

REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

PLAN TRIENNAL DES SONDAGES

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

**Direction des sondages, de l'analyse statistique
et de la conformité fiscale**

Direction principale de l'analyse et des renseignements
Direction générale de l'innovation et de l'administration

2018-2021

www.revenuquebec.ca

ISBN 978-2-550-80465-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-80466-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et en sécurité de l'information le	25 octobre 2017
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information le	14 novembre 2017
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	15 décembre 2017
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	1 ^{er} février 2018
Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le	13 mars 2018



TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	4
1 Objectifs du plan triennal des sondages	4
2 Déroulement des sondages	5
2.1 Utilisation de renseignements confidentiels	5
2.2 Collecte de renseignements	6
2.3 Communication de renseignements et utilisation des données de sondages	6
2.4 Conservation et destruction des données	6
3 Reddition de comptes	7
4 Tableau sommaire	7
Annexe 1	8
Article 69.0.0.7 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)	8
Annexe 2	9
Avis de la Commission d'accès à l'information du Québec	9



MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)¹ [LAF] permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels² afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal afin de réaliser ces sondages. Ce plan triennal doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

1 OBJECTIFS DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES

Avec le *Plan triennal des sondages 2018-2021*, 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 visés par le plan triennal sont des outils qui permettront de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes concernant les lois et les programmes administrés par Revenu Québec. Les résultats permettront à Revenu Québec de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que dans son plan stratégique 2016-2020, en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens d'action mis en place.

La réalisation de ces sondages est guidée par des règles strictes et rigoureuses, en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) [Loi sur l'accès], de la LAF et des politiques et directives en vigueur à Revenu Québec. Ces règles 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 orientée par le document de référence *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*, de la CAI.

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

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



2 DÉROULEMENT DES SONDAGES

Les sondages visés par le présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2018-2021.

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 externe, le contrat³ signé avec cette dernière prévoira les modalités essentielles au respect de la confidentialité. De plus, Revenu Québec s'assurera que la réalisation de chacun des sondages se fera en respectant les normes strictes édictées par la Loi sur l'accès, la LAF ainsi que les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

2.1 Utilisation de renseignements confidentiels

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers, entreprises et représentants 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.

Pour chacun des sondages découlant du plan triennal, les clientèles visées seront recensées ou sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage approprié. L'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification⁴ de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication⁵ avec les particuliers, les entreprises ou leurs représentants visés par le sondage.

-
3. Le contrat peut être accordé pour effectuer seulement une partie du sondage, comme la collecte des données, ou l'entièreté, ce qui inclut la rédaction du rapport de sondage.
 4. 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.
 5. Le nom, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'adresse postale ou la langue de communication sont nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.



2.2 Collecte de renseignements

Afin de procéder à la collecte de renseignements, différentes méthodes pourront être utilisées, dont les plus courantes sont la communication téléphonique, l'envoi postal, le Web ou les groupes de discussion. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle 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 sur une base volontaire.

Certaines données recueillies pourront être utilisées pour ventiler les réponses obtenues afin d'être en mesure d'effectuer une analyse des résultats par sous-groupes. Ce procédé permettra de connaître les attentes et les besoins propres à chacun des sous-groupes et, par conséquent, Revenu Québec sera en mesure de mettre en place des stratégies répondant à leurs besoins particuliers.

2.3 Communication de renseignements et utilisation des données de sondages

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

Une fois le sondage terminé, la firme externe engagée transmettra à Revenu Québec une base de données sans renseignements confidentiels afin que Revenu Québec soit en mesure d'effectuer l'analyse et l'interprétation des données. Par la suite, Revenu Québec produira un rapport de sondage en s'assurant que les données recueillies sont agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

2.4 Conservation et destruction des données

Les renseignements qui auront été recueillis ne seront conservés qu'aux seules fins pour lesquelles ils auront été obtenus. De plus, ces derniers ne seront pas versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage.

En ce qui concerne la destruction des données, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires. Pour sa part, la firme externe aura l'obligation de détruire tous les renseignements utilisés et recueillis, le tout selon les modalités du contrat ainsi que les politiques et les directives en vigueur à Revenu Québec.

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



3 REDDITION DE COMPTES

Revenu Québec produira annuellement un rapport comportant tous les sondages effectués dans le cadre du plan triennal. Ce rapport sera présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

4 TABLEAU SOMMAIRE

Ce tableau sommaire présente les sujets à l'égard desquels des sondages peuvent être requis par l'organisation selon l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2018-2021, puisqu'ils visent divers services, clientèles ou épisodes de prestation de services.

