

2022-2023

RAPPORT ANNUEL

SUR LES SONDAGES ET LES CONSULTATIONS
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	10 octobre 2023
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	2 novembre 2023
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	15 décembre 2023
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	23 avril 2024

ISBN : 978-2-550-96910-5 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-96918-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

NOTE

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

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	6
Sondages et consultations effectués en 2022-2023 dans le cadre du <i>Plan triennal des sondages 2021-2024</i>	8
1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2022-2023	8
2 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2022-2023	13
3 Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2022-2023	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 2022-2023	21
5 Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022	26
6 Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2022	31
7 Sondage sur le téléchargement des données fiscales	36
8 Laboratoire client sur les demandes d'attestation de Revenu Québec traitées par la Direction générale du recouvrement	42
9 Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	48
10 Laboratoire client sur le programme de divulgation volontaire de Revenu Québec auprès des représentants professionnels	55
Conclusion	61
Annexe 1 – <i>Plan triennal des sondages 2021-2024</i>	64
Annexe 2 – <i>Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec (CPS-2015)</i>	75
Annexe 3 – <i>Avis de la Commission d'accès à l'information</i>	88

MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) [LAF] permet à Revenu Québec de réaliser des sondages et des consultations 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 et consultations. 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 et de consultations 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 principale de l'analyse et des renseignements (DPAR) à la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA).

Lors de la réalisation d'un projet de sondage ou de consultation 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 ou à la consultation, d'informer et de rassurer la population sur la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage ou de la consultation, 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 et aux consultations visés par le plan triennal.

Il importe aussi de préciser que tous les plans de sondages et de consultations des projets visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* ont tenu compte des recommandations et obtenu un avis favorable de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DAIPRC) 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 I.

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



Le présent document fait donc état des dix sondages et consultations visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* et réalisés par Revenu Québec du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Ces dix sondages et consultations sont les suivants :

- 1) Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2022-2023
- 2) Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2022-2023
- 3) Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2022-2023
- 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 2022-2023
- 5) Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022
- 6) Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2022
- 7) Sondage sur le téléchargement des données fiscales
- 8) Laboratoire client sur les demandes d'attestation de Revenu Québec traitées par la Direction générale du recouvrement
- 9) Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés
- 10) Laboratoire client sur le programme de divulgation volontaire de Revenu Québec auprès des représentants professionnels



SONDAGES ET CONSULTATIONS EFFECTUÉS EN 2022-2023 DANS LE CADRE DU *PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2021-2024*

1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2022-2023

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 séances d'accompagnement suivies par les personnes représentant des entreprises³ 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 2022 à mars 2023. De manière générale⁴, le courriel d'invitation à participer au sondage était envoyé aux personnes représentant des entreprises le jour de la séance d'accompagnement.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire électronique 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 rappel 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 rappel, 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 *personne représentant une entreprise* est employé pour désigner aussi bien une personne représentant une petite et moyenne entreprise qu'une travailleuse ou un travailleur autonome, un organisme sans but lucratif ou un organisme de bienfaisance.

4. Pour les séances d'accompagnement réalisées avant le mois de juin, soit environ 25 % des séances d'accompagnement, la période de collecte s'est déroulée le mois précédent la séance.



1.3 Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des séances d'accompagnement individuelles⁵ 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 21 février 2022 et le 31 mars 2023.

La population visée totalisait ainsi 4 599 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 4 599 séances d'accompagnement visées par le sondage, 2 440 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'utilisateur⁶
- 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

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

6. 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 répondants⁷. 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 informations⁸ 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 ont dûment reçu l'autorisation de recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

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

8. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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 électronique, 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 rappel

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

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, ayez l'assurance que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Notez également que seuls quelques membres du personnel affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ce personnel est tenu à la plus stricte confidentialité. [...]

Introduction du questionnaire électronique

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

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

Seuls quelques membres du personnel 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 rappel ainsi que dans l'introduction du questionnaire électronique permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de rappel

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

Vous pouvez cependant exprimer votre refus de répondre à ce sondage en cliquant [ici](#). [...]

Introduction du questionnaire électronique

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus de 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 rappel donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de rappel

Pour toute question concernant cette consultation, communiquez avec le service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 567-4692.

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 8 mars 2018. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC 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 2022-2023 sera produit au cours de l'année 2023-2024. 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 travailleurs autonomes 2022-2023

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 travailleuses et travailleurs autonomes 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 séances d'accompagnement suivies par les travailleuses et travailleurs autonomes 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 joints par courriel. Son principal objectif était de mesurer l'appréciation du programme d'accompagnement de la Direction générale des particuliers (DGP) par des travailleuses et travailleurs autonomes.

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 2022 à mars 2023. De manière générale⁹, le courriel d'invitation à participer au sondage était envoyé aux travailleuses et travailleurs autonomes le jour de la séance d'accompagnement.

Revenu Québec a élaboré un questionnaire électronique comportant 23 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 rappel 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 travailleuses et travailleurs autonomes ont été invités à participer au sondage par courriel. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de rappel 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 travailleuses et travailleurs autonomes 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 individuelles¹⁰ suivies par les travailleuses et travailleurs autonomes 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 de la travailleuse ou du travailleur autonome). Les travailleuses et travailleurs autonomes devaient également avoir accepté de fournir une adresse courriel valide. Les séances d'accompagnement devaient s'être terminées entre le 1^{er} mars 2022 et le 31 mars 2023.

La population visée totalisait ainsi 2 549 séances d'accompagnement. À l'exception des travailleuses et travailleurs autonomes ayant refusé de fournir une adresse courriel valide à l'agente ou à l'agent d'accompagnement, l'ensemble des travailleuses et travailleurs autonomes ayant suivi des séances d'accompagnement relatives à la population visée ont reçu une invitation à répondre au sondage (recensement).

9. Pour les séances d'accompagnement réalisées avant le mois de juin, soit environ 20 % des séances d'accompagnement, la période de collecte s'est déroulée le mois précédent la séance.

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



2.4 Population jointe

Parmi les 2 549 séances d'accompagnement visées par le sondage, 1 388 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'utilisateur¹¹
- 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 travailleuses et travailleurs autonomes visés, les renseignements 2 à 4 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les travailleuses et travailleurs autonomes, 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 répondants¹². 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.

11. 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.

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



2.8 Éléments permettant de rassurer les travailleuses et travailleurs autonomes contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations¹³ 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 travailleuses et travailleurs autonomes 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 ont dûment reçu l'autorisation de 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 électronique, informaient les travailleuses et travailleurs autonomes, 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 rappel

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

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, ayez l'assurance que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Notez également que seuls quelques membres du personnel affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ce personnel est tenu à la plus stricte confidentialité. [...]

Introduction du questionnaire électronique

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, ayez l'assurance 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 autres) et évitez de mentionner, dans vos réponses, toute situation particulière qui pourrait permettre de dévoiler votre identité ou celle d'une autre personne. Notez que seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

13. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



2.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

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

Courriels d'invitation et de rappel

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus de participer. Vous pouvez cependant exprimer votre refus de répondre à ce sondage en cliquant [ici](#). [...]

Introduction du questionnaire électronique

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus de participer [...]

2.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des travailleuses et travailleurs autonomes 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 travailleuses et travailleurs autonomes avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. Les courriels d'invitation et de rappel donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de rappel

Pour toute question concernant cette consultation, communiquez avec le service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 267-6299. [...]

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 8 mars 2018. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC 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 2022-2023 sera produit au cours de l'année financière 2023-2024. 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 2022-2023

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 intervenants¹⁴ et des représentants professionnels¹⁵ d'entreprises et de particuliers en affaires ayant traité avec une vérificatrice ou 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 2022 à mars 2023. 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 rappel 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 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 rappel, 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 une vérificatrice ou 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} mars 2022 et le 28 février 2023.

La population visée totalisait 2 649 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, 2 503 intervenants et représentants professionnels ont été invités à répondre au sondage (recensement).

3.4 Population jointe

Parmi les 2 503 intervenants et représentants professionnels recensés, 602 ont répondu au sondage¹⁶.

14. Un intervenant est une ou un membre du personnel, un particulier en affaires ou la ou le propriétaire d'une entreprise.

15. Un représentant professionnel est une personne professionnelle externe qui est mandatée par une entreprise.

16. En date du 31 mars 2023.



3.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur¹⁷
- 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 sensible (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 répondants¹⁸. 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.

