

2023-2024

# RAPPORT ANNUEL

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

**Service des sondages et de l'analyse statistique**

Direction des sondages et des études économiques, fiscales et statistiques  
Direction principale de l'analyse et des renseignements  
Direction générale de l'innovation et de l'administration

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

REVENU  
QUÉBEC





Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le	<b>10 décembre 2024</b>
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	<b>27 février 2025</b>
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	<b>15 avril 2025</b>
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	<b>16 juin 2025</b>

ISBN : 978-2-555-01185-4 (version imprimée)

ISBN : 978-2-555-01186-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

#### **NOTE**

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



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mise en contexte</b>	<b>6</b>
<b>Sondages et consultations effectués en 2023-2024 dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024</b>	<b>8</b>
1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2023-2024	8
2 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2023-2024	12
3 Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2023-2024	16
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 2023-2024	20
5 Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2023	24
6 Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2023	28
7 Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services de Revenu Québec 2023	33
8 Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024	36
9 Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	41
10 Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour personne aidante	48
11 Laboratoire client sur la déclaration de revenus simplifiée	53
12 Laboratoire client sur la déclaration de services à la clientèle de Revenu Québec	58
<b>Conclusion</b>	<b>65</b>
<b>Annexe 1 Plan triennal des sondages 2021-2024</b>	<b>69</b>
<b>Annexe 2 Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec (CPS-2015)</b>	<b>81</b>
<b>Annexe 3 Avis de la Commission d'accès à l'information</b>	<b>95</b>

# 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 triennal<sup>1</sup> 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 sondages et de consultations effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité du Services des sondages et de l'analyse statistique (SSAS) de la Direction des sondages et des études économiques, fiscales et statistiques, qui relève de la Direction principale de l'analyse et des renseignements 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, le SSAS 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)<sup>2</sup> et dans le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. Ces indications tiennent compte des différentes exigences de la LAF et 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]. Ainsi, le SSAS 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 à la Loi sur l'accès, 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 le SSAS.

---

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 douze projets de sondages et consultations visés par le *Plan triennal des sondages 2021-2024* et réalisés par Revenu Québec du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024. Ces douze projets de sondages et consultations sont les suivants :

1. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2023-2024
2. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2023-2024
3. Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2023-2024
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 2023-2024
5. Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2023
6. Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2023
7. Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services de Revenu Québec 2023
8. Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024
9. Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés
10. Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour personne aidante
11. Laboratoire client sur la déclaration de revenus simplifiée
12. Laboratoire client sur la déclaration de services à la clientèle de Revenu Québec



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

---

## 1 Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2023-2024

---

### 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 entreprises<sup>3</sup> 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 2023 à mars 2024. De manière générale<sup>4</sup>, 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 le SSAS, sans recours à une firme externe. Les logiciels LimeSurvey et Voxco ont été utilisés 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 était hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec tandis que le logiciel Voxco était hébergé en infonuagique sur les serveurs sécurisés de la firme Groupe Voxco inc., conformément aux règles de sécurité informatique en vigueur à Revenu Québec. Ces deux logiciels garantissent la protection des renseignements confidentiels des personnes participantes.

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 des logiciels LimeSurvey et Voxco, 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. 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, 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 individuelles<sup>5</sup> suivies par les personnes représentant des entreprises dans le cadre du programme d'accompagnement relatif aux taxes à la consommation, aux retenues à la source et à l'impôt des sociétés. Ces personnes devaient également avoir accepté de fournir une adresse courriel valide. Les séances d'accompagnement devaient s'être terminées entre le 1<sup>er</sup> mars 2023 et le 31 mars 2024.

La population visée totalisait ainsi 3 077 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 3 077 séances d'accompagnement visées, 1 918 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'utilisateur<sup>6</sup>
- 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
- 13) Adresse courriel de l'agent d'accompagnement<sup>7</sup>

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, les renseignements 7 à 12 ont permis de caractériser les séances d'accompagnement, tandis que le renseignement 13 a permis de confirmer à l'agent d'accompagnement l'inscription au sondage des personnes représentant des entreprises.

---

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.

7. L'adresse courriel professionnelle de l'agent d'accompagnement a été utilisée afin qu'il puisse recevoir la confirmation d'enregistrement de la personne représentant l'entreprise au sondage.



## 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 répondants<sup>8</sup>. 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 informations<sup>9</sup> 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.

### 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. [...]

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

9. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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.

## **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

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a 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 le SSAS. Un rapport portant sur les séances d'accompagnement complétées durant l'année financière 2023-2024 sera produit au cours de l'année 2024-2025. 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 2023-2024

---

### 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 2023 à mars 2024. De manière générale<sup>10</sup>, 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 le SSAS, sans recours à une firme externe. Les logiciels LimeSurvey et Voxco ont été utilisés 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 était hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec tandis que le logiciel Voxco était hébergé en infonuagique sur les serveurs sécurisés de la firme Groupe Voxco inc., conformément aux règles de sécurité informatique en vigueur à Revenu Québec. Ces deux logiciels garantissent la protection des renseignements confidentiels de personnes participantes.



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, envoyés à l'aide des logiciels LimeSurvey et Voxco, 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 individuelles<sup>11</sup> 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<sup>er</sup> mars 2023 et le 31 mars 2024.

La population visée totalisait ainsi 3 090 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).

## 2.4 Population jointe

Parmi les 3 090 séances d'accompagnement visées, 1 279 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'usager<sup>12</sup>
- 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
- 9) Adresse courriel de l'agent d'accompagnement<sup>13</sup>

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, les renseignements 4 à 8 ont permis de caractériser les séances d'accompagnement, tandis que le renseignement 9 a permis de confirmer à l'agent d'accompagnement l'inscription au sondage des travailleurs autonomes.

---

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

12. Le numéro d'usager 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'usager.

13. L'adresse courriel professionnelle de l'agent d'accompagnement a été utilisée afin qu'il puisse recevoir la confirmation d'enregistrement du travailleur autonome au sondage.



## 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 répondants<sup>14</sup>. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

## 2.8 Éléments permettant de rassurer les 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 informations<sup>15</sup> 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. [...]

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

15. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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.

## **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 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 [...]

## **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

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a 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 le SSAS. Un rapport portant sur les séances d'accompagnement complétées durant l'année financière 2023-2024 sera produit au cours de l'année financière 2024-2025. 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 2023-2024

---

### 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 intervenants<sup>16</sup> et des représentants professionnels<sup>17</sup> 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 2023 à mars 2024. 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 le SSAS, sans recours à une firme externe. Les logiciels LimeSurvey et Voxco ont été utilisés 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 était hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec tandis que le logiciel Voxco était hébergé en infonuagique sur les serveurs sécurisés de la firme Groupe Voxco inc., conformément aux règles de sécurité informatique en vigueur à Revenu Québec. Ces deux logiciels garantissent la protection des renseignements confidentiels des personnes participantes.

---

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

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



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 des logiciels LimeSurvey et Voxco, 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<sup>er</sup> juin 2013 et s'être terminées entre le 1<sup>er</sup> mars 2023 et le 29 février 2024.

La population visée totalisait 3 045 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, 2 837 intervenants et représentants professionnels ont été invités à répondre au sondage (recensement).

### 3.4 Population jointe

Parmi les 2 837 intervenants et représentants professionnels recensés, 675 ont répondu au sondage<sup>18</sup>.

### 3.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur<sup>19</sup>
- 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.

---

18. En date du 31 mars 2024.

19. 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.



### 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 répondants<sup>20</sup>. 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.

### 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 informations<sup>21</sup> 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 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 aussi que seulement quelques membres du personnel contribuant au projet au sein de Revenu Québec auront l'autorisation d'accéder à vos réponses et la responsabilité de compiler les résultats. Ce personnel est tenu à la plus stricte confidentialité. [...].

20. 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.

21. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **Introduction du questionnaire Web**

Ce sondage se fait en conformité avec les dispositions légales 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.

### **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 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 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 de votre refus de participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte ne sera pas terminée. [...]

### **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](mailto: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**

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a 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 le SSAS. Un rapport portant sur l'année financière 2023-2024 sera produit au cours de l'année financière 2024-2025. 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 2023-2024

---

### 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 2023 à décembre 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. Ce sondage a été suspendu temporairement en décembre 2023 pour réévaluation des objectifs.

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 le SSAS, sans recours à une firme externe. Les logiciels LimeSurvey et Voxco ont été utilisés 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 était hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec tandis que le logiciel Voxco était hébergé en infonuagique sur les serveurs sécurisés de la firme Groupe Voxco inc., conformément aux règles de sécurité informatique en vigueur à Revenu Québec. Ces deux logiciels garantissent la protection des renseignements confidentiels des personnes participantes.

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 des logiciels LimeSurvey et Voxco 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<sup>er</sup> mars 2023 et le 31 octobre 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 708 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, 696 contribuables et personnes représentant des contribuables ont été invités à répondre au sondage (recensement).

### 4.4 Population jointe

Parmi les 696 personnes recensées, 40 ont répondu au sondage<sup>22</sup>.

### 4.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'usager<sup>23</sup>
- 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.

---

22. En date du 31 mars 2024.

23. Le numéro d'usager 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'usager.



## 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.

## 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 répondants<sup>24</sup>. 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 informations<sup>25</sup> 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.

24. 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.

25. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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 compilées 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. Ce personnel est tenu à la plus stricte confidentialité. [...]

### **Introduction du questionnaire Web**

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

Si vous acceptez de répondre cette consultation, ayez l'assurance que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront compilées de manière à en garantir 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. [...]

Notez que seuls quelques membres du personnel 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 découlerait d'un refus d'y 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](http://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](mailto: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**

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a 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 le SSAS. Des rapports portant sur l'année financière 2023-2024 seront produits au cours de l'année financière 2024-2025. 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 abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2023**

---

### **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, en plus 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 16 questions. Une collecte de données, effectuée par téléphone, a été réalisée par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 25 avril et le 1<sup>er</sup> juin 2023.

## 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 2021. Ces particuliers devaient également être âgés de 18 ans ou plus et résider au Québec.

Un échantillon aléatoire unique de 2 515 numéros de téléphone a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour la collecte de données.

## 5.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 108 particuliers avaient été obtenues. De ce nombre, 782 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'utilisateur<sup>26</sup>
- 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

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

## 5.6 Renseignements communiqués 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 l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. 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.

---

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.



## 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.

## 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 informations<sup>27</sup> 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.

### 5.9.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données aux agentes et aux agents du Central téléphonique de collecte de données du SSAS 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.

27. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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 : il est donc tenu de protéger 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 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 à Revenu Québec, par courriel ou par la poste, à l'une des adresses suivantes :

- [sondage@revenuquebec.ca](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
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**

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. [...]



### 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<sup>er</sup> 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

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a 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 le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier un particulier répondant.

Les résultats du sondage seront rendus disponibles en 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.

---

## 6 Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2023

---

### 6.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre de la reddition de comptes organisationnelle. Il ciblait l'ensemble des entreprises du Québec ayant traité directement avec Revenu Québec. Son principal objectif était de mesurer les attentes et la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements présentés dans la *Déclaration de services 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. Il a également permis de connaître les ressources qui seraient contactées par les entreprises en cas d'insatisfaction envers Revenu Québec, ainsi que le niveau de confiance à l'égard de la neutralité du service responsable du traitement des plaintes.

### 6.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 63 questions. Une collecte de données, effectuées par téléphone, a été réalisée par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 11 septembre au 10 novembre 2023.



### 6.3 Population visée

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

- 1) n'étaient pas des organismes à but non lucratif;
- 2) n'étaient pas des associations personnifiées;
- 3) qui avaient un statut dit « régulier »
  - a. soit en matière d'impôt,
  - b. soit en matière de taxes et de retenues à la source (RAS), et qui avaient transmis des déclarations de taxes et de RAS après le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Ces sociétés devaient avoir également

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

Un échantillon aléatoire unique de 8 050 entreprises 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 1 560 entreprises avaient été obtenues. De ce nombre, 1 503 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'utilisateur<sup>28</sup>
- 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 RAS depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022
- 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 à partir de ces renseignements.

---

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.



## 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 du SSAS. 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.

## 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 informations<sup>29</sup> 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 du SSAS 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 à la clientèle. En ce sens, il permet de mesurer les taux de satisfaction globale des entreprises à l'égard de l'ensemble des services de Revenu Québec, de ses divers modes de prestation de services et du service offert par le personnel.

29. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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.

### **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 de 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 : il est donc tenu de protéger 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'entraînera aucune conséquence pour vous ni pour l'entreprise que vous représentez.

