

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

INTRODUCTION

Contexte

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

Dans cette directive, la notion de sondage réfère à toute activité organisée de collecte de données effectuée dans le cadre d'une étude auprès d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures généralement reconnus dans le domaine. Le sondage se présente sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue personnelle ou autres) et est suivi d'un exercice de compilation permettant de présenter les données recueillies sous une forme récapitulative.

En vertu de l'article 73 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) [LARQ], Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle. Les résultats des sondages constituent une rétroaction sur la performance organisationnelle, plus précisément sur l'efficacité des moyens d'action mis en place par Revenu Québec. Les résultats permettent également d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services à la clientèle* (IN-315), dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services rendus.

Lors de la réalisation de sondages, Revenu Québec doit assurer le respect des règles en matière de protection des renseignements confidentiels, prévenir la survenance de risques éthiques et obtenir des résultats valides et fiables, conformément aux lois et au règlement suivants :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) [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 réalisés à Revenu Québec, ou pour son compte, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Ce processus se divise en trois grandes étapes : la planification des sondages, leur réalisation et la reddition de comptes des activités qui en découlent. Finalement, la présente directive précise les règles et les lignes de conduite ainsi que les rôles et responsabilités des différents intervenants.

Champ d'application

La présente directive s'applique aux sondages réalisés par Revenu Québec ou pour son compte auprès de la clientèle, du public et de son personnel¹; qu'ils soient réalisés à l'interne ou par une firme externe dans le cadre d'un mandat ou pour l'exécution d'un contrat de service.

Les sondages réalisés auprès du personnel relatifs à ses tâches courantes ou à son organisation du travail², aux formations et aux réunions, ainsi que ceux relatifs aux activités sociales, ne sont pas soumis à cette directive. Ces sondages doivent toutefois être conformes aux règles en matière de protection des renseignements confidentiels.

Cette directive s'adresse à toutes les unités administratives de Revenu Québec appelées à réaliser une partie ou la totalité d'un sondage. Dans le cas où un contrat est attribué à une firme externe, il est de la responsabilité des unités administratives signant ce contrat de s'assurer que cette firme respecte les obligations de l'organisation en matière de sondages.

1. Comme mentionné dans le *Code de protection des renseignements confidentiels* (CPS-4002), la réalisation d'un sondage auprès du personnel ne doit pas constituer une occasion de recueillir, directement ou indirectement, des renseignements aux fins opérationnelles, telles que l'application de la loi, la prestation de services à l'égard de la personne sondée ou la gestion du personnel, y compris l'évaluation du rendement d'un membre du personnel.
2. Les sondages visant à recueillir l'opinion du personnel à propos de produits ou de services reçus d'une autre unité administrative sont cependant soumis à la présente directive.

