

REVENU  
QUÉBEC



## RAPPORT ANNUEL SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015

Avril 2014

JUSTE. POUR TOUS.



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

# 2013- 2014

Service de sondages, d'analyse statistique et de gestion du risque  
Direction des études économiques, fiscales et statistiques  
Direction principale de la recherche et de l'innovation  
Direction générale de l'innovation et de l'administration

Recommandé par le Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information (COIPSI) le : 14 mai 2014

Approuvé par le Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information (COSPSI) le : 26 mai 2014

Transmis à la Commission d'accès à l'information (CAI) le : 5 juin 2014

Avis de la Commission d'accès à l'information (CAI) le : 12 août 2014

Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le : \_\_\_\_\_

## MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) (LAF) permet à Revenu Québec de réaliser des sondages en utilisant des renseignements confidentiels afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration de l'Agence du revenu du Québec. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal<sup>1</sup> afin de réaliser ces sondages. Ce plan triennal est soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis, et est ensuite déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI pour avis et déposé à l'Assemblée nationale.

Les projets de sondages effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité du Service de sondages, d'analyse statistique et de gestion du risque (SSASGR) de Revenu Québec. Ce service possède une équipe formée de professionnels possédant une expertise dans le domaine des sondages.

Lors de la réalisation d'un projet de sondage visant autant les particuliers que les entreprises, le SSASGR voit à respecter l'ensemble des règles applicables à la réalisation des sondages en suivant toutes les indications et formalités prescrites par le *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997)<sup>2</sup> et par le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. En ce sens, le SSASGR s'assure, notamment, d'utiliser et de recueillir seulement les renseignements nécessaires au sondage, de rassurer la population concernant la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage, d'évaluer le projet sous l'angle éthique, de respecter la confidentialité des réponses et d'effectuer une reddition de comptes annuelle des sondages visés par le plan triennal. Il importe aussi de noter que tous les plans de sondages des projets visés par le *Plan triennal des sondages 2012-2015* ont été validés par la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec avant qu'ils soient démarrés afin de confirmer le respect des règles en vigueur.

Le présent document fait donc état des sondages inscrits au *Plan triennal des sondages 2012-2015* dont les résultats ont été rendus disponibles à Revenu Québec entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014.

---

1. *Plan triennal des sondages 2012-2015* présenté en annexe.

2. *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997) présenté en annexe.



## SONDAGES RÉALISÉS EN 2013-2014 DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015

### 1. SONDAGE VISANT À ÉVALUER LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES PARTICULIERS EN LIEN AVEC L'APPROCHE DE SERVICE EN CONTRÔLE FISCAL À LA DIRECTION GÉNÉRALE DES PARTICULIERS

Au cours de l'exercice 2013-2014, un des sondages inscrits au *Plan triennal des sondages 2012-2015* ciblait les particuliers ayant fait l'objet d'une vérification fiscale de type interne ou externe par Revenu Québec. Il avait principalement pour objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de cette clientèle à l'égard de l'approche de service en contrôle fiscal mise en place.

Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 59 questions. La collecte des données a été attribuée à la firme *Infras inc.* à la suite de l'attribution d'un contrat gré à gré. Un échantillon de 4 740 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et remis à la firme en vue de la collecte des données. Les renseignements utilisés pour ce sondage sont les suivants :

- 1- NAS
- 2- Numéro d'utilisateur
- 3- Nom du particulier
- 4- Numéros de téléphone du particulier
- 5- Type de dossier de vérification (deux catégories)
- 6- Langue de correspondance (deux catégories)
- 7- Région du bureau de Revenu Québec ayant effectué la vérification (quatre catégories)
- 8- Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (quatre catégories)
- 9- Période de vérification
- 10- Année civile de fermeture du dossier de vérification
- 11- Date de début de vérification
- 12- Date de fin de vérification

Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à identifier les individus ciblés. Les renseignements 3 et 4 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 5 à 12 étaient nécessaires afin de permettre la sélection d'un échantillon de particuliers représentatifs de la population sur la base des strates (sous-populations) créées à partir de ces renseignements.

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires pour joindre les individus ciblés (renseignements 3 et 4) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme.

La représentativité des particuliers sélectionnés pouvait avoir un impact important sur les résultats. Ainsi, seuls les renseignements relatifs au plan d'échantillonnage ont été utilisés lors du sondage. Bref, au-delà des renseignements permettant le contact téléphonique avec les particuliers, seules les informations permettant d'établir les différentes strates ont été extraites de la centrale de données de Revenu Québec et ont été utilisées aux fins du sondage.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 19 décembre 2012 et le 6 février 2013. À la fin de la période de sondage, les réponses de 616 particuliers ont été obtenues.

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan triennal en vigueur. Toutes les données recueillies l'ont été de manière anonyme. 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.

Revenu Québec, par l'entremise du SSASGR, s'est assuré de répondre aux questions des citoyens qui désiraient obtenir de l'information sur la gestion des renseignements confidentiels fournis dans le cadre de ce sondage de différentes façons. Tout d'abord, avant le début des appels téléphoniques, une lettre était envoyée aux particuliers pour les informer, entre autres, des dispositions prises par Revenu Québec, afin de garantir la protection de renseignements confidentiels des répondants. En voici un extrait :

Veillez noter que ce sondage se fera en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. En effet, nous avons pris des mesures strictes pour assurer la sécurité des renseignements confidentiels des répondants. Ces mesures font l'objet de clauses particulières dans le contrat que nous avons conclu avec la firme *Infras inc.* Les réponses recueillies lors des entretiens téléphoniques nous seront transmises sans données nominatives, ce qui garantit l'anonymat des répondants. De plus, les renseignements utilisés serviront uniquement aux fins de cette étude et seront détruits par la suite, tant par la firme *Infras inc.* que par nous.