### **Pondération**

La pondération consiste à accorder un poids à chacun des individus d'un échantillon en fonction de certaines variables clés (regroupement de régions et de chiffres 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](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
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 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 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 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

## 6.11 Évaluation éthique du sondage

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a été obtenue, le 6 juillet 2023, 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 le SSAS. 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 2024. Par la suite, ceux-ci seront diffusés à l'interne dans les différentes directions générales de Revenu Québec.

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

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



---

## 7 Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services de Revenu Québec 2023

---

### 7.1 Mise en contexte et objectifs

Ce sondage a été réalisé dans le cadre de la reddition de comptes organisationnelle. Il ciblait l'ensemble des préparateurs du Québec. Son principal objectif était de mesurer les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements pris dans la *Déclaration de services à la clientèle*. Ce sondage a permis, entre autres, de mesurer les taux de satisfaction globale des préparateurs 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 représentants professionnels.

### 7.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 57 questions. Les trois collectes de données ont été réalisées à l'interne par le SSAS à l'aide d'un questionnaire électronique et s'est déroulée du 23 octobre au 17 novembre 2023.

### 7.3 Population visée

La population visée était composée de l'ensemble des préparateurs ayant produit au moins une déclaration de revenus pour un particulier ou une entreprise au cours des 12 mois précédant le sondage. Ces préparateurs devaient également avoir une adresse au Québec, avoir un statut d'accréditation actif et ne pas avoir le statut de bénévole.

Trois échantillons aléatoires uniques de 3 500 courriels chacun ont été sélectionnés par le personnel de Revenu Québec et utilisés pour les collectes de données.

### 7.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 2 486 préparateurs avaient été obtenues. De ce nombre, 2 458 préparateurs avaient utilisé les services de Revenu Québec au cours des 12 mois précédant le sondage.

### 7.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Nom et prénom du ou de la responsable, ou du répondant ou de la répondante
- 2) Nom de l'entité juridique
- 3) Nom de la division
- 4) Adresse de la division
- 5) Statut de la division (deux catégories)
- 6) Statut de bénévole (deux catégories)
- 7) Présence d'un numéro TED (deux catégories)
- 8) Code postal
- 9) Type d'accréditation (deux catégories)
- 10) Courriel du ou de la responsable, ou du répondant ou de la répondante
- 11) Langue de correspondance (deux catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les préparateurs visés. Les renseignements 8 et 9 étaient nécessaires afin de permettre une stratification adéquate des préparateurs ayant répondu au sondage. Pour leur part, les renseignements 10 et 11 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les préparateurs.



## 7.6 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.

## 7.7 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, toutes les données ont été recueillies et traitées en veillant à préserver l'anonymat des préparateurs 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.

## 7.8 Éléments permettant de rassurer les préparateurs contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations<sup>30</sup> 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 préparateurs 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.

### 7.8.1 Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Le message d'information, les courriels d'invitation et de relance, ainsi que l'introduction du questionnaire Web transmis par Revenu Québec, informaient les préparateurs, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

#### **Message d'information**

Notez que ce sondage se fait en conformité avec les dispositions légales qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. Aucun renseignement sur votre identité ni aucune donnée fiscale ne vous seront demandés dans le cadre de ce sondage.

#### **Courriels d'invitation et de relance**

Ce sondage 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 que seulement quelques membres du personnel de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses et compiler les résultats. Ce personnel est tenu à la plus stricte confidentialité.

30. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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.

Notez que seulement quelques membres du personnel de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

## **7.8.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage**

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

### **Message d'information**

Notez que votre participation au sondage est volontaire et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pourrez exprimer votre refus d'y répondre en cliquant sur un deuxième hyperlien sécurisé.

### **Courriels d'invitation et de relance**

Notez que votre participation à celui-ci est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y 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 Web**

Notez que votre participation à celui-ci est volontaire, qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer et que vous pourrez modifier vos réponses tant que la collecte des données n'est pas terminée.

## **7.8.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des préparateurs contactés**

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

## **7.9 Avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels**

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 15 mai 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

## **7.10 Évaluation éthique du sondage**

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a été obtenue, le 16 mai 2023, 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.



## 7.11 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 le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier un préparateur répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en avril 2024. 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.

---

## 8 Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024

---

### 8.1 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 et des entreprises en recouvrement. 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 en recouvrement de Revenu Québec, ainsi que les taux de satisfaction à l'égard des services téléphoniques, postaux, offerts dans les bureaux, en ligne et de paiement d'une créance.

### 8.2 Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 70 questions. La collecte de donnée, effectuée par téléphone, a été réalisée par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 15 janvier et le 2 avril 2024.

### 8.3 Population visée

La population visée était composée de particuliers<sup>31</sup> et d'entreprises ayant, au cours des douze mois précédant le sondage,

- soit conclu une entente de paiement à l'amiable avec Revenu Québec;
- soit fait l'objet de mesures de recouvrement administratives<sup>32</sup> ou légales<sup>33</sup>.

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

Un échantillon aléatoire unique de 6 700 numéros de téléphone de particuliers et de 6 500 numéros de téléphone d'entreprises a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour la collecte de données.

---

31. Dans ce sondage, le terme *particulier* incluait les particuliers en affaires.

32. Saisie bancaire ou de l'employeur.

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



## 8.4 Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 125 particuliers et de 1 090 entreprises avaient été obtenues. De ce nombre, 920 particuliers et 938 entreprises avaient utilisé les services de Revenu Québec au cours des 12 mois précédant le sondage.

## 8.5 Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur<sup>34</sup>
- 2) Revenu total du particulier (quatre catégories)
- 3) Genre du particulier (deux catégories)
- 4) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 5) Âge du particulier (trois catégories)
- 6) Chiffre d'affaires de l'entreprise (cinq catégories)
- 7) Niveau de recouvrement (deux catégories)
- 8) Région administrative (quatre catégories)
- 9) Clientèle (deux catégories)
- 10) Entente de paiement (deux catégories)
- 11) Numéro de téléphone du particulier ou de l'entreprise
- 12) Nom et prénom du particulier
- 13) Nom de l'entreprise

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

## 8.6 Renseignements communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires à la communication avec les particuliers et les entreprises ciblées (renseignements 9 à 13) 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 du SSAS. Il est à noter que la pondération des particuliers et des entreprises ayant répondu au sondage devait avoir une incidence importante sur les résultats.

## 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 sondage.

---

34. 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.



## 8.8 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 entreprises et 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.

## 8.9 Éléments permettant de rassurer les particuliers et les entreprises contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations<sup>35</sup> prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre aux questions des particuliers et des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui 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 du SSAS lors de la collecte de données :

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

#### **Obligation légale et utilisation des renseignements**

Revenu Québec a l'obligation légale de simplifier le plus possible les règles et les procédures régissant sa prestation de services. Cette obligation lui permet d'améliorer la qualité de son offre de services et d'augmenter l'efficacité de son fonctionnement. De plus, Revenu Québec est autorisé par la Loi sur l'administration fiscale à utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages, d'études et de recherches ainsi que pour la production de statistiques et son administration.

#### **Informations utilisées**

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro de téléphone des particuliers, des entreprises et des intervenants 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 un dossier fiscal.

35. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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**

#### **Si CLIENTÈLE = Particulier**

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

#### **Si CLIENTÈLE = Entreprise**

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

### **Service à la clientèle**

#### **Si CLIENTÈLE = Particulier**

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

#### **Si CLIENTÈLE = Entreprise**

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

### **Pondération**

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

### **Provenance des numéros de téléphone**

Les numéros de téléphone utilisés pour ce sondage font partie des informations que les 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 par courriel ou par la poste, à l'une des adresses suivantes :

- [sondage@revenuquebec.ca](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-5  
Québec (Québec) G1X 4A5



## 8.9.2 Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

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

### **Introduction du questionnaire téléphonique**

#### **Si CLIENTÈLE = Particulier**

Avant de commencer, je dois vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y répondre. 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 pour que Revenu Québec puisse effectuer un contrôle de la qualité.

#### **Si CLIENTÈLE = Entreprise**

Avant de commencer, je dois vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y répondre. Ayez également l'assurance que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier fiscal de votre entreprise, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. Enfin, notez que cet appel sera enregistré pour que Revenu Québec puisse effectuer un contrôle de la qualité.

## 8.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers et des entreprises contactés

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

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DAIPRC de Revenu Québec le 21 novembre 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

## 8.11 Évaluation éthique du sondage

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a été obtenue, le 7 novembre 2023, 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.

## 8.12 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 le SSAS. 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 2024. Par la suite, ceux-ci seront diffusés à l'interne à la direction générale requérante, soit la DGR.



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.

---

## **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 ainsi que de l'orientation 1.1 des planifications stratégiques 2020-2023 et 2023-2027 de Revenu Québec qui vise 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 ont été choisis par la DGP, sous les conseils du SSAS et selon les différents mandats qui lui ont été confiés et qui ont évolué au fil du temps. Trois consultations avaient déjà été réalisées en 2022-2023, alors pour la période de 2023-2024, deux consultations et un sondage ont été réalisés dans le cadre de ce laboratoire client, soit les suivants :

- Consultation 4 : Pages du site Internet de Revenu Québec relatives au CMD
- Sondage 1 : Espace sécurisé Mon dossier pour les citoyens
- Consultation 5 : Raisons potentielles de ne pas demander le crédit d'impôt

Les objectifs visés par la consultation 4 étaient d'évaluer la facilité à trouver l'information à l'égard du CMD sur la page du site Internet de Revenu Québec, le niveau d'effort pour y parvenir et déterminer les éléments à améliorer. Pour leur part, les objectifs visés par le sondage 1 étaient de connaître l'intérêt à l'égard de l'utilisation de Mon Dossier pour les citoyens (MDC), la satisfaction des utilisateurs ainsi qu'obtenir des suggestions d'amélioration. Enfin, les objectifs visés par la consultation 5 étaient de connaître les raisons pour lesquelles certaines personnes admissibles ne font pas de demande de CMD et obtenir des suggestions d'amélioration.

### **9.2 Méthodologie**

Pour la consultation 4, la méthode de collecte retenue a été la tenue d'entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité par visioconférence Teams. Le recrutement des personnes participantes pour la consultation 4 s'est déroulé par téléphone le 2 et le 14 juin 2023. Les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité se sont tenues du 12 au 21 juin 2023.

Pour le sondage 1, la méthode de collecte retenue a été la tenue d'un sondage téléphonique. La collecte de données pour le sondage 1 s'est déroulée par téléphone du 10 au 25 octobre 2023.

Pour la consultation 5, la méthode de collecte retenue a été la tenue d'entrevues individuelles par téléphone. Le recrutement des personnes participantes pour la consultation 5 s'est déroulé par téléphone du 27 au 29 février 2024. Les entrevues individuelles se sont tenues du 20 au 25 mars 2024.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des entrevues, la collecte des données du sondage, l'analyse des données et la rédaction des rapports d'analyse ont été réalisés par le SSAS.



### 9.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée des particuliers du Québec admissibles au CMD<sup>36</sup>, 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. Cependant, 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.

Pour la consultation 4, un échantillon aléatoire de 4 004 particuliers avait déjà été sélectionné en 2022-2023 par le personnel du SSAS dans le cadre des consultations précédentes afin qu'une banque de personnes volontaires soit recruté par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

Pour le sondage 1, un échantillon aléatoire de 557 particuliers a été sélectionné par le personnel du SSAS et utilisé pour la collecte de données par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

Pour la consultation 5, un échantillon aléatoire de 1 000 particuliers a été sélectionné par le personnel du SSAS et utilisé pour le recrutement des personnes participantes par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

### 9.4 Population jointe

Pour la consultation 4, parmi les 4 004 particuliers déjà échantillonnés en 2022-2023, 765 personnes avaient alors été contactées et 81 d'entre elles avaient été recrutées pour faire partie de la banque. De ce nombre, 12 personnes ont finalement participé à la consultation 4.

L'ensemble des 587 particuliers échantillonnés pour le sondage 1 ont été contactés lors de la collecte de données. De ce nombre, 151 personnes ont répondu au sondage.

Parmi les 1 000 particuliers échantillonnés pour la consultation 5, 113 personnes ont été contactés et 12 d'entre elles ont été recrutées afin de participer à une entrevue individuelle. De ce nombre, 9 personnes ont participé à une entrevue individuelle lors de la consultation 5.

### 9.5 Renseignements utilisés

Le Service des études fiscales et statistiques (SEFS) de la DGIA a transmis au SSAS 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'utilisateur<sup>37</sup>
- 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

36. Pour la consultation 4, l'année d'imposition 2020 a été utilisée, pour le sondage 1, l'année d'imposition 2021 a été utilisée et pour la consultation 5, l'année d'imposition 2022 a été utilisée.

37. 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.