Règles et lignes de conduite

- Revenu Québec doit assurer une gestion intégrée et efficace des sondages réalisés par une unité administrative, ou pour son compte, en mettant en place un processus, lequel comprend les étapes relatives à la planification des sondages, à leur réalisation ainsi qu'à la reddition de comptes des activités qui en découlent.
- La tenue de sondages repose sur le principe de nécessité, c'est-à-dire que l'information recherchée ne pourrait être recueillie autrement.
- Dans la mesure où les résultats des sondages peuvent appuyer des décisions importantes et où ils sont parfois diffusés publiquement, Revenu Québec doit s'assurer de mettre en œuvre, dans les sondages qu'il réalise, les méthodes reconnues dans le domaine en matière de conception, de collecte et d'analyse afin d'obtenir des résultats valides et fiables.
- Revenu Québec doit privilégier des méthodes et des techniques de travail n'utilisant pas de renseignements confidentiels, à moins que cela soit essentiel à l'atteinte des objectifs du sondage. Par exemple, l'utilisation de listes publiques est préférable pour joindre les particuliers, les entreprises et les mandataires, lorsque cela est possible. Toutefois, l'utilisation de renseignements confidentiels est possible lorsqu'il s'agit du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables sur le plan méthodologique. Dans ce cas, pour chacun des sondages nécessitant le recours à des renseignements confidentiels, l'extraction des informations sur les clientèles visées et des renseignements confidentiels s'y rattachant s'effectuera à partir des fichiers de Revenu Québec selon un plan d'échantillonnage approprié. Cependant, les sondages ne nécessitant pas le recours à des renseignements confidentiels ne sont pas contraints à cette seule méthode.
- Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle, conformément à l'article 73 de la LARQ.
- Conformément à l'article 69.0.0.7 de la LAF, les sondages visant à connaître les attentes et la satisfaction des personnes (physiques ou morales) à l'égard des lois et programmes que Revenu Québec applique et nécessitant l'utilisation de renseignements contenus au dossier fiscal d'une personne doivent appartenir à l'une des catégories de sondages figurant au *Plan triennal des sondages*.
- Un plan triennal des sondages ainsi qu'un rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages* doivent être élaborés et présentés au comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information (COSPSI) pour approbation. Ils doivent également être transmis pour avis à la Commission d'accès à l'information (CAI) et ensuite déposés à l'Assemblée nationale.
- Les sondages visés par la présente directive (y compris ceux inscrits au *Plan triennal des sondages*) doivent être conformes au processus prévu à cet effet. Ils doivent faire l'objet d'une planification annuelle, laquelle doit être approuvée par la personne nommée à titre de présidente-directrice générale ou de président-directeur général (PDG).
- Les sondages ayant été réalisés doivent faire l'objet d'une reddition de comptes dans le *Rapport annuel des activités en matière de sondages*, lequel doit être approuvé par le COSPSI.
- La réalisation des sondages effectués auprès de la clientèle ou du public est autorisée par la personne nommée à titre de PDG.
- La réalisation des sondages effectués auprès du personnel est autorisée par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante.
- La Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA) est l'unité administrative responsable d'assurer la coordination de la gestion des sondages au sein de Revenu Québec.
- Un comité organisationnel de coordination des sondages (COCS), sous la responsabilité de la DGIA, est mis sur pied afin d'appuyer cette dernière dans les étapes du processus de planification, de réalisation et de reddition de comptes relatives aux sondages. Les représentantes ou les représentants siégeant au COCS sont désignés par les personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de vice-présidente et directrice générale ou de vice-président et directeur général (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 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 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 réalisés à Revenu Québec ou pour son compte se divise en trois grandes étapes : la planification des sondages, leur réalisation et la reddition de comptes des activités qui en découlent.

1. PLANIFICATION DES SONDAGES

Cette étape consiste à l'élaboration du ***Plan triennal des sondages*** ainsi qu'à l'élaboration de la ***Planification annuelle des sondages*** devant être réalisés à Revenu Québec ou pour son compte.

1.1. Plan triennal des sondages

- La DGIA élabore le *Plan triennal des sondages* spécifiant les sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration de Revenu Québec et qui impliquent l'utilisation des renseignements contenus dans les dossiers fiscaux.
- Une fois que le *Plan triennal des sondages* est élaboré, la DGIA le transmet 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 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, celui-ci le transmet à la DGIA, sans délai, qui voit à préparer la documentation en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale.
- La DGIA transmet le *Plan triennal des sondages* 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 au *Guide en matière de diffusion de l'information dans Internet* (CPS-3009).

1.2. Planification annuelle des sondages

- La DGIA élabore la *Planification annuelle des sondages* devant être réalisés au sein de Revenu Québec, y compris ceux visés par le *Plan triennal des sondages*.
- Cette planification est élaborée avec la collaboration du COCS après que les besoins des directions générales aient été recueillis et analysés et que les personnes nommées à titre de VPDG et de DG les aient approuvés.
- Une fois finalisée, elle est soumise à la personne nommée à titre de PDG pour approbation.

2. RÉALISATION D'UN SONDAGE

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

Lorsque des renseignements confidentiels sont utilisés pour la réalisation d'un sondage, les règles supplémentaires suivantes doivent être respectées :

- le personnel à qui un droit d'accès aux renseignements confidentiels est octroyé doit avoir la qualité pour y accéder, c'est-à-dire qu'il appartient à l'une des catégories de personnes nommées à l'inventaire des fichiers de renseignements confidentiels³ pour ce fichier;
- l'obtention du renseignement pour lequel un droit d'accès est accordé au personnel doit lui être nécessaire à l'exercice de ses fonctions;
- les renseignements ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils sont collectés. De plus, ces derniers ne sont pas versés dans des fichiers de renseignements confidentiels autres que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données;
- le personnel de Revenu Québec doit limiter l'utilisation des renseignements confidentiels à ceux qui sont nécessaires pour déterminer la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle, pour entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou pour permettre d'effectuer une pondération des résultats afin que ces derniers soient représentatifs.

