ou non) était présentée comme la présence ou non de la caractéristique « B ».

8.7 Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec dans le cadre de cette consultation.

8.8 Respect du *Plan triennal des sondages 2021-2024*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec a été réalisée dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies en veillant à préserver l'anonymat des répondantes et des répondants. De plus, la firme Marketing Léger inc. a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de discrétion* (HUM-442). En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui se trouvaient en sa possession.

35. Le numéro de particulier est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec à un particulier. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ne peuvent pas avoir le même numéro de particulier.



8.9 Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations³⁶ prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation de la consultation. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de cette consultation.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont dûment autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

8.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement des personnes participantes et au début des rencontres entre les membres des groupes de discussion informaient les particuliers, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

[...] Cette consultation est faite en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels.

[...] Si vous acceptez de participer à cette consultation, soyez assuré que les réponses recueillies lorsque le groupe se réunira virtuellement seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants et ne pourront pas être liées à votre dossier à Revenu Québec.

[...] Seuls les membres du personnel autorisés de Léger et de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

Rencontres avec les groupes de discussion

Présentation de l'engagement solennel à ne faire aucun enregistrement, que ce soit sous forme audio, vidéo ou d'image (ex. : capture d'écran) pendant le groupe de discussion et à détruire toutes les notes prises à la fin de la rencontre. À l'aide de l'option Main levée, s'assurer que toutes les personnes participantes s'y engagent. Vérifier si celles qui n'ont pas levé la main s'y opposent réellement ou s'il s'agit d'un problème technique. Demander poliment à celles qui ne veulent pas s'engager de quitter le groupe.

Rappel de l'engagement de confidentialité et de la présence d'observateurs ou d'observatrices

Mention de l'accès de certaines personnes aux informations recueillies lors des rencontres

Mention de la destruction des données à la fin de l'étude

Mention de la liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions et à se retirer à tout moment

Mention de la non-divulgence de toute information personnelle

36. Nom et adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée (ou, selon le cas, pour un tiers) d'un refus de répondre à la demande, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi.



8.9.2 Information concernant le choix de participer ou non à la consultation

Il importe de noter que les particuliers étaient libres de participer ou non à la consultation. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement de personnes participantes et au début des rencontres entre les membres des groupes de discussion permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Notez que votre participation est volontaire et qu'aucune conséquence ne découlera de votre refus de participer.

Rencontres avec les groupes de discussion

Mention de la liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions et à se retirer à tout moment

8.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

Les membres de l'équipe de recherche de Revenu Québec ont assisté à chacune des rencontres entre les membres des groupes de discussion. Ils étaient donc en mesure de répondre adéquatement aux questions de ces personnes et d'éclaircir certains points lorsque la personne responsable de l'animation n'était pas en mesure de le faire.

Enfin, la DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue de la consultation et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir de l'information supplémentaire sur les groupes de discussion et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de cette consultation.

8.10 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le projet de consultation a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 20 mai 2021. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

8.11 Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de consultation a donc été obtenue, le 25 mai 2021, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec.

Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lorsque les dernières modifications ont été apportées au projet de consultation.

8.12 Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par la firme Marketing Léger inc. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant.

Les résultats de la consultation ont été rendus disponibles en novembre 2021. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP, et feront l'objet d'une évaluation avant leur diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

Le présent rapport étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyennes et les citoyens pourront y consulter les informations pertinentes (objet, coût, etc.) relatives à cette consultation.



CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2021-2022, les modalités appliquées et les mesures prises lors de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* 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, de la LAF et du Règlement sur la diffusion ainsi qu'en respect des normes en vigueur à Revenu Québec. Ces exigences légales, réglementaires et administratives visent la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements confidentiels que Revenu Québec détient.

De plus, ces sondages répondent aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2021-2024*, puisqu'ils permettent de cerner les attentes des clientèles sondées 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 aux huit sondages effectués.

TABEAU 1 Sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2021-2024*
Exercice financier 2021-2022

N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ³⁷	Commentaires
1	Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2021-2022	DGE (DPSGO)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	• Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès des entreprises après chaque séance d'accompagnement. • Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSAS) depuis juin 2018. • Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
2	Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des particuliers en affaires 2021-2022	DGP (DPCFP-Q)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	• Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès des particuliers après chaque séance d'accompagnement. • Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSAS) depuis juin 2018. • Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).

37. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.



N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ³⁷	Commentaires
3	Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2021-2022	DGE (DPSGO)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	• Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès des entreprises et des particuliers en affaires après chaque vérification. • Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSAS) depuis août 2016. • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Production des résultats par la DGIA (DSAS).
4	Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2021 2022	DGP (DPSOCF)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	• Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès des particuliers après chaque vérification. • Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSAS) depuis septembre 2016. • Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
5	Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2021	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	• Sondage téléphonique réalisé auprès des particuliers. • Collecte de données réalisée d'avril à juin 2021 par le central téléphonique de collecte de données de la DGIA (DSAS). • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
6	Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2021	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	18 786,17 \$	• Sondage téléphonique réalisé auprès des entreprises. • Collecte de données réalisée de septembre à décembre 2021 par le central téléphonique de collecte de données de la DGIA (DSAS) et par la firme BIP Recherche. • Contrat de service accordé dans le cadre d'un contrat à exécution sur demande. • Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).



N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ³⁷	Commentaires
7	Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2021	DGR (DPR-CN)	Sondage statistique auprès de la clientèle	31 481,80 \$	• Sondage téléphonique réalisé auprès des particuliers et des entreprises. • Collecte de données réalisée en mai et en juin 2021 par la firme BIP Recherche. • Contrat de service accordé dans le cadre d'un contrat à exécution sur demande. • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par DGIA (DSAS).
8	Laboratoire client sur les systèmes de réponse vocale interactive des programmes sociofiscaux	DGP (DPSESA)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	26 675,00 \$	• Groupes de discussion réalisés auprès des particuliers. • Collecte de données réalisée en septembre et en octobre 2021 par la firme Marketing Léger inc. • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).



ANNEXE 1

PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024

REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024

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

Avril 2021

Direction des sondages et de l'analyse statistique

Direction principale de l'analyse et des renseignements

Direction générale de l'innovation et de l'administration

revenuquebec.ca

ADM-605 (2021-09)

ISBN 978-2-550-90332-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-90333-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

NOTE

Dans un souci d'inclusion, nous avons privilégié l'emploi d'un vocabulaire épicène.

Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et en sécurité de l'information le	12 mai 2021
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information le	8 juin 2021
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	3 septembre 2021
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	22 septembre 2021
Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le	21 octobre 2021



TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	4
1 Objectifs du plan triennal des sondages	4
2 Déroulement des sondages	5
2.1 Utilisation de renseignements confidentiels	5
2.2 Collecte de renseignements	6
2.3 Communication de renseignements et utilisation des données de sondages	6
2.4 Conservation et destruction des données	6
3 Reddition de comptes	7
4 Tableau sommaire	7
Annexe 1 – Article 69.0.0.7 de la Loi sur l’administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)	8
Annexe 2 – Avis de la Commission d’accès à l’information du Québec	9



MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)¹ [LAF] permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels² afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal afin de réaliser ces sondages. Ce plan triennal doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

1 OBJECTIFS DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES

Avec le *Plan triennal des sondages 2021-2024*, Revenu Québec souhaite annoncer la réalisation de futurs sondages impliquant l'utilisation de renseignements contenus dans les dossiers fiscaux et portant sur les formalités administratives ainsi que sur les modes de prestation de services.

Les sondages visés par le plan triennal sont des outils qui permettront de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes concernant les lois et les programmes administrés par Revenu Québec. Les résultats permettront à Revenu Québec de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que dans son plan stratégique 2020-2023, en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens d'action mis en place.

La réalisation de ces sondages est guidée par des règles strictes et rigoureuses, en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) [Loi sur l'accès], de la LAF et des politiques et directives en vigueur à Revenu Québec. Ces règles concernent, entre autres, la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements dont Revenu Québec est détenteur. De plus, la rédaction du plan triennal a été orientée par le document de référence *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*, de la CAI.

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

2. Renseignements contenus dans les dossiers fiscaux et détenus par Revenu Québec pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale (article 69 de la LAF).



2 DÉROULEMENT DES SONDAGES

Les sondages visés par le présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2021-2024.

Ces sondages s'adresseront à différentes clientèles (particuliers, entreprises ou personnes les représentant), 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 externe, le contrat³ signé avec cette dernière prévoira les modalités essentielles au respect de la confidentialité. De plus, Revenu Québec s'assurera que la réalisation de chacun des sondages se fera en respectant les normes strictes édictées par la Loi sur l'accès, la LAF ainsi que les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

2.1 Utilisation de renseignements confidentiels

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers, les entreprises ou les personnes les représentant qui sont visés par les lois et les programmes administrés par Revenu Québec, 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 précis faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables sur le 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, ce qui permet, 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 recensées ou sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage approprié. L'utilisation des renseignements confidentiels se limitera à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication⁴ avec les personnes visées par le sondage (particuliers, entreprises ou ceux et celles qui les représentent).