De plus, dans le cadre de la collecte téléphonique de l'information, les consignes suivantes étaient données à la firme :

*Il peut arriver que la personne refuse de répondre à certaines questions, affirme que Revenu Québec détient déjà cette information ou s'inquiète de l'accès à son dossier fiscal. Dans ce cas, vous pouvez répondre comme suit :*

Les seules informations que Revenu Québec donne à *Infras inc.* pour qu'elle puisse réaliser le sondage sont les noms et les numéros 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 directement à votre dossier. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront donc pas être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

*Si l'on vous questionne sur le fait d'utiliser le numéro de téléphone figurant dans les dossiers de Revenu Québec, vous pouvez répondre ceci :*

En vertu de la Loi sur l'administration fiscale, Revenu Québec peut utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages ou à des fins d'études, de recherches, de production de statistiques et d'administration.

Aussi, le service à la clientèle aux particuliers de la Direction générale des particuliers (DGP) de Revenu Québec était avisé de la tenue et des objectifs visés par le sondage. Les particuliers avaient donc la possibilité de contacter le service à la clientèle de Revenu Québec afin d'obtenir les explications désirées. Également, la firme responsable de la collecte des données avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable du sondage à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire à propos du sondage et sur la gestion des renseignements confidentiels.

De plus, le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2) prévoit une évaluation éthique des sondages compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements confidentiels recueillis et de la finalité de leur utilisation. À titre de responsable du sondage, le SSASGR était bien au fait du projet de sondage, soit des objectifs poursuivis, des questions posées, de la clientèle sondée et de la méthode utilisée. Au regard de la nature des renseignements utilisés et recueillis par le sondage ainsi que de la méthode employée, le SSASGR était donc en mesure de conclure que ce projet comportait peu de risques éthiques. De plus, seuls les renseignements permettant le contact avec les particuliers constituaient des informations sensibles (informations qui n'étaient pas associées aux réponses des particuliers). Tel que prévoit le *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages (CPS-1997)*, actuellement en vigueur à Revenu Québec, une évaluation éthique a donc été réalisée par le responsable du sondage, soit le SSASGR. Le recours au soutien du responsable organisationnel en éthique n'a pas été jugé nécessaire.

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les résultats ont été rendus disponibles en mai 2013. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant. Les résultats du sondage n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'externe, mais ont été diffusés à l'interne, à la direction requérante, soit la DGP. Par ailleurs, le *Rapport annuel 2013-2014* sur les sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2012-2015* étant déposé à l'Assemblée nationale, les citoyens pourront tout de même obtenir certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe, etc.) sur ce sondage visé par le plan triennal.



## 2. SONDAGE SUR LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES ENTREPRISES À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR REVENU QUÉBEC 2013

Au cours de l'exercice 2013-2014, un deuxième sondage inscrit au *Plan triennal des sondages 2012-2015* ciblait les entreprises du Québec faisant affaire directement avec Revenu Québec, sans passer par une firme externe. Il avait pour objectif principal de mesurer les attentes et la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec.

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 123 questions. La collecte des données a été attribuée à la firme *Bureau d'intervieweurs professionnels* (BIP) à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Un échantillon de 9 513 entreprises a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et remis à la firme en vue de la collecte des données. Les renseignements utilisés pour ce sondage sont les suivants :

- 1- Numéro d'utilisateur
- 2- Statut de l'entreprise en retenues à la source (RAS)
- 3- Statut de l'entreprise en taxes
- 4- Statut de l'entreprise en impôt
- 5- Année d'imposition
- 6- Langue de correspondance (deux catégories)
- 7- Transmission d'un rapport de remise en taxes ou en RAS, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012
- 8- Adresse de l'entreprise (incluant le code postal)
- 9- Nom de l'entreprise
- 10- Numéros de téléphone de l'entreprise
- 11- Nombre d'employés dans l'entreprise (sept catégories)
- 12- Chiffre d'affaires de l'entreprise (huit catégories)
- 13- Code d'activité économique de l'entreprise (dix catégories)

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les entreprises ciblées. Pour leur part, Les renseignements 9 et 10 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les entreprises. Enfin, les renseignements 11 à 13 étaient nécessaires afin de permettre la sélection d'un échantillon d'entreprises représentatives de la population sur la base des strates (sous-populations) créées à partir de ces renseignements.

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires pour joindre les entreprises ciblées (renseignements 9 et 10) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme.

La représentativité des entreprises sélectionnées pouvait avoir un impact important sur les résultats. Ainsi, seuls les renseignements relatifs au plan d'échantillonnage ont été utilisés lors du sondage. Bref, au-delà des renseignements permettant le contact téléphonique avec les entreprises, seules les informations permettant de cibler la population à l'étude et d'établir les différentes strates ont été extraites de la centrale de données de Revenu Québec et ont été utilisées aux fins du sondage.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 27 mai et le 30 juin 2013. À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 351 entreprises ont été obtenues.

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan triennal. Toutes les données recueillies l'ont été de manière anonyme. 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.

Revenu Québec, par l'entremise du SSASGR, s'est assuré de répondre aux questions des entreprises qui désiraient obtenir de l'information sur la gestion des renseignements confidentiels fournis dans le cadre de ce sondage. Le service à la clientèle aux entreprises de la DGE de Revenu Québec était avisé de la tenue et des objectifs visés par le sondage. Les entreprises avaient donc la possibilité de contacter le service à la clientèle de Revenu Québec afin d'obtenir les explications désirées. Également, la firme responsable de la collecte des données avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable du sondage à Revenu Québec aux entreprises qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire à propos du sondage et sur la gestion des renseignements confidentiels.

