

# **Plan triennal des sondages 2009-2012**

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

**Approuvé par la Commission d'accès à l'information le 11 septembre 2009.**

**Déposé à l'Assemblée nationale le .**

---

Notes :

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

# TABLES DES MATIÈRES

<b>1. La mise en contexte</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Les objectifs du <i>Plan triennal des sondages</i></b> .....	<b>1</b>
<b>3. Le déroulement des sondages</b> .....	<b>1</b>
3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels .....	1
3.2 La collecte de renseignements confidentiels .....	2
3.3 La communication des renseignements et l'utilisation des données de sondages .....	2
3.4 La conservation et la destruction des données .....	2
<b>4. Le tableau sommaire</b> .....	<b>3</b>
<b>Annexe I – Extrait du texte de la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q. c. M-31) ..</b>	<b>5</b>

## 1. La mise en contexte

La Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31)<sup>1</sup> (LMR) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels<sup>2</sup> 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 LMR soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal afin de réaliser ces sondages. Ce plan triennal doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

Dans le présent plan triennal, Revenu Québec présente deux types de sondages : les formalités administratives et les modes de prestation de services.

## 2. Les objectifs du *Plan triennal des sondages*

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

La mise en œuvre de ces sondages est guidée par des règles strictes et rigoureuses, en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) [Loi sur l'accès], de la LMR et des politiques en vigueur à Revenu Québec. Ces règles abordent, entre autres, la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements dont Revenu Québec est détenteur. De plus, la rédaction du plan triennal a été guidée par le document de référence intitulé *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*, de la CAI. Ces travaux sont également réalisés selon des principes assurant le respect des droits et libertés des citoyens.

## 3. Le déroulement des sondages

Les sondages inscrits au présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2009-2012.

Ces sondages s'adressent à différentes clientèles (particuliers et entreprises), et ce, en fonction des services rendus par Revenu Québec. Selon l'importance du sondage et les ressources disponibles, Revenu Québec exécutera lui-même le sondage ou requerra les services d'une firme externe. Les sondages devront, dans la mesure du possible, s'effectuer dans les locaux de Revenu Québec. S'il fait appel aux services d'une firme, le contrat 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 LMR et les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

### 3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers et les entreprises qui sont visés par ces lois ou ces programmes, et ce, conformément aux prescriptions de la LMR, Revenu Québec doit pouvoir les identifier précisément.

Pour ce faire, l'utilisation des renseignements confidentiels que détient Revenu Québec est nécessaire. Le recours à ces renseignements constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par des services spécifiques faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul

---

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

<sup>2</sup> Renseignements qualifiés comme tels selon l'une ou plusieurs des définitions suivantes : renseignement détenu par le ministre, pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale (article 69 de la LMR), renseignement déclaré confidentiel par la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires ou renseignement déclaré confidentiel par une autre loi.

moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables au plan méthodologique. Cette utilisation des renseignements confidentiels est guidée par les prescriptions de la Loi sur l'accès et de la LMR ainsi que par les règles qui sont en vigueur à Revenu Québec. En procédant ainsi, les démarches de contact sont moins nombreuses, permettant, par le fait même, de limiter les interventions reliées à la collecte des données.

Pour chacun des sondages découlant du plan triennal, les particuliers ou les entreprises seront sélectionnés aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage établi. L'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, permettre d'effectuer une stratification<sup>3</sup> de la population afin de bien couvrir une clientèle, ou entrer en communication<sup>4</sup> avec les particuliers et les entreprises visés par le sondage.

### **3.2 La collecte de renseignements confidentiels**

Afin de procéder à la collecte de renseignements, trois méthodes sont privilégiées : la communication téléphonique, l'envoi postal et le groupe de discussion. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle particulière, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon. Il est à noter que la participation aux sondages est 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.

Il est possible, lors de la réalisation des différents sondages, que certains renseignements confidentiels, non sollicités, soient recueillis. Ces renseignements ne seront toutefois pas intégrés au dossier de la personne ou de l'entreprise, ni constitués en fichiers de renseignements nominatifs.

### **3.3 La communication des renseignements et l'utilisation des données de sondages**

D'abord, le personnel de Revenu Québec mandaté pour effectuer le sondage, sélectionnera un échantillon à partir des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec. Par la suite, certains de ces renseignements pourront être utilisés (ex. : noms et adresses) pour effectuer la recherche des informations requises pour contacter les particuliers et les entreprises sélectionnés (ex. : numéro de téléphone). Une fois cette étape réalisée, l'échantillon sera remis à la firme, s'il y a lieu, afin que celle-ci procède à la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les personnes ciblées telles que le nom, l'adresse ou le numéro de téléphone ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée, seront communiqués à la firme.