17. 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.

18. 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 informations¹⁹ 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 ont dûment reçu l'autorisation de 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 rappel

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.

19. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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 rappel ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de les rassurer en ce sens. En voici des extraits :

Courriels d'invitation et de rappel

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 rappel donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Courriels d'invitation et de rappel

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 7 avril 2016. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC 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 portant sur l'année financière 2022-2023 sera produit au cours de l'année financière 2023-2024. 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 2022-2023

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 une vérificatrice ou 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 2022 à mars 2023. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des contribuables (ou des personnes représentant des contribuables) qui ont traité avec une vérificatrice ou 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 rappel 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 rappel 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 une vérificatrice ou 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 2022 et le 28 février 2023.

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 une ou un membre du personnel de Revenu Québec dans le cadre de la vérification.

La population visée totalisait ainsi 1 318 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, 1 274 contribuables et personnes représentant des contribuables ont été invités à répondre au sondage (recensement).

4.4 Population jointe

Parmi les 1 274 personnes recensées, 110 ont répondu au sondage²⁰.

4.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur²¹
- 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 de la ou 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.

20. En date du 31 mars 2023.

21. 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 répondants²². 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 informations²³ 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 ont dûment reçu l'autorisation de recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

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 rappel

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

22. L'anonymat du personnel de Revenu Québec en lien avec la démarche de vérification fiscale et l'approche en contrôle fiscal auprès des particuliers ont aussi été assurés.

23. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



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 rappel 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 rappel

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 des 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 rappel 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 rappel

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 29 juin 2016. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC 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 portant sur l'année financière 2022-2023 seront produits au cours de l'année financière 2023-2024. 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 pourraient faire 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 sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022

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 à la clientèle*. Ce sondage a permis, entre autres, de mesurer les taux de satisfaction globale des particuliers à l'égard de l'ensemble des services de Revenu Québec, ainsi que les taux de satisfaction à l'égard des services téléphoniques et postaux et des services offerts dans les bureaux, sur le site Internet et dans Mon dossier pour les citoyens.

5.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 85 questions. Deux collectes de données, effectuées par téléphone, ont été réalisées par la firme BIP Recherche et par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 9 mai et le 22 juillet 2022.

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 2020. Ces particuliers devaient également être âgés de 18 ans ou plus, résider au Québec et ne pas être décédés.

Deux échantillons aléatoires uniques de 6 000 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.

5.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 2 539 particuliers avaient été obtenues. De ce nombre, 1 413 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'utilisateur²⁴
- 2) Année d'imposition
- 3) Adresse du particulier (ville et code postal)
- 4) Prénom et nom du particulier
- 5) Numéros de téléphone du particulier
- 6) Langue de communication (deux catégories)
- 7) Âge du particulier (quatre catégories)
- 8) Genre du particulier
- 9) Région (quatre catégories)
- 10) Revenu total du particulier (trois catégories)

24. 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, 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, et les renseignements 6 à 10 ont été utilisés pour analyser les résultats obtenus.

5.6 Renseignements communiqués à la firme externe et à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les particuliers ciblés (renseignements 4 à 6) ainsi qu'un code essentiel à la pondération et à l'analyse de chaque unité échantillonnée ont été fournis à la firme externe et à l'équipe du 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 particuliers 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.

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 informations²⁵ 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 ont dûment reçu l'autorisation de recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

25. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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 de la firme BIP Recherche et 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 de ce 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'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraînerait 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 chacune des personnes d'un échantillon en fonction de certaines variables clés (genre, langue, 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 cette étude font partie des informations que les contribuables ont fournies dans leurs déclarations de revenus ou dans d'autres communications avec Revenu Québec.



Modification des réponses

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

sondage@revenuquebec.ca

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements confidentiels

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

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 cette étude, et ce, sans conséquence. Ayez également l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées à votre dossier fiscal, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. [...]

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 1^{er} mars 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC 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 2 mars 2022, du Bureau 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 un particulier répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en janvier 2022. 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 abrégé sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2022

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 la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements présentés dans la *Déclaration de services à la clientèle*. 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, ainsi que les taux de satisfaction globale à l'égard des services téléphoniques et postaux et des services offerts dans les bureaux, sur le site Internet et dans Mon dossier pour les entreprises.

6.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 26 questions. Une collecte de données, effectuées par téléphone, a été réalisée par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 9 septembre au 9 novembre 2022.

6.3 Population visée

- 1) La population visée était composée de l'ensemble des sociétés par actions du Québec
- 2) qui n'étaient pas des organismes à but non lucratif;
- 3) qui n'étaient pas des associations personnifiées;
 - a. qui avaient un statut régulier
 - b. soit en impôt, soit en taxes et en retenues à la source (RAS), et qui avaient transmis des rapports de remises de taxes et de RAS après le 1^{er} janvier 2021.

Ces sociétés devaient également

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

Un échantillon aléatoire unique de 2 397 numéros de téléphone a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour la collecte de données effectuée par l'équipe du central.

6.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 786 entreprises avaient été obtenues. De ce nombre, 754 entreprises avaient utilisé les services de Revenu Québec au cours des 12 mois précédant le sondage.



6.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur²⁶
- 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 2021
- 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 l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les entreprises ciblées (renseignements 9 à 11) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été fournis à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. 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.

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.

26. 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.



6.9 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 informations²⁷ 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 ont dûment reçu l'autorisation de 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 agents du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec lors de la collecte des données :

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 :

Objectifs du sondage

Ce sondage vise à mesurer la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements pris dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. En ce sens, il permet de mesurer les taux de satisfaction globale des entreprises à l'égard des services téléphoniques, postaux, offerts dans les bureaux, offerts sur le site Internet, offerts dans Mon dossier pour les entreprises et de l'ensemble des services de Revenu Québec.

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 entreprises à joindre ainsi qu'une variable de pondération. La variable de pondération est nécessaire pour l'obtention de statistiques valables, sans toutefois permettre le lien avec 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.

27. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



Caractère facultatif

Sachez que vous n'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraînerait aucune conséquence pour vous ou pour l'entreprise que vous représentez.

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 (région et chiffre d'affaires). 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.

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande par courriel ou par la poste, à l'une des adresses suivantes :

sondage@revenuquebec.ca

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information

et de la protection des renseignements confidentiels

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

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

Avant de commencer, je dois vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et ce, sans conséquence. Ayez l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur votre entreprise, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. [...]

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 5 juillet 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC 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 6 juillet 2022, par le Bureau 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 en 2023. Par la suite, ceux-ci seront diffusés à l'interne dans les différentes directions générales 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 le téléchargement des données fiscales

7.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du projet d'optimisation du service Téléchargement de données fiscales (TDF). Il ciblait l'ensemble des préparateurs ayant utilisé un logiciel d'impôt offrant la fonction TDF pour la production de déclarations de revenus des particuliers pour l'année 2021. Il ciblait aussi l'ensemble des particuliers ayant produit une déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2021 à l'aide d'un logiciel d'impôt offrant la fonction TDF. Le principal objectif de ce sondage était de mieux comprendre comment favoriser l'adhésion de la clientèle des particuliers et des préparateurs au service TDF, et ce, conformément à l'objectif 1.1 du *Plan stratégique 2020-2023* de Revenu Québec, soit « Simplifier l'accomplissement des obligations pour la clientèle ».

7.2 Méthodologie

Dans le cadre du sondage auprès des particuliers, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 16 questions. Une collecte de données, effectuées par téléphone, a été réalisée par la firme BIP Recherche. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 16 mai au 13 juin 2022.

Dans le cadre du sondage auprès des préparateurs, Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 19 questions. La collecte de données a été réalisée du 13 juin au 24 juillet 2022 à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe, pour cette partie du sondage. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de rappel 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 préparateurs ont été invités à participer au sondage par courriel. Le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de rappel, 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 préparateurs de refuser de participer au sondage. Ceux-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

7.3 Population visée

La population visée par le sondage auprès des particuliers était constituée de l'ensemble des Québécoises et Québécois âgés de 18 à 74 ans, ayant transmis électroniquement et sans l'aide d'un préparateur une déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2021, via un logiciel d'impôt offrant la fonction TDF, et ayant produit eux-mêmes leur déclaration de revenus.

