

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

sur les sondages effectués dans le cadre
du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

Mai 2017

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

www.revenuquebec.ca

Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le	31 mai 2017
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	19 juin 2017
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	18 août 2017
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	16 octobre 2017

ISBN : 978-2-550-79748-7 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-79749-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

NOTE

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

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	4
Sondages effectués en 2016-2017 dans le cadre du <i>Plan triennal des sondages 2015-2018</i>	5
Sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2016-2017	5
Sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016.	9
Sondage Web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016-2017	13
Consultation auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination	17
Consultation portant sur la vision d'affaires PES – Citoyens afin de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle	21
Conclusion	26
Annexe 1 – Plan triennal des sondages 2015-2018	29
Annexe 2 – Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages	37
Annexe 3 – Avis de la Commission d'accès à l'information	49

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 contenus dans les dossiers fiscaux des personnes afin de connaître les attentes et le degré de satisfaction de celles-ci à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

La LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal¹ relatif à la réalisation de 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 sur les sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI pour avis avant d'être déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Les projets de sondage effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité du Service des sondages, de l'analyse statistique et de la conformité fiscale (SSASCF), qui relève de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA). Au sein de cette direction, il y a une équipe de professionnels possédant une expertise dans le domaine des sondages.

Lors de la réalisation d'un projet de sondage nécessitant l'utilisation de renseignements confidentiels, le SSASCF voit à respecter l'ensemble des règles applicables en suivant toutes les indications et toutes les formalités prescrites dans le document *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997)² et par le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. Ces indications tiennent compte des différentes exigences de la LAF, 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] et du 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]. Ainsi, le SSASCF s'assure notamment d'utiliser et de recueillir seulement les renseignements nécessaires au sondage, d'informer et de rassurer la population sur la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage, de respecter la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondants ainsi que d'effectuer une reddition de comptes annuelle relativement aux sondages visés par le plan triennal.

Il importe aussi de préciser que tous les plans de sondages des projets visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ont tenu compte des recommandations et obtenu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec préalablement à leur réalisation, de façon à garantir le respect des exigences légales et normatives en matière de protection des renseignements confidentiels. De plus, conformément au Règlement sur la diffusion, ils ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par la Direction de l'éthique de Revenu Québec et d'une évaluation de la nécessité du recours à un sondage par le SSASCF.

Le présent document fait donc état des cinq sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* et réalisés par Revenu Québec du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. Ces cinq sondages sont les suivants :

1. Sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2016-2017
2. Sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016
3. Sondage Web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016-2017
4. Consultation auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination
5. Consultation portant sur la vision d'affaires PES – Citoyens afin de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle

1. Le *Plan triennal des sondages 2015-2018* est présenté en annexe (annexe I).

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



SONDAGES EFFECTUÉS EN 2016-2017 DANS LE CADRE DU *PLAN TRIENNAL* *DES SONDAGES 2015-2018*

Sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2016-2017

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2016-2017, un des sondages prévus dans le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ciblait les entreprises³ ayant fait l'objet d'une vérification fiscale externe par Revenu Québec. En menant ce sondage, l'organisation avait principalement pour objectif de suivre l'évolution des attentes et de la satisfaction des entreprises en ce qui concerne la démarche de vérification et d'améliorer la qualité des activités de vérification exercées par la Direction générale des entreprises (DGE). Par ailleurs, ce sondage devait permettre la bonification des outils mis en place pour optimiser de façon continue la démarche de vérification de la DGE.

Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu, a débuté en août 2016. Il est donc à noter que la période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'août 2016 à mars 2017. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des intervenants et des représentants professionnels des entreprises ayant fait l'objet d'une vérification qui s'est terminée le mois précédent. Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 48 questions.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des participants. Une lettre d'invitation a aussi été transmise par la poste aux intervenants et aux représentants professionnels des entreprises qui n'ont pas d'adresse de courriel ainsi qu'à ceux dont l'invitation par courriel a fait l'objet d'un message d'erreur. Le logiciel LimeSurvey est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, ce qui garantit la protection des renseignements confidentiels des participants.

Les intervenants et les représentants professionnels de l'entreprise ont été invités à participer au sondage par courriel. Ce courriel d'invitation a été envoyé à l'aide du logiciel LimeSurvey et contenait, entre autres, un lien unique menant au questionnaire. Un lien était également présent dans le courriel afin de permettre aux intervenants et aux représentants professionnels de l'entreprise de refuser de participer au sondage. Ceux-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des intervenants⁴ et des représentants professionnels⁵ des entreprises ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification à l'établissement de l'entreprise. Les vérifications devaient avoir été amorcées après le 1^{er} juin 2013 et se terminer après le 15 juin 2016. Tous les intervenants et tous les représentants professionnels des entreprises visées ont été invités à répondre au sondage (recensement). Pour l'ensemble des collectes associées à ce sondage lors de la période visée, 4 957 entreprises ont été recensées.

Il est à noter qu'un intervenant ou un représentant professionnel n'était pas invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an.

3. Pour alléger le texte, le mot *entreprise* est employé pour désigner aussi bien les particuliers en affaires que les entreprises.

4. Un intervenant est un employé, un particulier en affaires ou le propriétaire de l'entreprise.

5. Un représentant professionnel est un professionnel externe qui est mandaté par l'entreprise.



Population jointe

Parmi ces 4 957 entreprises, 1 309 d'entre elles ont répondu au sondage.

Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur⁶
- 2) Nom de l'entreprise
- 3) Adresse de l'entreprise
- 4) Nom de l'intervenant ou du représentant professionnel
- 5) Adresse de courriel de l'intervenant ou du représentant professionnel
- 6) Langue de correspondance (deux catégories)
- 7) Type de loi visé par la vérification (trois catégories)
- 8) Direction principale ayant réalisé le dossier de vérification (quatre catégories)
- 9) Montant de récupération fiscale obtenu à la suite de la vérification (cinq catégories)
- 10) Chiffre d'affaires de l'entreprise (trois catégories)
- 11) Date de début de la vérification
- 12) Date de fin de la vérification

Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à identifier les entreprises visées, les renseignements 3 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les entreprises et les renseignements 7 à 12 ont été nécessaires à la pondération des entreprises répondantes par rapport à la population totale visée.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

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



Éléments permettant de rassurer les entreprises contactées

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

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

La lettre et les courriels d'invitation à participer au sondage transmis par Revenu Québec ainsi que l'introduction du questionnaire Web informaient les entreprises, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

Lettre d'invitation

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

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

Courriels d'invitation

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

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

Introduction du questionnaire Web

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

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.



2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre et les courriels d'invitation ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de rassurer les entreprises en ce sens. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

Courriels d'invitation

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en cliquant [ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Il est à noter que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées

La Direction principale des relations avec la clientèle des entreprises de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et des objectifs visés. Les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. La lettre et les courriels d'invitation donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Lettre d'invitation

Pour plus de détails au sujet de la présente consultation, visitez la sous-section Vérification fiscale de notre site Internet, au www.revenuquebec.ca. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [n° de téléphone local en fonction du code postal du destinataire] ou le numéro sans frais [n° de téléphone sans frais en fonction du code postal du destinataire].

Courriels d'invitation

Pour plus de détails au sujet de la présente consultation, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 567-4692.

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 7 avril 2016. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin de tenir compte des recommandations de la DCAIPRC.

Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 15 avril 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.



Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données recueillies lors des six premiers mois de la collecte et la production d'un rapport de sondage seront réalisées par Revenu Québec au printemps 2017. Les données seront agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Ensuite, lorsque toutes les données d'une année auront été recueillies, différents rapports seront réalisés à l'automne 2017. Ils seront d'abord transmis à la direction générale requérante, soit la DGE. De plus, le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage sera publié sur le site Internet de Revenu Québec.

Le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, etc.) au sujet de ce sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires.

Sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2016-2017, un autre des sondages prévus par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ciblait les particuliers ayant fait l'objet d'une vérification fiscale de type interne ou externe par Revenu Québec. En menant ce sondage, l'organisation avait principalement pour objectif de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard du processus lié à la démarche de vérification ainsi que de connaître les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'approche en contrôle fiscal mise en place à la Direction générale des particuliers (DGP).

Méthodologie

Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 48 questions pour les particuliers ayant fait l'objet d'une vérification interne et 60 questions pour ceux ayant fait l'objet d'une vérification externe. La collecte de données, qui devait être effectuée par téléphone, a été confiée à la firme Cible recherche à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues ont été réalisées du 8 novembre au 2 décembre 2016.

Population visée

La population visée par ce sondage était constituée de tous les particuliers ayant fait l'objet d'une vérification en impôt des particuliers de type interne ou externe par la DGP, et dont le dossier a été fermé du 1^{er} août 2015 au 31 juillet 2016 pour les vérifications internes et du 1^{er} août 2014 au 31 juillet 2016 pour les vérifications externes. Les particuliers ayant un dossier de non-production, un dossier connexe, un dossier relatif à une personne décédée, un dossier litigieux provenant de l'Agence du revenu du Canada ou un dossier faisant l'objet d'une vérification liée au milieu interlope, ou ceux ayant reçu un avis de nouvelle cotisation après un contrôle de l'avis de cotisation original ou un avis de cotisation délivré à la suite d'une enquête ou faisant l'objet d'une opposition traitée par le contentieux ont été retirés de la population visée. De plus, pour être admissibles au sondage, les particuliers devaient avoir eu un contact, en personne ou par téléphone, avec un vérificateur de Revenu Québec dans le cadre de la vérification fiscale. Par ailleurs, un intermédiaire ne devait pas s'être occupé de la plupart des communications avec le vérificateur.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, un échantillon de 5 629 particuliers a été contacté dans le but d'obtenir des résultats précis ciblés par la DGP.



Population jointe

Parmi les 5 629 particuliers contactés, 778 d'entre eux ont répondu au sondage.

Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'assurance sociale
- 2) Numéro d'utilisateur⁷
- 3) Nom du particulier
- 4) Numéros de téléphone du particulier
- 5) Langue de correspondance (deux catégories)
- 6) Type de dossier de vérification (deux catégories)
- 7) Région où est situé le 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 la fermeture du dossier de vérification
- 11) Date de début de la vérification
- 12) Date de fin de la vérification

Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à identifier les particuliers ciblés. Les renseignements 3 à 5 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 6 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 l'aide de ces renseignements.

Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers ciblés (renseignements 3 à 6) et de préciser le sujet du sondage lors des entretiens téléphoniques (renseignement 12) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme. Soulignons que la pondération des particuliers ayant répondu au sondage a une incidence importante sur les résultats.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec.

Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis le formulaire de déclaration de fin de tâches attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.