Aussi, le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2) prévoit une évaluation éthique des sondages compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements confidentiels recueillis et de la finalité de leur utilisation. À titre de responsable du sondage, le SSASGR était bien au fait du projet de sondage, soit des objectifs poursuivis, des questions posées, de la clientèle sondée et de la méthode utilisée. Au regard de la nature des renseignements utilisés et recueillis par le sondage, ainsi que de la méthode employée, le SSASGR était donc en mesure de conclure que ce projet comportait peu de risques éthiques. De plus, seuls les renseignements permettant le contact avec les entreprises constituaient des informations sensibles (informations qui n'étaient pas associées aux réponses des entreprises). Tel que prévoit le *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997), actuellement en vigueur à Revenu Québec, une évaluation éthique a été réalisée par le responsable du sondage, soit le SSASGR. Le recours au soutien du responsable organisationnel en éthique n'a pas été jugé nécessaire.

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les résultats ont été rendus disponibles en octobre 2013. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant. Les résultats du sondage n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'externe. Par contre, à l'interne, les directions requérantes, soit la DGE et la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA) ont obtenu les résultats de ce sondage. Les autres directions générales de Revenu Québec ont pu également avoir accès au rapport de sondage présentant une version abrégée des résultats et de la méthodologie, à la suite de l'accord de la DGE et de la DGIA. Par ailleurs, le *Rapport annuel 2013-2014* sur les sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2012-2015* étant déposé à l'Assemblée nationale, les citoyens pourront tout de même obtenir certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe, etc.) sur ce sondage visé par le plan triennal.



## CONCLUSION

Les modalités et mesures prises lors de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2012-2015* témoignent du respect de toutes les exigences légales, réglementaires et administratives en matière de sondages. La mise en œuvre de ces sondages s'est effectuée en conformité avec les prescriptions 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], de la LAF, ainsi que des politiques et directives en vigueur à Revenu Québec. Ces règles visent la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements, dont Revenu Québec est détenteur. De plus, ces sondages répondent aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2012-2015*, puisqu'ils identifient les attentes des clientèles, en plus de permettre de formuler des recommandations qui seront en mesure d'augmenter la satisfaction de celles-ci envers les services offerts par Revenu Québec.

Le tableau suivant résume les principales informations relatives à ces deux sondages.

**TABLEAU SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015, EXERCICE FINANCIER 2013-2014**

	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût	Commentaires
1	Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers en lien avec l'approche de service en contrôle fiscal	DGP	Sondage statistique auprès de la clientèle  Sondage visé par le plan triennal des sondages	25 000 \$	Contrat accordé de gré à gré à une firme externe pour la collecte téléphonique des données réalisée de décembre 2012 à février 2013;  Utilisation des données internes (centrale de données de Revenu Québec);  Résultats produits par la DGIA (SSASGR) et rendus disponibles en mai 2013.
2	Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2013	DGIA	Sondage statistique auprès de la clientèle  Sondage visé par le plan triennal des sondages	40 000 \$	Contrat accordé par appel d'offres sur invitation à une firme externe pour la collecte téléphonique des données réalisée de mai à juillet 2013;  Utilisation des données internes (centrale de données de Revenu Québec);  Résultats produits par la DGIA (SSASGR) et rendus disponibles en octobre 2013.



---

# ANNEXES

---



## ANNEXE I

### PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015

---

# Plan triennal des sondages 2012-2015

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

Approuvé par la Commission d'accès à l'information le 10 mai 2012.

Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 6 juin 2012

Note :

En vue d'alléger ce texte, on y emploie généralement le masculin pour désigner les femmes et les hommes.



## TABLES DES MATIÈRES

	Pages
1. La mise en contexte	12
2. Les objectifs du plan triennal des sondages	12
3. Le déroulement des sondages	12
3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels .....	12
3.2 La collecte de renseignements .....	13
3.3 La communication de renseignements et l'utilisation des données de sondages .....	13
3.4 La conservation et la destruction des données .....	13
4. Le tableau sommaire	13
Annexe – Extrait du texte de la Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q.,c.A-6.002)	15

## LA MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002)<sup>3</sup> (LAF) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels<sup>4</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. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

## LES OBJECTIFS DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES

Avec son *Plan triennal des sondages 2012-2015*, Revenu Québec souhaite annoncer la réalisation d'éventuels sondages impliquant l'utilisation de renseignements contenus dans les dossiers fiscaux et qui porteront sur les formalités administratives et sur les modes de prestation de services.

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

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

## LE DÉROULEMENT DES SONDAGES

Les sondages inscrits au présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2012-2015.

Ces sondages s'adressent à différentes clientèles (particuliers, entreprises et représentants), et ce, en fonction des services rendus par Revenu Québec. Selon l'importance du sondage et les ressources disponibles, Revenu Québec exécutera lui-même le sondage ou requerra les services d'une firme externe. Les sondages devront, dans la mesure du possible, s'effectuer dans les locaux de Revenu Québec. S'il fait appel aux services d'une firme, le contrat<sup>5</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, les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec et selon des principes assurant le respect des droits et libertés des citoyens.

## L'UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers et les entreprises qui sont visés par ces lois ou ces programmes, et ce, conformément aux prescriptions de la 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 spécifiques faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables au plan méthodologique. Cette utilisation des renseignements confidentiels est guidée par les prescriptions de la Loi sur l'accès et de la LAF ainsi que par les règles qui sont en vigueur à Revenu Québec. En procédant ainsi, les démarches de contact sont moins nombreuses, permettant, par le fait même, de limiter les interventions reliées à la collecte des données.

---

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

4. Renseignements contenus aux dossiers fiscaux, détenus par Revenu Québec pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale (article 69 de la LAF).

5. Le contrat peut être accordé pour effectuer seulement une partie du sondage, comme la collecte des données, ou l'entière, ce qui inclut la rédaction du rapport de sondage.

