



AVRIL 2024

PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2024-2027

PRÉSENTÉ CONFORMÉMENT AU PARAGRAPHE *E*
DU PREMIER ALINÉA DE L'ARTICLE 69.0.0.7
DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE

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

revenuquebec.ca

REVENU
QUÉBEC



ISBN 978-2-550-96909-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-96917-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

NOTE

Dans un souci d’inclusion, nous avons privilégié l’emploi d’un vocabulaire épïcène.

Recommandé par le comité organisationnel d’intégration en protection et en sécurité de l’information le	12 mai 2021
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l’information le	2 novembre 2023
Transmis à la Commission d’accès à l’information le	15 décembre 2023
Avis obtenu de la Commission d’accès à l’information le	26 avril 2024
Déposé à l’Assemblée nationale du Québec le	22 mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

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

MISE EN CONTEXTE

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

1 OBJECTIFS DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES

Avec le *Plan triennal des sondages 2024-2027*, Revenu Québec souhaite annoncer la réalisation d'éventuels sondages impliquant l'utilisation de renseignements contenus dans les dossiers fiscaux et qui porteront sur les formalités administratives et sur les modes de prestation de services.

Les sondages visés par le plan triennal sont des outils qui permettront de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes concernant les lois et les programmes administrés par Revenu Québec. Les résultats permettront à Revenu Québec de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que dans son plan stratégique 2023-2027, en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens d'action mis en place.

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

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

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



2 DÉROULEMENT DES SONDAGES

Les sondages visés par le présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2024-2027.

Ces sondages s'adressent à différentes clientèles (particuliers, entreprises et représentants), et ce, en fonction des services rendus par Revenu Québec. Selon l'importance du sondage et les ressources disponibles, Revenu Québec exécutera lui-même le sondage ou requerra les services d'une firme externe. Les sondages devront, dans la mesure du possible, s'effectuer dans les locaux de Revenu Québec. S'il fait appel aux services d'une firme externe, le contrat³ signé avec cette dernière prévoira les modalités essentielles au respect de la confidentialité. De plus, Revenu Québec s'assurera que la réalisation de chacun des sondages se fera en respectant les normes strictes édictées par la Loi sur l'accès, la LAF ainsi que les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

2.1 Utilisation de renseignements confidentiels

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers, les entreprises et les représentants qui sont visés par ces lois ou ces programmes, et ce, conformément aux prescriptions de la LAF, Revenu Québec doit pouvoir les identifier précisément.

Pour ce faire, l'utilisation des renseignements confidentiels que détient Revenu Québec est nécessaire. Le recours à ces renseignements constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par des services spécifiques faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables au plan méthodologique. Cette utilisation des renseignements confidentiels est guidée par les prescriptions de la Loi sur l'accès et de la LAF ainsi que par les règles qui sont en vigueur à Revenu Québec. En procédant ainsi, les démarches de contact sont moins nombreuses, permettant, par le fait même, de limiter les interventions reliées à la collecte des données.

Pour chacun des sondages découlant du plan triennal, les clientèles visées seront recensées ou sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage approprié. L'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication⁴ avec les particuliers, les entreprises ou leurs représentants visés par le sondage.

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

4. Le nom, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'adresse postale ou la langue de communication peuvent être nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.



2.2 Collecte de renseignements

Afin de procéder à la collecte de renseignements, différentes méthodes pourront être utilisées, dont les plus courantes sont la communication téléphonique, l'envoi postal, le Web, les groupes de discussion ou les entrevues individuelles. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle spécifique, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon. Il est à noter que la participation aux sondages est toujours sur une base volontaire.

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

2.3 Communication de renseignements et utilisation des données de sondages

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

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

2.4 Conservation et destruction des données

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

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

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



3 REDDITION DE COMPTES

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

4 TABLEAU SOMMAIRE

Ce tableau sommaire présente les sujets à l'égard desquels des sondages peuvent être requis par l'organisation selon l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2024-2027, puisqu'ils visent divers services, diverses clientèles ou divers épisodes de prestation de services.

Référence	Sujet	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toute autre formalité administrative).	Répondre aux préoccupations d'améliorations des services découlant des charges administratives touchant les clientèles. Ce type de consultations s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2023-2027</i> de Revenu Québec.	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 : - traditionnel : sur place, par la poste, par téléphone, au comptoir; - électronique : Mon dossier, ImpôtNet, site Internet informationnel et transactionnel. Deux volets possibles : - usagers actuels; - usagers potentiels.	Permettre à Revenu Québec de déterminer les besoins de ses clientèles, et ce, dans le but d'orienter et d'améliorer ses services. Ce type de consultations s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2023-2027</i> de Revenu Québec.	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 1

ARTICLE 69.0.0.7 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002)