3. Le contrat peut être accordé pour effectuer seulement une partie du sondage, comme la collecte des données, ou son entièreté, ce qui inclut la rédaction du rapport de sondage.

4. Le nom, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'adresse postale ou la langue de communication peuvent être nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.

2.2 Collecte de renseignements

Afin de procéder à la collecte de renseignements, différentes méthodes pourront être utilisées, dont les plus courantes sont la communication téléphonique, l'envoi postal, le Web ou les groupes de discussion. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle donnée, 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 sur une base volontaire.

Certaines données recueillies pourront être utilisées pour ventiler les réponses obtenues afin d'être en mesure d'effectuer une analyse des résultats par sous-groupes. Ce procédé permettra de connaître les attentes et les besoins propres à chacun des sous-groupes et, par conséquent, Revenu Québec sera en mesure de mettre en place des stratégies répondant à leurs besoins particuliers.

2.3 Communication de renseignements et utilisation des 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 (ex. : numéro de téléphone) en vue de contacter les particuliers, les entreprises ou les personnes les représentant qui auront été sélectionnés. Une fois cette étape réalisée, s'il y a lieu, l'échantillon sera remis à la firme externe afin que celle-ci procède à la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les personnes ciblées, tels 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 externe.

Une fois le sondage terminé, la firme externe engagée transmettra à Revenu Québec une base de données sans renseignements confidentiels afin que Revenu Québec soit en mesure d'effectuer l'analyse et l'interprétation des données. Par la suite, Revenu Québec produira un rapport de sondage en s'assurant que les données recueillies sont agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

2.4 Conservation et destruction des données

Les renseignements qui auront été recueillis ne seront conservés qu'aux seules fins pour lesquelles ils auront été obtenus. 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 des données, 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 externe aura l'obligation de détruire tous les renseignements utilisés et recueillis, le tout selon les modalités du contrat ainsi que les politiques et les directives en vigueur à Revenu Québec.

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

3 REDDITION DE COMPTES

Revenu Québec produira annuellement un rapport comportant tous les sondages effectués dans le cadre du plan triennal. Ce rapport sera présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

4 TABLEAU SOMMAIRE

Ce tableau sommaire présente les sujets à l'égard desquels des sondages peuvent être requis par l'organisation selon l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2021-2024, puisqu'ils visent divers services, diverses clientèles ou différents épisodes de prestation de services.

Référence	Sujet	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toute autre formalité administrative).	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles. Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du plan stratégique de Revenu Québec.	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives; - le profil sociodémographique des clientèles.	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services : - traditionnel : sur place, par la poste, par téléphone ou au comptoir; - électronique : Mon dossier, ImpôtNet, site Internet informationnel et transactionnel. Deux volets possibles : - usages actuels; - usages potentiels.	Permettre à Revenu Québec de déterminer les besoins de ses clientèles, et ce, dans le but d'orienter et d'améliorer ses services. Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du plan stratégique de Revenu Québec.	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés; - le profil sociodémographique des clientèles.	Selon le cycle d'usage associé aux services



ANNEXE 1

ARTICLE 69.0.0.7 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002)

Un renseignement contenu dans un dossier fiscal ne peut être utilisé au sein de l'Agence, sans le consentement de la personne concernée, que pour les fins suivantes :

- a) l'application ou l'exécution d'une loi fiscale;
- b) l'application ou l'exécution :
 - i. de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (chapitre P-2.2);
 - ii. (*sous-paragraphe abrogé*);
 - iii. du Programme allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles établi en vertu d'un décret pris en vertu des articles 3 et 3.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8);
 - iv. de l'article 13.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
 - v. (*sous-paragraphe abrogé*);
 - vi. de la Loi sur les biens non réclamés (chapitre B-5.1);
- b.1) (*paragraphe abrogé*);
- b.2) l'administration provisoire d'un bien confiée au ministre en vertu d'une loi;
- b.3) l'exécution d'un mandat confié au ministre par une loi dont l'application ne relève pas de celui-ci;
- c) la réalisation d'une étude ou d'une recherche ou la production de statistiques;
- 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.

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.

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.

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.

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



ANNEXE 2

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC



Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
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 PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024 DE
REVENU QUÉBEC

DOSSIER : 1026921-S

Septembre 2021



1026921-S

1. CONTEXTE

Le 3 septembre 2021, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹, Revenu Québec a transmis à la Commission d'accès à l'information (Commission), pour avis, son *Plan triennal des sondages 2021-2024* (Plan triennal).

La Commission prend acte que les sondages prévus pour la période visée seront réalisés à partir de renseignements [confidentiels] contenus dans les dossiers fiscaux de particuliers, d'entreprises et de représentants. Ces renseignements sont détenus par Revenu Québec dans le cadre de sa mission. De plus, c'est ainsi, souligne-t-on², que le Plan triennal a été approuvé le 8 juin 2021 par le Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité d'information de l'organisme.

2. ANALYSE

Dans le cadre de la présente demande d'avis, Revenu Québec informe la Commission que les sondages réalisés au cours de la période 2021-2024 serviront à connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et des programmes administrés par l'Agence (Revenu Québec). La section 4 du Plan triennal présente un tableau sommaire, lequel identifie les sujets à l'égard desquels des sondages pourraient être requis et la nature des renseignements qui seront recueillis en cours de réalisation.

La Commission prend aussi acte qu'en principe les sondages seront réalisés par Revenu Québec, mais que selon l'importance du sondage et des ressources disponibles, ceux-ci pourront être faits par une firme externe. Le cas échéant, il est prévu que le contrat signé avec la firme de sondages fera mention des modalités essentielles au respect de la confidentialité, de la collecte, de l'utilisation et de la destruction des renseignements qu'elle utilisera et recueillera. Ces règles étant prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*³, la LAF et les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

Finalement, comme mentionné dans le Plan triennal, Revenu Québec s'engage à produire annuellement, et conformément à la loi, un rapport qui rend compte des sondages effectués. Ces rapports seront présentés à la Commission pour avis, et déposés à l'Assemblée nationale.

3. CONCLUSION

Ainsi, à la lumière de ce qui précède, la Commission émet un avis favorable au *Plan triennal des sondages 2021-2024* présenté par Revenu Québec.

¹ RLRQ, chapitre A-6.002, ci-après LAF.

² Plan triennal, page 2.

³ RLRQ, chapitre A-2.1.





Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S5
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
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

PAR COURRIEL

Québec, le 22 septembre 2021

Maître Sarah Boudreau
Responsable de l'accès à l'information et de
la protection des renseignements confidentiels, par intérim
Direction principale des affaires juridiques
et de l'accès à l'information
Revenu Québec
sarah.boudreau@revenuquebec.ca

Objet : Plan triennal des sondages 2021-2024
N/Réf. : 1026921-S

Maître,

La Commission a procédé à l'analyse du document intitulé *Plan triennal des sondages 2021-2024*, lequel lui a été présenté pour avis par Revenu Québec le 3 septembre 2021, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002).

La Commission me demande de vous transmettre l'avis ci-joint concernant le Plan triennal des sondages.

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

JSD/es

p. j. (1)



ANNEXE 2

DIRECTIVE ENCADRANT LA GESTION DES SONDAGES AU SEIN DE REVENU QUÉBEC (CPS-2015)



DIRECTIVE
CPS – 2015

Titre : DIRECTIVE ENCADRANT LA GESTION DES SONDAGES AU SEIN DE REVENU QUÉBEC	Date d'entrée en vigueur : 2018-06-04
Direction responsable : Direction générale de l'innovation et de l'administration	Thème et sous-thème : Protection et sécurité de l'information Protection des renseignements confidentiels
Adoptée par : Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information	Date de la dernière adoption : 2018-06-04

INTRODUCTION

Contexte

La présente directive découle de la politique *Protection et sécurité de l'information* (CPS-1001), plus précisément des principes directeurs découlant de l'orientation visant à assurer la protection des renseignements confidentiels. Ainsi, Revenu Québec assure une gestion intégrée et efficace des sondages par la mise en place d'un processus rigoureux afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Dans cette directive, la notion de sondage réfère à toute activité organisée de collecte de données effectuée dans le cadre d'une étude auprès d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures généralement reconnus dans le domaine. Le sondage se présente sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue personnelle ou autres) et est suivi d'un exercice de compilation permettant de présenter les données recueillies sous une forme récapitulative.