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 4 à 6 et 10 à 13 ont permis d'assurer une bonne diversité des consultations lors du recrutement de personnes participantes et du sondage lors de la collecte de données, et les renseignements 7 et 8 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes.

## **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 particuliers participants aux consultations (renseignements 4 à 8 et 10 à 13) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. 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 informations<sup>38</sup> 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.

38. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



## 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 du SSAS 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.

### **Informations utilisées**

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent recrutement sont le nom, le numéro de téléphone, la langue de communication, le groupe d'âge et le genre des particuliers à joindre, ainsi que deux variables codifiées. Ces variables sont nécessaires pour diversifier les personnes participantes, 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 personnes participantes selon leur profil.

### **Confidentialité**

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, au sein au Service 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 (uniquement pour la consultation 4)**

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.



### **Proche aidant**

Tel que 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.

### **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](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-5  
Québec (Québec) G1X 4A5

Les indications fournies dans l'introduction des questionnaires téléphoniques utilisés pour la recherche de particuliers participants, celles mentionnées au début des entrevues individuelles, ainsi que celles présentées dans l'introduction du questionnaire téléphonique pour la collecte de données du sondage informaient les personnes, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

### **Questionnaire de recrutement téléphonique pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité (consultation 4)**

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. Notez que cet appel sera enregistré aux fins de contrôle de la qualité par Revenu Québec.

### **Questionnaire de recrutement téléphonique pour les entrevues individuelles (consultation 5)**

Sachez que vous êtes libre de participer ou non à cette entrevue, 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. Notez que cet appel sera enregistré aux fins de contrôle de la qualité par Revenu Québec.

### **Questionnaire téléphonique de collecte de données (sondage 1)**

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.



### **Entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité et entrevues individuelles (consultations 4 et 5)**

Présence de personnes observatrices

Accès de certaines personnes aux informations recueillies lors des rencontres

Absence totale de conséquence relativement au dossier de la personne participante

Enregistrement de la rencontre sur support audio ainsi que destruction des données à la fin de l'étude

Liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions

Non-divulgence de toute information personnelle

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

Il importe de noter que les personnes étaient libres de participer ou non au laboratoire client. Les indications fournies dans l'introduction des questionnaires téléphoniques utilisés pour le recrutement de particuliers participants, celles mentionnées au début des entrevues individuelles ainsi que celles présentées dans l'introduction du questionnaire téléphonique pour la collecte de données du sondage permettaient de rassurer les personnes en ce sens. En voici des extraits :

#### **Questionnaire de recrutement téléphonique pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité (consultation 4)**

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

#### **Questionnaire de recrutement téléphonique pour les entrevues individuelles (consultation 5)**

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

#### **Questionnaire téléphonique de collecte de données (sondage 1)**

Avant de commencer, je dois vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et ce, sans conséquence.

### **Entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité et entrevues individuelles (consultations 4 et 5)**

Liberté des personnes participantes de répondre ou non à chacune des questions

### **9.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes contactées**

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue des recrutements et de leurs 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, sur le sondage 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 4 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 23 mai 2023 en lien avec l'avis soumis en mai 2022.

Le questionnaire du sondage 1 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 3 octobre 2023 en lien avec l'avis soumis en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 5 a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 23 février 2024 en lien avec l'avis soumis en mai 2022.

## **9.11 Évaluation éthique du laboratoire client**

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du laboratoire client a 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 4 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 23 mai 2023 en lien avec l'évaluation éthique soumise en mai 2022.

Le questionnaire du sondage 1 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 3 octobre 2023 en lien avec l'évaluation éthique soumise en mai 2022.

Le guide de discussion de la consultation 5 a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 23 février 2024 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 le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une personne participante.

Les résultats de la consultation 4 ont été rendus disponibles le 31 juillet 2023, ceux du sondage 1 ont été rendus disponibles le 6 décembre 2023 tandis que ceux de la consultation 5 ont été rendus disponibles le 8 mai 2024. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

Un rapport comprenant les informations recueillies lors de l'ensemble des consultations relatives à ce laboratoire client sera rédigé par le SSAS 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 crédit d'impôt pour personne aidante

---

### 10.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre du pilier 1 *Simplifier l'expérience client* de la vision de modernisation 2022-2027 de Revenu Québec prévoyant la réalisation du projet *Simplification des parcours client pour le crédit d'impôt pour personne aidante* et en cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Le principal objectif du crédit d'impôt pour personne aidante (PAID) visait à reconnaître l'apport essentiel des personnes aidantes à la société québécoise et à améliorer le soutien offert à ces personnes. L'une des mesures maintenant offertes par Revenu Québec est la possibilité d'obtenir le PAID par versements anticipés (VA). Ce laboratoire client ciblait les personnes aidantes. La DGP avait pour principal objectif de connaître les attentes et la satisfaction de celles-ci relativement au PAID en recueillant des informations concernant leurs préférences de modes de communication avec Revenu Québec, leur connaissance du crédit d'impôt, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration souhaitées et la qualité des 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 et par visioconférence Teams. Le recrutement des personnes participantes s'est déroulé par téléphone les 3 et 4 avril 2023. Les entrevues individuelles se sont tenues du 11 au 25 avril 2023.

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 le SSAS.

### 10.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée des particuliers du Québec ayant bénéficié du PAID pour l'année d'imposition 2021, soit ceux ayant pris soin, selon le cas :

- d'une personne âgée de 18 ans ou plus qui est atteinte d'une déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques et ayant besoin d'assistance pour accomplir une activité courante de la vie quotidienne (volet 1);
- d'une personne âgée de 70 ans ou plus cohabitant avec eux, sans être leur conjointe ou conjoint (volet 2).

La population visée était estimée à environ 75 000 particuliers.

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 PAID dans le ménage.

Un échantillon aléatoire de 800 particuliers admissibles au PAID a été sélectionné par le personnel du SSAS et utilisé pour la collecte de données par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

### 10.4 Population jointe

Parmi les 800 particuliers échantillonnés, 116 personnes ont été contactées et 20 d'entre eux ont été recrutés afin de participer aux entrevues individuelles. Finalement, 17 personnes ont participé à une entrevue.



## 10.5 Renseignements utilisés

Le Service des études fiscales et statistiques de la DGIA a transmis au SSAS 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'utilisateur<sup>39</sup>
- 2) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 3) Code postal du particulier
- 4) Volet dans lequel s'inscrit la demande (deux catégories)
- 5) Type de versements (deux catégories)
- 6) Indicateur portant sur des frais engagés pour des services spécialisés de relève à la ligne 266 de l'annexe H de la déclaration de revenus (deux catégories)
- 7) Prénom et nom du particulier
- 8) Numéros de téléphone du particulier

Plus précisément, les renseignements 1 à 2 ont servi à identifier les personnes visées et les renseignements 3 à 6 ont permis d'assurer une bonne diversité lors du recrutement de personnes participantes. Pour leur part, les renseignements 7 et 8 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes.

## 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 particuliers participants aux entrevues individuelles (renseignements 3 à 8) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Les renseignements 3 à 6 étaient codés afin de ne pas révéler de renseignements sensibles.

## 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.

---

39. 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.



## 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 informations<sup>40</sup> 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.

### 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 du SSAS 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.

#### **Informations utilisées**

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent recrutement sont le nom et le numéro de téléphone des particuliers à joindre, ainsi que des variables codifiées. Ces variables sont nécessaires pour diversifier les personnes participantes, mais ne contiennent aucune information qui pourrait être liée à votre dossier fiscal.

#### **Confidentialité**

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet et rattaché à la Direction des sondages, des études économiques, fiscales et statistiques de Revenu Québec aura accès aux données recueillies. Ce personnel est lié par un engagement de confidentialité : il est donc tenu de protéger 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 répondre n'entraînera aucune conséquence pour vous.

40. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **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.

### **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](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-5  
Québec (Québec) G1X 4A5

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de particuliers participants et au début des entrevues individuelles informaient les personnes, 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 à votre dossier fiscal, qu'elles demeureront confidentielles et que seul le personnel affecté au projet pourra y avoir accès. Notez que cet appel sera enregistré en vue d'assurer un contrôle de la qualité par Revenu Québec.

### **Entrevues individuelles**

Demande de ne faire aucun enregistrement audio, vidéo ou d'image (ex. : capture d'écran) pendant l'entrevue

Présence d'observateurs

Accès de certaines personnes aux informations recueillies lors des rencontres

Enregistrement de la rencontre sur support audio et destruction des données à la fin de l'étude

Absence totale de conséquences relativement au dossier de la personne participante

Liberté de la personne participante à répondre ou non à chacune des questions

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 personnes étaient libres de participer ou non au laboratoire client. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement de particuliers participants et au début des entrevues individuelles permettaient de rassurer les personnes 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.

#### **Entrevues individuelles**

Liberté de la personne participante à répondre ou non à chacune des questions

### 10.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes contactées

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du recrutement 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.

### 10.10 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 9 mars 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

### 10.11 Évaluation éthique du laboratoire client

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du laboratoire client a été obtenue le 22 février 2023, 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.

### 10.12 Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une personne participante.

Les résultats du laboratoire client ont été rendus disponibles le 25 mai 2023. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP et feront 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.



---

## 11 Laboratoire client sur la déclaration de revenus simplifiée

---

### 11.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre de VISION 2022-2027 et dans le but de simplifier l'expérience client en offrant à une clientèle ciblée une déclaration de revenus simplifiée disponible dans Mon dossier pour les citoyens (MDC). Ce projet visait à accroître l'équité fiscale et renforcer la conformité fiscale volontaire. Un projet pilote concernant la mise en ligne de ce nouveau service a eu lieu pour l'année d'imposition 2023. Ce laboratoire client ciblait les particuliers ayant un profil fiscal simple.

Par l'intermédiaire d'entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité, la DGP avait comme principal objectif de connaître les attentes et la satisfaction des personnes ciblées relativement à l'utilisation du service de la déclaration de revenus simplifiée dans MDC, notamment en faisant tester différentes mises en situation.

Pour ce qui est des groupes de discussion, la DGP avait comme principal objectif de connaître les attentes et la satisfaction des personnes ciblées relativement au service de déclaration de revenus simplifiée offert dans MDC en recueillant des informations concernant leurs habitudes relativement à la production de leur déclaration de revenus, leur préférence de mode de communication avec Revenu Québec, les incitatifs à l'utilisation de MDC, leur opinion relativement aux lettres d'invitation ainsi que leur préférence de message clé à transmettre.

### 11.2 Méthodologie

Deux méthodes de collecte ont été retenues pour la réalisation de ce laboratoire client. La première méthode utilisée a été l'entrevue individuelle incluant un test d'utilisabilité. Le recrutement des personnes participantes pour cette méthode s'est déroulé par téléphone les 7, 8 et 11 septembre 2023. Les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité se sont tenues du 18 au 21 septembre 2023.

La deuxième méthode de collecte utilisée pour la réalisation de ce laboratoire client est le groupe de discussion par visioconférence Teams. Le recrutement des personnes participantes pour cette méthode s'est déroulé par téléphone du 12 au 15 septembre 2023, ainsi qu'entre le 27 septembre et le 6 octobre 2023. Les groupes de discussion se sont tenus du 10 au 12 octobre 2023.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité ainsi que les groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction des rapports d'analyse ont été réalisés par le SSAS.

### 11.3 Population visée

La population totale de ce laboratoire client était constituée des particuliers ayant un profil fiscal simple<sup>41</sup> pour les années d'imposition 2021 et 2022<sup>42</sup>. En date d'octobre 2023, cette population était d'environ 250 000 particuliers. La population visée dans le cadre de ce laboratoire client était composée des particuliers du bassin créé par la DGP pour le projet pilote de déclaration de revenus simplifiée à partir de la population totale. La population visée, soit le bassin du projet pilote, était estimée à environ 100 000 particuliers.

Pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité, ainsi que pour les groupes de discussion, 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. De plus, pour les groupes de discussion, les particuliers de la population visée devaient avoir accès à Internet haute vitesse ainsi qu'à une caméra web afin d'être admissibles à participer à ce laboratoire client.

---

41. Afin de permettre à Revenu Québec de disposer de l'information qui lui permettra de préremplir leur déclaration de revenus. Pour avoir un profil fiscal simple, le particulier devait répondre à certains critères pour ces années d'imposition.

42. L'année d'imposition 2020 a également été prise en compte lorsque la situation du particulier le permettait.



Pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité, un échantillon aléatoire de 400 particuliers a été sélectionné par le personnel du SSAS et utilisé pour le recrutement des personnes participantes par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

Pour les groupes de discussion, un échantillon aléatoire de 1 000 particuliers a été sélectionné par le personnel du SSAS et utilisé pour le recrutement des personnes participantes par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

## 11.4 Population jointe

Parmi les 400 particuliers échantillonnés pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité, 352 personnes ont été contactées afin d'atteindre l'objectif de 10 personnes volontaires recrutées. Finalement, 9 particuliers ont participé à une entrevue individuelle incluant un test d'utilisabilité.