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

- a) l'application ou l'exécution d'une loi fiscale;
- b) l'application ou l'exécution :
 - i. de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (chapitre P-2.2);
 - ii. (sous-paragraphe abrogé);
 - iii. du Programme allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles établi en vertu d'un décret pris en vertu des articles 3 et 3.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8);
 - iv. de l'article 13.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
 - v. (sous-paragraphe abrogé);
 - vi. de la Loi sur les biens non réclamés (chapitre B-5.1);
 - vii. de la Loi sur les entreprises de services monétaires (chapitre E-12.000001);
- b.1) (paragraphe abrogé);
- b.2) l'administration provisoire d'un bien confiée au ministre en vertu d'une loi;
- b.3) l'exécution d'un mandat confié au ministre par une loi dont l'application ne relève pas de celui-ci;
- b.4) l'application du chapitre II.4 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (chapitre G-1.03);
- c) la réalisation d'une étude ou d'une recherche ou la production de statistiques;
- d) l'administration, la direction ou la gestion de l'Agence ou l'application des articles 71.3.1 à 71.3.3;
- e) la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de l'Agence pour autant que, en ce qui a trait à une loi, à un chapitre ou à un programme prévu au paragraphe *b*, ces sondages ne s'adressent qu'aux personnes qui sont visées par cette loi, ce chapitre ou ce programme.

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

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

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

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



ANNEXE 2

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Québec

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

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

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
CONCERNANT
LE PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2024-2027 DE
REVENU QUÉBEC

DOSSIER : 1034001-S

Avril 2024



1. CONTEXTE

Le deuxième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹ prévoit que Revenu Québec doit dresser, sur une base triennale, un plan des sondages qu'il entend effectuer et qui impliquent l'utilisation, sans le consentement de la personne concernée, de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Ce plan doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (ci-après, la Commission) pour avis.

Le 15 décembre 2023, la Commission a reçu de Revenu Québec, pour avis, son *Plan triennal des sondages 2024-2027* (ci-après, le Plan triennal).

En cours d'analyse, la Commission a jugé nécessaire d'obtenir des informations supplémentaires de la part de Revenu Québec concernant le détail des sondages projetés au cours de la période 2024-2027, des précisions sur les « usagers potentiels » visés par les sondages portant sur les modes de prestation de services ainsi que sur le cadre légal auquel se réfère Revenu Québec afin de collecter des renseignements relatifs aux profils sociodémographiques des gens sondés en vertu de l'article 69.0.0.7 de la LAF.

Une rencontre entre des représentants de la Direction de la surveillance de la Commission et des représentants de Revenu Québec a également eu lieu le 26 février 2024 afin de discuter de ces différents points.

Les 13 février, 11 et 27 mars 2024, Revenu Québec a précisé à la Commission que le plan triennal soumis pour avis n'identifiait pas précisément les sondages et consultations projetés, mais seulement les grands thèmes, soit les formalités administratives ou les modes de prestation de services.

Pour donner suite aux demandes de la Commission, Revenu Québec a produit un tableau sommaire complémentaire détaillant les exemples de sondages portant sur les formalités administratives suivantes ainsi que des exemples des renseignements qui peuvent être recueillis :

- Sondages auprès des liquidateurs de succession;
- Laboratoire client sur les demandes d'attestation de Revenu Québec;
- Laboratoire client sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés.

De même, Revenu Québec a produit les exemples de sondages portant sur les modes de prestation de services suivants ainsi que des exemples des renseignements qui peuvent être recueillis :

- Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement;

¹ RLRQ, chapitre A-6.002; ci-après la LAF.

1034001-S

- Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de Revenu Québec (particuliers, entreprises, préparateurs);
- Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de recouvrement de Revenu Québec;
- Sondage lié à la modernisation des centres de contact de Revenu Québec.

À titre de précision, Revenu Québec a fourni à la Commission un aperçu des autres sondages et consultations prévus dans le cadre de l'exercice 2024-2027 :

- Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des entreprises;
- Sondage sur l'évaluation du programme d'accompagnement des travailleurs autonomes.

Concernant les « usagers potentiels », Revenu Québec a informé la Commission que certaines clientèles n'utilisent ou ne bénéficient pas de certains services ou programmes auxquels elles ont droit, que les systèmes de Revenu Québec permettent de cibler ces clientèles afin de les sonder ou de les consulter pour connaître leurs attentes et leur satisfaction. À cet effet, Revenu Québec a fourni à la Commission des exemples d'informations contenues aux dossiers fiscaux qui pourraient être utilisées à cette fin;

- Indicateur d'utilisation ou non du service ou du programme;
- Numéro d'usager;
- Prénom et nom de la personne ou nom de l'entreprise;
- Adresse postale;
- Adresse courriel;
- Numéro de téléphone;
- Langue de communication;
- Type de service offert;
- Date d'utilisation du service;
- Région administrative;
- Âge du particulier;
- Revenu annuel du particulier ou chiffre d'affaires de l'entreprise;
- Genre du particulier.