Référence	Sujet	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toute autre formalité administrative).	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles. Ce type de 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 2016-2020</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur <ul style="list-style-type: none"> les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives; le profil socio-démographique des clientèles. 	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services : <ul style="list-style-type: none"> traditionnel : sur place, par la poste, par téléphone, au comptoir; électronique : Mon dossier, ImpôtNet, site Internet informationnel et transactionnel. Deux volets possibles : <ul style="list-style-type: none"> usagers actuels; usagers potentiels. 	Permettre à Revenu Québec de déterminer les besoins de ses clientèles, et ce, dans le but d'orienter et d'améliorer ses services. Ce type de 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 2016-2020</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur <ul style="list-style-type: none"> les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés; le profil socio-démographique des clientèles. 	Selon le cycle d'usage associé aux services



ANNEXE 1

Article 69.0.0.7 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRO, chapitre A-6.002)

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

- a) l'application ou l'exécution d'une loi fiscale;
- b) l'application ou l'exécution :
 - i. de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (chapitre P-2.2);
 - ii. (*sous-paragraphe abrogé*);
 - iii. du Programme allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles établi en vertu d'un décret pris en vertu des articles 3 et 3.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8);
 - iv. de l'article 13.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
 - v. (*sous-paragraphe abrogé*);
 - vi. de la Loi sur les biens non réclamés (chapitre B-5.1);
- b.1) (*paragraphe abrogé*);
- b.2) l'administration provisoire d'un bien confiée au ministre en vertu d'une loi;
- b.3) l'exécution d'un mandat confié au ministre par une loi dont l'application ne relève pas de celui-ci;
- c) la réalisation d'une étude ou d'une recherche ou la production de statistiques;
- d) l'administration, la direction ou la gestion de l'Agence ou l'application des articles 71.3.1 à 71.3.3;
- e) la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de l'Agence pour autant que, en ce qui a trait à une loi, à un chapitre ou à un programme prévu au paragraphe *b*, ces sondages ne s'adressent qu'aux personnes qui sont visées par cette loi, ce chapitre ou ce programme.

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

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

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

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



ANNEXE 2

Avis de la Commission d'accès à l'information du Québec



Commission
d'accès à l'information
du Québec

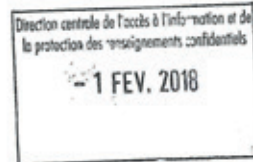
Québec
Bureau 2.38
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

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 cal.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

Québec, le 30 janvier 2018

Maître Normand Boucher
Responsable de l'accès à l'information et
de la protection des renseignements confidentiels
Direction principale des affaires juridiques
et de l'accès à l'information
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-2-3
Québec (Québec) G1X 4A5



Objet : Plan triennal des sondages 2018-2021
N/Réf. : 1017597-S

Maître,

La Commission a procédé à l'analyse du document «*Plan triennal des sondages 2018-2021*», lequel lui a été présenté pour avis par Revenu Québec le 15 décembre 2017, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, c. A-6.002).

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

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

JSD/ES/sd

p. j. (1)





Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

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

Montréal

Bureau 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 cal.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

OBJET : Avis de la Commission d'accès à l'information concernant le *Plan triennal des sondages 2018-2021 de Revenu Québec*
N/Réf. : 1017597-S
Janvier 2018

Le 15 décembre 2017, Revenu Québec a transmis à la Commission d'accès à l'information (la Commission), pour avis, son *Plan triennal des sondages 2018-2021*, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹.

La Commission a pris connaissance du plan triennal soumis et en comprend que les sondages identifiés pour la période visée seront réalisés à partir de renseignements contenus dans les dossiers fiscaux détenus par Revenu Québec. Elle comprend que les sondages porteront sur les formalités administratives et sur les modes de prestations de services afin de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes (c.-à-d. les particuliers, les entreprises et les représentants) concernant les lois et les programmes administrés par Revenu Québec.

La Commission comprend aussi que les sondages seront réalisés, en principe, par Revenu Québec, mais que selon l'importance du sondage et des ressources disponibles, ceux-ci pourront être faits par une firme externe. Dans une telle éventualité, il est prévu que le contrat signé avec cette firme fera mention des modalités essentielles au respect de la confidentialité, de la collecte, de l'utilisation et de la destruction des renseignements qu'elle utilisera et recueillera.

La Commission comprend également que Revenu Québec produira annuellement un rapport rendant compte des sondages effectués dans le cadre du plan triennal et que ce rapport sera présenté à la Commission et déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Partant, à la lumière de ce qui précède, la Commission émet un avis favorable quant au *Plan triennal des sondages 2018-2021* présenté par Revenu Québec.

¹ RLRQ, c. A-6.002, la LAF.