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

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

- La direction générale à l'origine du besoin en sondage est la direction générale requérante⁴. Elle assume les frais engagés pour tout sondage qu'elle requiert (engagement d'une firme externe, conception d'une application de saisie, etc.), s'il y a lieu.
- Pour tout sondage qu'elle compte réaliser, la direction générale requérante doit désigner 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. Au besoin, 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 qui est sous la responsabilité de cette dernière.

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

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

2.2. Détermination de la population visée par le sondage

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

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

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

2.3.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

Seuls certains sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public sont visés par le *Plan triennal des sondages*.

- Pour être visés par le *Plan triennal des sondages*, les sondages auprès de la clientèle ou du public doivent avoir comme objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de la population visée relativement aux formalités administratives (guides, formulaires, lettres et autres) ou aux modes de prestation de services (traditionnels ou électroniques). Ces sondages doivent également nécessiter le recours aux renseignements contenus aux dossiers fiscaux de la population visée.
- Tous les sondages ne nécessitant pas le recours aux renseignements contenus aux dossiers fiscaux de la population visée ou qui n'ont pas comme objectif de mesurer les attentes et la satisfaction de la population visée relativement aux formalités administratives (guides, formulaires, lettres et autres) ou aux modes de prestation de services (traditionnels ou électroniques) ne sont pas visés par le *Plan triennal des sondages*. Ils doivent tout de même suivre le processus prévu dans la présente directive.

2.3.2. Sondages auprès du personnel

Les sondages réalisés auprès du personnel de Revenu Québec ne sont pas visés par le *Plan triennal des sondages*. Ils doivent tout de même suivre le processus prévu dans la présente directive.

2.4. Détermination de la nature du sondage (statistique ou non statistique)

Les sondages réalisés auprès de la clientèle, du public ou du personnel sont de nature statistique ou non statistique.

- Un sondage est dit **statistique** lorsqu'il a pour but la généralisation de l'information recueillie à l'ensemble de la population visée. Si le sondage est réalisé par échantillonnage, la méthode appliquée doit être probabiliste, c'est-à-dire que la sélection de l'échantillon doit se faire de façon aléatoire et que toutes les unités de la population visée doivent avoir une probabilité non nulle d'être sélectionnées.
- Un sondage est dit **non statistique** lorsqu'il a pour but de produire des informations, souvent de nature qualitative, représentant uniquement la position des répondantes ou répondants au sondage. Les groupes de discussion ou l'échantillonnage de volontaires font partie des sondages non statistiques les plus couramment utilisés.

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

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

- Lorsque la direction générale responsable du sondage est la direction générale requérante, la personne désignée à titre de responsable du sondage 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 est la DGIA, elle voit à désigner une ou un responsable du sondage parmi son personnel.

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

2.5.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

- La DGIA est responsable de tous les sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public visés par le *Plan triennal des sondages*, qu'ils soient de nature **statistique** et **non statistique**.
- La DGIA est aussi responsable de tous les sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public non visés par le *Plan triennal des sondages* et qui sont de nature **statistique**.
- La direction générale requérante est responsable des sondages réalisés auprès de la clientèle ou du public non visés par le *Plan triennal des sondages* et qui sont de nature **non statistique**. À l'égard de tels sondages, la DGIA conseille, au besoin, la personne désignée à titre de responsable du sondage sur la méthodologie à suivre. La direction générale requérante peut aussi convenir avec la DGIA d'un transfert de responsabilités à l'égard de la réalisation du sondage.

2.5.2. Sondages auprès du personnel

- La DGIA est responsable de tous les sondages de nature **statistique** à réaliser auprès du personnel.
- La direction générale requérante est responsable de tous les sondages de nature **non statistique** à réaliser auprès du personnel. À l'égard de tels sondages, la DGIA conseille, au besoin, la personne désignée à titre de responsable du sondage sur la méthodologie à suivre. La direction générale requérante peut aussi convenir avec la DGIA d'un transfert de responsabilités à l'égard de la réalisation du sondage.