Une fois le sondage terminé, la firme engagée transmettra à Revenu Québec une base de données informatique, dont les renseignements ne seront pas de natures nominatives, 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 qu'il est exempt de renseignements nominatifs et que les données recueillies sont fondues de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

### **3.4 La conservation et la destruction des données**

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

En ce qui concerne la destruction, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès la fin des travaux d'analyse, c'est-à-dire dès qu'ils ne seront plus nécessaires. Pour sa part, la firme aura l'obligation de détruire tous les

---

<sup>3</sup> La région, l'âge, le sexe, le revenu, le chiffre d'affaires, le secteur d'activité ou le nombre d'employés, sont des exemples de renseignements qui peuvent être nécessaires pour la stratification.

<sup>4</sup> Le nom, le numéro de téléphone, l'adresse ou la langue de communication sont nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.

renseignements utilisés et recueillis, le tout selon les modalités du contrat ainsi que les directives et les politiques en vigueur à Revenu Québec.

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

#### **4. Le tableau sommaire**

Le tableau qui suit présente le thème des projets de sondages, l'unité administrative requérante, l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2009-2012, puisqu'ils visent diverses clientèles, services ou épisodes de prestation de services.

## Tableau sommaire

Référence	Thème	Unité administrative requérante	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toutes autres formalités administratives)	-Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche -Direction générale du traitement et des technologies -Direction générale des entreprises -Direction générale des particuliers -Direction des relations publiques et des communications	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles.  Cette consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2009-2012</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les attentes et la satisfaction de la clientèle ciblée concernant les formalités administratives;</li> <li>➤ le profil sociodémographique des clientèles.</li> </ul>	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services (mode traditionnel : poste, téléphone, comptoir et mode électronique : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]) Deux volets possibles : - usagers actuels; - usagers potentiels.	-Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche -Direction générale du traitement et des technologies -Direction générale des entreprises -Direction générale des particuliers	Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux cibler ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services.  Cette consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2009-2012</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés;</li> <li>➤ le profil sociodémographique des clientèles.</li> </ul>	Selon le cycle d'usage associé aux services

**Annexe I – Extrait de la  
Loi sur le ministère du Revenu  
(L.R.Q. c. M-31)**

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

**69.0.0.7.** Un renseignement contenu dans un dossier fiscal ne peut être utilisé au sein du ministère du Revenu, sans le consentement de la personne concernée, que pour les fins suivantes :

- a) l'application ou l'exécution d'une loi fiscale;
- b) l'application ou l'exécution :
  - i. de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (chapitre P-2.2);
  - ii. (sous-paragraphe Abrogé);
  - iii. du Programme allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles établies en vertu d'un décret pris en vertu des articles 3 et 3.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8);
  - iv. de l'article 13.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
  - v. de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (chapitre P-45) ou de la Loi sur le registraire des entreprises (chapitre R-17.1), mais uniquement dans la mesure où ce renseignement est nécessaire à l'application ou à l'exécution de ces lois;
- b .1) l'exercice d'une fonction du registraire des entreprises prévue par la loi, mais uniquement dans la mesure où ce renseignement est nécessaire à l'exercice de cette fonction;
- 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, d'une recherche ou la production de statistiques;
- d) l'application des articles 2 à 6, à l'égard de l'administration ou de la direction de Revenu Québec, et des articles 71.3.1 à 71.3.3, à l'égard d'une infraction pénale;
- e) la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration du ministre pour autant que, en ce qui a trait à une loi, à un chapitre ou à un programme prévu au paragraphe b, ces sondages ne s'adressent qu'aux personnes qui sont visées par cette loi, ce chapitre ou ce programme.

Plan triennal.

Pour les fins mentionnées au paragraphe *e* du premier alinéa, le ministre dresse un plan triennal des sondages qu'il entend effectuer et qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Il soumet ce plan à la Commission d'accès à l'information pour avis.

Avis de la Commission d'accès à l'information.

La Commission d'accès à l'information émet un avis sur ce plan dans les 60 jours de la réception de celui-ci. En cas d'avis défavorable de la Commission d'accès à l'information, ce plan peut être soumis au gouvernement pour approbation.

Dépôt à l'Assemblée nationale.

Le plan triennal, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information et, le cas échéant, de l'approbation du gouvernement, est déposé à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de cet avis ou de cette approbation, si l'Assemblée est en session ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Rapport.

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



**Commission d'accès  
à l'information  
du Québec**

**Siège**

Bureau 1.10  
575, rue Saint-Amable  
Québec (Québec) G1R 2G4  
Téléphone : 418 528-7741  
Télécopieur : 418 529-3102

**Bureau de Montréal**

Bureau 18.200  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : 514 873-4196  
Télécopieur : 514 844-6170

Sans frais : 1 888 528-7741 | [cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca) | [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

**AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION**

**SUR LE PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2009-2012**

**DE REVENU QUÉBEC**

**DOSSIER 09 13 27**

**SEPTEMBRE 2009**

## **1. Mise en contexte**

L'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu* circonscrit les cas où un renseignement contenu dans un dossier fiscal peut être utilisé au sein de Revenu Québec sans le consentement de la personne concernée. Ainsi, Revenu Québec peut, en vertu du paragraphe e) de cet article, utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal, et ce, sans le consentement de la personne concernée pour « *la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration du ministre* ». À l'alinéa 2 de ce même article, il est édicté que le ministre doit dresser un plan triennal des sondages qu'il entend effectuer et qui, de surplus, implique l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Ce plan triennal établi par le Ministre doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (Commission) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale. L'avis de la Commission doit accompagner le Plan triennal des sondages lors du dépôt à l'Assemblée nationale.