Parmi les 1 000 particuliers échantillonnés pour les groupes de discussion, 830 personnes ont été contactées afin d'atteindre l'objectif de 24 personnes volontaires recrutées. Finalement, 17 particuliers ont participé à l'un des trois groupes de discussion.

## 11.5 Renseignements utilisés

La DGP a transmis au SSAS un fichier créé à partir de l'environnement informationnel de Revenu Québec et contenant les informations nécessaires à la réalisation de ce laboratoire client, pour l'ensemble des particuliers visés. Les numéros de téléphone des particuliers ont été ajoutés au fichier par le SSAS. Voici les renseignements utilisés :

- 1) Numéro d'utilisateur<sup>43</sup>
- 2) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 3) Code postal du particulier
- 4) Âge du particulier (deux catégories)
- 5) Genre du particulier
- 6) Revenu total du particulier (deux catégories)
- 7) Indicateur d'inscription à MDC (deux catégories)
- 8) Prénom et nom du particulier
- 9) Numéros de téléphone du particulier

Plus précisément, les renseignements 1 à 3 ont servi à identifier les personnes visées et les renseignements 4 à 7 ont permis d'assurer une bonne diversité lors du recrutement de personnes participantes. Pour leur part, les renseignements 8 et 9 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes.

## 11.6 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 particuliers participants aux entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité et aux groupes de discussion (renseignements 4 à 9) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Les renseignements 6 et 7 étaient codés afin de ne pas révéler de renseignements sensibles.

---

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



## 11.7 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.

## 11.8 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.

## 11.9 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 informations<sup>44</sup> 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.

### 11.9.1 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 du SSAS 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.

#### **Informations utilisées**

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent recrutement sont le nom et le numéro de téléphone des particuliers à joindre, la catégorie d'âge, le genre ainsi qu'une variable codifiée. Ces variables sont nécessaires pour diversifier les personnes participantes, mais ne contiennent aucune information qui pourrait être liée à votre dossier fiscal.

44. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



### **Confidentialité**

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, au sein de la Direction des sondages et des études économiques, fiscales et statistiques de Revenu Québec, aura accès aux données recueillies. Ce personnel est lié par un engagement de confidentialité : il est donc tenu de protéger 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 répondre n'entraînera 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.

### **Modification des réponses**

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue téléphonique, 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](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-5  
Québec (Québec) G1X 4A5

### **Déclaration de revenus simplifiée**

Un nouveau service en ligne offert dans l'espace sécurisé Mon dossier pour les citoyens permet d'obtenir une déclaration de revenus simplifiée. Le particulier devra d'abord répondre à des questions et remplir quelques cases pour vérifier s'il peut utiliser ce nouveau service. Si oui, une déclaration de revenus automatiquement préparée par Revenu Québec lui sera présentée. Le particulier devra par la suite vérifier les renseignements contenus dans cette déclaration simplifiée, confirmer leur exactitude et la transmettre à Revenu Québec.

#### **NOTES**

- Ce nouveau service de Revenu Québec n'existe pas encore. Il s'agit d'un projet pilote.
- Le particulier ne pourra pas transmettre sa déclaration de revenus fédérale à l'Agence du revenu du Canada à l'aide de ce nouveau service.
- L'utilisation de ce nouveau service n'exemptera pas le particulier des processus habituels de vérification fiscale de Revenu Québec.



### **Test d'utilisabilité**

Le test d'utilisabilité consiste à tester, à partir de Mon dossier pour les citoyens, le nouveau service permettant d'obtenir une déclaration de revenus simplifiée. Les personnes participant à ce test sont invitées à expliquer le processus qu'elles ont eu à accomplir pour utiliser ce service en ligne.

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de particuliers participants et au début des entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité ainsi que des groupes de discussion informaient les personnes, 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 rencontre, 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 à des fins de contrôle de la qualité par Revenu Québec.

### **Entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité et groupes de discussion**

Rappel de l'engagement de confidentialité et de la présence de personnes observatrices

Enregistrement de la rencontre sur support audio aux fins d'analyse et de contrôle de la qualité

Destruction des données à la fin de l'étude

Accès de certaines personnes aux informations recueillies lors des rencontres à des fins d'analyse

Absence totale de conséquence relativement au dossier de la personne participante

Liberté de répondre ou non à chacune des questions

Non-divulgence de toute information personnelle

## **11.9.2 Information concernant le choix de participer ou non au laboratoire client**

Il importe de noter que les personnes étaient libres de participer ou non au laboratoire client. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour le recrutement de particuliers participants et au début des entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité ainsi que des groupes de discussion permettaient de rassurer les personnes en ce sens. En voici des extraits :

### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

Sachez que vous êtes libre de participer ou non à cette rencontre, et ce, sans conséquence.

### **Entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité et groupes de discussion**

Liberté de répondre ou non à chacune des questions

## **11.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes contactées**

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue des recrutements et de leurs 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 incluant un test d'utilisabilité, les groupes de discussion et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.



## 11.10 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 2 août 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

Le guide de discussion pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 12 septembre 2023 en lien avec l'avis soumis en août 2023.

Le guide de discussion pour les groupes de discussion a été envoyé à la DAIPRC de Revenu Québec le 28 septembre 2023 en lien avec l'avis soumis en août 2023.

## 11.11 Évaluation éthique du laboratoire client

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du laboratoire client a été obtenue le 3 août 2023, 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 pour les entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 12 septembre 2023 en lien avec l'évaluation éthique soumise en août 2023.

Le guide de discussion pour les groupes de discussion a été envoyé au Bureau de l'éthique de Revenu Québec le 28 septembre 2023 en lien avec l'évaluation éthique soumise en août 2023.

## 11.12 Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production des rapports ont été réalisées par le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une personne participante.

Les résultats des entrevues individuelles incluant un test d'utilisabilité ont été rendus disponibles le 21 novembre 2023 tandis que ceux des groupes de discussion ont été rendus disponibles le 16 novembre 2023. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP et feront l'objet d'une évaluation avant leur diffusion sur le site Internet de Revenu Québec.

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

---

## 12 Laboratoire client sur la déclaration de services à la clientèle de Revenu Québec

---

### 12.1 Mise en contexte et objectifs

Ce laboratoire client a été réalisé dans le cadre de la révision majeure de la *Déclaration de services à la clientèle* (DSC). La DSC présente les engagements généraux de l'organisation en matière de qualité de service ainsi que les normes de service précises et mesurables, soit les délais visés et les cibles. Ce laboratoire client ciblait les particuliers, les bénévoles et les entreprises. La Direction des affaires intergouvernementales et de l'intégration de l'information (DAIII) de la Direction principale de la performance et des affaires intergouvernementales à la DGIA avait pour principal objectif de connaître les attentes et la satisfaction de la clientèle relativement à la DSC faisant l'objet d'une révision. Pour ce faire, elle désirait recueillir des informations concernant la clarté et le caractère complet des engagements de Revenu Québec envers la clientèle, le caractère raisonnable des délais prévus et des cibles pour les normes de services, le caractère raisonnable des attentes de Revenu Québec envers sa clientèle, les pistes d'amélioration souhaitées et la compréhension globale de la DSC.



## 12.2 Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de ce laboratoire client a été le groupe de discussion réalisé par visioconférence Teams.

Le recrutement des personnes participantes pour le groupe des entreprises s'est déroulé par courriel du 4 au 15 décembre 2023. Le groupe de discussion s'est tenu le 15 janvier 2024.

Le recrutement des personnes participantes pour le groupe des bénévoles s'est déroulé par courriel du 23 novembre au 15 décembre 2023. Le groupe de discussion s'est tenu le 16 janvier 2024.

Le recrutement des personnes participantes pour le groupe des particuliers s'est déroulé par téléphone du 11 au 15 décembre 2023. Le groupe de discussion s'est tenu le 17 janvier 2024.

Le recrutement des personnes participantes, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été réalisés par le SSAS.

## 12.3 Population visée

La population visée par ce laboratoire client était constituée

- des particuliers du Québec âgés de 18 ans et plus,
- des bénévoles de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ),
- des membres du Comité consultatif sur la conformité fiscale des entreprises (CCCFE)<sup>45</sup> accompagnés chacun d'une entreprise membre qui s'occupent des démarches de leur entreprise auprès de Revenu Québec.

Les particuliers de la population visée pouvant être joints par téléphone ainsi que les bénévoles et les entreprises pouvant être joints par courriel étaient admissibles à participer à ce laboratoire client. De plus, pour l'ensemble de ceux-ci, la langue de communication devait être le français et ils devaient avoir accès à Internet haute vitesse ainsi qu'à une caméra Web.

### Particuliers

Un échantillon aléatoire de 1 000 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et utilisé pour le recrutement des personnes participantes par l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS.

### Bénévoles

Un courriel a été acheminé par la vice-présidente et directrice générale des particuliers de Revenu Québec au directeur général de la FCABQ afin qu'il cible des personnes bénévoles, participant au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles et intéressées à participer.

### Entreprises

Un courriel a été acheminé par le vice-président et directeur général des entreprises de Revenu Québec aux 5 membres du CCCFE afin qu'ils participent à un groupe de discussion. Chacun de ceux-ci devaient aussi cibler une entreprise membre de leur association pour les accompagner. La personne représentant l'entreprise membre devait être celle la plus susceptible de communiquer et de traiter avec Revenu Québec.

---

45. Les divers regroupements d'entreprises et les associations professionnelles présentes au CCCFE sont : l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, le Conseil québécois du commerce de détail, la Fédération des chambres du commerce de Québec, le Conseil du patronat du Québec et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.



## 12.4 Population jointe

### Particuliers

Parmi les 1 000 particuliers échantillonnés, 138 personnes ont été contactées et 10 d'entre elles ont été recrutées afin de participer au groupe de discussion. Finalement, 9 particuliers ont participé au groupe de discussion.

### Bénévoles

Le directeur général de la FCABQ a recruté 10 bénévoles afin de participer au groupe de discussion. Finalement, 9 bénévoles ont participé au groupe de discussion.

### Entreprises

Les 5 membres du CCCFE ont recruté 5 entreprises membres de leur association afin de participer au groupe de discussion. Finalement, 8 membres du CCCFE et entreprises ont participé au groupe de discussion.

## 12.5 Renseignements utilisés

### Particuliers

Le SSAS a créé un fichier à partir de l'environnement informationnel de Revenu Québec, contenant les informations nécessaires à la réalisation de ce laboratoire client pour l'ensemble des particuliers visés. Voici les renseignements utilisés :

- 1) Numéro d'utilisateur<sup>46</sup>
- 2) Langue de communication du particulier (deux catégories)
- 3) Code postal du particulier
- 4) Âge du particulier (trois catégories)
- 5) Genre du particulier
- 6) Revenu total du particulier (deux catégories)
- 7) Prénom et nom du particulier
- 8) Numéros de téléphone du particulier

Plus précisément, les renseignements 1 à 3 ont servi à identifier les personnes visées et les renseignements 4 à 6 ont permis d'assurer une bonne diversité lors du recrutement des personnes participantes. Pour leur part, les renseignements 7 et 8 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les personnes.

### Bénévoles

Les informations relatives aux Bénévoles n'ont pas été tirées des banques disponibles à Revenu Québec. En effet, la FCABQ a fourni les informations nécessaires à la réalisation de ce laboratoire client pour l'ensemble des bénévoles intéressés à participer.

### Entreprises

Les informations relatives aux entreprises n'ont pas été tirées des banques disponibles à Revenu Québec. En effet, le CCCFE a fourni les informations nécessaires à la réalisation de ce laboratoire client pour l'ensemble des entreprises intéressées à participer.

---

46. 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.



## **12.6 Renseignements communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS**

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les personnes visées et d'assurer une bonne diversité de particuliers participants au groupe de discussion (renseignements 4 à 8) ont été communiqués à l'équipe du Central téléphonique de collecte de données du SSAS. Le renseignement 6 était codé afin de ne pas révéler de renseignements sensibles.

## **12.7 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.

## **12.8 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.

## **12.9 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 informations<sup>47</sup> 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.

---

47. Nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite, fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, moyens par lesquels les renseignements sont recueillis, caractère obligatoire ou facultatif de la demande, conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis, ainsi que droits d'accès et de rectification prévus par la loi. Également, lorsque applicable, la personne est informée du 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.



## 12.9.1 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 du SSAS 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.