2.6. Élaboration du plan de sondage

La personne désignée à titre de responsable du sondage voit à l'élaboration du plan de sondage. Ce document doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation;
- les objectifs;
- la méthodologie : la population visée, l'échantillon, la méthode de collecte des données⁵, le questionnaire ou le schéma d'entrevue;
- la liste des renseignements confidentiels qui seront recueillis, utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité de les recueillir, d'en faire usage ou de les communiquer;
- les délais pendant lesquels les renseignements confidentiels seront conservés;
- la stratégie de publication des résultats du sondage;
- les raisons justifiant que la collecte des données soit effectuée à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant;
- l'échéancier, y compris les délais des approbations et des avis requis.

2.7. Détermination des formalités requises pour la réalisation du sondage

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

2.7.1. Sondages auprès de la clientèle ou du public

- 1) Approbation du plan de sondage par les personnes nommées à titre de VPDG ou de DG de la direction générale requérante;
- 2) 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;
- 3) Évaluation par le Bureau de l'éthique;
- 4) Autorisation de la tenue du sondage 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 auprès du personnel

- 1) Approbation du plan de sondage par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage, l'approbation de la tenue du sondage par la ou le gestionnaire de cette autre unité administrative est aussi requise;
- 2) Avis de la DAIPRC signé par la personne désignée à titre de RAIPRC;
- 3) Évaluation par le Bureau de l'éthique;
- 4) Autorisation de la tenue du sondage par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante⁶.

2.8. Collecte des données

La collecte des données doit tenir compte des différents aspects suivants :

- Le choix de la méthode est, entre autres, basé sur son efficacité pour joindre une clientèle spécifique, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon. Quatre méthodes sont privilégiées pour collecter les données :
 - la communication téléphonique,
 - la communication électronique,
 - l'envoi postal,
 - le groupe de discussion.
- Conformément à l'article 65 de la Loi sur l'accès, la personne qui collecte des renseignements confidentiels lors d'un sondage doit⁷ :
 - s'identifier et informer la personne sondée du fait qu'il s'agit d'un sondage réalisé pour le compte de Revenu Québec et des fins pour lesquelles ces renseignements sont collectés,
 - informer la personne sondée du fait que sa participation est volontaire et qu'aucune conséquence n'en découlera en cas de refus⁸;
 - informer la personne sondée du fait que les renseignements collectés seront utilisés à des fins d'études et qu'ils ne serviront qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été collectés,
 - informer la personne sondée des catégories de personnes qui auront accès aux renseignements collectés,
 - mentionner à la personne sondée que les renseignements collectés ne seront pas intégrés à son dossier fiscal ni versés dans d'autres fichiers de renseignements confidentiels.

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

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

7. Les bonnes pratiques au sein de Revenu Québec préconisent aussi l'application des règles prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès pour les sondages ne nécessitant pas l'utilisation de renseignements confidentiels.

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

- Lorsqu'un sondage par communication électronique auprès de la clientèle ou du public utilise l'envoi d'invitations par courriel,
 - s'assurer, si le sondage est hébergé sur le Web (lien hypertexte dans le courriel), que le site renvoie à un lien « https » (flux sécurisé). Dans ce cas, le courriel d'invitation peut être sécurisé ou non sécurisé,
 - s'assurer, si le questionnaire relatif au sondage est contenu directement dans le corps du message ou en pièce jointe, d'utiliser le courriel sécurisé,
 - indiquer, dans le courriel d'invitation à participer au sondage Web, le délai maximal pour y répondre,
 - permettre à la personne de consentir ou non à participer au sondage Web directement dans le courriel d'invitation à participer au sondage,
 - privilégier l'utilisation d'une adresse de boîte partagée de Revenu Québec pour transmettre les sondages réalisés par communication électronique afin d'assurer la disponibilité des réponses au sondage dans l'organisation.

Dans le contexte où un échange de courriels préalables au sondage a été amorcé par la personne à sonder (lorsque la personne a préalablement communiqué avec Revenu Québec par courriel), les actions suivantes doivent être effectuées lors de la réponse par courriel de Revenu Québec⁹ :

- informer la personne, dans un délai raisonnable¹⁰, du fait qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu¹¹
ou
- transmettre directement à la personne, dans un délai raisonnable¹⁰, le lien vers le sondage Web (lien hypertexte dans un courriel).