En vertu de l'article 73 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) (ci-après « LARQ »), Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle. Les résultats des sondages constituent une rétroaction sur la performance organisationnelle, plus précisément sur l'efficacité des moyens d'action mis en place par Revenu Québec. Les résultats permettent également d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services rendus.

Lors de la réalisation de sondages, Revenu Québec doit assurer le respect des règles en matière de protection des renseignements confidentiels, prévenir la survenance de risques éthiques et obtenir des résultats valides et fiables, conformément aux lois et au règlement suivants :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) (ci-après « Loi sur l'accès »);
- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) (ci-après « LAF »);
- Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2) (ci-après « Règlement sur la diffusion »).

La présente directive décrit donc le processus visant à assurer une gestion intégrée des sondages réalisés à Revenu Québec, ou pour son compte, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Ce processus se divise en trois grandes étapes : la planification des sondages, leur réalisation et la reddition de comptes des activités qui en découlent. Finalement, la présente directive précise les règles et les lignes de conduite ainsi que les rôles et responsabilités des différents intervenants.

Champ d'application

La présente directive s'applique aux sondages réalisés par Revenu Québec ou pour son compte auprès de la clientèle, du public et de son personnel¹; qu'ils soient réalisés à l'interne ou par une firme externe dans le cadre d'un mandat ou pour l'exécution d'un contrat de service.

Les sondages réalisés auprès du personnel relatifs à ses tâches courantes ou à son organisation du travail², aux formations et aux réunions ainsi que ceux relatifs aux activités sociales, ne sont pas soumis à cette directive. Ces sondages doivent toutefois être conformes aux règles en matière de protection des renseignements confidentiels.

Cette directive s'adresse à toutes les unités administratives de Revenu Québec appelées à réaliser une partie ou la totalité d'un sondage. Dans le cas où un contrat est attribué à une firme externe, il est de la responsabilité des unités administratives signant ce contrat de s'assurer que cette firme respecte les obligations de l'organisation en matière de sondages.

¹ Comme mentionné dans le *Code de protection des renseignements confidentiels* (CPS-4002), la réalisation d'un sondage auprès du personnel ne doit pas constituer une occasion de recueillir, directement ou indirectement, des renseignements aux fins opérationnelles, telles que l'application de la loi, la prestation de services à l'égard de la personne sondée ou la gestion du personnel, y compris l'évaluation du rendement d'un employé.

² Les sondages visant à recueillir l'opinion du personnel à propos de produits ou de services reçus d'une autre unité administrative sont cependant soumis à la présente directive.

ÉNONCÉ DE LA DIRECTIVE

Règles et lignes de conduite

- Revenu Québec doit assurer une gestion intégrée et efficace des sondages réalisés par une unité administrative, ou pour son compte, en mettant en place un processus, lequel comprend les étapes relatives à la planification des sondages, à leur réalisation ainsi qu'à la reddition de comptes des activités qui en découlent.
- La tenue de sondages repose sur le principe de nécessité, c'est-à-dire que l'information recherchée ne pourrait être recueillie autrement.
- Dans la mesure où les résultats des sondages peuvent appuyer des décisions importantes et où ils sont parfois diffusés publiquement, Revenu Québec doit s'assurer de mettre en œuvre, dans les sondages qu'il réalise, les méthodes reconnues dans le domaine en matière de conception, de collecte et d'analyse afin d'obtenir des résultats valides et fiables.
- Revenu Québec doit privilégier des méthodes et des techniques de travail n'utilisant pas de renseignements confidentiels, à moins que cela soit essentiel à l'atteinte des objectifs du sondage. Par exemple, l'utilisation de listes publiques est préférable pour joindre les particuliers, les entreprises et les mandataires, lorsque cela est possible. Toutefois, l'utilisation de renseignements confidentiels est possible lorsqu'il s'agit du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables sur le plan méthodologique. Dans ce cas, pour chacun des sondages nécessitant le recours à des renseignements confidentiels, l'extraction des informations sur les clientèles visées et des renseignements confidentiels s'y rattachant s'effectuera à partir des fichiers de Revenu Québec selon un plan d'échantillonnage approprié. Cependant, les sondages ne nécessitant pas le recours à des renseignements confidentiels ne sont pas contrainsts à cette seule méthode.
- Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle, conformément à l'article 73 de la LARQ.
- Conformément à l'article 69.0.0.7 de la LAF, les sondages visant à connaître les attentes et la satisfaction des personnes (physiques ou morales) à l'égard des lois et programmes que Revenu Québec applique et nécessitant l'utilisation de renseignements contenus au dossier fiscal d'une personne doivent appartenir à l'une des catégories de sondages figurant au *Plan triennal des sondages*.
- Un plan triennal des sondages ainsi qu'un rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages* doivent être élaborés et présentés au comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information (COSPSI) pour approbation. Ils doivent également être transmis pour avis à la Commission d'accès à l'information (CAI) et ensuite déposés à l'Assemblée nationale.
- Les sondages visés par la présente directive (y compris ceux inscrits au *Plan triennal des sondages*) doivent être conformes au processus prévu à cet effet. Ils doivent faire l'objet d'une planification annuelle, laquelle doit être approuvée par le président-directeur général.
- Les sondages ayant été réalisés doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le *Rapport annuel des activités en matière de sondages*, lequel doit être approuvé par le COSPSI.
- La réalisation des sondages effectués auprès de la clientèle ou du public est autorisée par le président-directeur général.
- La réalisation des sondages effectués auprès du personnel est autorisée par le gestionnaire de l'unité administrative requérante.
- La Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA) est l'unité administrative responsable d'assurer la coordination de la gestion des sondages au sein de Revenu Québec.
- Un comité organisationnel de coordination des sondages (COCs), sous la responsabilité de la DGIA, est mis sur pied afin d'appuyer cette dernière dans les étapes du processus de planification, de réalisation et de reddition de comptes relatives aux sondages. Les représentants siégeant au COCS sont désignés par le président-directeur général (en sa qualité de gestionnaire d'unité) et par les vice-présidents et directeurs généraux ainsi que les directeurs généraux des unités administratives concernées.
- Conformément à l'article 8 du Règlement sur la diffusion, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (RAIPRC) doit donner un avis pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels, en conformité aux exigences légales et réglementaires. Conformément à la même disposition de ce règlement, la Direction de l'éthique doit produire une évaluation éthique pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels ou sensibles.
- Le RAIPRC est l'interlocuteur privilégié auprès de la CAI. Toutefois, les communications de nature opérationnelle avec la CAI peuvent être effectuées par la DGIA.

DESCRIPTION DU PROCESSUS

Le processus visant à assurer la gestion intégrée et efficace des sondages réalisés à Revenu Québec ou pour son compte se divise en trois grandes étapes : la planification des sondages, leur réalisation et la reddition de comptes des activités qui en découlent.

1. PLANIFICATION DES SONNAGES

Cette étape consiste à l'élaboration du *Plan triennal des sondages* ainsi qu'à l'élaboration de la *Planification annuelle des sondages* devant être réalisés à Revenu Québec ou pour son compte.

1.1. Plan triennal des sondages

- La DGIA élabore le *Plan triennal des sondages* spécifiant les 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 Revenu Québec et qui impliquent l'utilisation des renseignements contenus dans les dossiers fiscaux.

- Une fois que le *Plan triennal des sondages* est élaboré, la DGIA le transmet au RAIPRC pour avis.
- Suivant la réception de l'avis du RAIPRC, la DGIA le soumet au comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information (COIPSI) pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI.
- Suivant la réception des commentaires du COIPSI, ainsi que de la recommandation de son approbation par le COSPSI, la DGIA le soumet au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l'Assemblée nationale.
- Après l'approbation du COSPSI, la DGIA le transmet au RAIPRC, qui le soumet à la CAI pour avis.
- La CAI émet un avis sur ce plan dans les 60 jours suivant la réception de celui-ci. En cas d'avis défavorable de la CAI, ce plan peut être soumis au gouvernement pour approbation.
- Une fois l'avis favorable de la CAI ou l'approbation du gouvernement (si avis défavorable de la CAI) reçu par le RAIPRC, celui-ci le transmet à la DGIA, sans délai, qui voit à préparer la documentation en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale.
- La DGIA transmet le *Plan triennal des sondages* au président-directeur général, y compris l'avis de la CAI, pour transmission au ministre, qui voit à son dépôt à l'Assemblée nationale. Ces documents doivent être déposés à l'Assemblée nationale dans les 30 jours suivant l'avis favorable de la CAI ou l'approbation du gouvernement (si avis défavorable de la CAI) ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours suivant la reprise des travaux.
- Suivant le dépôt des documents à l'Assemblée nationale, la DGIA procède à leur diffusion sur le site Internet de Revenu Québec, et ce, conformément au processus de diffusion prévu au *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

1.2. Planification annuelle des sondages

- La DGIA élabore la *Planification annuelle des sondages* devant être réalisés au sein de Revenu Québec, y compris ceux visés par le *Plan triennal des sondages*.
- Cette planification est élaborée avec la collaboration du COCS après que les besoins des directions générales aient été recueillis et analysés et que les vice-présidents et directeurs généraux et les directeurs généraux les aient approuvés.
- Une fois finalisée, elle est soumise au président-directeur général pour approbation.