Un échantillon aléatoire de 3 254 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour la collecte de données effectuée par la firme BIP Recherche.

La population visée par le sondage auprès des préparateurs était constituée de l'ensemble des préparateurs ayant un numéro TED, présentant un statut d'accréditation actif, n'ayant pas le statut de bénévole et ayant utilisé un logiciel d'impôt offrant la fonction TDF pour la production et la transmission des déclarations de revenus des particuliers 2021.

Un échantillon aléatoire de 1 850 préparateurs a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour la collecte de données.



7.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 454 particuliers et de 777 préparateurs avaient été obtenues. De ce nombre, 964 particuliers et 771 préparateurs répondaient aux critères de la population visée.

7.5 Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre du sondage auprès des particuliers :

- 1) Numéro d'utilisateur²⁸
- 2) Année d'imposition
- 3) Prénom et nom du particulier
- 4) Numéros de téléphone du particulier
- 5) Langue de communication (deux catégories)
- 6) Âge du particulier (quatre catégories)
- 7) Le logiciel utilisé
- 8) Le type de déclaration (deux catégories)
- 9) L'utilisation du service TDF (deux catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 2 ont servi à identifier les particuliers ciblés, les renseignements 3 à 5 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers, et les renseignements 6 à 9 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.

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre du sondage auprès des préparateurs :

- 1) Numéro d'utilisateur²⁸
- 2) Nom de l'entreprise
- 3) Prénom et nom de la personne responsable
- 4) Adresse courriel de la personne responsable
- 5) Langue de communication (deux catégories)
- 6) Logiciel utilisé (quatre catégories)
- 7) L'utilisation du service TDF (deux catégories)

Plus précisément, le renseignement 1 a servi à identifier les préparateurs visés, les renseignements 2 à 5 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les préparateurs, et les renseignements 6 et 7 ont été conservés en vue de la pondération des préparateurs ayant répondu au sondage par rapport à la population visée.

7.6 Renseignements communiqués à la firme externe BIP Recherche

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

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.

28. 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.



7.8 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, 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 contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations²⁹ 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 ont dûment reçu l'autorisation de recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

7.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

7.9.1.1 Sondage auprès des particuliers

Les consignes suivantes ont été données aux agentes et aux agents de la firme externe BIP Recherche 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 :

Objectifs du sondage

Par la tenue de ce sondage, Revenu Québec vise à comprendre comment inciter la clientèle à utiliser le service Téléchargement des données fiscales (TDF).

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.

29. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



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'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraînerait 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, région 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.

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande à la personne 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 :

sondage@revenuquebec.ca

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements confidentiels

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

Québec (Québec) G1X 4A5



7.9.1.2 Sondage auprès des préparateurs

Les courriels transmis par Revenu Québec, ainsi que l'introduction du questionnaire Web, informaient les préparateurs, 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 rappel

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

Si vous acceptez de répondre au questionnaire, ayez l'assurance que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en garantir la confidentialité. Notez également que seuls quelques membres du personnel affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ces personnes sont tenues à la plus stricte confidentialité. [...]

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, ayez l'assurance 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. [...]

7.9.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

7.9.2.1 Sondage auprès des particuliers

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

Avant de commencer, je dois vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et ce, sans conséquence. Ayez également l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées à votre dossier fiscal, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. Enfin, notez que cet appel sera enregistré aux fins de contrôle de la qualité par Revenu Québec. Donc, si vous le voulez, nous pouvons commencer. [...]

7.9.2.2 Sondage auprès des préparateurs

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

Courriels d'invitation et de rappel

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte de données ne sera pas terminée. [...]

Vous pouvez cependant 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 découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte des données ne sera pas terminée. [...]

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

La DPRCE et la DPRCP de Revenu Québec étaient avisées de la tenue des sondages et de ses objectifs. Les particuliers et les préparateurs avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 8 avril 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC 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 avril 2022, 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 personne répondante.

Les résultats des sondages ont été rendus disponibles en février 2023. Ils ont d'abord été diffusés à l'interne à la direction générale requérante, soit la DGP.

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 demandes d'attestation de Revenu Québec traitées par la Direction générale du recouvrement

8.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre du plan triennal 2020-2023 de la Direction générale du recouvrement (DGR). Ce plan vise à bonifier l'expérience client en offrant de nouveaux services, en proposant de nouvelles façons de faire et en plaçant les besoins de la clientèle au cœur de l'évolution de ses services. Ce laboratoire client ciblait les particuliers en affaires et les entreprises. La DGR avait pour principal objectif de connaître les attentes et le degré de satisfaction de ceux-ci, en recueillant des informations sur la qualité du service reçu, les pistes d'amélioration à considérer ainsi que l'intérêt envers l'offre de service en lien avec les demandes d'attestation de Revenu Québec.

8.2 Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de ce laboratoire client a été la tenue d'entrevues individuelles par téléphone.

Cette méthode qualitative consiste à prévoir des rencontres individuelles avec les personnes participantes volontaires 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'un guide de discussion définissant les différents thèmes à aborder lors de l'entrevue. Une analyse globale de toutes les discussions permet ensuite de relever les principales affirmations et opinions des personnes participantes, ainsi que les points de convergence et de divergence entre les entrevues.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des entrevues individuelles, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été réalisés par la DSAS.

Le recrutement des personnes participantes s'est déroulé par téléphone du 21 au 26 avril 2022. Les entrevues individuelles se sont tenues du 9 au 20 mai 2022.

8.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée des entreprises³⁰

- ayant effectué une demande d'attestation de Revenu Québec au cours des six mois précédant la réalisation du laboratoire client;
- dont le dossier fiscal nécessitait une régularisation aux fins de conformité;
- ayant un code d'activité économique relatif à la construction, à l'entretien des édifices publics, aux agences de placement de personnel ou aux agences de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires.

Les entreprises de la population visée qui pouvaient être jointes par téléphone et dont la langue de communication de la personne à contacter était le français étaient admissibles à participer à ce laboratoire client. Une liste contenant l'ensemble des entreprises admissibles, soit 902 entreprises, a été fournie à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Il est à noter que les entreprises étaient contactées une seule fois, peu importe le nombre de demandes effectuées au cours de la période visée.

8.4 Population jointe

Parmi l'ensemble de la population visée, 70 entreprises ont été contactées et 20 ont délégué des personnes afin de participer aux entrevues individuelles. Finalement, 13 entrevues individuelles ont été réalisées.



8.5 Renseignements utilisés

La DGR a transmis à la DSAS un fichier provenant de l'environnement informationnel de Revenu Québec et contenant les informations nécessaires à la réalisation du laboratoire client, pour l'ensemble des entreprises visées. Voici les renseignements utilisés :

- 1) Numéro d'utilisateur de l'entreprise³¹
- 2) Langue de communication de la personne à contacter (deux catégories)
- 3) Catégorie de la demande (deux catégories)
- 4) Code d'activité économique de l'entreprise
- 5) Type de clientèle (deux catégories)
- 6) Date de délivrance de l'attestation de Revenu Québec
- 7) Nom de l'entreprise
- 8) Prénom et nom de la personne à contacter
- 9) Numéros de téléphone de la personne à contacter

Plus précisément, les renseignements 1 à 6 ont servi à identifier les entreprises visées, les renseignements 7 à 9 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes au sein des entreprises, et le renseignement 4 a permis d'assurer une bonne diversité des entrevues individuelles lors du recrutement de personnes participantes.

8.6 Renseignements communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les personnes au sein des entreprises visées et d'assurer une bonne diversité des personnes participantes aux entrevues individuelles (renseignements 4, 7 et 9) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Le renseignement 7 était codifié afin de ne pas révéler de renseignements sensibles.

8.7 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 laboratoire client.

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, 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 laboratoire client. 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.

31. 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.



8.9 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 informations³² 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 laboratoire client. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des personnes au sein des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui ont dûment reçu l'autorisation de 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 consignes suivantes ont été données aux agentes et aux agents du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec avant le recrutement pour répondre aux questionnements des personnes répondantes au sein des entreprises :

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 le recrutement sont le nom et le numéro de téléphone des entreprises à joindre ainsi que le nom des personnes à contacter. Une variable codifiée est également fournie. Ces variables sont nécessaires pour diversifier les entreprises participantes, mais ne contiennent aucune information qui pourrait être liée à un dossier fiscal.