Pour chacun des sondages découlant du plan triennal, les clientèles visées seront sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage approprié. L'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, permettre d'effectuer une stratification<sup>6</sup> de la population afin de bien couvrir une clientèle, ou entrer en communication<sup>7</sup> avec les particuliers, les entreprises, ou leurs représentants visés par le sondage.

## LA 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 ou le WEB. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle spécifique, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon. Il est à noter que la participation aux sondages est toujours effectuée sur une base volontaire.

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.

## LA COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS ET L'UTILISATION DES DONNÉES DE SONDAGES

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

Une fois le sondage terminé, la firme engagée transmettra à Revenu Québec une base de données informatique, sans renseignement personnel, 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.

## LA CONSERVATION ET LA DESTRUCTION DES DONNÉES

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

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

## LE TABLEAU SOMMAIRE

Le tableau qui suit présente les sondages requis par l'organisation selon le sujet du sondage, l'unité administrative requérante, l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2012-2015, puisqu'ils visent diverses clientèles, services ou épisodes de prestation de services.

---

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

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



## Tableau sommaire

Référence	Sujet	Unité administrative requérante	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toutes autres formalités administratives).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche</li> <li>- Direction générale du traitement et des technologies</li> <li>- Direction générale des entreprises</li> <li>- Direction générale des particuliers</li> <li>- Direction générale du recouvrement</li> <li>- Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises</li> </ul>	<p>Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles.</p> <p>Ce type de consultations s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i>.</p>	<p>Les renseignements recueillis porteront sur :</p> <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.	<p>Modes de prestation de services (mode traditionnel : poste, téléphone, comptoir et mode électronique : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]).</p> <p>Deux volets possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usagers actuels;</li> <li>- usagers potentiels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche</li> <li>- Direction générale du traitement et des technologies</li> <li>- Direction générale des entreprises</li> <li>- Direction générale des particuliers</li> <li>- Direction générale du recouvrement</li> <li>- Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises</li> </ul>	<p>Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services.</p> <p>Ce type de consultations s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i>.</p>	<p>Les renseignements recueillis porteront sur :</p> <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 – EXTRAIT DE LA  
LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE  
(L.R.Q., C. A-6.002)

## Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002), art. 69.0.0.7

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

- 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. de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1), mais uniquement dans la mesure où ce renseignement est nécessaire à l'application ou à l'exécution de cette loi;
  - vi. de la Loi sur les biens non réclamés (chapitre B-5.1);
- b.3) l'exécution d'un mandat confié au ministre par une loi dont l'application ne relève pas de celui-ci;
- 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.

### Plan triennal

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.

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

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

### Dépôt à l'Assemblée nationale du Québec

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

### Rapport

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

## ANNEXE II

### CADRE DE GESTION OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE SONDAGES



*Nouvelle numérotation*

**CPS-1997**

## Cadre de gestion

### CG - 002

## CADRE DE GESTION OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE SONDAGES

**Destinataires :** Les gestionnaires de toutes les directions générales et le personnel responsable de projets ou d'activités de sondages

**Approuvé par le COSPSI le 8 décembre 2009**

**Signature de la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (RAIPRC) :** *(Original signé)*

\_\_\_\_\_

**Danielle Corriveau**



RÉDIGÉ PAR : Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DGLERE)

RECOMMANDÉ PAR : Danielle Corriveau, responsable  
Directrice de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DGLERE)

Le 8 décembre 2009



## Table des matières

1.	LE CONTEXTE .....	20
2.	LA PORTÉE DU CADRE DE GESTION.....	20
3.	LES PRINCIPES DIRECTEURS.....	20
4.	LES PRINCIPES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS.....	20
5.	LA PLANIFICATION DES SONDAGES .....	21
6.	LA RÉALISATION DES SONDAGES.....	21
6.1	Le sondage auprès de la clientèle ou du public .....	21
6.1.1	La direction générale requérante .....	21
6.1.2	La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche.....	22
6.1.3	Le responsable du sondage.....	22
6.2	Le sondage auprès du personnel.....	23
6.2.1	La direction générale requérante .....	23
6.2.2	La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche.....	23
6.2.3	Le responsable du sondage.....	23
7.	LE SOUTIEN EN MATIÈRE DE SONDAGES .....	24
8.	LA REDDITION DE COMPTES .....	24
9.	L'ENTRÉE EN VIGUEUR .....	24
	ANNEXE 1.....	25

## Le contexte

Conformément à la loi, Revenu Québec doit édicter des règles encadrant les sondages<sup>8</sup> qu'il entend réaliser. Ces règles doivent refléter tant les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) (désignée ci-après *Loi sur l'accès*, pour abrégé) et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, r.0.2) que celles de la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31) (désignée ci-après *LMR*, pour abrégé).

La tenue de sondages est une activité occasionnelle à Revenu Québec qui fait appel à des expertises particulières afin que les résultats des sondages soient probants et qu'ils puissent répondre aux objectifs poursuivis. Dans ce contexte, il est nécessaire de répartir les rôles et les responsabilités de chacun au sein de l'organisation.

Ainsi, le présent document *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* vient remplacer le document *Directive administrative pour la réalisation d'un sondage* (DIA-19) et le document *Ligne directrice et procédure pour l'approbation des sondages*.

## La portée du cadre de gestion

Ce cadre de gestion s'applique à tous les sondages réalisés par Revenu Québec auprès de la clientèle ou du public.

Il s'applique également aux sondages réalisés auprès du personnel, à l'exception des sondages destinés aux employés portant sur l'exercice de leurs fonctions ou sur l'organisation du travail. Il en est de même pour ceux réalisés par la Direction du développement organisationnel de la Direction générale des ressources humaines dans le cadre d'un mandat sectoriel.