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



Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

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

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Avant que la firme Cible recherche commence le sondage téléphonique, Revenu Québec a envoyé une lettre aux particuliers sélectionnés pour les informer, entre autres, des mesures prises afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

Veuillez 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 de service que nous avons conclu avec la firme Cible recherche. Les réponses recueillies lors des entretiens téléphoniques nous seront transmises sans aucun renseignement permettant de vous identifier, 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 Cible recherche que par nous.

De plus, les consignes suivantes ont été données à la firme :

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

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

Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme Cible recherche, pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage, sont le nom et le numéro de téléphone des contribuables 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. De plus, la firme Cible recherche est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraîne aucune conséquence pour vous. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.



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 transmet à la firme Cible recherche, pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage, sont le nom et le numéro de téléphone des contribuables 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. De plus, la firme Cible recherche est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraîne aucune conséquence pour vous. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre d'invitation et dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Aucune conséquence ne découlera d'un éventuel refus de participer à la consultation par sondage ou de répondre à certaines questions. En effet, votre participation est volontaire, mais sachez aussi qu'elle est importante, car vos réponses contribueront à améliorer la qualité de nos activités de contrôle fiscal.

Introduction du questionnaire téléphonique

[*IMPORTANT*] Notez que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Cependant, si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que nous conserverons vos réponses, sans données nominatives, afin de garantir votre anonymat.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

La Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et des objectifs visés. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. De plus, la firme responsable de la collecte de 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 sur le sondage et la gestion des renseignements confidentiels. D'ailleurs, la lettre d'invitation donnait les indications suivantes à ce sujet :

Pour tout renseignement supplémentaire concernant cette étude, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [n° de téléphone local en fonction du code postal du destinataire] ou le numéro sans frais [n° de téléphone sans frais en fonction du code postal du destinataire].

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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 15 juin 2016. Les ajustements nécessaires ont été apportés afin de satisfaire aux recommandations de la DCAIPRC.



Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 9 juin 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en février 2017. À ce jour, ils ont été diffusés et présentés à la direction générale requérante, soit la DGP. De plus, le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage sera publié sur le site Internet de Revenu Québec.

Le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de ce sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal.

Sondage Web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016-2017

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2016-2017, un autre des sondages prévus par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ciblait les particuliers (ou leurs représentants) ayant fait l'objet d'une vérification fiscale et ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification relative à l'impôt des particuliers de type interne ou externe par Revenu Québec. En menant ce sondage, l'organisation avait principalement pour objectif de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard du processus lié à la démarche de vérification ainsi que de suivre l'évolution des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'approche en contrôle fiscal mise en place à la Direction générale des particuliers (DGP).

Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu, a débuté en septembre 2016. Il est donc à noter que la période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées de septembre 2016 à mars 2017. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des particuliers (ou de leurs représentants) ayant traité avec un vérificateur, et dont le dossier de vérification a été fermé le mois précédant le sondage. Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 49 questions pour les vérifications internes et 61 questions pour les vérifications externes.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour programmer le questionnaire, pour envoyer les courriels d'invitation et de relance ainsi que pour recueillir les réponses des participants. Ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, ce qui garantit la protection des renseignements confidentiels des participants. Une lettre d'invitation a aussi été transmise par la poste aux particuliers qui n'ont pas d'adresse de courriel ainsi qu'à ceux dont l'invitation par courriel a fait l'objet d'un message d'erreur.



Les particuliers et leurs représentants ont été invités à participer au sondage par courriel. Ce courriel d'invitation a été envoyé à l'aide du logiciel LimeSurvey et contenait, entre autres, un lien et un code d'accès unique menant au questionnaire. Un lien était également présent dans le courriel afin de permettre aux personnes invitées de refuser de participer au sondage. Ces personnes avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des particuliers ou des représentants ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification relative à l'impôt des particuliers qui a été effectuée à distance ou en personne et qui s'est terminée après le 1^{er} août 2016. Les particuliers ayant un dossier de non-production, un dossier connexe, un dossier litigieux provenant de l'Agence du revenu du Canada ou un dossier faisant l'objet d'une vérification liée au milieu interlope, ou ceux ayant reçu un avis de nouvelle cotisation après un contrôle de l'avis de cotisation original, un avis de cotisation délivré à la suite d'une enquête ou ayant fait l'objet d'une opposition traitée par le contentieux ont été retirés de la population visée. De plus, les particuliers et les représentants devaient pouvoir être joints par courriel ou, en l'absence d'une adresse de courriel valide, par courrier.

Il est à noter que les particuliers ciblés ou les représentants agissant au nom de ces derniers devaient avoir eu un contact (en personne ou au téléphone) avec un employé de Revenu Québec dans le cadre de la vérification. Par ailleurs, un particulier ou un représentant n'était pas invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an.

Pour l'ensemble des collectes associées à ce sondage lors de la période visée, 3 460 particuliers et représentants ont été recensés.

Population jointe

Parmi ces 3 460 particuliers et représentants, 307 d'entre eux ont répondu au sondage.

Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur⁸
- 2) Nom du particulier
- 3) Adresse du particulier
- 4) Nom du représentant (si applicable)
- 5) Adresse de courriel du particulier ou du représentant
- 6) Langue de correspondance (deux catégories)
- 7) Type de dossier de vérification (deux catégories)
- 8) Région où est situé le bureau de Revenu Québec ayant effectué la vérification (quatre catégories)
- 9) Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (quatre catégories)
- 10) Période de vérification
- 11) Année civile de la fermeture du dossier de vérification
- 12) Date de début de la vérification
- 13) Date de fin de la vérification

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



Plus précisément, le premier renseignement a servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 2 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers et les représentants, et les renseignements 7 à 12 ont été nécessaires à la pondération des répondants par rapport à la population totale visée.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rencontrés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

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

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

La lettre et les courriels d'invitation à participer au sondage transmis par Revenu Québec ainsi que l'introduction du questionnaire Web informaient les particuliers et les représentants, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

Lettre d'invitation

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

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

Courriels d'invitation

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

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

Introduction du questionnaire Web

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

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les particuliers et les représentants étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre et les courriels d'invitation ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de rassurer les particuliers et les représentants en ce sens. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

Courriels d'invitation

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en cliquant [ici](#).

Introduction du questionnaire Web

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers et des représentants contactés

La Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et des objectifs visés. Les particuliers et les représentants avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. La lettre et les courriels d'invitation donnaient les indications suivantes à ce sujet :

Lettre d'invitation

Vous trouverez plus de détails au sujet de la présente consultation dans notre site Internet, au [**www.revenuquebec.ca**](http://www.revenuquebec.ca), dans la section À propos, à la sous-section Organisation, sous Autres sujets. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [téléphone local] ou le numéro sans frais [téléphone sans frais].

Courriels d'invitation

Pour plus de détails au sujet de ce sondage, visitez la page Sondages en cours de réalisation de notre site Internet, au [**www.revenuquebec.ca**](http://www.revenuquebec.ca), à la section À propos. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 267-6299.



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

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 29 juin 2016. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin de tenir compte des recommandations de la DCAIPRC.

Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 17 juin 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données recueillies au cours des six premiers mois de la collecte et la production d'un rapport de sondage seront réalisées par Revenu Québec au printemps 2017. Les données seront agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Ensuite, lorsque toutes les données d'une année auront été recueillies, différents rapports seront réalisés à l'automne 2017. Ils seront d'abord transmis à la direction générale requérante, soit la DGP. De plus, le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage sera publié sur le site Internet de Revenu Québec.

Le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, etc.) au sujet de ce sondage Web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal.

Consultation auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2016-2017, une consultation prévue dans le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ciblait les particuliers bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité (CIS). En menant cette consultation, la Direction générale des particuliers (DGP) avait principalement pour objectif d'améliorer l'annexe D et l'avis de détermination afin de les rendre plus conviviaux et plus faciles à comprendre, notamment pour que les citoyens commettent moins d'erreurs en remplissant l'annexe D. La consultation visait particulièrement à cerner les problèmes de compréhension et les difficultés de remplissage de la nouvelle version de l'annexe D ainsi que les problèmes de compréhension des nouvelles versions des avis de détermination relatifs au CIS. Ainsi, les rajustements apportés à la suite de la consultation devaient permettre d'augmenter la satisfaction des citoyens en ce qui concerne ces documents.



Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de cette consultation a été les groupes de discussion. Cette méthode qualitative consiste à former des groupes, composés de huit à douze personnes volontaires représentant la clientèle visée, et à susciter une discussion ouverte sur le sujet à l'étude. Cette discussion se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes à aborder lors de la consultation. Une analyse synthèse de la discussion permet ensuite de relever les principaux mots et les principales affirmations clés des participants ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

Le recrutement des participants, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été confiés à la firme Saine Marketing à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation.

Le processus de recrutement téléphonique des participants s'est déroulé du 12 avril au 8 mai 2016, et la réalisation des groupes de discussion a eu lieu du 3 au 9 mai 2016.

Population visée

La population visée par cette consultation était composée de particuliers bénéficiaires du CIS au 31 décembre 2015, dont le revenu familial atteint un maximum de 50 000 \$ annuellement et dont la dernière déclaration de revenus a été remplie par eux-mêmes, un membre de leur famille ou un ami, et qui habitaient les régions de Montréal ou de Québec. De plus, les particuliers bénéficiaires du CIS dont la scolarité dépasse une cinquième année du secondaire ont été exclus de la population visée par la consultation, sauf s'il s'agissait d'étudiants.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, un échantillon de 2 584 particuliers a été contacté afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

Population jointe

Parmi les 2 584 particuliers contactés, 74 d'entre eux ont participé aux groupes de discussion.

Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de cette consultation :

- 1) Numéro du particulier
- 2) Numéro d'immeuble⁹
- 3) Numéro dans l'immeuble⁹
- 4) Code postal
- 5) Revenu familial
- 6) Indicateur de préparation d'un relevé 31¹⁰
- 7) Nom et prénom du particulier
- 8) Numéro de téléphone du particulier
- 9) Langue de correspondance (deux catégories)
- 10) Âge du particulier (trois catégories)

9. Le numéro d'immeuble et le numéro dans l'immeuble servaient à ne pas contacter deux particuliers habitant au même endroit (même immeuble ou même appartement).

10. L'indicateur de préparation d'un relevé 31 servait à assurer la présence de propriétaires d'immeubles dans les groupes.



- 11) Sexe
- 12) Présence d'un conjoint
- 13) Cohabitation avec le conjoint
- 14) Présence d'enfants

Plus précisément, les renseignements 1 à 6 ont servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 7 à 9 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers et les renseignements 10 à 14 ont permis d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement.

Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers visés (renseignements 7 à 9) et d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement téléphonique (renseignements 10 à 14) ont été communiqués à la firme. Il est à noter que les renseignements 12 à 14 étaient codés afin qu'aucune donnée confidentielle ne soit fournie à la firme externe. Ainsi, l'information sur la présence ou non d'un conjoint était plutôt présentée comme la présence ou non de la caractéristique « A », la cohabitation ou non avec le conjoint était présentée comme la présence ou non de la caractéristique « B » et la présence ou non d'enfants était présentée comme la présence ou non de la caractéristique « C ».

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec dans le cadre de cette consultation.

Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme Saine Marketing a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis le formulaire de déclaration de fin de tâches attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.

Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

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

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion informaient les particuliers, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :



Questionnaire de recrutement téléphonique

INTRODUCTION

[...] si vous acceptez d'y participer, soyez assuré que les réponses recueillies lors de ces rencontres seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants.

CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS

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.

Rencontres avec les groupes de discussion

[...] vous n'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et soyez assuré que les réponses recueillies lors de ces rencontres seront regroupées de manière à conserver votre anonymat.

2) Information concernant le choix de participer ou non à la consultation

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de participer ou non à la consultation. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Vous êtes libre de participer ou non à ces groupes de discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

Rencontres avec les groupes de discussion

Vous êtes libre de participer ou non à la discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

Lors du recrutement téléphonique, la firme responsable du projet avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable de la consultation à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur les groupes de discussion et la gestion des renseignements confidentiels qui s'y rattache.

De plus, des membres de l'équipe de recherche de Revenu Québec ont assisté à chacun des groupes de discussion. Ils étaient donc en mesure de répondre adéquatement aux questions des participants et d'éclaircir certaines de leurs remarques lorsque l'animateur n'était pas en mesure de le faire.

Enfin, la Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers de Revenu Québec était avisée de la tenue de la consultation et des objectifs visés. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

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

Le projet de consultation a reçu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 20 janvier 2016. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin de satisfaire aux recommandations de la DCAIPRC.



Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de consultation a donc été obtenue, le 22 avril 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de consultation.

Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par la firme Saine Marketing. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats de la consultation ont été rendus disponibles en mai 2016. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

De plus, le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet de la consultation, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de cette consultation effectuée auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination.

Consultation portant sur la vision d'affaires PES – Citoyens afin de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2016-2017, une deuxième consultation par groupes de discussion visée par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ciblait les particuliers utilisateurs de la prestation électronique de services (PES) de Revenu Québec. En menant cette consultation, la Direction générale des particuliers (DGP) avait principalement pour objectif de valider les résultats obtenus lors de sondages précédents et d'élaborer un plan d'action afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle, et ce, tant sur le plan des services informationnels que sur celui des services transactionnels.

Plus précisément, la consultation visait à déterminer les principaux éléments de satisfaction, les principales sources d'insatisfaction et les principales attentes à l'égard de la PES. Elle visait également à confirmer les motifs de non-utilisation des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens et à cerner les principaux éléments permettant de susciter une plus grande utilisation de ces services.

Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de cette consultation a été les groupes de discussion. Cette méthode qualitative consiste à former des groupes, composés de huit à douze personnes volontaires représentant la clientèle visée, et à susciter une discussion ouverte sur le sujet à l'étude. Cette discussion se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes à aborder lors de la consultation. Une analyse-synthèse de la discussion permet ensuite de relever les principaux mots et les principales affirmations clés des participants ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

Le recrutement des participants, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été confiés à la firme SOM à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation.

Le processus de recrutement téléphonique des participants s'est déroulé du 18 octobre au 15 novembre 2016, et la réalisation des groupes de discussion a eu lieu du 3 au 16 novembre 2016.



Population visée

La population visée par cette consultation était composée de particuliers habitant les régions de Montréal ou de Québec et était divisée en trois clientèles distinctes : les utilisateurs des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec, les utilisateurs des services en ligne accessibles hors de l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec et les utilisateurs du site informationnel de Revenu Québec. Voici, plus en détail, la constitution de chacune de ces clientèles.

1) Utilisateurs des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec

La clientèle des utilisateurs des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec était constituée de particuliers et de particuliers en affaires âgés de 18 à 69 ans, capables de s'exprimer en français ou en anglais et ayant utilisé ces services en ligne du 1^{er} août 2015 au 31 juillet 2016.

Un échantillon de 1 276 particuliers correspondant à cette clientèle a été retenu afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

2) Utilisateurs des services en ligne accessibles hors de l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec

La clientèle des utilisateurs des services en ligne accessibles hors de l'espace Mon dossier pour les citoyens de Revenu Québec était constituée de particuliers et de particuliers en affaires âgés de 18 à 69 ans, capables de s'exprimer en français ou en anglais et ayant utilisé uniquement ces services en ligne du 1^{er} août 2015 au 31 juillet 2016.

Un échantillon de 1 534 particuliers correspondant à cette clientèle a été retenu afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

3) Utilisateurs du site informationnel de Revenu Québec

La clientèle des utilisateurs du site informationnel de Revenu Québec était constituée de particuliers et de particuliers en affaires âgés de 18 à 69 ans, capables de s'exprimer en français ou en anglais, ayant utilisé le site informationnel de Revenu Québec du 1^{er} août 2015 au 31 juillet 2016 et n'ayant pas utilisé les services en ligne de Revenu Québec durant cette même période.