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

- aviser la personne, par un autre moyen que le courriel¹², qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web et l'informer de la date approximative à laquelle cette invitation aura lieu¹¹,
- valider ou obtenir, auprès de la personne, une adresse courriel qui sera utilisée pour l'envoi de l'invitation à participer au sondage Web,
- informer la personne de l'adresse courriel que Revenu Québec utilisera pour lui transmettre le sondage Web, si cette adresse est différente d'une adresse de Revenu Québec¹³.

Toute demande de dérogations aux règles quant aux sondages réalisés par communication électronique peut être adressée à l'équipe de gouvernance en sécurité de l'information à la Direction principale du portefeuille des ressources informationnelles, des stratégies et des talents.

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

- La communication de renseignements confidentiels doit d'abord s'effectuer selon les dispositions particulières de la LAF et de la Loi sur l'accès.
- La communication de renseignements confidentiels à une firme externe ne peut se faire que dans le cadre d'un contrat écrit qui doit préciser les obligations à respecter afin d'assurer la protection de ces renseignements.
- Les renseignements confidentiels communiqués à une firme externe dans le cadre d'un contrat octroyé pour la réalisation d'un sondage doivent être nécessaires à l'exécution de ce contrat et les obligations prévues à cet égard à la Loi sur l'accès ou à la LAF, selon le cas, doivent être satisfaites. Les gabarits de contrat type¹⁴ doivent être utilisés.
- Une firme externe ne doit pas communiquer de renseignements à un sous-traitant, sauf exception. Le cas échéant, les modalités de communication de renseignements confidentiels entre la firme externe et un sous-traitant doivent être spécifiées dans le contrat liant Revenu Québec et la firme externe.
- Si des renseignements confidentiels sont communiqués à une firme externe, la communication doit être inscrite au registre de communication¹⁵ tenu par la 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.
- Les renseignements confidentiels communiqués à une firme externe ou recueillis par celle-ci sont retournés à Revenu Québec ou sont détruits au terme de la réalisation du sondage afin qu'aucune trace n'en soit conservée.

2.9. Production et publication des résultats

La production et la publication des résultats des sondages doivent respecter les règles suivantes :

- Ils ne doivent pas contenir de renseignements confidentiels et les données recueillies doivent être agrégées de manière à ce que les répondantes et répondants ne soient pas identifiés. Une attention particulière doit être portée aux réponses aux questions ouvertes.

9. Dans ce contexte, les questionnaires contenus directement dans le corps du message ou en pièce jointe ne sont pas permis.

10. Idéalement 10 jours ouvrables ou moins depuis la dernière communication effectuée par la personne.

11. Cette date ne doit pas dépasser un délai de 30 jours civils à compter du moment où la personne a été avisée qu'elle sera invitée à participer à un sondage Web.

12. Notamment par téléphone, en personne ou au moyen d'un espace personnalisé comme Mon dossier pour les citoyens.

13. Par exemple, lorsqu'une firme externe a été mandatée pour la réalisation du sondage Web.

14. Les gabarits de contrat type sont disponibles sur le site intranet de la Direction de la gestion contractuelle.

15. Voir à cet effet les dispositions D-17 et D-18 du *Code de protection des renseignements confidentiels* (CPS-4002) concernant les obligations afférentes aux divers registres de communications.

- La personne désignée à titre de responsable du sondage voit à la rédaction du rapport de sondage et doit le soumettre, pour information, selon les modalités suivantes :
 - Lorsqu’il s’agit d’un sondage auprès de la clientèle ou du public, il soumet ce rapport pour information 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 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 ne doivent être conservés que pour l’analyse et l’interprétation des données et selon les règles de conservation et de destruction prévues au calendrier de conservation de Revenu Québec.

2.10. Diffusion sur Internet conformément au Règlement sur la diffusion

- Conformément au paragraphe 7 de l’article 4 du Règlement sur la diffusion, Revenu Québec a notamment l’obligation de diffuser sur son site Internet les études qu’il a produites ou qui ont été produites pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l’information du public.
- Les sondages réalisés doivent faire l’objet d’une évaluation de leur diffusion conformément au processus de diffusion prévu dans le *Guide en matière de diffusion de l’information dans Internet (CPS-3009)*.

3. REDDITION DE COMPTES

Cette étape comprend l’élaboration du *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* ainsi que l’élaboration du *Rapport annuel des activités en matière de sondages*.