Les sondages qui ne sont pas visés par ce cadre de gestion demeurent toutefois assujettis aux principes de protection des renseignements confidentiels précisés à la partie 4.

## Les principes directeurs

Dans le but d'encadrer la réalisation des sondages à Revenu Québec, ce cadre de gestion repose sur les principes directeurs suivants :

- assurer la protection des renseignements confidentiels lors de l'utilisation, de la communication ou de la collecte de ces renseignements pour la réalisation de sondages;
- prendre appui sur l'expertise de la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR) en matière de sondages;
- prendre appui sur l'expertise de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) en matière de protection des renseignements confidentiels.

## Les principes de protection des renseignements confidentiels

Les principes de protection des renseignements confidentiels s'appliquent

- aux renseignements personnels visés par la Loi sur l'accès, tels les renseignements concernant le personnel, la clientèle concernée par la perception des pensions alimentaires et la clientèle du secteur de l'administration des biens non réclamés;
- aux renseignements confidentiels au sens de la LMR, tels ceux provenant des dossiers fiscaux;
- à tout autre renseignement déclaré confidentiel par une loi dont l'application est confiée au ministre du Revenu.

---

8. Procédure visant à effectuer un prélèvement dans une population (groupe de discussion, entrevue, questionnaire, entrevue téléphonique, en ligne) ou procédure d'enquête visant à tracer le portrait d'une population selon certaines caractéristiques ou à déterminer la répartition des opinions sur une question, à partir de réponses individuelles obtenues auprès d'un échantillon de personnes extrait de cette population.

La protection des renseignements confidentiels est assurée quand

- la réalisation d'un sondage qui implique l'utilisation ou la communication de renseignements confidentiels se limite au cadre de la mission de Revenu Québec ou aux responsabilités conférées par la Loi à Revenu Québec;
- l'utilisation des renseignements confidentiels se limite aux renseignements nécessaires pour
  - établir la population ou l'échantillon,
  - permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle,
  - entrer en communication avec les personnes à sonder;
- la protection des renseignements confidentiels communiqués est équivalente à celle offerte à l'interne, et ce, lorsque les services d'une firme externe sont retenus. À cet effet, le contrat doit comporter les mentions requises par la Loi sur l'accès ou la LMR, selon le cas;
- la présentation des résultats des sondages ne permet pas d'identifier un répondant;
- on en dispose de manière sécuritaire selon le calendrier de conservation, lorsque ces renseignements ne sont plus nécessaires à l'administration du sondage.

## La planification des sondages

Les directions désireuses de réaliser des sondages doivent soumettre annuellement à leur sous-ministre adjoint ou à leur directeur général selon le cas, leurs besoins en matière de sondages auprès de la clientèle ou du public et des employés afin qu'il soit en mesure de les autoriser et d'établir les priorités avant de les présenter à la DGPAR. La DGPAR recueille et analyse ces besoins. Elle prépare un plan annuel des sondages qu'elle soumet à la sous-ministre pour approbation. Par la suite, le plan annuel est retransmis aux directions générales pour les informer des sondages planifiés, particulièrement ceux qui s'inscrivent dans le plan triennal des sondages.

La planification annuelle des sondages a pour but de limiter le nombre des consultations, notamment par le regroupement de sujets, de façon à alléger la tâche des répondants, à maximiser les taux de réponse aux sondages et à préserver l'image de Revenu Québec.

Les sondages qui portent sur les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre du Revenu et qui nécessitent l'utilisation de renseignements contenus au dossier fiscal d'une personne doivent être prévus au plan triennal des sondages. Ce plan doit faire l'objet d'un avis favorable de la Commission d'accès à l'information (CAI). Le plan et l'avis de la CAI sont, par la suite, déposés à l'Assemblée nationale par le ministre<sup>9</sup>. La DGPAR est, en outre, responsable de la confection du plan triennal des sondages prévu par la LMR. La DCAIPRC donne son avis sur le plan. La DGPAR le soumet pour approbation au Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information (COSPSI). La DCAIPRC présente le plan à la CAI pour obtenir un avis. Elle voit aussi au dépôt, à l'Assemblée nationale, du plan triennal et de l'avis de la CAI dans les délais prescrits.

## La réalisation des sondages

### Le sondage auprès de la clientèle ou du public

#### La direction générale requérante

La direction générale requérante consulte la DGPAR pour connaître les formalités à remplir.

Elle est responsable des sondages qui ne sont pas visés par le plan triennal. Toutefois, au moment de la planification annuelle des sondages, la direction générale requérante peut convenir avec la DGPAR d'un transfert des responsabilités.

La direction générale requérante assume les frais encourus par l'engagement d'une firme externe, s'il y a lieu.

---

9. En vertu de l'article 69.0.0.7 de la LMR.

## **La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche**

La DGPARG est responsable des sondages visés au plan triennal des sondages.

À l'égard d'un sondage réalisé par une direction générale, elle conseille le responsable du sondage sur la méthodologie à suivre et donne son avis sur le plan du sondage.

### **Le responsable du sondage**

Pour chaque projet de sondage, la direction générale requérante ou la DGPARG, selon le cas, nomme un responsable parmi son personnel. Le responsable voit à l'organisation du sondage et au respect de la réalisation de chacune des étapes, dont celles entourant la collecte des données (octroi d'un contrat à une firme externe ou développement d'une application de saisie). Il voit également à la rédaction du rapport. Les étapes sont présentées ci-dessous.