Un échantillon de 1 081 particuliers correspondant à cette clientèle a été retenu afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

Population jointe

Parmi les 3 891 particuliers contactés pour l'ensemble des clientèles visées, 115 d'entre eux ont participé aux groupes de discussion, soit 50 utilisateurs des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens, 29 utilisateurs des services en ligne accessibles hors de l'espace Mon dossier pour les citoyens et 36 utilisateurs du site informationnel.

Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de cette consultation :

- 1) Numéro d'assurance sociale
- 2) Numéro d'utilisateur¹¹
- 3) Numéro d'immeuble¹²
- 4) Numéro dans l'immeuble¹²

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

12. Le numéro d'immeuble et le numéro dans l'immeuble servaient à ne pas contacter deux particuliers habitant au même endroit (même immeuble ou même appartement).



- 5) Code postal
- 6) Variable indicatrice de l'utilisation de l'espace Mon dossier
- 7) Variable indicatrice de l'utilisation de Clic Revenu
- 8) Variable indicatrice de l'utilisation des services en ligne hors de l'espace Mon dossier (une variable par service)
- 9) Nom et prénom du particulier
- 10) Numéros de téléphone du particulier
- 11) Langue de correspondance (deux catégories)
- 12) Sexe
- 13) Âge (trois catégories)
- 14) Variable indicatrice du type de particulier (en affaires ou non)

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 9 à 11 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers et les renseignements 12 à 14 ont permis d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement.

Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers visés (renseignements 9 à 11) et de préciser la population d'appartenance (utilisateurs des services en ligne accessibles dans l'espace Mon dossier pour les citoyens, des services en ligne accessibles hors de l'espace Mon dossier pour les citoyens ou du site informationnel) ainsi que ceux permettant d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement téléphonique (renseignements 12 à 14) ont été communiqués à la firme.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec dans le cadre de cette consultation.

Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme SOM a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis les formulaires de déclaration de fin de tâches attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.

Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

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

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.



1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion informaient les particuliers, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

INTRODUCTION

[...] si vous acceptez de participer à l'un de ces groupes, soyez assuré que les réponses recueillies lorsque le groupe se réunira seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants.

CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS

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.

Rencontres avec les groupes de discussion

[...] vous n'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et soyez assuré que les réponses recueillies lors de ces rencontres seront regroupées de manière à conserver votre anonymat.

2) Information concernant le choix de participer ou non à la consultation

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de participer ou non à la consultation. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

Questionnaire de recrutement téléphonique

Vous êtes libre de participer ou non à ces groupes de discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

Rencontres avec les groupes de discussion

Vous êtes libre de participer ou non à la discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

Lors du recrutement téléphonique, la firme responsable du projet avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable de la consultation à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur les groupes de discussion et la gestion des renseignements confidentiels qui s'y rattache.

De plus, des membres de l'équipe de recherche de Revenu Québec ont assisté à chacun des groupes de discussion. Ils étaient donc en mesure de répondre adéquatement aux questions des participants et d'éclaircir certaines de leurs remarques lorsque l'animateur n'était pas en mesure de le faire.

Enfin, la Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers de Revenu Québec était avisée de la tenue de la consultation et des objectifs visés. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.



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

Le projet de consultation a reçu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 6 juin 2016. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin de satisfaire aux recommandations de la DCAIPRC.

Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de consultation a donc été obtenue, le 7 juin 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de consultation.

Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par la firme SOM. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats de la consultation ont été rendus disponibles en janvier 2017. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

De plus, le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet de la consultation, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de cette consultation sur la vision d'affaires PES – Citoyens permettant à Revenu Québec de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de sa clientèle.



CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2016-2017, les modalités appliquées et les mesures prises lors de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* témoignent du respect de toutes les exigences légales, réglementaires et administratives en matière de sondages. En effet, la mise en œuvre de ces sondages s'est effectuée en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès, de la LAF, du Règlement sur la diffusion ainsi que des normes en vigueur à Revenu Québec. Rappelons que ces exigences légales, réglementaires et administratives visent la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements confidentiels dont Revenu Québec est détenteur.

De plus, ces sondages ont répondu aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2015-2018*, puisqu'ils ont permis de cerner les attentes des clientèles sondées et de formuler des recommandations visant à augmenter le niveau de satisfaction de ces clientèles à l'égard des services offerts par Revenu Québec.

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

TABLEAU 1 – Sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2015-2018*
Exercice financier 2016-2017

Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ¹	Commentaires
Sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2016-2017	DGE (DPSPGB)	Sondage statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	0 \$	- Sondage Web effectué auprès des entreprises et dont les travaux d'élaboration ont débuté en novembre 2015. - La collecte des données, réalisée en continu par la DGIA (SSASCF), a débuté en août 2016. - Utilisation des données internes. - Les premiers résultats seront produits par la DGIA (SSASCF) au printemps 2017.
Sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016	DGP (DPSGO)	Sondage statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	16 509 \$	- Sondage téléphonique effectué auprès des particuliers et dont les travaux d'élaboration ont débuté en mai 2015. - Un contrat de service a été accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Cible recherche pour la collecte des données réalisée en novembre et en décembre 2016. - Utilisation des données internes. - Les résultats ont été produits par la DGIA (SSASCF) en février 2017.
Sondage Web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016-2017	DGP (DPSGO)	Sondage statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	0 \$	- Sondage Web effectué auprès des particuliers et dont les travaux d'élaboration ont débuté en février 2016. - La collecte des données, réalisée en continu par la DGIA (SSASCF), a débuté en septembre 2016. - Utilisation des données internes. - Les premiers résultats seront produits par la DGIA (SSASCF) au printemps 2017.

1. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.

Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ¹	Commentaires
Consultation auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination	DGP (DPSEP)	Sondage non statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	27 900 \$	• Consultation effectuée par groupes de discussion auprès des particuliers et dont les travaux d'élaboration ont débuté en juin 2015. • Clientèle cible : bénéficiaires du CIS au 31 décembre 2015. • Un contrat de service a été accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Saine Marketing pour la consultation réalisée en mai 2016. • Utilisation des données internes. • Les résultats ont été produits par la firme Saine Marketing en mai 2016.
Consultation portant sur la vision d'affaires PES – Citoyens afin de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle	DGP (DSEPS)	Sondage non statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	39 800 \$	• Consultation effectuée par groupes de discussion auprès des particuliers et dont les travaux d'élaboration ont débuté en décembre 2015. • Cette consultation a été réalisée à la suite du sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers en ce qui concerne la prestation électronique de services (PES) de Revenu Québec, qui a eu lieu en 2014-2015, et elle a permis de compléter les consultations de la clientèle sur la vision d'affaires PES – Citoyens. • Un contrat de service a été accordé par appel d'offres sur invitation à la firme SOM pour la consultation réalisée en novembre 2016. • Utilisation des données internes. • Les résultats ont été produits par la firme SOM en janvier 2017.

1. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.





ANNEXE 1

PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018

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

Recommandé par le Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le	22 octobre 2014
Approuvé par le Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	3 novembre 2014
Approuvé par la Commission d'accès à l'information le	30 janvier 2015
Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le	26 février 2015

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	31
Objectifs du plan triennal des sondages	31
Déroulement des sondages	31
L'utilisation de renseignements confidentiels	32
Collecte de renseignements	32
Communication de renseignements et utilisation des données de sondages	32
Conservation et destruction des données	33
Tableau sommaire	34
Annexe – Extrait de l'article 69.0.0.7 de la loi sur l'administration fiscale (R.L.R.Q., chapitre A-6.002)	35



MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (R.L.R.Q., 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.

Objectifs du plan triennal des sondages

Avec son *Plan triennal des sondages 2015-2018*, 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* ainsi que dans son plan stratégique, 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 (R.L.R.Q., 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.

Déroulement des sondages

Les sondages inscrits au présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2015-2018.

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 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.

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

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.



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.

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, 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.

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, sur le moyen par lequel les services sont rendus et sur 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.

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 afin que celle-ci procède à la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les personnes ciblées tels 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, sans renseignement confidentiel, 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.

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 ou la langue de communication sont nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.



Conservation et 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 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.



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 2015-2018, puisqu'ils visent diverses clientèles, services ou épisodes de prestation de services.

Tableau sommaire

Référence	Sujet	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toutes autres formalités administratives).	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles. Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives; - le profil sociodémographique des clientèles.	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services (modes traditionnels : poste, téléphone, comptoir et modes électroniques : Clic Revenu, ImpôtNet, portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]). Deux volets possibles : - usagers actuels; - usagers potentiels.	Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services. Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés; - le profil sociodémographique des clientèles.	Selon le cycle d'usage associé aux services



ANNEXE – EXTRAIT DE L'ARTICLE 69.0.0.7 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (R.L.R.Q., 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. 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 2

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

CPS-1997

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

Approuvé par : COSPSI le 8 décembre 2009

TABLE DES MATIÈRES

Le contexte	39
La portée du cadre de gestion	39
Les principes directeurs	39
Les principes de protection des renseignements confidentiels	40
La planification des sondages	41
La réalisation des sondages	41
Le sondage auprès de la clientèle ou du public	41
Le sondage auprès du personnel	43
Le soutien en matière de sondages	45
La reddition de comptes	45
L'entrée en vigueur	45
Annexe 1	46
Démarche d'évaluation éthique d'un projet de sondage	46
Synthèse des formalités selon le type de sondage	47



LE CONTEXTE

Conformément à la loi, Revenu Québec doit édicter des règles encadrant les sondages¹ 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.

1. 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.



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.

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 DGPARG. La DGPARG 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 ministre². La DGPARG 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 DGPARG 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 DGPARG 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 DGPARG 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

La DGPARG est responsable des sondages visés par le 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.

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



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 la 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 service* (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 DGPARG 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 DGPARG 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 service* (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 DGPAR 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 DGPAR 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 sondage³

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.

3. 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, 17 p., 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^e Congrès de l'Association sur l'accès et la protection de l'information, 2009, 182 p.



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 : DGPARG

Formalités : Approbation DG-DGPARG

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

- Autre sondage

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG

Approbation SMA ou DG

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

2. Sondage auprès du personnel⁴

- Sondage sectoriel

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG

Autorisation SMA ou DG

- Sondage organisationnel

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG et DCAIPRC

Autorisation SM

4. 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.



ANNEXE 3

AVIS DE LA COMMISSION
D'ACCÈS À L'INFORMATION



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

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

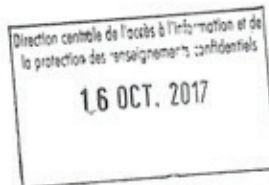
Montréal

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

Québec, le 13 octobre 2017

Maître Normand Boucher
Responsable organisationnel
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-2-3
Québec (Québec) G1X 4A5



N/Réf. : 1016897-S

Maître,

Conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹ (LAF); la Commission d'accès à l'information (Commission) a émis un avis concernant le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* (Rapport annuel), que lui a transmis Revenu Québec.