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

- La DGIA élabore le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* pour ces types de sondages réalisés au sein de Revenu Québec ou pour son compte, conformément à l’article 69.0.0.7 de la LAF.
- Une fois élaboré, il est transmis, pour commentaires, 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.
- Suivant la réception des commentaires du COIPSI ainsi que de la recommandation de son approbation par le COSPSI, la DGIA le soumet au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l’Assemblée nationale.
- Après l’approbation par le COSPSI, la DGIA le transmet 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 au *Guide en matière de diffusion de l’information dans Internet (CPS-3009)*.

3.2. Rapport annuel des activités en matière de sondages

- La DGIA élabore un rapport annuel des activités en matière de sondages¹⁶ pour tous les sondages visés par la présente directive et réalisés au cours de l’année, y compris ceux visés par le *Plan triennal des sondages*.
- La DGIA soumet par la suite le document au COIPSI pour commentaires et recommandation de son approbation par le COSPSI.
- Suivant la réception des commentaires du COIPSI ainsi que la recommandation de son approbation par le COSPSI, la DGIA le soumet au COSPSI pour approbation.

16. Le *Rapport annuel des activités en matière de sondages* ne fait aucunement l’objet de formalités requises auprès de la CAI et de l’Assemblée nationale. Il n’est pas visé par l’obligation de diffusion prévue au Règlement sur la diffusion.

Comité organisationnel 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;
- adopter la *Directive encadrant la gestion des sondages 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 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*.

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

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 de Revenu Québec) exerce notamment les responsabilités suivantes :

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

Direction générale de l'innovation et de l'administration

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

- recommander au COSPSI les orientations stratégiques relatives à la gestion des sondages, à l'exclusion de celles relatives à la protection des renseignements confidentiels, lesquelles sont recommandées par la personne désignée à titre de RAIPRC;
- assurer la coordination du processus de gestion des sondages au sein de l'organisation;
- effectuer les communications de nature opérationnelle avec la CAI.

Plan triennal des sondages :

- élaborer le *Plan triennal des sondages*;
- transmettre le *Plan triennal des sondages* 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 :

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

Réalisation des sondages :

- assumer la responsabilité de la réalisation des sondages visés par le Plan triennal des sondages et des autres sondages statistiques requis par l'organisation;
- soutenir, au besoin, les directions générales responsables de la réalisation de sondages non statistiques;

- informer, au besoin, les directions générales à l'égard des formalités à remplir lors de la réalisation d'un sondage;
- conseiller, au besoin, les directions générales sur la méthodologie à suivre pour l'élaboration du plan de sondage.

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

- élaborer le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* à la personne désignée à titre de RAIPRC pour commentaires;
- soumettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* au COIPSI pour commentaires et pour recommandation de son approbation par le COSPSI;
- soumettre le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* au COSPSI pour approbation en vue de sa transmission à la CAI pour avis et de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre à la personne désignée à titre de RAIPRC le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI, qui voit à sa transmission à la CAI pour avis;
- préparer la documentation sur le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*, à la suite de la réception de l'avis de la CAI, en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale;
- transmettre à la personne nommée à titre de PDG le *Rapport annuel sur les sondages 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 effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* et de l'avis de la CAI, suivant leur dépôt à l'Assemblée nationale.

Rapport annuel des activités en matière de sondages :

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

Comité organisationnel de coordination des sondages :

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

Personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG ou de DG¹⁷

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 COCS;
- approuver les plans de sondage pour les sondages requis par leur unité administrative auprès de la clientèle ou du public;
- assurer, lorsque requis, la prise en charge des responsabilités conférées à la direction générale requérante d'un sondage, y compris un processus de nomination de chargée ou chargé de projet du sondage;
- assurer, lorsque requis, la prise en charge des responsabilités conférées à la direction générale responsable d'un sondage, y compris un processus de nomination d'une personne désignée à titre de responsable du sondage;
- approuver et soumettre annuellement, à la DGIA, une projection de leurs besoins en matière de sondages par le biais de leur représentante ou représentant au sein du COCS;
- recommander à la personne nommée à titre de PDG, le cas échéant, d'autoriser la tenue des sondages auprès de la clientèle ou du public;
- autoriser la tenue de certains sondages auprès du personnel.