Confidentialité

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, 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'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de participer n'entraînerait 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 ou le 1 877 220-5718.

32. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



Provenance des numéros de téléphone

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

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande à la personne 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 :

resp-acces.revenu@revenuquebec.ca

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information

et de la protection des renseignements confidentiels

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

Québec (Québec) G1X 4A5

Compensation financière

Les personnes qui participeront aux entrevues individuelles ne recevront pas de compensation financière de la part de Revenu Québec, puisque celles-ci se feront par téléphone et qu'elles seront de courte durée, soit d'environ 20 minutes. Ainsi, cette consultation est réalisée au même titre qu'un sondage téléphonique pour lequel aucune compensation financière n'est octroyée.

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de personnes participantes, dans le courriel de confirmation de participation et au début des entrevues individuelles informaient les personnes contactées, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Vous êtes libre de participer ou non à cette entrevue individuelle, et ce, sans conséquence. Soyez également assuré que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur votre entreprise, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. [...]

[...] sachez que toutes les personnes associées à ce projet ont signé un engagement de confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec pourront accéder aux renseignements recueillis. [...]

Nous vous assurons que les réponses recueillies seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chaque personne et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Courriel de confirmation de participation

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

Notez que la participation de votre entreprise est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Si vous acceptez de participer à l'entrevue téléphonique individuelle, ayez l'assurance que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en garantir la confidentialité. Notez également que seuls quelques membres du personnel affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ces personnes sont tenues à la plus stricte confidentialité. [...]



Entrevues individuelles

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

Mention de l'enregistrement de la rencontre sur support audio ainsi que 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, sans conséquence à ne pas répondre

Mention de la non-divulgence de toute information personnelle

8.9.2 Information concernant le choix de participer ou non au laboratoire client

Il importe de noter que les entreprises étaient libres de participer ou non au laboratoire client. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement de personnes participantes, dans le courriel de confirmation de participation et au début des rencontres entre la personne participante et la personne responsable de l'animation permettaient de rassurer les personnes participantes en ce sens. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Vous êtes libre de participer ou non à cette entrevue individuelle, et ce, sans conséquence. [...]

Courriel de confirmation

Notez que la participation de votre entreprise est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Entrevues individuelles

Mention de la liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions, sans conséquence à ne pas répondre.

8.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées

La DPRCE, la DPRCP et la Direction principale du recouvrement de Laval de Revenu Québec étaient avisées de la tenue du laboratoire client et de ses objectifs. Les personnes au sein des entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir de l'information supplémentaire sur les entrevues individuelles et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.

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

Le projet de laboratoire client a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 9 mars 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.



8.11 Évaluation éthique du laboratoire client

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 laboratoire client a donc été obtenue le 9 mars 2022, du Bureau 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 laboratoire client.

8.12 Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par la DSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une entreprise répondante.

Les résultats du laboratoire client ont été rendus disponibles le 21 juillet 2022. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGR, 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 laboratoire client.



9 Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés

9.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre du plan d'action de la DGP 2021-2022 et de l'orientation 1.1 de la planification stratégique 2020-2023 de Revenu Québec qui visent à simplifier les démarches de la clientèle. Il ciblait l'ensemble des particuliers admissibles au crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (CMD) ainsi que leurs représentantes ou représentants familiaux. La DGP avait pour principal objectif de valider les attentes et la satisfaction des personnes aînées admissibles au CMD ou de leurs représentantes ou représentants familiaux à l'égard de ce crédit d'impôt.

Dans un esprit d'amélioration continue, ce projet de laboratoire client a été créé afin de réaliser des consultations en lien avec le CMD à différents moments. Le type de consultation ainsi que les documents à évaluer sont choisis par la DGP selon les différents mandats qui lui sont confiés et qui évoluent au fil du temps. Ainsi, pour la période de 2022-2023, trois consultations ont été réalisées dans le cadre de ce laboratoire client, soit les suivantes :

- Consultation 1 : Test du formulaire *Annexe J*
- Consultation 2 : Évaluation de la publication *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* (IN-151) et des lettres *Coordonnées bancaires invalides* et *Demande d'attestation pour personne non autonome*
- Consultation 3 : Test du formulaire *Demande de versements anticipés – Services occasionnels – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* (TPZ-1029.MD.9)

Les objectifs visés par les consultations 1 et 3 étaient d'évaluer la compréhension du contenu et le niveau d'effort requis pour remplir un formulaire et obtenir des suggestions d'amélioration. Pour ce qui est de la consultation 2, les objectifs visés étaient d'évaluer la compréhension du contenu et des actions à poser, ainsi que d'obtenir des suggestions d'amélioration.

9.2 Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de ce laboratoire client a été la tenue d'entrevues individuelles par téléphone ou par visioconférence Teams.

Cette méthode qualitative consiste à prévoir des rencontres individuelles avec des personnes participantes volontaires 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'un guide de discussion définissant les différents thèmes à aborder lors de l'entrevue. Une analyse globale de toutes les discussions permet ensuite de relever les principales affirmations et opinions des personnes participantes, ainsi que les points de convergence et de divergence entre les entrevues.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des entrevues individuelles, l'analyse des données et la rédaction des rapports d'analyse ont été réalisés par la DSAS.

Le recrutement des personnes participantes pour la consultation 1 s'est déroulé par téléphone du 2 au 4 novembre 2022. Les entrevues individuelles se sont tenues du 14 au 17 novembre 2022.

Le recrutement des personnes participantes pour la consultation 2 s'est déroulé par téléphone du 9 au 10 janvier 2023. Les entrevues individuelles se sont tenues du 30 janvier au 10 février 2023.

Le recrutement des personnes participantes pour la consultation 3 s'est déroulé par téléphone le 1^{er} mars 2023. Les entrevues individuelles se sont tenues du 20 au 31 mars 2023.



9.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée des particuliers du Québec admissibles au CMD pour l'année d'imposition 2020, soit ceux âgés de 70 ans et plus, résidant au Québec au 31 décembre et n'étant pas sous curatelle, ainsi que leurs représentantes ou représentants familiaux. Par contre, les particuliers ayant eu recours à un représentant professionnel, tel qu'une ou un comptable, une ou un notaire ou encore une ou un fiscaliste, ainsi que ceux ayant eu recours à un organisme communautaire ont été exclus de la population visée.

Les particuliers de la population visée qui pouvaient être joints par téléphone et dont la langue de communication était le français étaient admissibles à participer à ce laboratoire client. Il est à noter qu'une seule personne par ménage pouvait être contactée lorsque plus d'une personne était admissible au CMD dans le ménage.

Un échantillon aléatoire de 4 004 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour le recrutement d'une banque de personnes volontaires par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec.

9.4 Population jointe

Parmi les 4 004 particuliers échantillonnés, seulement 765 ont finalement été contactés lors du recrutement téléphonique afin d'atteindre l'objectif de 81 personnes volontaires recrutées. De ce nombre, 8 personnes ont participé à une entrevue individuelle lors de la consultation 1, 11 personnes lors de la consultation 2 et 11 personnes lors de la consultation 3.

9.5 Renseignements utilisés

La Direction des études fiscales et statistiques (DEFS) de la DGIA a transmis à la DSAS un fichier provenant de l'environnement informationnel de Revenu Québec et contenant les informations nécessaires à la réalisation du laboratoire client, pour l'ensemble des particuliers visés. Voici les renseignements utilisés :

- 1) Numéro d'utilisateur³³
- 2) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 3) Code postal du particulier
- 4) Âge du particulier (trois catégories)
- 5) Genre du particulier
- 6) Indicateur de CMD (deux catégories)
- 7) Prénom et nom du particulier
- 8) Numéros de téléphone du particulier

Pour les particuliers bénéficiaires du CMD, les renseignements suivants ont également été utilisés :

- 9) Indicateur de demande du CMD faite par un préparateur professionnel (deux catégories)
- 10) Type de demande du CMD (trois catégories)
- 11) Type d'habitation du particulier (cinq catégories)
- 12) Services nécessaires pour rester à domicile (six catégories)
- 13) Services inclus dans le loyer (six catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 4 et 9 ont servi à identifier les personnes visées, les renseignements 7 et 8 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 4 à 6 et 10 à 13 ont permis d'assurer une bonne diversité des entrevues individuelles lors du recrutement de personnes participantes.