### Informations utilisées

Les seules informations que Revenu Québec utilise pour réaliser le présent recrutement sont le nom et le numéro de téléphone des particuliers à joindre, la catégorie d'âge, la langue, le genre ainsi qu'une variable codifiée. Ces variables sont nécessaires pour diversifier les personnes participantes, mais ne contiennent aucune information qui pourrait être liée à votre dossier fiscal.

### Confidentialité

Seul le personnel affecté à la réalisation du projet, au sein de la Direction des sondages, des études économiques, fiscales et statistiques de Revenu Québec, aura accès aux données recueillies. Ce personnel est lié par un engagement de confidentialité : il est donc tenu de protéger 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 à la rencontre n'entraînera 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.

### Modification des réponses

Si vous désirez modifier l'une de vos réponses à la suite de l'entrevue téléphonique, 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](mailto:sondage@revenuquebec.ca)
- À l'attention de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-5  
Québec (Québec) G1X 4A5



## **Particuliers**

Tous les contribuables (citoyens) qui sont dans l'obligation de produire une déclaration de revenus (TP-1). Ils sont inscrits à la loi IP (Impôt des particuliers).

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire téléphonique utilisé pour la recherche de particuliers participants et au début des groupes de discussion informaient les personnes, 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 rencontre et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. 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 pour que Revenu Québec puisse effectuer un contrôle de la qualité.

### **Groupes de discussion**

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

Destruction des données à la fin de l'étude

Accès de certaines personnes aux informations recueillies lors des rencontres à des fins d'analyse

Rassurer les personnes participantes de l'absence totale de conséquence relativement à leur dossier fiscal ou tout autre dossier les concernant détenus par Revenu Québec

Rassurer les personnes participantes de l'absence de toute localisation, de toute tentative d'identification ou de profilage à partir d'indices technologiques collectés par le navigateur Web ou l'application Teams

Liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions

Non-divulgence de toute information personnelle

## **12.9.2 Information concernant le choix de participer ou non au laboratoire client**

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

### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

Sachez que vous êtes libre de participer ou non à cette rencontre et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

### **Groupes de discussion**

Liberté des personnes participantes à répondre ou non à chacune des questions



### **12.9.3 Ressources disponibles pour répondre aux questions des personnes contactées**

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du recrutement 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 le groupe de discussion et sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce laboratoire client.

Pour ce qui est des bénévoles, ils avaient la possibilité de répondre à la personne ayant transmis le courriel d'invitation. Les entreprises avaient, quant à elles, la possibilité de contacter la personne responsable ou de répondre à la personne ayant transmis le courriel d'invitation.

### **12.10 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 17 novembre 2023. Les modifications nécessaires ont été apportées afin que les recommandations de la DAIPRC soient prises en compte.

### **12.11 Évaluation éthique du laboratoire client**

L'article 63.3 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du laboratoire client a été obtenue le 13 novembre 2023, 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.

### **12.12 Analyse des données et diffusion des résultats**

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par le SSAS. Les données recueillies ont été agrégées afin qu'il soit impossible d'identifier une personne participante.

Les résultats du laboratoire client ont été rendus disponibles le 28 février 2024. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGIA et feront 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.



# CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2023-2024, 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, 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.

Il importe de préciser que les renseignements collectés lors des sondages et consultations de Revenu Québec, incluant les renseignements sociodémographiques, sont anonymisés et ne sont jamais déposés dans les dossiers fiscaux de la clientèle. Les renseignements collectés sont parfois jumelés avec des données provenant des dossiers fiscaux de la clientèle lors de l'analyse des résultats, sans toutefois qu'il soit possible de lier ce jumelage avec un particulier ou une entreprise unique. Il est donc impossible de faire un lien direct ou indirect entre les réponses obtenues et les dossiers fiscaux des diverses clientèles répondantes.

Les sondages et consultations visés par le présent rapport 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 douze projets comportant les sondages et consultations effectués.

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

N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût <sup>48</sup>	Commentaires
1	Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises 2023-2024	DGE (DSGAQ)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès d'entreprises après chaque séance d'accompagnement.</li> <li>Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (SSAS) depuis juin 2018.</li> <li>Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
2	Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes 2023-2024	DGP (DPCFP-Q)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès de travailleuses et travailleurs autonomes après chaque séance d'accompagnement.</li> <li>Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (SSAS) depuis juin 2018.</li> <li>Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>

48. 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	Commentaires
3	Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2023-2024	DGE (DSGAQ)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès d'entreprises et de particuliers en affaires après chaque vérification.</li> <li>Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (SSAS) depuis août 2016.</li> <li>Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Production des résultats par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
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 2023-2024	DGP (DPCFP-Q et DPCFP-M)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage en ligne réalisé mensuellement auprès de particuliers après chaque vérification.</li> <li>Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (SSAS) entre septembre 2016 et décembre 2023.</li> <li>Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
5	Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2023	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage téléphonique réalisé auprès de particuliers.</li> <li>Collecte de données réalisée d'avril à juin 2023 par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (SSAS).</li> <li>Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
6	Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec 2023	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage téléphonique réalisé auprès d'entreprises.</li> <li>Collecte de données réalisée de septembre à novembre 2023 par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (SSAS).</li> <li>Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
7	Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services de Revenu Québec 2023	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage en ligne réalisé auprès de préparateurs.</li> <li>Collecte de données réalisée d'octobre à novembre 2023 par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (SSAS).</li> <li>Utilisation de données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>



N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût	Commentaires
8	Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024	DGR (DPSAT)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage téléphonique réalisé auprès de particuliers et d'entreprises.</li> <li>• Collecte de données réalisée de janvier à avril 2024 par le Central téléphonique de collecte de données de la DGIA (SSAS).</li> <li>• Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
9	Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domiciles des aînés	DGP (DPPS et CECX)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues individuelles et sondage téléphonique réalisés auprès de particuliers.</li> <li>• Collectes de données réalisées en juin 2023, en octobre 2023 et en mars 2024 par la DGIA (SSAS).</li> <li>• Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
10	Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour personne aidante	DGP (DPSESA et CECX)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues individuelles réalisées auprès de particuliers.</li> <li>• Collecte de données réalisée en avril 2023 par la DGIA (SSAS).</li> <li>• Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
11	Laboratoire client sur la déclaration de revenus simplifiée	DGP (DPSOCF)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues individuelles et groupes de discussion réalisés auprès de particuliers.</li> <li>• Collectes de données réalisées en septembre et en octobre 2023 par la DGIA (SSAS).</li> <li>• Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>
12	Laboratoire client sur la déclaration de services à la clientèle de Revenu Québec	DGIA (DPPAI)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes de discussion réalisés auprès de particuliers, bénévoles et entreprises.</li> <li>• Collecte de données réalisée en janvier 2024 par la DGIA (SSAS).</li> <li>• Utilisation des données internes (environnement informationnel de Revenu Québec).</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (SSAS).</li> </ul>





# 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](http://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

<b>Mise en contexte</b>	<b>4</b>
<b>1 Objectifs du plan triennal des sondages</b>	<b>4</b>
<b>2 Déroulement des sondages</b>	<b>5</b>
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
<b>3 Reddition de comptes</b>	<b>7</b>
<b>4 Tableau sommaire</b>	<b>7</b>
<b>Annexe 1 – Article 69.0.0.7 de la Loi sur l’administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)</b>	<b>8</b>
<b>Annexe 2 – Avis de la Commission d’accès à l’information du Québec</b>	<b>9</b>



## MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)<sup>1</sup> [LAF] 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 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.

4

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 contrat<sup>3</sup> 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 communication<sup>4</sup> 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"> <li>les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives;</li> <li>le profil sociodémographique des clientèles.</li> </ul>	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services : <ul style="list-style-type: none"> <li>traditionnel : sur place, par la poste, par téléphone ou au comptoir;</li> <li>électronique : Mon dossier, ImpôtNet, site Internet informationnel et transactionnel.</li> </ul> Deux volets possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>usages actuels;</li> <li>usages potentiels.</li> </ul>	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"> <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 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



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 : 418 528-3102

### Montréal

Bureau 900  
2045, rue Stanley Ouest  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196  
Télécopieur : 514 844-5170

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  
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*<sup>1</sup>, 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-on<sup>2</sup>, 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*<sup>3</sup>, 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.

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre A-6.002, ci-après LAF.

<sup>2</sup> Plan triennal, page 2.

<sup>3</sup> 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 5S9  
Téléphone : 418 525-7741  
Télécopieur : 418 525-3102

**Montréal**

Bureau 900  
2045, rue Stanley Ouest  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196  
Télécopieur : 514 844-6170

Sans frais : 1 888 526-7741 | [cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca) | [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

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](mailto:sarah.boudreau@revenuquebec.ca)

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

Maître,

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

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

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

JSD/es

p. j. (1)





# ANNEXE 2

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



<b>Titre :</b> <b>DIRECTIVE ENCADRANT LA GESTION DES SONDAGES ET DES CONSULTATIONS AU SEIN DE REVENU QUÉBEC</b>	<b>Date d'entrée en vigueur :</b> <b>2018-06-04</b>
<b>Direction responsable :</b> <b>Direction générale de l'innovation et de l'administration</b>	<b>Thème et sous-thème :</b> <b>Protection et sécurité de l'information Protection des renseignements confidentiels</b>
<b>Adoptée par :</b> <b>Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information</b>	<b>Date de la dernière adoption :</b> <b>2023-12-14</b>

### INTRODUCTION

#### Contexte

La présente directive découle de la *Politique encadrant la protection et la 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 et des consultations par la mise en place d'un processus rigoureux afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Dans cette directive, la notion de sondage et de consultation (incluant le laboratoire client) 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. Les sondages et les consultations (incluant les laboratoires clients) se présentent sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue individuelle ou autres) et sont suivis 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) [LARQ], Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle. Les résultats des sondages et des consultations 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 (IN-315), dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services rendus.

Lors de la réalisation de sondages et de consultations, 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) [Loi sur l'accès].
- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) [LAF].
- 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].

La présente directive décrit donc le processus visant à assurer une gestion intégrée des sondages et des consultations 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 et des consultations, 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 et aux consultations réalisés par Revenu Québec ou pour son compte auprès de la clientèle, du public et de son personnel<sup>1</sup>, 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 tests d'utilisabilité<sup>2</sup> réalisés auprès de la clientèle, du public ou du personnel ne sont pas soumis à cette directive. De même, les sondages et les consultations réalisés auprès du personnel et relatifs à ses tâches courantes ou à son organisation du travail<sup>3</sup>, aux formations et aux réunions, ainsi que ceux relatifs aux activités sociales, ne sont pas soumis à cette directive. Ces tests d'utilisabilité, sondages et consultations doivent toutefois être conformes aux règles en matière de protection des renseignements confidentiels.

1. Comme mentionné dans le *Code de protection des renseignements confidentiels* (CPS-4002), la réalisation d'un sondage ou d'une consultation 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 consultée ou la gestion du personnel, y compris l'évaluation du rendement d'une ou un membre du personnel.
2. Les tests d'utilisabilité consistent à faire tester un produit ou un service à ses utilisateurs potentiels pour évaluer sa pertinence et sa qualité. Les utilisateurs doivent exécuter des tâches préalablement définies. Les chercheuses et chercheurs peuvent parfois observer les tests, mais ne doivent pas intervenir.
3. Les sondages et les consultations 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.

Cette directive s'adresse à toutes les unités administratives de Revenu Québec appelées à réaliser une partie ou la totalité d'un sondage ou d'une consultation. 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 et de consultations.

---

## ÉNONCÉ DE LA DIRECTIVE

---

### Règles et lignes de conduite

- Revenu Québec doit assurer une gestion intégrée et efficace des sondages et des consultations 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 et des consultations, à leur réalisation ainsi qu'à la reddition de comptes des activités qui en découlent.
- La tenue de sondages et de consultations 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 et des consultations peuvent appuyer des décisions importantes et où ils sont parfois diffusés publiquement, Revenu Québec doit s'assurer de mettre en œuvre, dans les sondages et les consultations 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 ou de la consultation. 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 et chacune des consultations 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 et les consultations ne nécessitant pas le recours à des renseignements confidentiels ne sont pas contraints à cette seule méthode.
- Conformément à l'article 69.0.0.7 de la LAF, les sondages et les consultations 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 et de consultations figurant dans le *Plan triennal des sondages*.
- Un plan triennal des sondages ainsi qu'un rapport annuel sur les sondages et les consultations 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 et les consultations visés par la présente directive (y compris ceux inscrits dans le *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 la personne nommée à titre de vice-présidente et directrice générale ou de vice-président et directeur général (VPDG) de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA) et rendue accessible à la personne nommée à titre de présidente-directrice générale ou de président-directeur général (PDG) pour information.
- Les sondages et les consultations ayant été réalisés doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le *Rapport annuel des activités en matière de sondages et de consultations*, lequel doit être approuvé par le COSPSI.
- La réalisation des sondages et des consultations effectués auprès de la clientèle ou du public est autorisée par la personne nommée à titre de PDG.
- La réalisation des sondages et des consultations effectués auprès du personnel est autorisée par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante.
- La DGIA est l'unité administrative responsable d'assurer la coordination de la gestion des sondages et des consultations au sein de Revenu Québec.
- Un comité organisationnel de coordination des sondages et des consultations (COCSC), 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 et aux consultations. Les représentantes ou les représentants siégeant au COCSC sont désignés par les personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG et de directrice générale ou de directeur général (DG) des unités administratives concernées.
- Conformément à l'article 8 du Règlement sur la diffusion, la personne désignée à titre de responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (RAIPRC) doit donner un avis pour tout projet de sondage ou de consultation 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, le Bureau de l'éthique doit produire une évaluation éthique pour tout projet de sondage ou de consultation nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels ou sensibles.
- La personne désignée à titre de RAIPRC est l'interlocutrice privilégiée 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 et des consultations réalisés à Revenu Québec ou pour son compte se divise en trois grandes étapes : la planification des sondages et des consultations, leur réalisation et la reddition de comptes des activités qui en découlent.