2. RÉALISATION D'UN SONDAGE

Cette étape présente les activités nécessaires à la réalisation de tout sondage au sein de Revenu Québec ou pour son compte.

Lorsque des renseignements confidentiels sont utilisés pour la réalisation d'un sondage, les règles supplémentaires suivantes doivent être respectées :

- le personnel à qui un droit d'accès aux renseignements confidentiels est octroyé doit avoir la qualité pour y accéder, c'est-à-dire qu'il appartient à l'une des catégories de personnes nommées à l'inventaire des fichiers de renseignements confidentiels³ pour ce fichier;
- l'obtention du renseignement pour lequel un droit d'accès est accordé au personnel doit lui être nécessaire à l'exercice de ses fonctions;
- les renseignements ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils sont collectés. De plus, ces derniers ne sont pas versés dans des fichiers de renseignements confidentiels autres que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données;
- le personnel de Revenu Québec doit limiter l'utilisation des renseignements confidentiels à ceux qui sont nécessaires pour déterminer la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle, pour entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou pour permettre d'effectuer une pondération des résultats afin que ces derniers soient représentatifs.

Les activités relatives à la réalisation d'un sondage à Revenu Québec sont présentées ci-après et s'appliquent à tous les sondages visés par la présente directive.

2.1. Détermination de la direction générale requérante du sondage et désignation du chargé de projet du sondage

- La direction générale à l'origine du besoin en sondage est la direction générale requérante⁴. Elle assume les frais engagés pour tout sondage qu'elle requiert (engagement d'une firme externe, conception d'une application de saisie, etc.), s'il y a lieu.
- Pour tout sondage qu'elle compte réaliser, la direction générale requérante doit désigner un chargé de projet parmi son personnel. Une fois désigné, le chargé de projet voit à l'établissement des formalités à remplir, notamment en ce qui a trait à l'identification de la direction générale responsable de la réalisation du sondage. Au besoin, le chargé de projet peut communiquer avec la DGIA pour obtenir de l'aide à ce sujet. Le chargé de projet voit aussi à collaborer avec la DGIA dans la réalisation d'un sondage qui est sous la responsabilité de cette dernière.

2.2. Détermination de la population visée par le sondage

Les diverses populations visées pour tous les sondages réalisés à Revenu Québec sont regroupées selon les deux catégories suivantes :

- la clientèle ou le public;
- le personnel de Revenu Québec.

³ L'inventaire des fichiers de renseignements confidentiels est accessible sur le site Internet de Revenu Québec.

⁴ Dans certaines situations, il peut y avoir plus d'une direction générale à l'origine du besoin en sondage. Le cas échéant, elles deviendront les directions générales requérantes et s'entendront sur le partage des frais engagés ainsi que sur la désignation du ou des chargés de projet.



2.3. Détermination de la catégorie du sondage (visé ou non par le *Plan triennal des sondages*)

2.3.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

Seuls certains sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public sont visés par le *Plan triennal des sondages*.

- Pour être visés par le *Plan triennal des sondages*, les sondages auprès de la clientèle ou du public doivent avoir comme objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de la population visée relativement aux formalités administratives (guides, formulaires, lettres et autres) ou aux modes de prestation de services (traditionnels ou électroniques). Ces sondages doivent également nécessiter le recours aux renseignements contenus aux dossiers fiscaux de la population visée.
- Tous les sondages ne nécessitant pas le recours aux renseignements contenus aux dossiers fiscaux de la population visée ou qui n'ont pas comme objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de la population visée relativement aux formalités administratives (guides, formulaires, lettres et autres) ou aux modes de prestation de services (traditionnels ou électroniques) ne sont pas visés par le *Plan triennal des sondages*. Ils doivent tout de même suivre le processus prévu dans la présente directive.

2.3.2. Sondages auprès du personnel

Les sondages réalisés auprès du personnel de Revenu Québec ne sont pas visés par le *Plan triennal des sondages*. Ils doivent tout de même suivre le processus prévu dans la présente directive.

2.4. Détermination de la nature du sondage (statistique ou non statistique)

Les sondages réalisés auprès de la clientèle, du public ou du personnel sont de nature statistique ou non statistique.

- Un sondage est dit **statistique** lorsqu'il a pour but la généralisation de l'information recueillie à l'ensemble de la population visée. Si le sondage est réalisé par échantillonnage, la méthode appliquée doit être probabiliste, c'est-à-dire que la sélection de l'échantillon doit se faire de façon aléatoire et que toutes les unités de la population visée doivent avoir une probabilité non nulle d'être sélectionnées.
- Un sondage est dit **non statistique** lorsqu'il a pour but de produire des informations, souvent de nature qualitative, représentant uniquement la position des répondants au sondage. Les groupes de discussion ou l'échantillonnage de volontaires font partie des sondages non statistiques les plus couramment utilisés.

2.5. Détermination de la direction générale responsable du sondage et désignation du responsable du sondage

La responsabilité de la réalisation de tout sondage revient à la direction générale requérante ou à la DGIA, selon le cas. Pour tout sondage qu'elle compte réaliser, la direction générale responsable du sondage doit désigner un responsable du sondage parmi son personnel.

- Lorsque la direction générale responsable du sondage est la direction générale requérante, le responsable du sondage peut être le chargé de projet ou toute autre personne désignée parmi le personnel de cette même direction générale.
- Lorsque la direction générale responsable du sondage est la DGIA, elle voit à désigner un responsable du sondage parmi son personnel.

Les caractéristiques associées au sondage spécifiées précédemment (population visée par le sondage, catégorie du sondage et nature du sondage) permettent de déterminer la direction générale responsable du sondage, comme démontré dans les sous-sections suivantes :

2.5.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

- La DGIA est responsable de tous les sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public visés par le *Plan triennal des sondages*, qu'ils soient de nature **statistique** et **non statistique**.
- La DGIA est aussi responsable de tous les sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public non visés par le *Plan triennal des sondages* et qui sont de nature **statistique**.
- La direction générale requérante est responsable des sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public non visés par le *Plan triennal des sondages* et qui sont de nature **non statistique**. À l'égard de tels sondages, la DGIA conseille, au besoin, le responsable du sondage sur la méthodologie à suivre. La direction générale requérante peut aussi convenir avec la DGIA d'un transfert de responsabilités à l'égard de la réalisation du sondage.

2.5.2. Sondages auprès du personnel

- La DGIA est responsable de tous les sondages de nature **statistique** à réaliser auprès du personnel.
- La direction générale requérante est responsable de tous les sondages de nature **non statistique** à réaliser auprès du personnel. À l'égard de tels sondages, la DGIA conseille, au besoin, le responsable du sondage sur la méthodologie à suivre. La direction générale requérante peut aussi convenir avec la DGIA d'un transfert de responsabilités à l'égard de la réalisation du sondage.

2.6. Élaboration du plan de sondage

Le responsable du sondage voit à l'élaboration du plan de sondage. Ce document doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation;
- les objectifs;

- la méthodologie : la population visée, l'échantillon, la méthode de collecte des données⁵, le questionnaire ou le schéma d'entrevue;
- la liste des renseignements confidentiels qui seront recueillis, utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité de les recueillir, d'en faire usage ou de les communiquer;
- les délais pendant lesquels les renseignements confidentiels seront conservés;
- la stratégie de publication des résultats du sondage;
- les raisons justifiant que la collecte des données soit effectuée à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant;
- l'échéancier, y compris les délais des approbations et des avis requis.

2.7. Détermination des formalités requises pour la réalisation du sondage

Pour tout sondage, lorsque le plan de sondage est réalisé, le responsable du sondage doit s'occuper de remplir les formalités requises pour la réalisation d'un sondage à Revenu Québec. Ces formalités sont présentées en annexe et se résument comme suit :

2.7.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

- 1) Approbation du plan de sondage par le vice-président et directeur général ou le directeur général de la direction générale requérante;
- 2) Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) signé par le RAIPRC;
- 3) Évaluation par la Direction de l'éthique;
- 4) Autorisation de la tenue du sondage par le président-directeur général, y compris la recommandation du vice-président et directeur général ou celle du directeur général de la direction générale requérante.