### **Organisation du sondage**

A. élaboration du plan du sondage qui doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation,
- les objectifs,
- l'échéancier,
- la méthodologie : la clientèle visée, l'échantillon, le questionnaire,
- la méthode utilisée,
- la liste des renseignements confidentiels qui seront utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité d'en faire usage,
- la stratégie de diffusion des résultats du sondage,
- les raisons pour lesquelles il est opportun que le sondage soit effectué à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant,
- les étapes d'approbation;

B. évaluation éthique avec, au besoin, le soutien de la responsable organisationnelle en éthique (voir la démarche en annexe 1);

C. approbation du plan du sondage par la DGPARG;

D. approbation du plan du sondage par le sous-ministre adjoint ou le directeur général de la direction générale qui réalise le sondage;

E. avis de la DCAIPRC sur le respect des obligations en matière de protection des renseignements confidentiels dans le contexte du plan du sondage proposé;

F. autorisation du sous-ministre d'effectuer le sondage.

### **Rapport de sondage**

A. acceptation du rapport par le sous-ministre adjoint ou le directeur général de la direction générale requérante;

B. acceptation du rapport par le sous-ministre;

C. dépôt d'un exemplaire du rapport à la DGPARG.

Le responsable du sondage assure également la protection des renseignements confidentiels utilisés, recueillis ou communiqués dans le cadre du sondage, il doit aussi

- veiller à ce que l'encadrement contractuel à l'égard de la protection des renseignements confidentiels lorsque Revenu Québec fait appel à une firme soit suffisant;
- transmettre à la DCAIPRC une copie du contrat conclu avec la firme pour qu'il soit inscrit au registre approprié conformément à la Directive administrative relative à l'adjudication de contrats de services (DIA-46);
- veiller à ce que les enquêteurs aient une connaissance adéquate des principes et des règles de protection des renseignements confidentiels;
- informer la DCAIPRC de toute difficulté ou de tout événement qui survient dans le cadre de la réalisation du sondage et qui pourrait avoir un impact sur la protection de ces renseignements;
- veiller à ce que la disposition des renseignements confidentiels s'effectue selon les règles en vigueur à Revenu Québec.

## **Le sondage auprès du personnel**

### **La direction générale requérante**

La direction générale requérante consulte la DGPAR pour connaître les formalités à remplir.

Elle est responsable des sondages à réaliser auprès des employés. Toutefois, au moment de la planification annuelle des sondages, la direction générale peut convenir avec la DGPAR d'un transfert des responsabilités.

La direction générale requérante assume les frais encourus par l'engagement d'une firme externe, s'il y a lieu.

### **La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche**

Pour un sondage réalisé par une direction générale requérante, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche conseille le responsable du sondage sur la marche à suivre et donne son avis sur le plan du sondage.

### **Le responsable du sondage**

Pour chaque projet de sondage, la direction générale requérante nomme un responsable parmi son personnel. Le responsable voit à l'organisation du sondage, au respect de la réalisation de chacune des étapes, dont celles entourant la collecte des données (octroi d'un contrat à une firme externe ou développement d'une application de saisie), et à la confection des rapports. Ces étapes sont présentées ci-dessous.

### **Organisation du sondage**

A. élaboration du plan du sondage qui doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation,
- les objectifs,
- l'échéancier,
- la méthodologie : la clientèle visée, l'échantillon, le questionnaire,
- la méthode utilisée,
- la liste des renseignements personnels qui seront utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité d'en faire usage,
- la stratégie de diffusion des résultats du sondage,
- les raisons pour lesquelles il est opportun que le sondage soit effectué à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant,
- les étapes d'approbation;

B. évaluation éthique avec, au besoin, le soutien de la responsable organisationnelle en éthique (voir la démarche à l'annexe 1);

C. approbation du plan du sondage par la DGPAR pour un sondage sectoriel :

- autorisation de tenir le sondage par le sous-ministre adjoint ou le directeur général concerné;

D. approbation du plan du sondage par la DGPAR pour un sondage organisationnel :

- avis de la DCAIPRC sur le respect des obligations en matière de protection des renseignements confidentiels dans le contexte du plan du sondage proposé;
- autorisation de tenir le sondage par la sous-ministre.

### **Rapport du sondage**

A. acceptation du rapport du sondage par la direction générale requérante ou par la sous-ministre, selon que le sondage est sectoriel ou organisationnel;

B. dépôt d'un exemplaire du rapport à la DGPAR.

Le responsable du sondage assure également la protection des renseignements personnels utilisés, recueillis ou communiqués dans le cadre du sondage. Il doit aussi

- veiller à ce que l'encadrement contractuel soit suffisant à l'égard de la protection des renseignements confidentiels lorsque Revenu Québec fait appel à une firme;
- transmettre à la DCAIPRC une copie du contrat pour qu'il soit inscrit au registre approprié conformément à la Directive administrative relative à l'adjudication de contrats de services (DIA-46);
- veiller à ce que les enquêteurs aient une connaissance adéquate des principes et des règles de protection des renseignements personnels;
- informer la DCAIPRC de toute difficulté ou de tout événement qui survient dans le cadre de la réalisation d'un sondage et qui pourrait avoir un impact sur la protection des renseignements personnels;
- veiller à ce que la disposition des renseignements personnels s'effectue selon les règles de conservation et de destruction en vigueur à Revenu Québec.

## **Le soutien en matière de sondages**

### **Responsable organisationnelle en éthique**

La responsable organisationnelle en éthique offre, au besoin, un soutien pour l'évaluation éthique d'un sondage. La démarche est présentée à l'annexe 1.

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

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

- offre le soutien relatif à l'utilisation, la communication, la collecte ou la conservation de renseignements confidentiels;
- offre le soutien pour l'encadrement contractuel en matière d'utilisation, de communication, de collecte ou de conservation de renseignements confidentiels;
- offre le soutien pour évaluer l'accessibilité du rapport du sondage.

## **La reddition de comptes**

La DGPARG présente au Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information (COSPSI) un rapport annuel des activités qu'elle a réalisées selon le présent cadre de gestion.