### 1. Planification des sondages et des consultations

Cette étape consiste en l'élaboration du *Plan triennal des sondages* ainsi qu'en l'élaboration de la *Planification annuelle des sondages et des consultations* 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 et les consultations qui ont 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 à la personne désignée à titre de RAIPRC pour avis.
- Suivant la réception de l'avis de la personne désignée à titre de 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 celle 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 à la personne désignée à titre de 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 la personne désignée à titre de RAIPRC, celle-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 transmet le *Plan triennal des sondages* à la personne nommée à titre de PDG, y compris l'avis de la CAI, pour transmission à la ou 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 dans le *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

#### 1.2. Planification annuelle des sondages et des consultations

- La DGIA élabore la *Planification annuelle des sondages et des consultations* 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 COCSC après que les besoins des directions générales ont été recueillis et analysés et que les personnes nommées à titre de VPDG et de DG les ont approuvés.
- Une fois finalisée, elle est soumise à la personne nommée à titre de VPDG de la DGIA pour approbation et à la personne nommée à titre de PDG pour information.

### 2. Réalisation d'un sondage ou d'une consultation

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

Lorsque des renseignements confidentiels sont utilisés pour la réalisation d'un sondage ou d'une consultation, 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 confidentiels<sup>4</sup> 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 la consultation ou pour permettre d'effectuer une pondération des résultats afin que ces derniers soient représentatifs.

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

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



## 2.1. Détermination de la direction générale requérante du sondage ou de la consultation et désignation de la chargée ou du chargé de projet

- La direction générale à l'origine du besoin en sondage ou en consultation est la direction générale requérante<sup>5</sup>. Elle assume les frais engagés pour tout sondage ou toute consultation qu'elle requiert (engagement d'une firme externe, conception d'une application de saisie, etc.), s'il y a lieu.
- Pour tout sondage ou toute consultation qu'elle compte réaliser, la direction générale requérante doit désigner une chargée ou un chargé de projet parmi son personnel. Une fois désigné, la chargée ou 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 ou de la consultation. Au besoin, la chargée ou le chargé de projet peut communiquer avec la DGIA pour obtenir de l'aide à ce sujet. La chargée ou le chargé de projet voit aussi à collaborer avec la DGIA dans la réalisation d'un sondage ou d'une consultation qui est sous la responsabilité de cette dernière.

## 2.2. Détermination de la population visée par le sondage ou la consultation

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

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

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

### 2.3.1. Sondages ou consultations auprès de la clientèle ou du public

Seuls certains sondages et certaines consultations 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 et les consultations 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 et ces consultations doivent également nécessiter le recours aux renseignements contenus aux dossiers fiscaux de la population visée.
- Tous les sondages et toutes les consultations qui ne nécessitent pas le recours aux renseignements contenus dans les 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 et consultations auprès du personnel

Les sondages et les consultations 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 ou de la consultation (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 répondantes et répondants au sondage.

Les consultations réalisées auprès de la clientèle, du public ou du personnel sont de nature non statistique.

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

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

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

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

---

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



### 2.5.1. Sondages et consultations auprès de la clientèle ou du public

- La DGIA est responsable de tous les sondages, qu'ils soient de nature **statistique** et **non statistique**, et des consultations réalisés auprès de la clientèle ou du public visés par le *Plan triennal des sondages*.
- 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 de nature **non statistique** et des consultations 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 ou de telles consultations, la DGIA conseille, au besoin, la personne désignée à titre de responsable 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 ou de la consultation.

### 2.5.2. Sondages et consultations 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** et des consultations à réaliser auprès du personnel. À l'égard de tels sondages ou de telles consultations, la DGIA conseille, au besoin, la personne désignée à titre de responsable 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 ou de la consultation.

## 2.6. Élaboration du plan de sondage ou de consultation

La personne désignée à titre de responsable voit à l'élaboration du plan de sondage ou de consultation. 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 données, le questionnaire ou le schéma d'entrevue;
- la liste des renseignements confidentiels qui seront recueillis, utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage ou de la consultation, 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 ou de la consultation;
- 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 ou de la consultation

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

### 2.7.1. Sondages ou consultations auprès de la clientèle ou du public

- Approbation du plan de sondage ou de consultation par les personnes nommées à titre de VPDG ou de DG de la direction générale requérante.
- Avis de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DAIPRC) signé par la personne désignée à titre de RAIPRC.
- Évaluation par le Bureau de l'éthique.
- Autorisation de la tenue du sondage ou de la consultation par la personne nommée à titre de PDG, y compris la recommandation de la personne nommée à titre de VPDG ou celle de la personne nommée à titre de DG de la direction générale requérante.

### 2.7.2. Sondages ou consultations auprès du personnel

- Approbation du plan de sondage ou de consultation par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage ou d'une consultation visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage ou la consultation, l'approbation de la tenue du sondage ou de la consultation par la ou le gestionnaire de cette autre unité administrative est aussi requise.
- Avis de la DAIPRC signé par la personne désignée à titre de RAIPRC.
- Évaluation par le Bureau de l'éthique.
- Autorisation de la tenue du sondage ou de la consultation par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante<sup>6</sup>.

---

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



## 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 :
  - téléphonique;
  - électronique;
  - en personne;
  - postale.
- Conformément à l'article 65 de la Loi sur l'accès, la personne qui collecte des renseignements confidentiels lors d'un sondage ou d'une consultation doit<sup>7</sup> informer la personne sondée ou consultée
  - du fait qu'il s'agit d'un sondage ou d'une consultation réalisés pour le compte de Revenu Québec et, le cas échéant, du nom du tiers qui recueille les renseignements au nom de Revenu Québec;
  - des fins pour lesquelles ces renseignements sont collectés et du fait qu'ils ne serviront qu'à ces seules fins;
  - du fait que sa participation est volontaire et qu'aucune conséquence n'en découlera en cas de refus<sup>8</sup>;
  - des droits d'accès, de rectification et du retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements collectés prévus par la loi;
  - du nom du tiers ou des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements ainsi que la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, le cas échéant;
  - que les renseignements collectés ne seront pas intégrés à son dossier fiscal ni versés dans d'autres fichiers de renseignements confidentiels;
  - sur demande, des renseignements recueillis auprès d'elle, des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'organisation, de la durée de conservation de ces renseignements, ainsi que des coordonnées de la personne désignée à titre de RAIPRC.
- Lorsqu'un sondage ou une consultation par communication électronique auprès de la clientèle ou du public utilisent l'envoi d'invitations par courriel,
  - s'assurer, si le sondage ou la consultation sont hébergés 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 ou à la consultation 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 ou à la consultation, le délai maximal pour y répondre;
  - permettre à la personne de consentir ou non à participer au sondage ou à la consultation directement dans le courriel d'invitation à participer;
  - privilégier l'utilisation d'une adresse de boîte partagée de Revenu Québec pour transmettre les sondages ou les consultations réalisés par communication électronique afin d'assurer la disponibilité des réponses au sondage ou à la consultation dans l'organisation.

Dans le contexte où un échange de courriels préalable au sondage ou à la consultation a été amorcé par la personne à sonder (lorsque la personne a préalablement communiqué avec Revenu Québec par courriel), l'une des actions suivantes doit être effectuée lors de la réponse par courriel de Revenu Québec<sup>9</sup> :

- informer la personne, dans un délai raisonnable<sup>10</sup>, du fait qu'elle sera invitée à participer à un sondage ou à une consultation et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu<sup>11</sup>;
- transmettre directement à la personne, dans un délai raisonnable<sup>10</sup>, le lien vers le sondage ou la consultation (lien hypertexte dans un courriel).

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

- aviser la personne, par un autre moyen que le courriel<sup>12</sup>, qu'elle sera invitée à participer à un sondage ou à une consultation et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu<sup>11</sup>;
- valider ou obtenir, auprès de la personne, une adresse courriel qui sera utilisée pour l'envoi de l'invitation à participer au sondage ou à la consultation;
- informer la personne de l'adresse courriel que Revenu Québec utilisera pour lui transmettre le sondage ou la consultation, si cette adresse est différente d'une adresse de Revenu Québec<sup>13</sup>.

Toute demande de dérogations aux règles quant aux sondages et consultations 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.

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 ou les consultations ne nécessitant pas l'utilisation de renseignements confidentiels.

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

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 ou à une consultation.

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 ou de la consultation.



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

- La personne concernée doit être informée du nom du tiers (la firme externe).
- 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 ou d'une consultation 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 type<sup>14</sup> 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 communication<sup>15</sup> tenu par la DAIPRC, et ce, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès et à l'article 71.0.7 de la LAF.
- Si des renseignements confidentiels sont communiqués à une firme externe située à l'extérieur du Québec, il est obligatoire de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, préalablement à la conclusion du contrat, et ce, conformément à l'article 70.1 de la Loi sur l'accès.
- 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 ou de la consultation afin qu'aucune trace n'en soit conservée.

### 2.9. Production et publication des résultats

La production et la publication des résultats des sondages et des consultations 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 et répondants ne soient pas identifiés. Une attention particulière doit être portée aux réponses aux questions ouvertes.
- La personne désignée à titre de responsable voit à la rédaction du rapport de sondage ou de consultation et doit le soumettre, pour information, selon les modalités suivantes :
  - Lorsqu'il s'agit d'un sondage ou d'une consultation auprès de la clientèle ou du public, elle soumet ce rapport pour information à la personne nommée à titre de VPDG ou de DG de la direction générale requérante ainsi qu'à la personne nommée à titre de PDG de Revenu Québec.
  - Lorsqu'il s'agit d'un sondage ou d'une consultation auprès du personnel, ce rapport doit être soumis pour information à la ou 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.

- Les renseignements confidentiels recueillis lors de la réalisation des différents sondages ou des différentes consultations 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 et dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public.
- Les sondages et les consultations 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 et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* ainsi que l'élaboration du *Rapport annuel des activités en matière de sondages et de consultations*.

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

- La DGIA élabore le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* pour ces types de sondages et de consultations 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, à la personne désignée à titre de RAIPRC.
- Suivant la réception des commentaires de la personne désignée à titre de RAIPRC, la DGIA le soumet au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI.

14. Les gabarits de contrat type sont disponibles sur le site intranet de la Direction de l'expertise et des services contractuels de la DGIA.

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.



- Suivant la réception des commentaires du COIPSI ainsi que celle 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 à la personne désignée à titre de 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 la personne désignée à titre de RAIPRC, celle-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 à la personne nommée à titre de PDG, accompagné de l'avis de la CAI, pour transmission à la ou 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 dans le *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

### 3.2. Rapport annuel des activités en matière de sondages et de consultations

- La DGIA élabore un rapport annuel des activités en matière de sondages et de consultations<sup>16</sup> pour tous les sondages et toutes les consultations 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 cette directive, le COSPSI exerce notamment les responsabilités suivantes :

- approuver les orientations stratégiques de Revenu Québec relatives à la gestion des sondages et des consultations;
- adopter la *Directive encadrant la gestion des sondages et des consultations au sein de Revenu Québec* (CPS-2015);
- assurer la mise en application de ces orientations stratégiques;
- approuver le *Plan triennal des sondages* et le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations 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 et de consultations*.

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

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

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

### Personne nommée à titre de présidente-directrice générale ou de président-directeur général (en tant que première dirigeante)

Dans le cadre de cette directive, la personne nommée à titre de PDG (en tant que première dirigeante) exerce notamment les responsabilités suivantes :

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

---

16. Le *Rapport annuel des activités en matière de sondages et de consultations* 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.