2.7.2. Sondages auprès du personnel

- 1) Approbation du plan de sondage par le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage, l'approbation de la tenue du sondage par le gestionnaire de cette autre unité administrative est aussi requise;
- 2) Avis de la DCAIPRC signé par le RAIPRC;
- 3) Évaluation par la Direction de l'éthique;
- 4) Autorisation de la tenue du sondage par le gestionnaire de l'unité administrative requérante⁶.

2.8. Collecte des données

La collecte des données doit tenir compte des différents aspects suivants :

- Le choix de la méthode est, entre autres, basé sur son efficacité pour joindre une clientèle spécifique, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon. Quatre méthodes sont privilégiées pour collecter les données :
 - la communication téléphonique,
 - la communication électronique,
 - l'envoi postal,
 - le groupe de discussion.
- Conformément à l'article 65 de la Loi sur l'accès, la personne qui collecte des renseignements confidentiels lors d'un sondage doit⁷ :
 - s'identifier et informer la personne sondée du fait qu'il s'agit d'un sondage réalisé pour le compte de Revenu Québec et des fins pour lesquelles ces renseignements sont collectés,
 - informer la personne sondée du fait que sa participation est volontaire et qu'aucune conséquence n'en découlera en cas de refus⁸;
 - informer la personne sondée du fait que les renseignements collectés seront utilisés à des fins d'étude et qu'ils ne serviront qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été collectés,
 - informer la personne sondée des catégories de personnes qui auront accès aux renseignements collectés,
 - mentionner à la personne sondée que les renseignements collectés ne seront pas intégrés à son dossier fiscal ni versés dans d'autres fichiers de renseignements confidentiels.
- Lorsqu'un sondage par communication électronique auprès de la clientèle ou du public utilise l'envoi d'invitations par courriel,
 - s'assurer, si le sondage est hébergé sur le Web (lien hypertexte dans le courriel), que le site renvoie à un lien « https » (flux sécurisé). Dans ce cas, le courriel d'invitation peut être sécurisé ou non sécurisé,
 - s'assurer, si le questionnaire relatif au sondage est contenu directement dans le corps du message ou en pièce jointe, d'utiliser le courriel sécurisé,
 - indiquer, dans le courriel d'invitation à participer au sondage Web, le délai maximal pour y répondre,
 - permettre à la personne de consentir ou non à participer au sondage Web directement dans le courriel d'invitation à participer au sondage,

⁵ Le choix de la méthode de collecte des données 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.

⁶ Dans certaines situations, il peut y avoir plus d'une unité administrative requérante à l'origine du besoin en sondage. Le cas échéant, l'autorisation des gestionnaires de toutes les unités administratives requérantes est requise.

⁷ Les bonnes pratiques au sein de Revenu Québec préconisent aussi l'application des règles prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès pour les sondages ne nécessitant pas l'utilisation de renseignements confidentiels.

⁸ Tout comportement visant à contraindre le refus d'une personne sondée est interdit.



- privilégier l'utilisation d'une adresse de boîte partagée de Revenu Québec pour transmettre les sondages réalisés par communication électronique afin d'assurer la disponibilité des réponses au sondage dans l'organisation.

Dans le contexte où un échange de courriels préalable au sondage a été amorcé par la personne à sonder (lorsque la personne a préalablement communiqué avec Revenu Québec par courriel), les actions suivantes doivent être effectuées lors de la réponse par courriel de Revenu Québec⁹ :

- informer la personne, dans un délai raisonnable¹⁰, du fait qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu¹¹
ou
- transmettre directement à la personne, dans un délai raisonnable¹⁰, le lien vers le sondage Web (lien hypertexte dans un courriel).

Dans tous les autres contextes, les actions suivantes doivent être effectuées avant que l'invitation à participer au sondage soit transmise par courriel :

- aviser la personne, par un autre moyen que le courriel¹², qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu¹¹,
- valider ou obtenir, auprès de la personne, une adresse courriel qui sera utilisée pour l'envoi de l'invitation à participer au sondage Web,
- informer la personne de l'adresse courriel que Revenu Québec utilisera pour lui transmettre le sondage Web, si cette adresse est différente d'une adresse de Revenu Québec¹³.

Toute demande de dérogations aux règles quant aux sondages réalisés par communication électronique peut être adressée à l'équipe de gouvernance en sécurité de l'information à la Direction principale du portefeuille des ressources informationnelles, des stratégies et des talents.

Lorsque la réalisation d'un sondage nécessite le recours à une firme externe, les règles supplémentaires suivantes en matière de protection de renseignements confidentiels doivent être prises en compte :

- La communication de renseignements confidentiels doit d'abord s'effectuer selon les dispositions particulières de la LAF et de la Loi sur l'accès.
- La communication de renseignements confidentiels à une firme externe ne peut se faire que dans le cadre d'un contrat écrit qui doit préciser les obligations à respecter afin d'assurer la protection de ces renseignements.
- Les renseignements confidentiels communiqués à une firme externe dans le cadre d'un contrat octroyé pour la réalisation d'un sondage doivent être nécessaires à l'exécution de ce contrat et les obligations prévues à cet égard à la Loi sur l'accès ou à la LAF, selon le cas, doivent être satisfaites. Les gabarits de contrat type¹⁴ doivent être utilisés.
- Une firme externe ne doit pas communiquer de renseignements à un sous-traitant, sauf exception. Le cas échéant, les modalités de communication de renseignements confidentiels entre la firme externe et un sous-traitant doivent être spécifiées dans le contrat liant Revenu Québec et la firme externe.
- Si des renseignements confidentiels sont communiqués à une firme externe, la communication doit être inscrite au registre de communication¹⁵ tenu par la DCAIPRC, et ce, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès et à l'article 71.0.7 de la LAF.
- Les renseignements confidentiels communiqués à une firme externe ou recueillis par celle-ci sont retournés à Revenu Québec ou sont détruits au terme de la réalisation du sondage afin qu'aucune trace n'en soit conservée.

2.9. Production et publication des résultats

La production et la publication des résultats des sondages doivent respecter les règles suivantes :

- Ils ne doivent pas contenir de renseignements confidentiels et les données recueillies doivent être agrégées de manière à ce que les répondants ne soient pas identifiés. Une attention particulière doit être portée aux réponses aux questions ouvertes.
- Le responsable du sondage voit à la rédaction du rapport de sondage et doit le soumettre, pour information, selon les modalités suivantes :
 - Lorsqu'il s'agit d'un sondage auprès de la clientèle ou du public, il soumet ce rapport pour information au vice-président et directeur général ou au directeur général de la direction générale requérante ainsi qu'au président-directeur général de Revenu Québec.
 - Lorsqu'il s'agit d'un sondage auprès du personnel, ce rapport doit être soumis pour information au gestionnaire de l'unité administrative requérante.

De plus, dans tous les cas, un exemplaire du rapport doit être déposé à la DGIA pour la reddition de comptes organisationnelle annuelle.

⁹ Dans ce contexte, les questionnaires contenus directement dans le corps du message ou en pièce jointe ne sont pas permis.

¹⁰ Idéalement 10 jours ouvrables ou moins depuis la dernière communication effectuée par la personne.

¹¹ Cette date ne doit pas dépasser un délai de 30 jours civils à compter du moment où la personne a été avisée qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web.

¹² Notamment par téléphone, en personne ou au moyen d'un espace personnalisé comme Mon dossier pour les citoyens.

¹³ Par exemple, lorsqu'une firme externe a été mandatée pour la réalisation du sondage Web.

¹⁴ Les gabarits de contrat type sont disponibles sur le site intranet de la Direction de la gestion contractuelle.

¹⁵ Voir à cet effet les dispositions D-17 et D-18 du Code de protection des renseignements confidentiels (CPS-4002) concernant les obligations afférentes aux divers registres de communications.



- Les renseignements confidentiels recueillis lors de la réalisation des différents sondages ne doivent être conservés que pour l'analyse et l'interprétation des données et selon les règles de conservation et de destruction prévues au calendrier de conservation de Revenu Québec.

2.10. Diffusion sur Internet conformément au Règlement sur la diffusion

- Conformément au paragraphe 7 de l'article 4 du Règlement sur la diffusion, Revenu Québec a notamment l'obligation de diffuser sur son site Internet les études qu'il a produites ou qui ont été produites pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public.
- Les sondages réalisés doivent faire l'objet d'une évaluation de leur diffusion conformément au processus de diffusion prévu dans le *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

3. REDDITION DE COMPTES

Cette étape comprend l'élaboration du *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* ainsi que l'élaboration du *Rapport annuel des activités en matière de sondages*.