En vertu de la LMR, un rapport annuel des sondages réalisés dans le cadre du plan triennal doit être élaboré. La DGPARG est responsable de l'élaboration de ce rapport. De plus, elle doit le présenter pour approbation au COSPSI.

La DCAIPRC présente le rapport à la CAI pour obtenir son avis. Elle voit aussi au dépôt à l'Assemblée nationale du rapport et de l'avis dans les délais prescrits.

## **L'entrée en vigueur**

Le cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages entre en vigueur le jour de son approbation par le COSPSI.

## ANNEXE 1

### DÉMARCHE D'ÉVALUATION ÉTHIQUE D'UN PROJET DE SONDAGE<sup>10</sup>

L'évaluation éthique est une démarche de réflexion qui suppose une prise de conscience des risques éthiques, potentiels et réels, d'un projet de sondage. Cette démarche se déroule généralement en cinq grands temps :

- a) *Comprendre la situation* : bien connaître le projet de sondage, l'objectif poursuivi, les questions posées, la clientèle sondée, la méthode utilisée;
- b) *Établir la nécessité de recueillir des renseignements personnels sensibles et justifier leur utilisation le cas échéant* : les renseignements considérés comme sensibles par la Commission d'accès à l'information peuvent être, entre autres, les renseignements qui concernent la santé, l'opinion politique, la religion et l'orientation sexuelle. D'autres renseignements peuvent être considérés comme sensibles tels l'origine ethnique ou raciale, le revenu, les convictions religieuses ou politiques, certaines habitudes de vie, etc.;
- c) *Évaluer les risques éthiques* : à la lumière des valeurs et des principes retenus, identifier les différents risques éthiques, avérés ou potentiels, en fonction des personnes sondées, puis analyser la gravité des conséquences qui peuvent en découler et leur degré de probabilité;
- d) *Déterminer les valeurs en jeu* : répertorier les principales valeurs en cause dans le projet de sondage et déterminer si ces valeurs s'opposent ou vont à l'encontre de celles de l'organisation;
- e) *Choisir les fins et les moyens* : en se basant sur les valeurs privilégiées par Revenu Québec et sur l'analyse des risques éthiques, faire des recommandations quant aux moyens à mettre en œuvre pour réaliser le projet de sondage, dans le respect des valeurs privilégiées.

---

10. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information). *L'évaluation éthique des sondages – Guide d'application à l'intention des répondants en éthique*, Juin 2008, 17p. Accessible sur le site <http://www.institutions-démocratiques.gouv.qc.ca>.

POITRAS, Diane. *Évaluation éthique des sondages : pourquoi? Pour qui? Quand? Comment?*», Actes du 17<sup>e</sup> Congrès de l'Association sur l'accès et la protection de l'information, 2009, 182p.



## SYNTHÈSE DES FORMALITÉS SELON LE TYPE DE SONDAGE

---

### 1. SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE OU DU PUBLIC

- Sondage qui s'inscrit dans le plan triennal réalisé à l'interne ou à l'externe

**Responsable : DGP**

**Formalités :** Approbation DG-DGP

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

- Autre sondage

**Responsable : DG requérante ou DGP**

**Formalités :** Avis DGP

Approbation SMA ou DG

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

---

### 2. SONDAGE AUPRÈS DU PERSONNEL<sup>11</sup>

- Sondage sectoriel

**Responsable : DG requérante ou DGP**

**Formalités :** Avis DGP

Autorisation SMA ou DG

- Sondage organisationnel

**Responsable : DG requérante ou DGP**

**Formalités :** Avis DGP et DCAIPRC

Autorisation SM

---

11. À l'exception des sondages destinés à recueillir l'opinion des employés sur l'exercice de leurs fonctions ou de l'organisation du travail, et de ceux réalisés par la Direction du développement organisationnel de la direction générale des ressources humaines dans le cadre d'un mandat sectoriel.



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](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca) [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION  
SUR LE RAPPORT ANNUEL 2013-2014 SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS  
DANS LE CADRE DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015  
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 100 92 43

AOÛT 2014

Direction de la surveillance

## 1. Mise en contexte

L'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ., chapitre A-6.002) énumère 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 alinéa du paragraphe e) de ce même article, il est prévu que Revenu Québec doit préparer annuellement un rapport sur les sondages effectués. Ce rapport de 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 5 juin 2014, M<sup>e</sup> Daniel Bourassa, directeur à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec, soumettait pour avis à la Commission le Rapport annuel 2013-2014 (ci-après le Rapport) sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015.

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

Le Plan triennal des sondages 2012-2015 de Revenu Québec comporte la réalisation de sondages sur deux thèmes distincts, soit les formalités administratives<sup>1</sup> et les modes de prestation de services<sup>2</sup>.

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 permettent notamment 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* ».

---

<sup>1</sup> Les formalités administratives réfèrent notamment aux guides, formulaires et lettres produits par Revenu Québec.

<sup>2</sup> Réfèrent à deux types de communication avec la clientèle, soit le mode traditionnel de prestation de services : poste, téléphone, comptoir de services et le mode électronique de prestation de services : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel, transmission électronique de documents.

#### 4. Sondages effectués

Au cours de la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, Revenu Québec a effectué deux sondages inscrits au Plan triennal des sondages 2012-2015.

Les sondages réalisés par Revenu Québec, dont ceux prévus au Plan triennal, doivent se conformer au *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997). Ce cadre de gestion, approuvé par Revenu Québec en 2009, présente le contexte, la portée de celui-ci, les principes directeurs ainsi que les principes de protection des renseignements personnels et confidentiels.

Ce cadre de gestion est joint au rapport annuel 2013-2014. Il est en cours de révision.