### **Direction générale de l'innovation et de l'administration**

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

- élaborer et réviser périodiquement la directive;
- recommander au COSPSI les orientations stratégiques relatives à la gestion des sondages et des consultations, à l'exclusion de celles relatives à la protection des renseignements confidentiels, lesquelles sont recommandées par la personne désignée à titre de RAIPRC;
- assurer la coordination du processus de gestion des sondages et des consultations 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* à la personne désignée à titre de 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 à la personne désignée à titre de 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 à la personne nommée à titre de PDG le *Plan triennal des sondages* et l'avis de la CAI pour transmission à la ou 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 et des consultations :

- élaborer la *Planification annuelle des sondages et des consultations*, avec la collaboration du COCSC, après avoir recueilli et analysé les besoins des directions générales;
- soumettre la *Planification annuelle des sondages et des consultations* à la personne nommée à titre de VPDG de la DGIA pour approbation;
- soumettre la *Planification annuelle des sondages et des consultations* à la personne nommée à titre de PDG pour information.

Réalisation des sondages et des consultations :

- assumer la responsabilité de la réalisation des sondages et des consultations 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 et de consultations non statistiques;
- informer, au besoin, les directions générales à l'égard des formalités à remplir lors de la réalisation d'un sondage ou d'une consultation;
- conseiller, au besoin, les directions générales sur la méthodologie à suivre pour l'élaboration du plan de sondage ou de consultation.

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

- élaborer le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* à la personne désignée à titre de RAIPRC pour commentaires;
- soumettre le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations 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 et les consultations 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 à la personne désignée à titre de RAIPRC le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations 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 et les consultations 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 à la personne nommée à titre de PDG le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* et l'avis de la CAI pour transmission à la ou 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 et les consultations 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 et de consultations :

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

Comité organisationnel de coordination des sondages et des consultations :

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

**Personne nommée à titre de vice-présidente et directrice générale ou de vice-président et directeur général de la Direction générale de l'innovation et de l'administration**

Dans le cadre de cette directive, la personne nommée à titre de VPDG de la DGIA exerce notamment la responsabilité suivante :

- approuver la *Planification annuelle des sondages et des consultations*.

**Personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG ou de DG<sup>17</sup>**

Dans le cadre de cette directive, les personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG ou de DG 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 une représentante ou un représentant au sein de leur unité administrative respective pour siéger au sein du COCSC;
- approuver les plans de sondage et de consultations pour les sondages et les consultations 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 ou d'une consultation, y compris un processus de nomination de chargée ou chargé de projet du sondage ou de la consultation;
- assurer, lorsque requis, la prise en charge des responsabilités conférées à la direction générale responsable d'un sondage ou d'une consultation, y compris un processus de nomination d'une personne désignée à titre de responsable;
- approuver et soumettre annuellement, à la DGIA, une projection de leurs besoins en matière de sondages et de consultations par le biais de leur représentante ou représentant au sein du COCSC;
- recommander à la personne nommée à titre de PDG, le cas échéant, d'autoriser la tenue de sondages et de consultations auprès de la clientèle ou du public;
- autoriser la tenue de certains sondages ou de certaines consultations auprès du personnel.

**Personne désignée à titre de responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels**

Dans le cadre de cette directive, la personne désignée à titre de RAIPRC exerce notamment les responsabilités suivantes :

- recommander au COSPSI les orientations stratégiques en matière de sondages et de consultations impliquant la protection des renseignements confidentiels, à l'exclusion de celles relatives à la gestion des sondages et des consultations, lesquelles sont recommandées par la DGIA;
- prendre connaissance de tout projet de sondage ou de consultation 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 ou de consultation 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'interlocutrice privilégiée 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 et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre à la CAI le *Rapport annuel sur les sondages et les consultations 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 et les consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* en vue de leur dépôt à l'Assemblée nationale.

---

17. Les sigles désignant la présidente-directrice générale ou le président-directeur général (PDG), les vice-présidentes et directrices générales et les vice-présidents et directeurs généraux (VPDG) ou les directrices générales et les directeurs généraux (DG) sont utilisés dans cet intitulé à des fins de simplification.



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

Dans le cadre de cette directive, la DAIPRC exerce notamment les responsabilités suivantes :

- collaborer avec la personne désignée à titre de RAIPRC dans l'exercice de ses fonctions;
- proposer à la personne désignée à titre de RAIPRC un projet d'avis pour tout projet de sondage ou de consultation 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 ou d'une consultation.

#### **Bureau de l'éthique**

Dans le cadre de cette directive, le Bureau de l'éthique exerce notamment les responsabilités suivantes :

- prendre connaissance de tout projet de sondage ou de consultation 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 ou de consultation 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 et des consultations.

#### **Gestionnaires**

Dans le cadre de cette 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 directive;
- approuver les plans de sondage et de consultation requis par leur unité administrative;
- approuver la réalisation des sondages et des consultations visant le personnel de leur unité administrative;
- autoriser la réalisation des sondages et des consultations auprès du personnel requis par leur unité administrative.

#### **Direction générale requérante**

Dans le cadre de cette directive, la direction générale requérante<sup>18</sup>, à titre de direction générale à l'origine du besoin en sondage ou en consultation, exerce notamment les responsabilités suivantes :

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

#### **Direction générale responsable du sondage ou de la consultation**

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

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

#### **Chargée ou chargé de projet du sondage ou de la consultation**

Dans le cadre de cette directive, la chargée ou le chargé de projet du sondage ou de consultation exerce notamment les responsabilités suivantes :

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

---

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



#### **Personne désignée à titre de responsable du sondage ou de la consultation**

Dans le cadre de cette directive, la personne désignée à titre de responsable du sondage ou de la consultation exerce notamment les responsabilités suivantes :

- élaborer le plan de sondage ou de consultation et effectuer chacune des étapes relatives à la réalisation d'un sondage ou d'une consultation;
- consulter la DGIA, au besoin, pour toute question relative à la réalisation d'un sondage ou d'une consultation;
- consulter la personne désignée à titre de RAIPRC pour obtenir un avis pour tout projet de sondage ou de consultation;
- consulter le Bureau de l'éthique pour obtenir une évaluation éthique pour tout projet de sondage ou de consultation;
- rédiger le rapport final de sondage ou de consultation et le faire approuver au sein de sa direction générale;
- transmettre à la DAIPRC, 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 ou d'une consultation.

#### **Comité organisationnel de coordination des sondages et des consultations**

Dans le cadre de cette directive, le COCSC exerce notamment les responsabilités suivantes :

- collaborer avec la DGIA à l'élaboration de la *Planification annuelle des sondages et des consultations*;
- participer à l'ensemble des activités menant à la réalisation et à la reddition de comptes en matière de sondages et de consultations 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 ou d'une consultation.

#### **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**

Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier. Ils sont confidentiels à l'exception d'un renseignement personnel qui a un caractère public en vertu de la loi. Ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée que dans la mesure prévue par la loi.

#### **Renseignement personnel sensible**

Un renseignement personnel est considéré comme sensible lorsque, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de respect de la vie privée. Ainsi, certains renseignements personnels sont sensibles par leur nature. Il peut s'agir, par exemple, non seulement de renseignements médicaux et biométriques, mais aussi de renseignements génétiques ou financiers, ou encore de renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses, l'affiliation politique, ou ayant une incidence sur la réputation d'une personne. Les renseignements permettant d'identifier une personne ou un groupe de personnes comme handicapées, minorités ethniques, visibles ou autochtones sont également sensibles. Par ailleurs, d'autres renseignements personnels peuvent être considérés comme sensibles une fois combinés à d'autres renseignements.

#### **Sondage et consultation**

Le sondage et la consultation (incluant les laboratoires clients) réfèrent 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. Les sondages et les consultations (incluant les laboratoires clients) se présentent sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue individuelle ou autres) et sont suivis 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 et consultation non statistique

Un sondage ou une consultation sont dits non statistiques lorsqu'ils ont pour but de produire des informations, souvent de nature qualitative, représentant uniquement la position des répondants et répondants au sondage ou à la consultation. Les groupes de discussion et les entrevues individuelles sont les méthodes non statistiques les plus couramment utilisées.

### Test d'utilisabilité

Le test d'utilisabilité consiste à faire tester un produit ou un service à ses utilisateurs potentiels pour évaluer sa pertinence et sa qualité. Les utilisateurs doivent exécuter des tâches préalablement définies. Les chercheuses et chercheurs peuvent parfois observer le test, mais ne doivent pas intervenir.

## HISTORIQUE

Description du changement	Instance	Date d'adoption
Mise à jour effectuée le 2024-12-03 afin de remplacer la référence à la Direction principale du bureau de la surveillance et de l'accès à l'information et des enquêtes internes par l'adresse courriel Resp-Acces.Revenu@revenuquebec.ca dans la note sur l'accessibilité qui se trouve en bas de page du tableau « Évaluation de la diffusion » dans la partie « Historique ».	S. O.	S. O.
Mise à jour effectuée le 2024-02-20 afin de remplacer la Direction de la gestion contractuelle par la Direction de l'expertise et des services contractuels suivant un changement de structure au sein de la Direction générale de l'innovation et de l'administration.	S. O.	S. O.
Refonte légère effectuée dans le cadre de la révision quinquennale afin d'intégrer les consultations dans la gestion intégrée des sondages à Revenu Québec et d'intégrer les modifications nécessaires à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).	COSPSI	2023-12-14
Mise à jour effectuée le 2023-02-22 afin de remplacer le titre de la politique <i>Protection et sécurité de l'information</i> (CPS-1001) par le titre <i>Politique encadrant la protection et la sécurité de l'information</i> (CPS-1001), de remplacer la référence à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels, de remplacer la référence à la Direction de l'éthique par le Bureau de l'éthique, de modifier les définitions de renseignement personnel et de renseignement personnel sensible et d'inclure les principes de la rédaction inclusive.	S. O.	S. O.
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

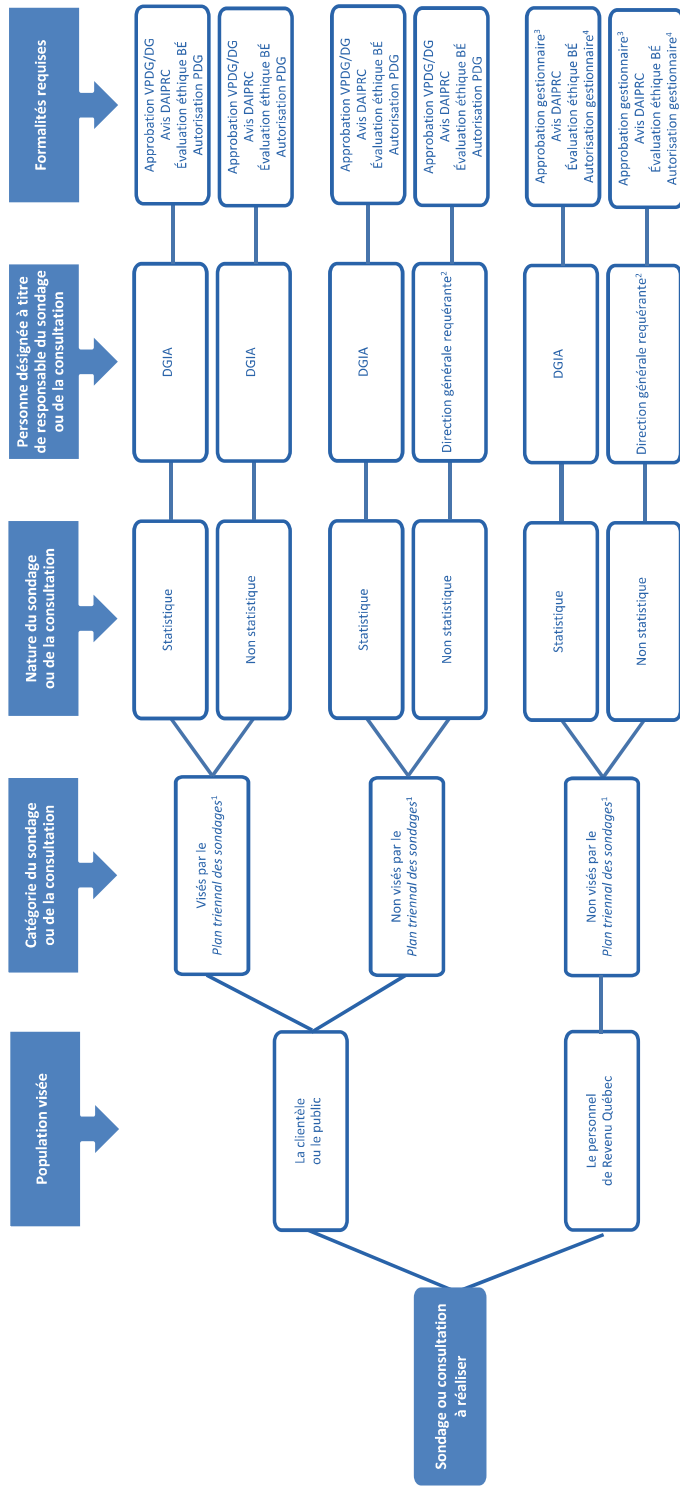
Évaluation de la diffusion <sup>19</sup>	Décision	Date de décision <sup>20</sup>
Ce document a fait l'objet d'une évaluation de sa diffusion, conformément au paragraphe 11 du premier alinéa de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2). Suivant l'évaluation de sa diffusion, il est diffusé sur le site Internet.	Diffusé	2018-10-30

19. La diffusion du document est distincte de son accessibilité à l'externe. Pour toute question concernant son accessibilité, il y a lieu d'écrire à Resp-Acces.Revenu@revenuquebec.ca.