3.1. Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages

- La DGIA élabore le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* pour ces types de sondages réalisés au sein de Revenu Québec ou pour son compte, conformément à l'article 69.0.0.7 de la LAF.
- Une fois élaboré, il est transmis, pour commentaires, au RAIPRC.
- Suivant la réception des commentaires du RAIPRC, la DGIA le soumet au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI.
- Suivant la réception des commentaires du COIPSI ainsi que de la recommandation de son approbation par le COSPSI, la DGIA le soumet au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l'Assemblée nationale.
- Après l'approbation par le COSPSI, la DGIA le transmet au RAIPRC, qui voit à sa transmission à la CAI pour avis.
- La CAI émet un avis sur ce plan dans les 60 jours suivant la réception de celui-ci. En cas d'avis défavorable de la CAI, ce plan peut être soumis au gouvernement pour approbation.
- Une fois l'avis favorable de la CAI ou l'approbation du gouvernement reçu (si avis défavorable de la CAI) par le RAIPRC, celui-ci le transmet sans délai à la DGIA, qui voit à préparer la documentation en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale.
- La DGIA le transmet au président-directeur général, accompagné de l'avis de la CAI, pour transmission au ministre, qui voit à son dépôt à l'Assemblée nationale. Ces documents doivent être déposés à l'Assemblée nationale dans les 30 jours suivant l'avis favorable de la CAI ou de l'approbation du gouvernement (si avis défavorable de la CAI) ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours suivant la reprise des travaux.
- Suivant le dépôt des documents à l'Assemblée nationale, la DGIA procède à leur diffusion sur le site Internet de Revenu Québec, et ce, conformément au processus de diffusion prévu au *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

3.2. Rapport annuel des activités en matière de sondages

- La DGIA élabore un rapport annuel des activités en matière de sondages¹⁶ pour tous les sondages visés par la présente directive et réalisés au cours de l'année, y compris ceux visés par le *Plan triennal des sondages*.
- La DGIA soumet par la suite le document au COIPSI pour commentaires et recommandation de son approbation par le COSPSI.
- Suivant la réception des commentaires du COIPSI ainsi que la recommandation de son approbation par le COSPSI, la DGIA le soumet au COSPSI pour approbation.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information

Dans le cadre de la présente directive, le COSPSI exerce notamment les responsabilités suivantes :

- approuver les orientations stratégiques de Revenu Québec relatives à la gestion des sondages;
- adopter la présente directive;
- assurer la mise en application de ces orientations stratégiques;
- approuver le *Plan triennal des sondages* et le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* en vue de leur transmission à la CAI pour avis et de leur dépôt à l'Assemblée nationale;
- approuver le *Rapport annuel des activités en matière de sondages*.

¹⁶ Le *Rapport annuel des activités en matière de sondages* ne fait aucunement l'objet de formalités requises auprès de la CAI et de l'Assemblée nationale. Il n'est pas visé par l'obligation de diffusion prévue au Règlement sur la diffusion.



Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information

Dans le cadre de la présente directive, le COIPSI exerce notamment les responsabilités suivantes :

- commenter la présente directive et en recommander l'adoption par le COSPSI;
- commenter les orientations stratégiques, le *Plan triennal des sondages*, le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* ainsi que le *Rapport annuel des activités en matière de sondages* et recommander leur approbation par le COSPSI.

Président-directeur général, en sa qualité de premier dirigeant

Dans le cadre de la présente directive, le président-directeur général, en sa qualité de premier dirigeant de Revenu Québec, exerce notamment les responsabilités suivantes :

- approuver la *Planification annuelle des sondages*;
- autoriser la tenue des sondages effectués auprès de la clientèle ou du public, ainsi que certains sondages effectués auprès du personnel;
- transmettre au ministre tout document en matière de sondages nécessitant un dépôt à l'Assemblée nationale.

Direction générale de l'innovation et de l'administration

Dans le cadre de la présente directive, la DGIA exerce notamment les responsabilités suivantes :

- recommander au COSPSI les orientations stratégiques relatives à la gestion des sondages, à l'exclusion de celles relatives à la protection des renseignements confidentiels, lesquelles sont recommandées par le RAIPRC;
- assurer la coordination du processus de gestion des sondages au sein de l'organisation;
- effectuer les communications de nature opérationnelle avec la CAI.

Plan triennal des sondages :

- élaborer le *Plan triennal des sondages*;
- transmettre le *Plan triennal des sondages* au RAIPRC pour avis;
- soumettre le *Plan triennal des sondages* au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI;
- soumettre le *Plan triennal des sondages* au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre au RAIPRC le *Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI, qui voit à sa transmission à la CAI pour avis;
- préparer la documentation sur le *Plan triennal des sondages*, à la suite de la réception de l'avis de la CAI, en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre au président-directeur général le *Plan triennal des sondages* et l'avis de la CAI pour transmission au ministre, qui voit à son dépôt à l'Assemblée nationale;
- assurer la diffusion, sur le site Internet de Revenu Québec, du *Plan triennal des sondages* et de l'avis de la CAI, après leur dépôt à l'Assemblée nationale.

Planification annuelle des sondages :

- élaborer la *Planification annuelle des sondages*, avec la collaboration du COCS, après avoir recueilli et analysé les besoins des directions générales;
- soumettre la *Planification annuelle des sondages* au président-directeur général pour approbation.

Réalisation des sondages :

- assumer la responsabilité de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages* et des autres sondages statistiques requis par l'organisation;
- soutenir, au besoin, les directions générales responsables de la réalisation de sondages non statistiques;
- informer, au besoin, les directions générales à l'égard des formalités à remplir lors de la réalisation d'un sondage;
- conseiller, au besoin, les directions générales sur la méthodologie à suivre pour l'élaboration du plan de sondage.

Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages :

- élaborer le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* au RAIPRC pour commentaires;
- soumettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI;
- soumettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre au RAIPRC le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI, qui voit à sa transmission à la CAI pour avis;



- préparer la documentation sur le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*, à la suite de la réception de l'avis de la CAI, en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre au président-directeur général le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* et l'avis de la CAI pour transmission au ministre, qui voit à son dépôt à l'Assemblée nationale;
- assurer la diffusion, sur le site Internet de Revenu Québec, du *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* et de l'avis de la CAI, suivant leur dépôt à l'Assemblée nationale.

Rapport annuel des activités en matière de sondages :

- élaborer le *Rapport annuel des activités en matière de sondages*;
- soumettre le *Rapport annuel des activités en matière de sondages* au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI;
- soumettre le *Rapport annuel des activités en matière de sondages* au COSPSI pour approbation.

Comité organisationnel de coordination des sondages :

- coordonner le COCS et les différentes actions établies par celui-ci.

Président-directeur général (en sa qualité de gestionnaire d'unité), vice-présidents et directeurs généraux et directeurs généraux

Dans le cadre de cette directive, le président-directeur général (en sa qualité de gestionnaire d'unité), les vice-présidents et directeurs généraux et les directeurs généraux exercent notamment les responsabilités suivantes :

- s'assurer du respect, au sein de leur unité administrative, de l'ensemble des règles prévues à la présente directive ainsi que du processus élaboré visant une gestion intégrée, comportant les étapes de planification, de réalisation et de reddition de comptes qui en découlent;
- nommer un représentant au sein de leur unité administrative respective pour siéger au sein du COCS;
- approuver les plans de sondage pour les sondages requis par leur unité administrative auprès de la clientèle ou du public;
- assurer, lorsque requis, la prise en charge des responsabilités conférées à la direction générale requérante d'un sondage, y compris un processus de nomination de chargé de projet du sondage;
- assurer, lorsque requis, la prise en charge des responsabilités conférées à la direction générale responsable d'un sondage, y compris un processus de nomination d'un responsable du sondage;
- approuver et soumettre annuellement, à la DGIA, une projection de leurs besoins en matière de sondages par le biais de leur représentant au sein du COCS;
- recommander au président-directeur général, le cas échéant, d'autoriser la tenue des sondages auprès de la clientèle ou du public;
- autoriser la tenue de certains sondages auprès du personnel.

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Dans le cadre de la présente directive, le RAIPRC exerce notamment les responsabilités suivantes :

- recommander au COSPSI les orientations stratégiques en matière de sondages impliquant la protection des renseignements confidentiels, à l'exclusion de celles relatives à la gestion des sondages, lesquelles sont recommandées par la DGIA;
- prendre connaissance de tout projet de sondage soumis pour avis afin de déterminer s'il y a communication à un tiers, collecte ou utilisation de renseignements confidentiels;
- donner un avis pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels, en conformité aux exigences légales et réglementaires;
- donner un avis sur le *Plan triennal des sondages*;
- agir à titre d'interlocuteur privilégié auprès de la CAI;
- transmettre à la CAI le *Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI pour avis;
- formuler des commentaires à l'égard du *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre à la CAI le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI pour avis;
- transmettre à la DGIA, sans délai, les avis reçus de la CAI concernant le *Plan triennal des sondages* et le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* en vue de leur dépôt à l'Assemblée nationale.

Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Dans le cadre de la présente directive, la DCAIPRC exerce notamment les responsabilités suivantes :

- collaborer avec le RAIPRC dans l'exercice de ses fonctions;
- proposer au RAIPRC un projet d'avis pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels, en conformité aux exigences légales et réglementaires;
- conseiller les directions générales pour toute question portant sur les règles en matière de protection des renseignements confidentiels;



- recevoir et consigner au registre approprié les informations pertinentes à l'égard des renseignements confidentiels communiqués à une firme externe dans le cadre de la réalisation d'un sondage.

Direction de l'éthique

Dans le cadre de la présente directive, la Direction de l'éthique exerce notamment les responsabilités suivantes :

- prendre connaissance de tout projet de sondage soumis pour évaluation afin de déterminer s'il y a communication à un tiers, collecte ou utilisation de renseignements personnels, confidentiels ou sensibles;
- produire une évaluation éthique pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements personnels, confidentiels ou sensibles;
- assister et soutenir toutes les directions générales dans la détermination des enjeux éthiques que peut susciter l'ensemble des sondages.

Gestionnaires

Dans le cadre de la présente directive, les gestionnaires exercent notamment les responsabilités suivantes :

- s'assurer du respect, au sein de leur unité administrative respective, de l'ensemble des règles prévues dans la présente directive;
- approuver les plans de sondages requis par leur unité administrative;
- approuver la réalisation des sondages visant le personnel de leur unité administrative;
- autoriser la réalisation des sondages auprès du personnel requis par leur unité administrative.

Direction générale requérante

Dans le cadre de la présente directive, la direction générale requérante¹⁷, à titre de direction générale à l'origine du besoin en sondage, exerce notamment les responsabilités suivantes :

- désigner un chargé de projet parmi son personnel pour tout sondage qu'elle compte réaliser;
- assumer les frais reliés à la réalisation de tout sondage qu'elle requiert.

Direction générale responsable du sondage

Dans le cadre de la présente directive, la direction générale responsable de la réalisation du sondage exerce notamment les responsabilités suivantes :

- désigner un responsable du sondage parmi son personnel pour chaque sondage à réaliser;
- approuver le rapport final du sondage et en transmettre un exemplaire à la DGIA, qui effectue la reddition de comptes annuelle, pour tout projet de sondage.

Chargé de projet du sondage

Dans le cadre de la présente directive, le chargé de projet du sondage exerce notamment les responsabilités suivantes :

- déterminer les formalités à remplir concernant la réalisation du sondage, notamment en ce qui a trait à la désignation de la direction générale responsable de la réalisation du sondage;
- consulter la DGIA, au besoin, pour s'assurer que la réalisation du sondage respecte les obligations prévues à chacune des étapes;
- collaborer avec la DGIA dans la réalisation d'un sondage qui est sous la responsabilité de cette dernière.

Responsable du sondage

Dans le cadre de la présente directive, le responsable du sondage exerce notamment les responsabilités suivantes :

- élaborer le plan de sondage et effectuer chacune des étapes relatives à la réalisation d'un sondage;
- consulter la DGIA, au besoin, pour toute question relative à la réalisation d'un sondage;
- consulter le RAIPRC pour obtenir un avis pour tout projet de sondage;
- consulter la Direction de l'éthique pour obtenir une évaluation éthique pour tout projet de sondage;
- rédiger le rapport final de sondage et le faire approuver au sein de sa direction générale;
- transmettre à la DCAIPRC, pour consignation au registre approprié, les informations pertinentes à l'égard des renseignements confidentiels communiqués à une firme externe dans le cadre de la réalisation d'un sondage.

¹⁷ Dans certaines situations, il peut y avoir plus d'une direction générale à l'origine du besoin en sondage. Le cas échéant, elles deviendront les directions générales requérantes et s'entendront sur le partage des frais engagés ainsi que sur la désignation du ou des chargés de projet.



Comité organisationnel de coordination des sondages

Dans le cadre de la présente directive, le COCS exerce les responsabilités suivantes :

- collaborer avec la DGIA à l'élaboration de la *Planification annuelle des sondages*;
- participer à l'ensemble des activités menant à la réalisation et à la reddition de comptes en matière de sondages au sein de Revenu Québec.

DÉFINITIONS

Firme externe

Personne physique ou morale, organisme, association ou société dont les services sont retenus par Revenu Québec lors de la réalisation d'un sondage.

Renseignement confidentiel

Renseignement déclaré confidentiel par la loi. Cette expression englobe notamment les renseignements fiscaux, c'est-à-dire les renseignements provenant de dossiers fiscaux, et les renseignements personnels, c'est-à-dire les renseignements qui concernent des personnes physiques identifiées ou identifiables.

Renseignement personnel

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

Renseignement sensible

Renseignements personnels pour lesquels l'expectative de vie privée des personnes concernées est plus élevée que les autres renseignements personnels, dont la divulgation est susceptible d'affecter davantage les personnes concernées compte tenu de leur source, du degré d'intimité qu'ils révèlent sur les personnes concernées ou leur famille ou des conséquences préjudiciables qu'ils peuvent potentiellement occasionner ou des motifs de discrimination qu'ils pourraient laisser croire. Le caractère sensible d'un renseignement s'apprécie en fonction du contexte des personnes sondées.

Sondage

Le sondage réfère à toute activité organisée de collecte de données effectuée dans le cadre d'une étude auprès d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures généralement reconnus dans le domaine. Le sondage se présente sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue personnelle ou autres) et est suivi d'un exercice de compilation permettant de présenter les données recueillies sous une forme récapitulative.

Sondage statistique

Un sondage est dit statistique lorsqu'il a pour but la généralisation de l'information recueillie à l'ensemble de la population visée. Si le sondage est réalisé par échantillonnage, la méthode appliquée doit être probabiliste, c'est-à-dire que la sélection de l'échantillon doit se faire de façon aléatoire et que toutes les unités de la population visée doivent avoir une probabilité non nulle d'être sélectionnées.

Sondage non statistique

Un sondage est dit non statistique lorsqu'il a pour but de produire des informations, souvent de nature qualitative, représentant uniquement la position des répondants au sondage. Les groupes de discussion ou l'échantillonnage de volontaires font partie des méthodes non aléatoires les plus couramment utilisées.



HISTORIQUE

Description du changement	Instance	Date d'adoption
Mise à jour effectuée le 2020-07-14 afin d'intégrer le contenu dans le nouveau gabarit et d'ajouter le tableau relatif à l'évaluation de la diffusion, lequel prévoit que le document est diffusé sur le site Internet de Revenu Québec.	S. O.	S. O.
Cette nouvelle directive (CPS-2015) remplace le <i>Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages</i> (CPS-1997) et entre en vigueur à la date de son adoption.	COSPSI	2018-06-04

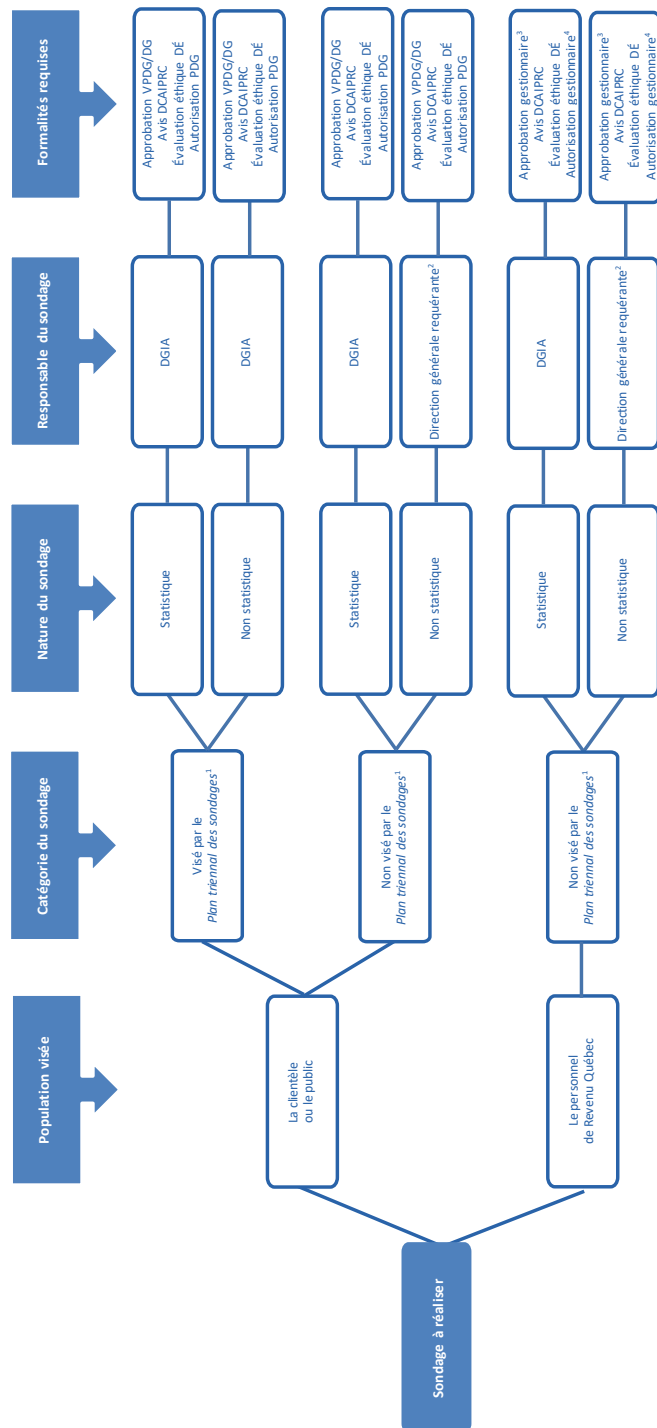
Évaluation de la diffusion ¹⁸	Décision	Date de décision ¹⁹
Ce document a fait l'objet d'une évaluation de sa diffusion, conformément au paragraphe 11 de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2). Suivant l'évaluation de sa diffusion, il est diffusé sur le site Internet.	Diffusé	2018-10-30