## **2. Demande de Revenu Québec**

Le 8 juillet 2009, M<sup>e</sup> Danielle Corriveau, directrice à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec, écrivait à M<sup>e</sup> Jean-Sébastien Desmeules, secrétaire de la Commission, afin de soumettre pour avis à la Commission le Plan triennal des sondages de Revenu Québec pour les années 2009-2012.

## **3. Sondages prévus au Plan triennal des sondages 2009-2012**

Le Plan triennal des sondages 2009-2012 de Revenu Québec comporte deux sondages distincts :

1. Un premier sondage est demandé par la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche, la Direction générale du traitement et des technologies, la Direction générale des entreprises, la Direction générale des particuliers et la Direction des relations publiques et des communications.

Les informations recueillies porteront sur les attentes et la satisfaction de la clientèle ciblée concernant les formalités administratives<sup>1</sup> et le profil socio-démographique des clientèles.

---

<sup>1</sup> Par « formalités administratives », on réfère aux guides, formulaires, lettres et toutes autres formes de formalités administratives.

Ces informations permettront de répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant la clientèle.

Ce sondage s'inscrit dans le cadre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et des objectifs du Plan stratégique 2009-2012.

2. Un deuxième sondage est demandé par la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche, la Direction générale du traitement et des technologies, la Direction générale des entreprises et la Direction générale des particuliers.

Les renseignements recueillis par le biais de ce sondage porteront sur les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services<sup>2</sup> utilisés et sur le profil socio-démographique des clientèles.

Ces renseignements permettront notamment à Revenu Québec « d'orienter ses services afin de mieux cibler ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services ».

Ce sondage s'inscrit également dans le cadre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et des objectifs du Plan stratégique 2009-2012.

#### **4. Analyse**

##### **- Conformité des sondages**

Tel que précisé lors de la mise en contexte de la présente demande, conformément au paragraphe e) de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, les renseignements contenus dans un dossier fiscal peuvent être utilisés au sein de Revenu Québec, sans le consentement de la personne concernée, pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration du Ministre.

Après analyse du Plan triennal de sondages 2009-2012 de Revenu Québec, il ressort que les sondages précédemment décrits viseraient à connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard de la loi et des programmes.

---

<sup>2</sup> Les modes de prestation comprennent des modes traditionnels (poste, téléphone, comptoir) et des modes électroniques (Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel et transmission électronique des documents (EDI)).

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

Pour ce qui est des formalités administratives, telles que les formulaires de déclaration de revenus des particuliers, les règles s'y rapportant se retrouvent aux articles 1000 et suivants de la *Loi sur l'impôt* qui édictent, entre autres, que la déclaration doit être transmise au Ministre sur le formulaire prescrit. Ce sont d'ailleurs les mêmes règles qui s'appliquent pour le logiciel autorisé de Revenu Québec, ImpôtNet, qui permet de transmettre par Internet les déclarations de revenus des particuliers produites pour l'année en cours.

#### - Usage des renseignements

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

Depuis la production de son Plan triennal de sondage 2006 – 2009, Revenu Québec ne présente plus l'énumération des différents renseignements qui devront être utilisés pour les fins énoncées au paragraphe précédent. Dans le cadre de l'analyse du précédent plan triennal de sondage, Revenu Québec a précisé que ces renseignements ne sont pas énumérés afin de ne pas limiter l'utilisation d'autres renseignements qui pourraient s'avérer nécessaires. Par ailleurs, l'utilisation de ces renseignements est encadrée par les différentes règles applicables.

Toutefois, bien que non énumérés dans la description des sondages qui seront effectués au cours des années 2009 - 2012, des renseignements relatifs au secteur d'activité, au chiffre d'affaires et au nombre d'employés sont quelques-uns des renseignements qui permettraient d'effectuer une stratification de la population.

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

## **5. Conclusion**

De ce qui précède, la Commission constate que les sondages effectués consistent à connaître les attentes et la satisfaction de personnes ou d'entreprises à l'égard de la loi et des programmes. Les renseignements personnels qui seront utilisés sans le consentement des personnes concernées devront être nécessaires afin de déterminer la population ou l'échantillon, d'entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou d'effectuer une stratification de la population visée.

Conséquemment, la Commission donne un avis favorable au Plan triennal des sondages 2009-2012 de Revenu Québec, tenant compte que seuls les renseignements nécessaires seront utilisés et que l'ensemble des règles applicables seront par ailleurs respectées.