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 impliquant la protection des renseignements confidentiels, à l'exclusion de celles relatives à la gestion des sondages, lesquelles sont recommandées par la DGIA;
- prendre connaissance de tout projet de sondage soumis pour avis afin de déterminer s'il y a communication à un tiers, collecte ou utilisation de renseignements confidentiels;
- donner un avis pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements confidentiels, en conformité aux exigences légales et réglementaires;
- donner un avis sur le *Plan triennal des sondages*;

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.

- 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 effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages*;
- transmettre à la CAI le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* approuvé par le COSPSI pour avis;
- transmettre à la DGIA, sans délai, les avis reçus de la CAI concernant le *Plan triennal des sondages* et le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages* en vue de leur dépôt à l'Assemblée nationale.

Direction 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 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.

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 soumis pour évaluation afin de déterminer s'il y a communication à un tiers, collecte ou utilisation de renseignements personnels, confidentiels ou sensibles;
- produire une évaluation éthique pour tout projet de sondage nécessitant la communication à un tiers, la collecte ou l'utilisation de renseignements personnels, confidentiels ou sensibles;
- assister et soutenir toutes les directions générales dans la détermination des enjeux éthiques que peut susciter l'ensemble des sondages.

Gestionnaires

Dans le cadre de 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 sondages requis par leur unité administrative;
- approuver la réalisation des sondages visant le personnel de leur unité administrative;
- autoriser la réalisation des sondages auprès du personnel requis par leur unité administrative.

Direction générale requérante

Dans le cadre de cette directive, la direction générale requérante¹⁸, à titre de direction générale à l'origine du besoin en sondage, exerce notamment les responsabilités suivantes :

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

Direction générale responsable du sondage

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

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

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

Chargée ou chargé de projet du sondage

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

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

Personne désignée à titre de responsable du sondage

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

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

Comité organisationnel de coordination des sondages

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

- collaborer avec la DGIA à l'élaboration de la *Planification annuelle des sondages*;
- participer à l'ensemble des activités menant à la réalisation et à la reddition de comptes en matière de sondages au sein de Revenu Québec.

DÉFINITIONS

Firme externe

Personne physique ou morale, organisme, association ou société dont les services sont retenus par Revenu Québec lors de la réalisation d'un sondage.

Renseignement confidentiel

Renseignement déclaré confidentiel par la loi. Cette expression englobe notamment les renseignements fiscaux, c'est-à-dire les renseignements provenant de dossiers fiscaux, et les renseignements personnels, c'est-à-dire les renseignements qui concernent des personnes physiques identifiées ou identifiables.

Renseignement personnel

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

Le sondage réfère à toute activité organisée de collecte de données effectuée dans le cadre d'une étude auprès d'une partie ou de la totalité des unités d'une population à l'aide de concepts, de méthodes et de procédures généralement reconnus dans le domaine. Le sondage se présente sous diverses formes (téléphonique, en ligne, groupe de discussion, entrevue personnelle ou autres) et est suivi d'un exercice de compilation permettant de présenter les données recueillies sous une forme récapitulative.

Sondage statistique

Un sondage est dit statistique lorsqu'il a pour but la généralisation de l'information recueillie à l'ensemble de la population visée. Si le sondage est réalisé par échantillonnage, la méthode appliquée doit être probabiliste, c'est-à-dire que la sélection de l'échantillon doit se faire de façon aléatoire et que toutes les unités de la population visée doivent avoir une probabilité non nulle d'être sélectionnées.

Sondage non statistique

Un sondage est dit non statistique lorsqu'il a pour but de produire des informations, souvent de nature qualitative, représentant uniquement la position des répondants au sondage. Les groupes de discussion ou l'échantillonnage de volontaires font partie des méthodes non aléatoires les plus couramment utilisées.