¹⁸ La diffusion du document est distincte de son accessibilité à l'externe. Pour toute question concernant son accessibilité, il y a lieu de se référer à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de la Direction générale de la législation.

¹⁹ La date de décision correspond à la date de signature du président-directeur général autorisant ou refusant la diffusion du document.



ANNEXE : DÉTERMINATION DES FORMALITÉS REQUISES POUR LA RÉALISATION D'UN SONDAGE VISÉ PAR LA PRÉSENTE DIRECTIVE



1. Un sondage visé par le Plan triennal des sondages porte sur les attentes et sur la satisfaction de la clientèle ou du public et nécessite l'utilisation de renseignements confidentiels.

2. Lorsqu'on lui en fait la demande, la DGIA peut apporter son soutien pour la réalisation des sondages dont elle n'est pas responsable.

3. Approbation du plan de sondage par le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage, l'approbation de la tenue du sondage par le gestionnaire de cette autre unité administrative est requise.

4. Autorisation par le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans certaines situations, il peut y avoir plus d'une unité administrative requérante. Le cas échéant, l'autorisation des gestionnaires de toutes les unités administratives requérantes est requise.

ANNEXE 3

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
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

PAR COURRIEL

Québec, le 16 janvier 2023

Monsieur Mario Jean
Directeur principal du bureau de la surveillance
et de l'accès à l'information et des enquêtes internes
et responsable de l'accès à l'information et
de la protection des renseignements confidentiels
Revenu Québec
resp-acces.revenu@revenuquebec.ca

N/Réf. : 1030258-S

Monsieur,

Conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹, la Commission d'accès à l'information (la Commission) a émis un avis concernant le *Rapport annuel 2021-2022 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec*. Ce rapport a été reçu à la Commission le 13 décembre 2022 pour avis.

La Commission me demande de vous transmettre l'avis mentionné ci-dessus, à la suite de son analyse du Rapport annuel 2021-2022.

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

p. j.

¹ RLRQ, c. A-6.002



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
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 2021-2022
SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE
DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1030258-S

Janvier 2023



1. Contexte

Le cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹ prévoit que Revenu Québec doit préparer annuellement un rapport sur les sondages effectués dans le cadre de son plan triennal des sondages et le transmettre à la Commission d'accès à l'information (la Commission) pour avis.

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 :

[...]

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

Ainsi, le 13 décembre 2022, conformément à la LAF, la Commission a reçu de Revenu Québec, pour avis, le *Rapport annuel 2021-2022 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024* de Revenu Québec (ci-après, le Rapport annuel 2021-2022).

2. Objet du présent avis et sondages effectués

En conformité avec l'article 69.0.0.7 de la LAF et la demande d'avis de Revenu Québec à la Commission, le présent avis porte sur le Rapport annuel 2021-2022 qui lui a été présenté.

Le Rapport annuel 2021-2022 décrit les huit sondages qui ont été effectués par Revenu Québec au cours de l'année financière 2021-2022².

Pour chaque sondage réalisé au cours de la période de référence, le Rapport annuel 2021-2022 présente des sous-sections qui détaillent les mises en contexte du sondage effectué, notamment les objectifs poursuivis, la méthodologie et les renseignements utilisés, la population jointe, l'évaluation éthique du sondage, les messages d'informations destinés aux personnes consultées et l'information concernant la gestion des renseignements confidentiels.

Pour les fins de cet avis, la Commission juge opportun d'énumérer les huit sondages présentés dans le Rapport annuel 2021-2022.

¹ Chapitre A-6.002, ci-après, la LAF.

² Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.



1030258-S

Ces sondages sont :

1. *Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2021-2022.*
2. *Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des particuliers en affaires 2021-2022.*
3. *Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2021-2022.*
4. *Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2021-2022.*
5. *Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2021.*
6. *Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2021.*
7. *Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2021.*
8. *Laboratoire client sur les systèmes de réponse vocale interactive des programmes sociofiscaux.*

En lien avec ce qui précède, la Commission juge également opportun de noter que la section « *Conclusion* » du Rapport annuel 2021-2022 présente un tableau qui résume les principales informations relatives aux sondages réalisés³.

3. Constats

À la lumière de son analyse du Rapport annuel 2021-2022 et aux fins de cet avis, la Commission dresse les constats suivants :

- Revenu Québec déclare que les huit sondages mentionnés dans le Rapport annuel 2021-2022 étaient visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024*. À cet effet, pour chaque sondage réalisé, le Rapport annuel 2021-2022 contient une section intitulée « *Respect du Plan triennal des sondages 2021-2024* ». Il s'agit des sections 1.7, 2.7, 3.7, 4.7, 5.8, 6.8, 7.8 et 8.8 de ce rapport. De plus, en conclusion de son rapport, Revenu Québec déclare que « *ces sondages répondent aux objectifs du Plan triennal des sondages 2021-2024, puisqu'ils permettent de cerner les attentes des clientèles sondées et de formuler des recommandations visant à augmenter le niveau de satisfaction de ces clientèles à l'égard des services offerts par Revenu Québec* »⁴. En conclusion de son rapport, Revenu Québec mentionne

³ Tableau 1 intitulé : *Sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024 Exercice financier 2021-2024*.

⁴ Conclusion, page 37.



également que la mise en œuvre des sondages effectués s'est réalisée en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁵, de la LAF et du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*⁶.

- Le Rapport annuel 2021-2022 informe que tous les plans de sondages des projets visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* ont obtenu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec avant d'avoir été réalisés.
- Revenu Québec précise que les plans de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par sa Direction de l'éthique. Sur ce point, l'article 8 du *Règlement sur la diffusion* prévoit ce qui suit :

8. Un organisme public doit consulter le comité visé à l'article 2 sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives au sondage recueillant ou utilisant des renseignements personnels.

Ces mesures doivent comprendre une évaluation de :

[...]

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

- Les personnes contactées (entreprises et particuliers) étaient libres de répondre ou non aux sondages et aucune conséquence ne peut découler d'un refus de participation. Il importe de noter que les réponses fournies par les participants aux sondages ne pourront être liées au dossier que Revenu Québec détient sur une personne ou une entreprise sondée.
- Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier un répondant à un sondage.
- Pour chaque sondage réalisé, le Rapport annuel 2021-2022 contient une section intitulée « *Renseignements utilisés* ». Cette section énumère les renseignements utilisés pour la consultation (sondage), ainsi que les fins pour lesquelles ils ont servi.
- Revenu Québec ne rapporte aucun incident dans le Rapport annuel 2021-2022 ayant pu compromettre la sécurité ou la confidentialité des renseignements personnels utilisés pour les sondages réalisés.

⁵ RLRQ, c. A-2.1.

⁶ Chapitre A-2.1, r.2, ci-après, le *Règlement sur la diffusion*.



1030258-S

- L'annexe 1 du Rapport annuel 2021-2022 contient le Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec et l'annexe 2, l'Avis [favorable] de la Commission concernant le Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec⁷.

4. Conclusion

La Commission émet un avis favorable concernant le Rapport annuel 2021-2022 sur les sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2021-2024* de Revenu Québec.

⁷ Avis de la Commission de septembre 2021.