33. 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.



9.6 Renseignements communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les personnes visées et d'assurer une bonne diversité de personnes participantes aux entrevues individuelles (renseignements 4 à 8 et 10 à 13) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Les renseignements 6 et 10 étaient codés afin de ne pas révéler de renseignements sensibles. Les renseignements 11 à 13 étaient indiqués afin d'être revalidés par les intervieweurs.

9.7 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 laboratoire client.

9.8 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, 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 laboratoire client. 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.

9.9 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 informations³⁴ 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 laboratoire client. 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 laboratoire client.

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

9.9.1 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 le recrutement pour répondre aux questionnements des répondantes et répondants :

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.

34. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



Informations utilisées

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent recrutement sont le nom, le numéro de téléphone, le groupe d'âge et le genre des particuliers à joindre, ainsi que deux variables codifiées. Ces variables sont nécessaires pour concevoir la banque de personnes volontaires, mais ne contiennent aucune information qui pourrait être liée à votre dossier fiscal. Les questions posées lors du recrutement permettront de proposer une consultation pertinente aux participants selon leur profil.

Confidentialité

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, au sein de la Direction des sondages et de l'analyse statistique et de la Direction principale des programmes sociofiscaux 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 dans l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de participer n'entraînerait aucune conséquence pour vous.

Service à la clientèle

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce projet, 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).

Provenance des numéros de téléphone

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

Test d'utilisabilité

Ces tests consistent à naviguer sur le site informationnel de Revenu Québec. Les personnes participant à un test d'utilisabilité sont invitées à expliquer le chemin qu'elles ont parcouru pour obtenir certaines informations demandées.

Banque de personnes volontaires

Vous pourriez ainsi recevoir un appel pour participer à une entrevue individuelle ou à un test d'utilisabilité au cours de la prochaine année. Vous serez à tout moment libre d'accepter ou non de participer à une consultation. Vous pourrez également demander, à tout moment, que l'on retire votre nom de la banque de personnes volontaires. Vous recevrez une carte de crédit prépayée de 75 \$ en compensation de votre participation à une entrevue ou à un test d'utilisabilité.

Proche aidant

Comme défini par le ministère de la Santé et des Services sociaux, une personne proche aidante est celle qui, de façon continue ou occasionnelle, apporte un soutien à un membre de son entourage qui présente une incapacité temporaire ou permanente et avec qui elle partage un lien affectif, qu'il soit familial ou non. Le soutien est offert à titre non professionnel, et sans égard à l'âge, au milieu de vie ou à la nature de l'incapacité du membre de l'entourage, qu'elle soit physique, psychologique, psychosociale ou autre. Il peut prendre diverses formes, par exemple, l'aide aux soins personnels, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et services.



Carte de crédit prépayée

Une carte prépayée est une carte de paiement que vous pouvez utiliser pour faire des achats. Lorsque vous utilisez cette carte, le commerçant déduit le montant dépensé du solde de la carte. Vous pouvez utiliser cette carte prépayée auprès de la plupart des commerçants qui acceptent les cartes de crédit du réseau de cartes de paiement en question.

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande à la personne 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 :

sondage@revenuquebec.ca

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements confidentiels

Québec (Québec) G1X 4A5

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de personnes participantes et au début des entrevues individuelles 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

Vous êtes libre de vous inscrire ou non à cette banque de personnes volontaires, et ce, sans conséquence. Ayez également l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées à votre dossier fiscal, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, au sein de la Direction des sondages et de l'analyse statistique et de la Direction principale des programmes sociofiscaux 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. [...]

Entrevues individuelles

Rappel de la présence d'observateurs ou d'observatrices

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

Mention de l'absence totale de conséquence relativement au dossier du participant

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

Mention de la non-divulgaration de toute information personnelle



9.9.2 Information concernant le choix de participer ou non au laboratoire client

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

Questionnaire de recrutement téléphonique

Vous êtes libre de vous inscrire ou non à cette banque de personnes volontaires, et ce, sans conséquence. [...]

Entrevues individuelles

Mention de la liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions.

9.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du recrutement pour la banque de personnes volontaires 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 entrevues individuelles et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.

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

Le laboratoire client a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 16 mai 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

Le guide de discussion de la consultation 1 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 3 novembre 2022 pour information en lien avec l'avis soumis en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 2 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 26 janvier 2023 pour information en lien avec l'avis soumis en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 3 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 28 février 2023 pour information en lien avec l'avis soumis en mai 2022.



9.11 Évaluation éthique du laboratoire client

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 laboratoire client a donc été obtenue le 17 mai 2022, du Bureau 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 laboratoire client.

Le guide de discussion de la consultation 1 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 3 novembre 2022, pour information en lien avec l'évaluation éthique soumise en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 2 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 26 janvier 2023, pour information en lien avec l'évaluation éthique soumise en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 3 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 28 février 2023, pour information en lien avec l'évaluation éthique soumise en mai 2022.

9.12 Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production des rapports ont été réalisées par la DSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une répondante ou un répondant.

Les résultats de la consultation 1 ont été rendus disponibles le 8 décembre 2022, tandis que ceux de la consultation 2 ont été rendus disponibles le 2 mars 2023. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

Pour leur part, les résultats de la consultation 3 seront rendus disponibles au cours du mois d'avril 2023. Ils seront transmis à la DGP par la suite.

Un rapport comprenant les informations recueillies lors de l'ensemble des consultations relatives à ce laboratoire client sera rédigé par la DSAS lorsque la DGP aura statué de la fin du projet. Le rapport sera transmis à la DGP 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 laboratoire client.



10 Laboratoire client sur le programme de divulgation volontaire de Revenu Québec auprès des représentants professionnels

10.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre de la révision du programme de divulgation volontaire (PDV) de la DGR effectuée en décembre 2019. Le PDV vise à encourager les citoyennes et citoyens ainsi que les mandataires qui n'ont pas respecté toutes leurs obligations fiscales à redresser leur situation en déclarant et en acquittant l'ensemble des sommes impayées en complétant une demande de divulgation volontaire. Ce laboratoire client ciblait les représentants professionnels. La DGR avait pour principal objectif de connaître les attentes et le degré de satisfaction de ceux-ci en recueillant des informations sur les répercussions des changements apportés au PDV en décembre 2019, sur les raisons menant une personne à soumettre une demande de divulgation volontaire ainsi que sur les documents disponibles et les services offerts.

10.2 Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de ce laboratoire client a été la tenue d'entrevues individuelles par téléphone.

Cette méthode qualitative consiste à prévoir des rencontres individuelles avec des personnes participantes volontaires 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'un guide de discussion définissant les différents thèmes à aborder lors de l'entrevue. Une analyse globale de toutes les discussions permet ensuite de relever les principales affirmations et opinions des personnes participantes, ainsi que les points de convergence et de divergence entre les entrevues.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des entrevues individuelles, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été réalisés par la DSAS.

Le recrutement des personnes participantes s'est déroulé par téléphone du 21 au 23 novembre 2022. Les entrevues individuelles se sont tenues du 28 novembre au 9 décembre 2022.

10.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée des représentants professionnels ayant soumis à Revenu Québec au moins deux demandes de divulgation volontaire identifiées par l'un des codes suivants :

- P660 – Divulgation volontaire
- P682 – Rapatriement de pays étrangers
- P686 – Divulgation volontaire – Restauration
- P693 – Divulgation volontaire – PFI-DGE³⁵

Les représentants professionnels de la population visée qui pouvaient être joints par téléphone et dont la langue de communication était le français étaient admissibles à participer à ce laboratoire client. Une liste contenant l'ensemble de la population visée, soit 545 représentants professionnels, a été fournie à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec. Cette liste était triée en ordre décroissant du nombre de demandes soumises parmi les codes retenus afin de contacter préalablement ceux ayant le plus d'expérience dans le domaine.

35. Planification fiscale internationale à la Direction générale des entreprises.



10.4 Population jointe

Parmi l'ensemble de la population visée, 67 représentants professionnels ont été contactés et 20 personnes ont été recrutées afin de participer aux entrevues individuelles. Finalement, 17 entrevues individuelles ont été réalisées.