HISTORIQUE

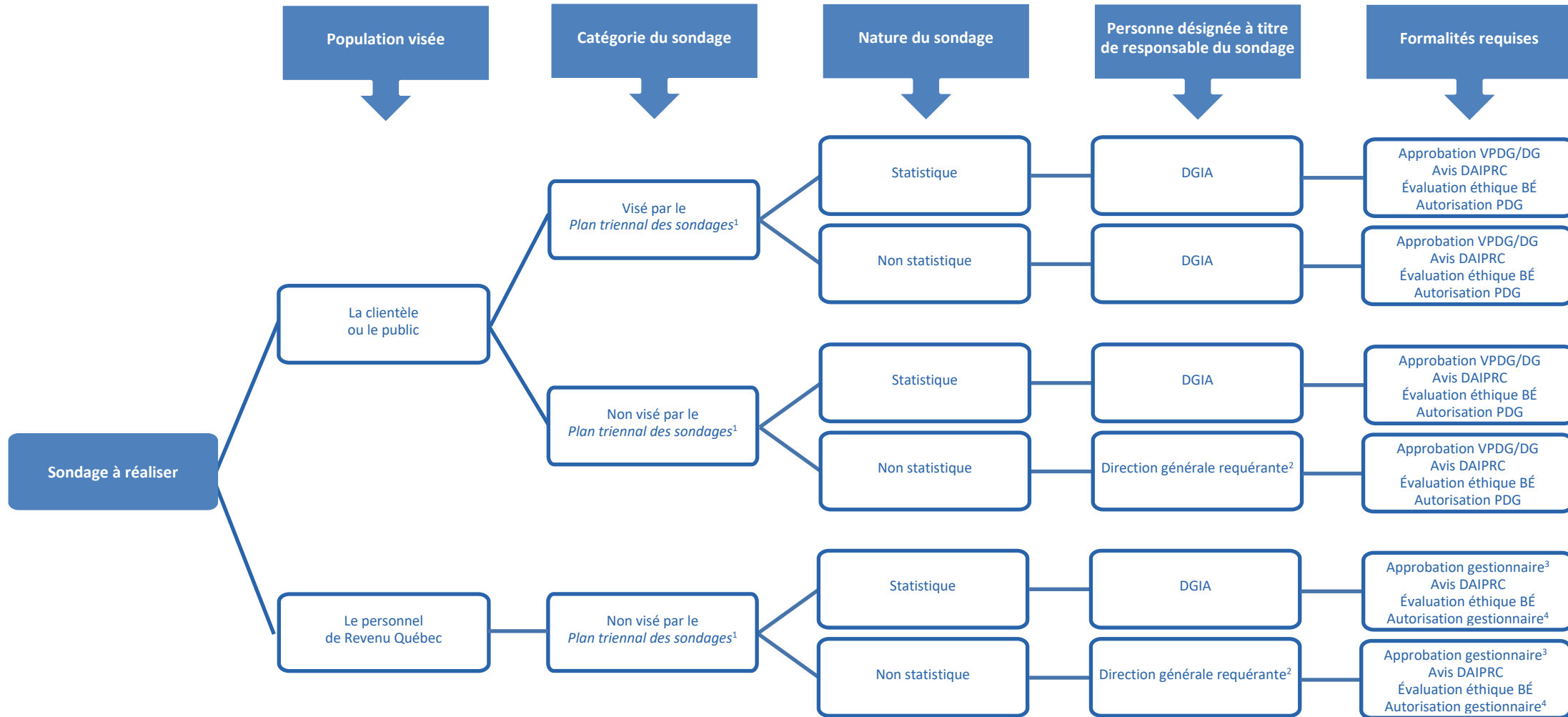
Description du changement	Instance	Date d'adoption
Mise à jour effectuée le 2023-02-22 afin de remplacer le titre de la politique <i>Protection et sécurité de l'information</i> (CPS-1001) par le titre <i>Politique encadrant la protection et la sécurité de l'information</i> (CPS-1001), de remplacer la 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 ¹⁹	Décision	Date de décision ²⁰
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 de se référer à la Direction principale du bureau de la surveillance et de l'accès à l'information et des enquêtes internes.

20. La date de décision correspond à la date de signature de l'avis de conformité de la personne désignée à titre de responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels ou 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 VISÉ PAR LA PRÉSENTE DIRECTIVE



1. Un sondage visé par le *Plan triennal des sondages* porte sur les attentes et sur la satisfaction de la clientèle ou du public et nécessite l'utilisation de renseignements confidentiels.

2. Lorsqu'on lui en fait la demande, la DGIA peut apporter son soutien pour la réalisation des sondages dont elle n'est pas responsable.

3. Approbation du plan de sondage par la ou le gestionnaire de l'unité administrative requérante. Dans le cas d'un sondage visant le personnel d'une autre unité administrative que celle requérant le sondage, l'approbation de la tenue du sondage par 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.