



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

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

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

Sans frais: 1 888 528-7741 cai.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
SUR LE RAPPORT ANNUEL 2012-2013 SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS
DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 100 77 92

NOVEMBRE 2013

Direction de l'analyse et de l'évaluation

1. Mise en contexte

L'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* (R.L.R.Q., chapitre A-6.220) circonscrit les cas où un renseignement contenu dans un dossier fiscal peut être utilisé au sein de Revenu Québec sans le consentement de la personne concernée. Ainsi, Revenu Québec peut, en vertu du paragraphe e) de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*, utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal, et ce, sans le consentement de la personne concernée, pour « *la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de l'Agence* ».

Au cinquième aliéna du paragraphe e) de ce même article, il est édicté que Revenu Québec doit préparer annuellement un rapport sur les sondages effectués. Ce rapport établi par Revenu Québec doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (Commission) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale. L'avis de la Commission doit accompagner le rapport annuel de Revenu Québec lors du dépôt à l'Assemblée nationale.

2. Demande de Revenu Québec

Le 20 septembre 2013, M^e Daniel Bourassa, directeur à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec, écrivait à M^e Jean-Sébastien Desmeules, secrétaire de la Commission, afin de soumettre pour avis à la Commission le Rapport annuel 2012-2013 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015 (ci-après le Rapport).

3. Sondages prévus au Plan triennal des sondages 2012-2015

Rappelons d'abord que le Plan triennal des sondages 2012-2015 de Revenu Québec prévoyait la réalisation de sondages sur deux thèmes distincts, soit les formalités administratives¹ et les modes de prestation de services².

La Commission a examiné le Plan triennal des sondages 2012-2015 et a transmis un avis favorable le 10 mai 2012. L'avis de la Commission ainsi que le Plan triennal ont été déposés à l'Assemblée nationale le 6 juin 2012.

Les renseignements recueillis par le biais de ces sondages auraient notamment permis à Revenu Québec de « *répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles* » et « *de permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services* ».

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

² Par « Modes de prestation de services », on réfère à Mode traditionnel : poste, téléphone, comptoir et mode électronique : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel, transmission électronique de documents.

4. Sondage effectué

Tel que mentionné dans la correspondance de M^e Bourassa et dans le Rapport, un seul sondage inscrit au Plan triennal des sondages 2012-2015 a été réalisé, soit un sondage portant sur le thème des modes de prestation de services. Il est de plus précisé dans le Rapport que Revenu Québec a élaboré un questionnaire et que la collecte des données fut attribuée à une firme à la suite d'un appel d'offres sur invitation.

De façon plus précise, le sondage fut réalisé auprès des entreprises non utilisatrices des services électroniques de Revenu Québec. L'objectif était de connaître les besoins, attentes, incitatifs et irritants quant aux services électroniques offerts par Revenu Québec.

On peut notamment lire dans le Rapport que *« l'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan. De plus, la firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis ainsi que le formulaire de déclaration de fin de tâche attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis en sa possession. »*

5. Conclusion

Des documents et informations reçus, nous comprenons que le sondage réalisé par Revenu Québec a été effectué en conformité avec le Plan triennal de sondages 2012-2015 et que l'ensemble des règles applicables auraient par ailleurs été respectées.

Par ailleurs, tel que prévu dans l'avis de la Commission sur le Plan triennal 2012-2015, le sondage effectué visait bel et bien à connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration du ministre du Revenu, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* et, plus généralement, à l'article 7 de la *Loi sur l'administration publique*.

Conséquemment, la Commission émet un avis favorable au Rapport annuel 2012-2013 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal 2012-2015 de Revenu Québec.