10.5 Renseignements utilisés

La DGR a transmis à la DSAS un fichier provenant de l'environnement informationnel de Revenu Québec, plus précisément du système de mission F7-DIVO, et contenant les informations nécessaires à la réalisation du laboratoire client, pour l'ensemble des représentants professionnels visés. Voici les renseignements utilisés :

- 1) Prénom et nom du représentant professionnel
- 2) Nom de la firme pour laquelle le représentant professionnel travaille
- 3) Numéros de téléphone du représentant professionnel
- 4) Langue de communication du représentant professionnel (deux catégories)
- 5) Nombre de demandes soumises parmi les codes retenus

Plus précisément, le renseignement 4 a servi à identifier les personnes visées, les renseignements 1 et 3 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les représentants professionnels, et les renseignements 2 et 5 ont permis d'assurer une bonne diversité des entrevues individuelles lors du recrutement de personnes participantes.

10.6 Renseignements communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les personnes visées et d'assurer une bonne diversité de personnes participantes aux entrevues individuelles (renseignements 1 à 3 et 5) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données de Revenu Québec.

10.7 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 laboratoire client.

10.8 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, 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 laboratoire client. 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.



10.9 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 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 du laboratoire client. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des représentants professionnels portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.

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

10.9.1 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 pour répondre aux questionnements des répondantes et répondants :

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 le recrutement sont le nom, le prénom et les numéros de téléphone des représentants professionnels à joindre ainsi que le nom de la firme pour laquelle ils travaillent.

Confidentialité

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet et rattaché à 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 dans l'obligation de répondre à toutes les questions et qu'un refus de participer n'entraînerait aucune conséquence pour vous.

Service à la clientèle

Pour toute question ou tout commentaire concernant cette consultation, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec en composant le 1 888 830-8808, poste 2878705, ou le 1 800 567-4692.

36. Nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



Provenance des numéros de téléphone

Les numéros de téléphone utilisés dans le cadre de ce processus de recrutement font partie des informations que les représentants professionnels ont fournies dans le formulaire *Divulgence volontaire* (LM.15), dans une procuration ou dans d'autres communications avec Revenu Québec.

Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue, vous pourrez en faire la demande à la personne 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 :

sondage@revenuquebec.ca

Revenu Québec

À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information

et de la protection des renseignements confidentiels

3800, rue de Marly, secteur 5-2-5

Québec (Québec) G1X 4A5

Compensation financière

Les représentants professionnels qui participeront aux entrevues individuelles ne recevront pas de compensation financière de la part de Revenu Québec, puisque celles-ci se feront par téléphone et qu'elles seront de courte durée, soit d'environ 25 minutes. Ainsi, cette consultation est réalisée au même titre qu'un sondage téléphonique pour lequel aucune compensation financière n'est octroyée.

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de personnes participantes, dans le courriel de confirmation de participation et au début des entrevues individuelles informaient les représentants professionnels, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Sachez que vous êtes libre de participer ou non à cette entrevue individuelle, et ce, sans conséquence. Ayez également l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées aux dossiers que Revenu Québec détient, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. [...]

[...] sachez que toutes les personnes associées à ce projet ont signé un engagement de confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec pourront accéder aux renseignements recueillis. [...]

Nous vous assurons que les réponses recueillies seront regroupées de manière à préserver la confidentialité de chaque représentant professionnel et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Courriel de confirmation de participation

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

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Si vous acceptez de participer à l'entrevue, ayez l'assurance que votre participation demeurera confidentielle et que vos réponses seront agrégées de manière à en garantir la confidentialité. Notez également que seuls quelques membres du personnel affectés au projet au sein de Revenu Québec seront autorisés à accéder à vos réponses et chargés de la compilation des résultats. Ces personnes sont tenues à la plus stricte confidentialité. [...]



Entrevues individuelles

Mention 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, sans conséquence à ne pas répondre

Mention de la non-divulgence de toute information personnelle

10.9.2 Information concernant le choix de participer ou non au laboratoire client

Il importe de noter que les représentants professionnels étaient libres de participer ou non au laboratoire client. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement de personnes participantes, dans le courriel de confirmation de participation et au début des rencontres entre la personne participante et la personne responsable de l'animation permettaient de rassurer les représentants professionnels en ce sens. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Sachez que vous êtes libre de participer ou non à cette entrevue individuelle, et ce, sans conséquence. [...]

Courriel de confirmation de participation

Notez que votre participation est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlerait d'un refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte d'informations ne sera pas terminée. [...]

Entrevues individuelles

Mention de la liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions, sans conséquence à ne pas répondre. [...]

10.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes contactées

La DPRCE, la DPRCP et la Direction principale du recouvrement de Laval de Revenu Québec étaient avisées de la tenue du laboratoire client et de ses objectifs. Les représentants professionnels avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir de l'information supplémentaire sur les entrevues individuelles et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.



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

Le projet de laboratoire client a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 11 octobre 2022. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

10.11 Évaluation éthique du laboratoire client

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 laboratoire client a donc été obtenue le 13 octobre 2022, du Bureau 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 laboratoire client.

10.12 Analyse des données et diffusion des résultats

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

Les résultats du laboratoire client ont été rendus disponibles le 3 mars 2023. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGR, 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 laboratoire client.



CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2022-2023, les modalités appliquées et les mesures prises lors de la réalisation des sondages et des consultations 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 et consultations 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 dix sondages et consultations effectués.

TABLEAU 1 Sondages et consultations effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2021-2024*
Exercice financier 2022-2023

N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ³⁷	Commentaires
1	Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2022-2023	DGE (DSGAQ)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • 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 travailleurs autonomes 2022-2023	DGP (DPCFP-Q)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès des travailleuses et travailleurs autonomes 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 2022-2023	DGE (DSGAQ)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2022-2023	DGP (DPCFP-Q et DPCFP-M)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • 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 sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	19 552,34 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage téléphonique réalisé auprès des particuliers. • Collecte de données réalisée de mai à juillet 2022 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 pour la collecte réalisée par BIP Recherche. • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
6	Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2022	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage téléphonique réalisé auprès des entreprises. • Collecte de données réalisée de septembre à novembre 2022 par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (DSAS). • 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 le téléchargement des données fiscales	DGP (DPSESA)	Sondage statistique auprès de la clientèle	5 269,84 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage téléphonique réalisé auprès des particuliers et des préparateurs. • Collecte de données réalisée de mai à juillet 2022 par la firme BIP Recherche et par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (DSAS). • Contrat de service accordé dans le cadre d'un contrat à exécution sur demande pour la collecte réalisée par BIP Recherche. • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
8	Laboratoire client sur les demandes d'attestation de Revenu Québec traitées par la Direction générale du recouvrement	DGR (DPPEA)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues individuelles réalisées auprès des particuliers en affaires et des entreprises. • Collecte de données réalisée en mai 2022 par la DGIA (DSAS). • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
9	Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	DGP (DPPEA et CECX)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues individuelles réalisées auprès des particuliers. • Collectes de données réalisées en novembre 2022, en janvier 2023 et en mars 2023 par la DGIA (DSAS). • Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec). • Résultats produits par la DGIA (DSAS).
10	Laboratoire client sur le programme de divulgation volontaire de Revenu Québec auprès des représentants professionnels	DGR (DPDVRIES)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues individuelles réalisées auprès des représentants professionnels. • Collecte de données réalisée en novembre et en décembre 2022 par la DGIA (DSAS). • 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

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 épïcène.

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 intégralité, 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 : <ul style="list-style-type: none"> traditionnel : sur place, par la poste, par téléphone ou au comptoir; électronique : Mon dossier, ImpôtNet, site Internet informationnel et transactionnel. Deux volets possibles : <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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.