Revenu Québec a informé la Commission que le fait de recueillir des informations sociodémographiques lors de sondages et consultations n'était pas en lien avec une disposition de la LAF, mais que ces renseignements permettaient à Revenu Québec d'approfondir ses analyses des résultats des sondages et consultations et d'adapter

ses services en fonction de certaines caractéristiques sociodémographiques de la clientèle. Ces informations étant nécessaires à Revenu Québec afin de mieux comprendre les sous-groupes à cibler pour améliorer ses services et de les adapter en fonction de certaines caractéristiques sociodémographiques de sa clientèle.

Finalement, Revenu Québec a confirmé à la Commission que les renseignements sociodémographiques recueillis dans le cadre de ces sondages et consultations n'étaient pas reportés aux dossiers fiscaux de la clientèle concernée. Ce dernier a précisé que lors de l'analyse des résultats des sondages, les renseignements collectés étaient parfois jumelés avec des données provenant des dossiers fiscaux, mais que l'anonymisation des données effectuée faisait en sorte qu'il est impossible de faire un lien entre les réponses obtenues et les dossiers fiscaux des personnes répondantes. Revenu Québec a précisé que ses invitations à participer à un sondage contenaient des données identificatoires et qu'un numéro séquentiel contenant l'information retenue pour la pondération et les analyses était apposé à l'invitation. Lors de la phase d'analyse des résultats, une banque de données exempte de données identificatoires était extraite et les données identificatoires étaient par la suite détruites, la base de données obtenue étant exempte de renseignements personnels et ne contenant que les réponses de la clientèle sondée et le numéro séquentiel attribué à l'invitation.

2. OBJET DU PRÉSENT AVIS

Les renseignements contenus dans un dossier fiscal bénéficient d'un régime de protection particulier prévu à la LAF.

L'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit le cadre dans lequel Revenu Québec peut utiliser ces renseignements, sans le consentement des personnes concernées, aux fins de sondage.

Dans le cadre de la production de son avis sur le plan triennal, la Commission doit notamment s'assurer que les sondages projetés par Revenu Québec sur cette période respectent le cadre de l'article 69.0.0.7 de la LAF et ont bel et bien pour objet de connaître les attentes et la satisfaction de la clientèle à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

3. ANALYSE

3.1 Objet des sondages et personnes visées

Les exemples de sondage projeté fourni par Revenu Québec visent des usagers actuels ou potentiels des différents services et programmes de Revenu Québec.

Ces exemples de sondage ont tous 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.

Plus précisément, ils portent sur les formalités administratives ou sur les modes de prestation de services de Revenu Québec.

Dans le cadre des renseignements que Revenu Québec entend recueillir, la Commission dénote la présence de renseignements sociodémographiques.

La Commission entend la préoccupation de Revenu Québec à l'effet que l'exercice d'identifier de manière précise les sondages et consultations à réaliser sur une période de trois ans constitue un exercice qui peut manquer de souplesse. Par contre, afin de rendre un avis, la Commission estime avoir besoin d'obtenir davantage de détails sur l'objet des sondages projetés au cours des trois prochaines années et ne peut se fonder uniquement sur des thèmes généraux, tels les formalités administratives et le mode de prestation de services.

Dans l'état actuel de la situation, considérant les exemples supplémentaires de sondages ainsi que les exemples de renseignements recueillis dans le cadre des sondages que Revenu Québec a fournis, la Commission est d'avis que le plan triennal respecte le cadre établi par l'article 69.0.0.7 de la LAF, pourvu que l'ensemble des sondages à être dressés au cours de l'exercice 2024-2027 respectent les mêmes orientations que les exemples fournis par Revenu Québec. À cet effet, pour les exercices triennaux subséquents, la Commission invite Revenu Québec à fournir davantage de renseignements sur les sondages à être effectués.

À cet égard, afin que Revenu Québec puisse conserver une certaine souplesse dans la prévision de ses sondages et que la Commission puisse rendre un avis sur les plans triennaux à venir, la Commission invite Revenu Québec à lui transmettre sur une base annuelle sa planification des sondages prévus à sa Directive encadrant la gestion des sondages et qui concerne les sondages qui nécessitent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal.

Concernant la cueillette de renseignements sociodémographiques, la Commission invite Revenu Québec à évaluer la nécessité de recueillir chacun de ces renseignements avant de procéder à leur collecte dans le cadre des sondages menés en vertu de l'article 69.0.0.7 de la LAF.