Le Rapport annuel a été reçu à la Commission, le 28 août 2017.

Pour donner suite à son analyse du Rapport annuel, la Commission me demande de vous transmettre son avis, ci-joint à la présente.

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

Le secrétaire général,

Jean-Sébastien Desmeules

p.j. (1)

¹ RLRQ, chapitre A-6.002



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Quebec

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

Montreal

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

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

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
CONCERNANT LE RAPPORT ANNUEL 2016-2017
SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE
DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1016897-S

Octobre 2017



1. Contexte

La *Loi sur l'administration fiscale*¹ prévoit la confidentialité du dossier fiscal et des renseignements qu'il contient, à moins que la personne concernée ou la loi en autorise l'utilisation ou la communication².

L'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit les fins pour lesquelles Revenu Québec peut utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal sans le consentement de la personne concernée. Le paragraphe e) du premier alinéa de cet article vise 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 Revenu Québec.

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 :

[...]

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.

La réalisation de ces sondages doit être prévue au plan triennal des sondages de Revenu Québec, lequel doit être soumis, pour avis, à la Commission d'accès à l'information (la Commission), conformément à l'article 69.0.0.7 alinéa 2 de la LAF.

[...] 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.

En novembre 2014, Revenu Québec a soumis son *Plan triennal des sondages 2015-2018* à la Commission. Un avis favorable a été rendu en janvier 2015³.

Dès lors, Revenu Québec doit, conformément à l'article 69.0.0.7 alinéa 5 de la LAF, préparer un rapport annuel sur les sondages effectués. Ce rapport doit être soumis à la Commission qui doit, dans les 60 jours de la réception de celui-ci, émettre un avis.

¹ RLRQ, c. A-6.002, la LAF.

² LAF, article 69 alinéa 1.

³ Dossier 101 01 71.



[...] 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.

Le 28 août 2017, la Commission a reçu, pour avis, le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* (Rapport annuel 2016-2017) préparé par Revenu Québec.

2. Objet de l'avis de la Commission

Le présent avis de la Commission porte sur le Rapport annuel 2016-2017 de Revenu Québec relativement aux sondages réalisés par cet organisme entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017.

3. Sondages effectués

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, Revenu Québec a réalisé cinq sondages inscrits au *Plan triennal des sondages 2015-2018*, à savoir :

- *Sondage Web sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2016-2017;*
- *Sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016;*
- *Sondage web sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2016-2017;*
- *Consultation auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité afin de connaître les difficultés rencontrées pour remplir l'annexe D et pour comprendre l'avis de détermination;*
- *Consultation portant sur la vision d'affaires PES-Citoyens afin de valider les orientations retenues pour répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle.*

Dans son Rapport annuel 2016-2017, Revenu Québec précise que tous les plans de sondages des projets visés à son *Plan triennal des sondages 2015-2018* ont obtenu un avis favorable de sa *Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels* avant qu'ils soient réalisés et que cette direction confirme le respect des règles en vigueur.



Revenu Québec précise également que les plans de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par sa *Direction de l'Éthique*. Il revient, en effet, à un organisme public, en vertu du *Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels*⁴, de consulter le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels quant aux mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives aux sondages impliquant la collecte ou l'utilisation de renseignements personnels. L'article 8 alinéa 2 paragraphe 2 de ce règlement prévoit que ces mesures doivent comprendre, entre autres, une évaluation de l'aspect éthique du sondage.

8. Un organisme public doit consulter le comité visé à l'article 2 sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives au sondage recueillant ou utilisant des renseignements personnels.

Ces mesures doivent comprendre une évaluation de:

[...]

2° l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

4. Constats

À la lumière du Rapport annuel 2016-2017 qui lui a été transmis, la Commission fait les constats suivants :

- les sondages réalisés par Revenu Québec ont été effectués en conformité avec le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ainsi qu'avec les dispositions législatives, réglementaires et administratives qui s'appliquent;
- les renseignements confidentiels utilisés et communiqués aux firmes de sondages retenues par Revenu Québec ont été jugés nécessaires pour réaliser les sondages;
- des mesures de sécurité ont été prévues pour assurer la protection, la confidentialité et la destruction des renseignements communiqués aux firmes de sondages;
- les firmes de sondages ont rempli des engagements en matière de confidentialité des renseignements;
- des consignes ont été données aux firmes de sondages concernant des questions qui pourraient leur être posées par les personnes sondées dans le cadre de la collecte téléphonique concernant la gestion et l'utilisation de leurs

⁴ RLRQ, c. A-2.1, r.2.



renseignements. Des exemples de réponses pouvant être fournies sont reproduits dans le Rapport annuel 2016-2017;

- les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé;
- les personnes contactées étaient libres de répondre ou non aux sondages et les firmes de sondages pouvaient fournir les coordonnées de la personne responsable à Revenu Québec aux répondants qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire;
- aucun incident ou problème majeur pouvant avoir compromis la sécurité ou la confidentialité des renseignements utilisés aux fins du sondage n'a été rapporté;
- Revenu Québec a pris les mesures nécessaires pour que les firmes de sondages produisent une déclaration écrite attestant de la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis dans le cadre de leur mandat;
- l'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisés par Revenu Québec et les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier un répondant;
- le Rapport annuel 2016-2017 sera notamment accessible sur le site Internet de Revenu Québec.

5. Conclusion

La Commission émet un avis favorable concernant le *Rapport annuel 2016-2017 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018*.