Veillez 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 (GPS-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 contraints 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 SONDAGES

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

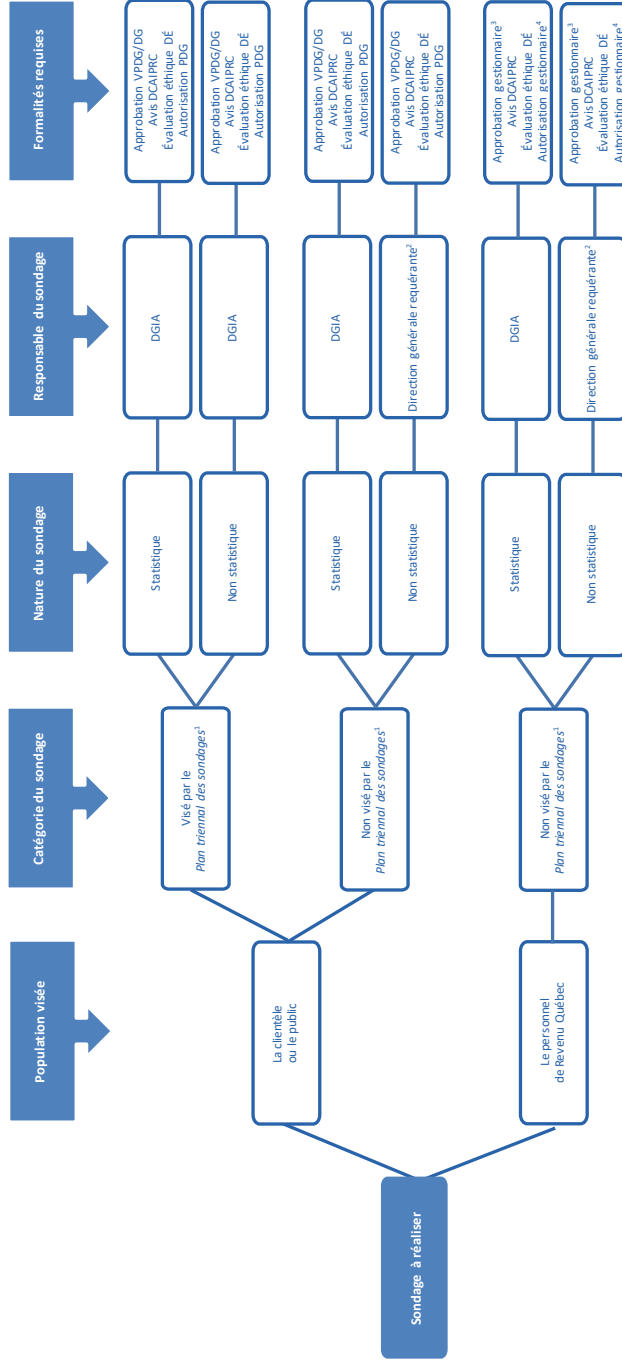
Évaluation de la diffusion ¹⁸	Décision	Date de décision ¹⁹
Ce document a fait l'objet d'une évaluation de sa diffusion, conformément au paragraphe 11 de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2). Suivant 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. L'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 qui requiert le sondage, l'approbation de la tenue du sondage par le gestionnaire de cette autre unité administrative est requise.
 4. L'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 de gestionnaires de toutes les unités administratives requérantes est requise.

ANNEXE 3

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION



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 23 avril 2024

Monsieur Mario Jean
Responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels
Revenu Québec
resp-accés.revenu@revenuquebec.ca

N/Réf.: 1034000-S

Monsieur,

La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à l'examen du *Rapport annuel 2022-2023 sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024* que Revenu Québec lui a transmis pour avis le 15 décembre 2023.

La Commission me demande de vous transmettre l'avis ci-joint, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

JSD/gp

p. j.





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 2022-2023 SUR LES SONDAGES ET LES
CONSULTATIONS EFFECTUÉS DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES
SONDAGES 2021-2024 DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1034000-S

Avril 2024



1034000-S

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 qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal, sans le consentement de la personne concernée.

Ces sondages doivent être prévus au Plan triennal des sondages que Revenu Québec doit dresser en vertu du même article. Ces rapports, annuels et triennaux, doivent être transmis à la Commission d'accès à l'information (la Commission) pour avis.

Le 15 décembre 2023, la Commission a reçu de Revenu Québec, pour avis, le *Rapport annuel 2022-2023 sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024* de Revenu Québec (ci-après, le « Rapport annuel 2022-2023 »).

En cours d'analyse, la Commission a jugé nécessaire d'obtenir des informations supplémentaires de la part de Revenu Québec en lien avec les formulaires de discrétion devant être complétés par les employés des fournisseurs à qui Revenu Québec a confié la réalisation de tout ou d'une partie d'un sondage. Les renseignements demandés par la Commission lui ont été communiqués le 12 février 2024 par Revenu Québec.

Une rencontre entre des représentants de la Direction de la surveillance de la Commission et des représentants de Revenu Québec a également eu lieu le 26 février 2024 afin de discuter du besoin de la Commission d'obtenir la liste des questions utilisées pour réaliser les dix sondages visés par le Rapport annuel 2022-2023 afin de s'assurer que ces derniers respectaient le cadre de l'article 69.0.0.7 de la LAF. Le 11 mars 2024 Revenu Québec a fournis à la Commission treize questionnaires associés à ces sondages.

2. Objet du présent avis

Les renseignements contenus dans un dossier fiscal bénéficient d'un régime de protection particulier prévu à la LAF.

L'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit le cadre dans lequel Revenu Québec peut utiliser ces renseignements aux fins de sondage.

Dans le cadre de la production de son avis sur le Rapport annuel 2022-2023, la Commission doit notamment s'assurer que les sondages qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal **ont bel et bien pour objet de**

¹ Chapitre A-6.002, ci-après « LAF ».



1034000-S

connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

Dans certains cas prévus à l'article 69.0.0.7, elle doit également s'assurer que ces sondages ne s'adressent qu'à certaines personnes.

Elle doit également s'assurer que les sondages effectués **respectent le Plan triennal des sondages 2021-2024** de Revenu Québec.

Plus généralement, la Loi sur l'accès prévoit², quant aux sondages qui impliquent des renseignements personnels, que les organismes publics **doivent prévoir des mesures de protection à prendre à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage**, dont une évaluation de :

- **la nécessité** de recourir au sondage;
- **l'aspect éthique du sondage** compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

La Commission s'intéresse donc également à ces **mesures de protection** dans le cadre de la production du présent avis sur le Rapport annuel 2022-2023.

Les dix sondages et consultations présentés dans le Rapport annuel 2022-2023 sont :

1. *Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2022-2023;*
2. *Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2022-2023;*
3. *Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2022-2023;*
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 2022-2023;*
5. *Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022;*
6. *Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2022;*
7. *Sondage sur le téléchargement des données fiscales;*

² Avant le 22 septembre 2023, ces règles, aujourd'hui prévues à l'article 63.3 de la Loi sur l'accès, étaient prévues à l'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r.2), désormais abrogé, mais qui était applicable au moment où les sondages visés au Rapport annuel 2022-2023 ont été effectués.



1034000-S

8. Laboratoire client sur les demandes d'attestation de Revenu Québec traitées par la Direction générale du recouvrement;

9. Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés;

10. Laboratoire client sur le programme de divulgation volontaire de Revenu Québec auprès des représentantes et représentants professionnels.

3. Analyse

Le Rapport annuel 2022-2023 décrit les dix sondages et consultations qui ont été effectués par Revenu Québec au cours de l'année financière 2022-2023³. Pour chacun d'entre eux, on y présente des sous-sections- qui détaillent :

- les mises en contexte du sondage effectué et les objectifs poursuivis;
- la méthodologie;
- la population visée;
- la population jointe;
- les renseignements utilisés;
- les problèmes relatifs à la collecte de données;
- le respect du Plan triennal des sondages 2021-2024;
- les éléments permettant d'informer les personnes contactées (informations générales sur les renseignements personnels collectés, informations concernant la gestion des renseignements confidentiels et concernant le choix de répondre ou non au sondage et ressources disponibles pour les représentants des entreprises.
- les avis internes obtenus en matière de protections des renseignements confidentiels;
- l'évaluation éthique du sondage;
- l'analyse des données et la diffusion des résultats.

3.1 Objet des sondages et personnes visées

Les sondages et consultations visent des usagers actuels ou potentiels des différents services et programmes de Revenu Québec.

La Commission constate qu'aucun des sondages et consultations effectués ne concerne une loi, un chapitre ou un programme prévu au paragraphe *b* de l'article 69.0.0.7 de la LAF; il n'y a donc pas lieu pour elle de s'assurer que certains sondages ne visent que certaines personnes en particulier.

³ Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.