20. La date de décision correspond à la date de signature de l'avis de conformité de la personne désignée à titre de RAIPRC ou à la date de la décision de la personne nommée à titre de PDG, conformément au *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).



**ANNEXE : DÉTERMINATION DES FORMALITÉS REQUISES POUR LA RÉALISATION D'UN SONDAGE OU D'UNE CONSULTATION VISÉS PAR LA PRÉSENTE DIRECTIVE**



1. Un sondage ou une consultation visés par le Plan triennal des sondages portent sur les attentes et sur la satisfaction de la clientèle ou du public et nécessitent l'utilisation de renseignements confidentiels.  
 2. Lorsqu'on lui en fait la demande, la DGIA peut apporter son soutien pour la réalisation des sondages et des consultations dont elle n'est pas responsable.  
 3. Approbation du plan de sondage ou de consultation par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage ou d'une consultation visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage ou la consultation, l'approbation de la tenue du sondage ou de la consultation par la ou le gestionnaire de cette autre unité administrative est requise.  
 4. Autorisation par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans certaines situations, il peut y avoir plus d'une unité administrative requérante. Le cas échéant, l'autorisation des gestionnaires de toutes les unités administratives requérantes est requise.

# ANNEXE 3

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



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec

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

Montréal  
Bureau 900  
2045, rue Stanley  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196  
Télécopieur : 514 844-6170

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

### PAR COURRIEL

Québec, le 16 juin 2025

Monsieur Mario Jean  
Responsable de l'accès à l'information  
et de la protection des renseignements personnels  
Revenu Québec  
[resp-acces.revenu@revenuquebec.ca](mailto:resp-acces.revenu@revenuquebec.ca)

**N/Réf.: 1040803 -S**

Monsieur,

La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à l'examen du *Rapport annuel 2023-2024 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 14 avril 2025.

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*.

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

JSD/gp

p. j. (1)



AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION  
CONCERNANT LE RAPPORT ANNUEL 2023-2024 SUR LES SONDAGES ET  
CONSULTATIONS EFFECTUÉS DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES  
SONDAGES 2021-2024 DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1040803-S

Juin 2025



1040803-S

## 1. Contexte

Le cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*<sup>1</sup> (ci-après « LAF ») prévoit que Revenu Québec doit préparer annuellement un rapport sur les sondages effectués et qui impliquent l'utilisation, sans le consentement de la personne concernée, de renseignements contenus dans un dossier fiscal.

Ces sondages doivent être prévus au Plan triennal des sondages que Revenu Québec doit dresser en vertu du deuxième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF. Ces rapports, annuels et triennaux, doivent être transmis à la Commission d'accès à l'information (Commission) pour avis.

Le 14 avril 2025, la Commission a reçu de Revenu Québec, pour avis, le *Rapport annuel 2023-2024 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 2023-2024 »).

## 2. Objet du présent avis et sondages effectués

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 en vertu duquel Revenu Québec peut utiliser ces renseignements aux fins de sondage.

Dans le cadre de la production de son avis sur le Rapport annuel 2023-2024, 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 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 de la LAF, 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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « Loi sur l'accès »)<sup>2</sup> prévoit, quant aux sondages qui impliquent des renseignements personnels, que les organismes publics doivent prévoir les mesures de protection à prendre à

<sup>1</sup> Chapitre A-6.002, ci-après « LAF ».

<sup>2</sup> RLRQ c. A-2.1, 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.



1040803-S

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 également à ces mesures de protection dans le cadre de la production du présent avis.

Le Rapport annuel 2023-2024 décrit les douze (12) sondages et consultations qui ont été effectués par Revenu Québec au cours de l'année financière 2023-2024<sup>3</sup>.

Pour les fins de cet avis, la Commission juge opportun d'énumérer les douze (12) sondages et consultations présentés dans le Rapport annuel 2023-2024.

Ces consultations et sondages sont :

1. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises, 2023-2024;
2. Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes, 2023-2024;
3. Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2023-2024;
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 2023-2024;
5. Sondage abrégé sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services de Revenu Québec 2023;
6. Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services de Revenu Québec, 2023;
7. Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services de Revenu Québec, 2023;
8. Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024;
9. Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés;

---

<sup>3</sup> Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



1040803-S

- 10. Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour personne aidante;
- 11. Laboratoire client sur la déclaration de revenus simplifiée;
- 12. Laboratoire client sur la déclaration de services à la clientèle de Revenu Québec.

### 3. Analyse

Pour chaque consultation et sondage réalisé au cours de la période de référence, le Rapport annuel 2023-2024 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.

En lien avec ce qui précède, la Commission juge également opportun de noter que la section « *Conclusion* » du Rapport annuel 2023-2024 présente un tableau qui résume les principales informations relatives aux sondages et aux consultations réalisés<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Tableau 1 intitulé : *Projets comportant des Sondages et consultations effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024, Exercice financier 2023-2024.*



1040803-S

### **3.1 Objet des sondages et personnes visées**

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

La Commission constate que ces sondages et consultations ne concernent pas 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 les sondages réalisés durant la période de référence ne visent que certaines personnes en particulier.

Plus précisément, les sondages et consultations effectués portent tous sur les formalités administratives ou sur les modes de prestation de services de Revenu Québec.

Les sondages et consultations contenus au Rapport annuel 2023-2024 ont tous 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.

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 de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec 2024.

Revenu Québec précise, en conclusion de son rapport, que les renseignements collectés lors des sondages et consultations, incluant les renseignements sociodémographiques, sont anonymisés et ne sont jamais déposés dans les dossiers fiscaux de la clientèle et qu'il est impossible de faire un lien direct ou indirect entre les réponses obtenues et les dossiers fiscaux des diverses clientèles répondantes.

La Commission avait demandé à Revenu Québec des clarifications au sujet de la collecte des renseignements sociodémographiques lors de son analyse du Rapport annuel 2022-2023.

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



1040803-S

l'administration de Revenu Québec, elles permettent à Revenu Québec de mieux classifier les réponses et de faire une meilleure analyse des résultats, ce qui est pertinent et demeure en lien direct avec les objectifs précités.

**La Commission est d'avis que l'objet des sondages effectués au cours de la période de référence 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 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 2023-2024 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 (2) 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 2023-2024 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.



1040803-S

### 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 2023-2024 mentionne que Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à l'article 65 de la Loi sur l'accès pendant tout le processus de réalisation des sondages et qu'il s'est assuré de répondre aux questions des participants aux sondages qui portaient sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ces sondages.

Par ailleurs, le Rapport annuel 2023-2024 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 des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

Dans le cadre de son analyse, la Commission a constaté que les informations fournies aux candidats des sondages, au moment de la collecte, ne semblaient pas avoir été adaptées **aux modifications intervenues à l'article 65 de la Loi sur l'accès et entrées en vigueur le 22 septembre 2023**. Dans le cadre de son avis sur le Rapport annuel 2022-2023 émis en avril 2024, la Commission avait souligné à Revenu Québec l'entrée en vigueur de ces modifications législatives. Celles-ci touchent en partie les sondages qui ont été effectués durant la période 2023-2024 et plus précisément les sondages effectués après le 22 septembre 2023.

La Commission a obtenu de Revenu Québec la confirmation à l'effet que ces modifications législatives avaient bel et bien été prises en compte lors des sondages effectués après le 22 septembre 2023.

Le 23 mai 2025, afin de mieux se conformer à l'entrée en vigueur de cette modification législative, Revenu Québec a transmis à la Commission une version corrigée de son Rapport annuel 2023-2024. Dans le cadre de cette dernière version, les références à l'article 8 du Règlement sur la diffusion<sup>5</sup> qui apparaissaient sous les titres relatifs à l'évaluation éthique des sondages ont été remplacées par des références à l'article 63.3 de la Loi sur l'accès, et les informations communiquées aux participants des sondages ont aussi été modifiées.

---

<sup>5</sup> RLRQ c. A-2.1, r.2.



1040803-S

À la lumière des documents transmis, la Commission constate que les modifications législatives ont été prises en considération par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec afin de formuler ses recommandations et d'émettre son avis. La Commission constate également que les informations communiquées aux participants ont été corrigées afin d'être conformes à ces modifications législatives intervenues à la Loi sur l'accès et entrées en vigueur le 22 septembre 2023.

Dans son analyse la Commission a aussi constaté que les participants aux sondages n'ont pas été informés spécifiquement de leur droit d'accès à leurs renseignements comme prescrit à l'article 65 de la Loi sur l'accès.

À cet effet, Revenu Québec a indiqué à la Commission qu'il avait été considéré qu'une personne qui effectue une modification accède par le fait même à ses renseignements. De même, Revenu Québec a précisé que les renseignements recueillis dans le cadre d'un sondage sont rapidement dépersonnalisés puis anonymisés de sorte, qu'il devient à court terme illusoire de pouvoir relier une personne à une personne physique et donc de lui donner accès à ses renseignements dans le cadre d'une demande d'accès.

Afin de rectifier cette situation, Revenu Québec s'est engagé à modifier le libellé de son avis afin de prévoir spécifiquement dans les informations transmises aux candidats des sondages le droit d'accès des candidats à leurs renseignements.

**La Commission est d'avis que l'obligation générale d'information prévue à la Loi sur l'accès a été en partie respectée et prend acte des modifications effectuées aux fins de conformité ainsi que de l'engagement de Revenu Québec à modifier le libellé de son avis aux candidats afin de prévoir spécifiquement l'information relative au droit d'accès des candidats à leurs renseignements.**

### **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 ont également été 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



1040803-S

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 2023-2024 ayant pu compromettre la sécurité ou la confidentialité des renseignements personnels utilisés pour les douze (12) consultations et sondages réalisés.

La Commission désire souligner les éléments suivants :

Les douze (12) sondages et consultations ont été réalisés à l'interne par Revenu Québec sans recours à une firme externe. Le point 8.9.1 du Rapport annuel 2023-2024 a été corrigé par Revenu Québec afin de confirmer que le sondage N° 8 a été réalisé par Revenu Québec. À cet égard, une version corrigée du Rapport annuel 2023-2024 a été acheminée à la Commission le 2 mai 2025.

Concernant les sondages N°s 1 à 4, les logiciels LimeSurvey et Voxco ont été utilisés pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de rappel ainsi que pour recueillir les réponses des personnes participantes.

Le Rapport annuel 2023-2024 précise que le logiciel LimeSurvey est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, tandis que le logiciel Voxco est hébergé en infonuagique sur les serveurs sécurisés de la firme Group Voxco inc. conformément aux règles de sécurité informatique en vigueur à Revenu Québec. Revenu Québec affirme que ces deux (2) logiciels garantissent la protection des renseignements confidentiels des personnes participantes.

Dans le cadre de son analyse et afin de s'assurer du respect de l'article 70.1 de la Loi sur l'accès concernant la communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec, la Commission a demandé à Revenu Québec de préciser l'emplacement des serveurs de la firme Group Voxco inc. À cet effet, Revenu Québec a confirmé que les serveurs de la firme Voxco inc. sont situés au Québec.

### **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.

Page 8 de 10



1040803-S

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 communication avec la clientèle visée par les sondages et consultations, ou leurs représentants.

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.

De même, la Commission note que les projets de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation de la nécessité par le Service des sondages et de l'analyse statistique (SSAS).

**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**



1040803-S

#### **4. Conclusion**

La Commission émet un avis favorable concernant le Rapport annuel 2023-2024 sur les consultations et les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2021-2024 de Revenu Québec, plus précisément sur la version transmise le 23 mai 2025, **et ce sous réserve de l'engagement de Revenu Québec d'informer les participants aux sondages de leur droit d'accès à leurs renseignements pour les sondages en cours et à venir.**