Le cadre de gestion comporte les étapes liées à la planification et à la réalisation des sondages. Sans reprendre de façon exhaustive les étapes de la réalisation des sondages, il y a lieu de souligner l'élaboration d'un plan de sondage, une évaluation éthique, une autorisation du directeur général concerné ainsi qu'un avis de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels.

Le rapport annuel soumis par Revenu Québec mentionne :

*« Il importe aussi de noter que tous les plans de sondages des projets visés par le Plan triennal des sondages 2012-2015 ont été validés par la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec avant qu'ils soient démarrés afin de confirmer le respect des règles en vigueur. »*

Le premier sondage effectué au cours de l'exercice concernait les attentes et la satisfaction des particuliers en lien avec l'approche de service en contrôle fiscal.

Pour mener ce sondage, Revenu Québec a constitué un échantillon de 4 740 particuliers ayant fait l'objet d'une vérification fiscale de type interne ou externe. Ceux-ci ont été sélectionnés à partir des renseignements suivants :

- 1- Numéro d'assurance sociale
- 2- Numéro d'utilisateur
- 3- Nom du particulier
- 4- Numéros de téléphone du particulier
- 5- Type de dossier de vérification (2 catégories)
- 6- Langue de correspondance (2 catégories)
- 7- Région du bureau de Revenu Québec ayant effectué la vérification (4 catégories)
- 8- Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (4 catégories)
- 9- Période de vérification
- 10- Année civile de fermeture du dossier de vérification
- 11- Date de début de vérification
- 12- Date de fin de vérification

Une fois l'échantillon constitué au sein de Revenu Québec, les renseignements suivants ont été communiqués à la firme de sondage Infrass Inc. :

- 1- Nom du particulier
- 2- Numéros de téléphone du particulier
- 3- Code de pondération

Les réponses au sondage ont été transmises à Revenu Québec de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier un particulier.

Le deuxième sondage concernait les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec.

Pour mener ce sondage inscrit au Plan triennal des sondages 2012-2015, Revenu Québec a constitué un échantillon de 9 513 entreprises faisant affaire directement avec ce dernier, sans passer par une firme externe. Les renseignements utilisés pour constituer l'échantillon ont été les suivants :

- 1- Numéro d'utilisateur
- 2- Statut de l'entreprise en retenues à la source (RAS)
- 3- Statut de l'entreprise en taxes
- 4- Statut de l'entreprise en impôt
- 5- Année d'imposition
- 6- Langue de correspondance (2 catégories)
- 7- Transmission d'un rapport de remise en taxes ou en RAS, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012
- 8- Adresse de l'entreprise
- 9- Nom de l'entreprise
- 10- Numéros de téléphone de l'entreprise
- 11- Nombre d'employés dans l'entreprise (7 catégories)
- 12- Chiffre d'affaires de l'entreprise (8 catégories)
- 13- Code d'activité économique de l'entreprise (10 catégories)

Une fois l'échantillon constitué au sein de Revenu Québec, les renseignements suivants ont été communiqués à la firme de sondage Bureau d'intervieweurs professionnels (BIP) :

- 1- Nom de l'entreprise
- 2- Numéros de téléphone de l'entreprise
- 3- Code de pondération

Revenu Québec précise, dans le Rapport annuel 2013-2014, en quoi l'utilisation de chacun des renseignements énumérés ci-devant est requise pour ces sondages.

Des contrats ont été conclus avec les firmes de sondage, tel que requis par l'article 67.0.0.17 de la *Loi sur l'administration fiscale*.

Revenu Québec soumet qu'il y a eu des communications constantes avec les firmes externes au cours des sondages. Cette pratique permet de suivre la progression de la

réalisation des sondages et de répondre aux questions des particuliers ou des entreprises sur le déroulement du sondage ou la gestion des renseignements recueillis, le cas échéant.

Pour les sondages faisant l'objet de ce rapport annuel, aucun incident ou plainte n'a été rapporté à Revenu Québec.

Dans le cadre de la préparation de cet avis, Revenu Québec a transmis à la Commission l'ensemble de la documentation pertinente. Cette documentation se compose : des contrats de service et leurs annexes (appel d'offre, engagement à la confidentialité, déclaration de fin de tâche, attestation de Revenu Québec, déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution de contrat de gré à gré, soumission du prestataire) ainsi que les questionnaires ayant servi aux sondages.

De plus, Revenu Québec a précisé que l'évaluation éthique des sondages présentés dans le Rapport a été faite par le Service de sondages, d'analyse statistique et de gestion du risque. La démarche d'évaluation éthique suivie est celle prévue au *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages*.

Il importe de souligner que Revenu Québec a indiqué que depuis le début de l'année 2014, « *tous les sondages visés par le Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondage (CPS-1997) à Revenu Québec sont soumis à une évaluation par le responsable organisationnel en éthique* ».

## 5. Conclusion

Des documents et informations reçus, la Commission comprend que les sondages réalisés par Revenu Québec en 2013-2014 ont été effectués en conformité avec le Plan triennal de sondages 2012-2015, les règles prévues au Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages, le *Règlement sur la diffusion et de l'information et sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'administration fiscale*.

Par ailleurs, comme prévu dans l'avis de la Commission sur le Plan triennal 2012-2015, les sondages réalisés visent 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, paragraphe e) de la *Loi sur l'administration fiscale* et, plus généralement, à l'article 7 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ., chapitre A-6.01).

La Commission se déclare satisfaite des informations fournies par Revenu Québec quant aux mesures prises pour limiter l'utilisation de renseignements fiscaux dans le cadre de la réalisation des sondages réalisés en 2013-2014.

Conséquemment, la Commission émet un avis favorable au Rapport annuel 2013-2014 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal 2012-2015 de Revenu Québec.