1034000-S

Les sondages contenus au Rapport annuel 2022-2023 ont pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

Plus précisément, ils portent tous sur les formalités administratives ou sur les modes de prestation de services de Revenu Québec.

Pour certains sondages, des renseignements sociodémographiques sont recueillis.

Dans le cadre de son analyse, la Commission a pris connaissance des questions qui ont été utilisées par Revenu Québec et s'est assurée que celles-ci, et les renseignements qu'elles permettent d'obtenir, respectent le cadre établi par l'article 69.0.0.7 de la LAF quant à l'objet des sondages.

La Commission a porté une attention particulière aux questions visant à recueillir des renseignements sociodémographiques sur les clientèles. Elle a identifié un seul sondage où de tels renseignements sont recueillis, soit le *Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2022*.

Bien que les questions visant à recueillir ces renseignements sociodémographiques n'aient pas directement pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec, elles permettent à Revenu Québec de mieux classer les réponses et de faire une meilleure analyse des résultats, ce qui est pertinent et demeure en lien direct avec les objectifs précités.

De plus et tel que l'a fait valoir Revenu Québec à la Commission⁴, les règles applicables permettent de recueillir des renseignements sociodémographiques lorsque ces renseignements sont nécessaires pour la réalisation des sondages qui portent sur les attentes et la satisfaction des personnes.

- **La Commission est d'avis que l'objet des sondages respecte le cadre établi par l'article 69.0.0.7 de la LAF.**

3.2 Plan triennal 2021-2024

Le plan triennal prévoit que les sondages doivent porter sur :

- les formalités administratives (guide, formulaires, lettres et toute autre formalité administrative) afin de répondre aux préoccupations d'amélioration de services découlant des charges administratives touchant les clientèles et;
- les modes de prestation de services traditionnels ou électroniques, volets usagers actuels et usagers potentiels, pour permettre à Revenu Québec de

⁴ Courriel de Revenu Québec à la Commission du 11 mars 2024.



1034000-S

déterminer les besoins de ses clientèles, et ce, dans le but d'orienter et d'améliorer ses services.

Les sondages et consultations contenues au Rapport annuel 2022-2023 portent tous sur les formalités administratives ou sur les modes de prestation de services de Revenu Québec.

- **La Commission est d'avis que les sondages prévus au Rapport annuel respectent le Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec.**

3.3 Mesures de protection

3.3.1 Cadre général

Dans le cadre de son analyse des mesures de protection mises en place par Revenu Québec, la Commission a pris connaissance du Rapport annuel 2023-2024, du Plan triennal des sondages 2021-2024 et de la Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec; ces deux derniers documents se retrouvent respectivement en annexe I et II du Rapport annuel 2023-2024.

Cette directive est applicable aux sondages visés par le Rapport annuel 2022-2023 et Revenu Québec voit à son respect. Elle contient de multiples procédures et mesures visant à assurer le respect de la loi et de la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

3.3.2 Obligation générale d'information

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir, au préalable, les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès

Le Rapport annuel 2022-2023 indique que Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage et qu'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.

Le Rapport annuel 2022-2023 indique que les informations suivantes ont été fournies au moment de la collecte : nom et adresse de l'organisme public au nom duquel 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.



1034000-S

Ces informations étaient bien celles prévues à la version de l'article 65 de la Loi sur l'accès applicable au moment de faire les sondages visés par le Rapport annuel 2022-2023.

La Commission en profite pour rappeler que l'article 65 de la Loi sur l'accès a été modifié par la Loi 25 afin de prévoir davantage d'information devant être fournie au moment de collecter des renseignements personnels, notamment le nom des tiers ou des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements aux fins visées par la collecte et de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec. Cette modification est entrée en vigueur le 22 septembre 2023 alors que le Rapport annuel 2022-2023 vise des sondages réalisés jusqu'au 31 mars 2023. La Commission comprend que c'est dans le cadre de l'avis à rendre sur le prochain rapport annuel qu'elle pourra constater si Revenu Québec a ajusté ses pratiques et sa documentation à la nouvelle législation applicable.

3.3.3 *Mesures spécifiques aux sondages*

La Commission constate que les personnes contactées (entreprises et particuliers) étaient informées qu'elles étaient libres de répondre ou non aux sondages et du fait qu'aucune conséquence ne pouvait découler d'un refus de participation.

Les personnes sont également informées des mesures prises par l'organisation pour garantir la protection des renseignements confidentiels et du fait que la participation au sondage est anonyme.

La Commission comprend 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 et que les données recueillies sont agrégées de manière à en assurer la confidentialité afin qu'il soit impossible d'identifier un répondant ou une répondante.

Revenu Québec ne rapporte aucun incident dans le Rapport annuel 2022-2023 ayant pu compromettre la sécurité ou la confidentialité des renseignements personnels utilisés pour les dix consultations et sondages réalisés.

La Commission désire souligner les éléments suivants :

Les sondages N^{os} 5 et 7 ont été réalisés par la firme BIP Recherche inc. (la Firme). Considérant que la réalisation de ces sondages a été confiée pour le tout ou en partie à un fournisseur externe, la Commission prend notamment acte des mesures énoncées aux sections 5.6, 5.8, 5.9, 5.9.1 ainsi que 7.6, 7.8, 7.9 et 7.9.1 du Rapport, concernant les moyens pris par Revenu Québec pour assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels utilisés.



1034000-S

De plus, Revenu Québec informe dans son Rapport que la Firme s'est engagée par écrit, à assurer la confidentialité des renseignements, et qu'elle a rempli et transmis les formulaires *Déclaration de discrétion*⁵ et *Déclaration de fin de tâches*⁶, afin d'attester de la destruction de tous les renseignements recueillis et utilisés dans le cadre du sondage, et qui se trouvaient en sa possession [Firme].

La Commission a pris connaissance de la Déclaration de discrétion liée au sondage numéro 5 et a été à même de constater que les 43 personnes de la firme BIP Recherche inc. qui ont, selon les déclarations de Revenu Québec, travaillé à ce sondage avaient tous signés une déclaration à l'effet qu'ils avaient lu et saisi toute la portée des termes de la Déclaration de discrétion.

De même, la Commission a pris connaissance de la Déclaration de discrétion liée au sondage numéro 7 et a été à même de constater que les 24 personnes de la firme BIP Recherche inc. qui ont, selon les déclarations de Revenu Québec, travaillé à ce sondage avaient toutes signé une déclaration à l'effet qu'elles avaient lu et saisi toute la portée des termes de la Déclaration de discrétion.

Les sondages N^{os} 1, 2, 3, 4, 7 ont été réalisés, partiellement ou complètement, en ligne par Revenu Québec qui s'est chargé de la collecte des données et a utilisé, pour ce faire, le logiciel LimeSurvey pour programmer le questionnaire et recueillir les réponses des participants.

La Commission note que le Rapport annuel 2022-2023 précise que ce logiciel était hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, et ce, pour assurer un haut niveau de sécurité et de protection des renseignements personnels.

3.3.4 *Évaluation de la nécessité de recourir au sondage et d'utiliser des renseignements fiscaux confidentiels*

En vertu de l'article 73 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003), 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 à la clientèle*.

La Commission note que l'utilisation des renseignements confidentiels contenus aux dossiers fiscaux des administrés s'est limitée aux renseignements qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en

⁵ Formulaire HUM-442 de Revenu Québec, p.22 et 30 du Rapport.

⁶ Formulaire HUM-443 de Revenu Québec, p.22 et 30 du Rapport.



1034000-S

communication avec la clientèle ou leur représentant visés par les sondages et consultations.

Les projets des sondages et de consultations ont tous 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. Lorsque requis, les modifications nécessaires ont été apportées au projet afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

La Commission est d'avis que la nécessité de recourir aux sondages a été évaluée par Revenu Québec.

3.3.5 Évaluations éthiques

Les projets de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par la Direction de l'éthique de Revenu Québec et que, le cas échéant, les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération.

L'aspect éthique des sondages a donc été évalué par Revenu Québec.

- **La Commission prend acte des différentes mesures de protection mises en place par Revenu Québec dans le cadre de la réalisation des sondages et des consultations visés par le Rapport annuel 2022-2023 et s'en déclare satisfaite.**

4. Conclusion

La Commission émet **un avis favorable** concernant le *Rapport annuel 2022-2023 sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec*.