3.2 Nécessité de procéder au sondage et d'utiliser certains renseignements confidentiels contenus aux dossiers fiscaux des administrés

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'Agence du Revenu du Québec*², Revenu Québec doit s'assurer de connaître les attentes de sa clientèle. Les résultats des sondages constituent une rétroaction sur la performance organisationnelle, plus précisément sur l'efficacité des moyens d'action mis en place par Revenu Québec.

Les résultats permettent également d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services à la clientèle*.

² RLRQ, chapitre A-7.003.

À cet effet, la Commission émet un avis favorable à l'effet que les sondages projetés et jusqu'à présent détaillés par Revenu Québec sont nécessaires afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

De même, la Commission entérine le fait que pour Revenu Québec, le recours aux renseignements contenus dans les dossiers fiscaux constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par des services spécifiques et le seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables sur le plan méthodologique.

La Commission prend aussi note que l'utilisation des renseignements confidentiels contenus aux dossiers fiscaux des administrés sera limitée aux renseignements qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication avec la clientèle, ou leur représentant, visée par les sondages projetés.

3.3 Collecte de renseignements

Concernant les méthodes de collecte projetées, Revenu Québec informe la Commission que les méthodes les plus courantes utilisées pour la collecte de renseignements seront la communication téléphonique, l'envoi postal, le Web, les groupes de discussion ou les entrevues individuelles et que le choix des méthodes à privilégier sera basé sur l'efficacité à joindre la clientèle spécifique, le moyen par lequel les services sont rendus et la taille de l'échantillon visé.

La Commission dénote que la participation aux sondages sera toujours sur une base volontaire et que les données recueillies pourront être utilisées pour ventiler les réponses et effectuer l'analyse des résultats, le tout, dans le but de connaître les attentes et les besoins de la clientèle de Revenu Québec.

La Commission rappelle le fait que 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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*³.

3.4 Communication de renseignements et utilisation des données de sondage

La Commission prend acte qu'en principe les sondages seront réalisés par Revenu Québec, mais que, selon l'importance du sondage et des ressources disponibles, ceux-ci pourront être faits par une firme externe. Le cas échéant, il est prévu que le contrat signé avec la firme de sondages fera mention des modalités essentielles au respect de la confidentialité, de la collecte, de l'utilisation et de la destruction des

³ RLRQ, chapitre A-2.1; ci-après, la Loi sur l'accès.

renseignements qu'elle utilisera et recueillera. Ces règles étant prévues par la Loi sur l'accès, la LAF et les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

Au niveau de la méthodologie, dans les circonstances où le sondage est mené par une firme externe, la Commission prend acte que c'est le personnel de Revenu Québec qui sélectionnera, à partir des renseignements confidentiels détenus, un échantillon de la clientèle à sonder ainsi que les informations requises aux fins de contacter cette clientèle. Que par la suite, seuls les renseignements nécessaires pour joindre l'échantillon de la clientèle ciblée seront remis à la firme externe. Qu'une fois les sondages réalisés, la firme engagée transmettra à Revenu Québec une base de données sans renseignements confidentiels afin que ces données soient interprétées et analysées.

3.5 Conservation et destruction des données

La Commission prend acte de l'engagement de Revenu Québec à ce que les renseignements recueillis dans le cadre de ces sondages seront conservés aux seules fins pour lesquels ils ont été recueillis, soit de connaître les attentes et la satisfaction des personnes et que ces renseignements ne seront versés que dans les fichiers de données créés pour l'analyse et l'interprétation des données de sondage.

Concernant la conservation de ces renseignements, la Commission prend acte du fait que les renseignements recueillis dans le cadre des sondages projetés seront détruits dès qu'ils ne seront plus jugés nécessaires et que la firme externe aura l'obligation de détruire tous les renseignements utilisés ou recueillis.

Concernant les mesures de protection mises en place par Revenu Québec, la Commission a pris connaissance du *Plan triennal des sondages 2024-2027* et de la Directive encadrant la gestion des sondages au sein de Revenu Québec.

Cette directive est applicable aux sondages projetés au Plan triennal et Revenu Québec voit à son respect. Elle contient de multiples procédures et mesures visant à assurer le respect de la loi et de la protection des renseignements personnels ou confidentiels, dont notamment et conformément à l'article 63.3 de la LAF, l'obligation d'obtenir sur tout projet de sondage une évaluation de la nécessité de recourir au sondage et une évaluation de l'aspect éthique du sondage soumis à l'approbation du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de Revenu Québec. De même, la Commission prend acte du fait que le présent Plan triennal a été approuvé le 2 novembre 2023 par le Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité d'information de Revenu Québec.

Finalement, la Commission souligne le fait que Revenu Québec s'engage à produire annuellement, et conformément à la loi, un rapport qui rend compte des sondages effectués. Ces rapports seront présentés à la Commission pour avis et déposés à l'Assemblée nationale.

1034001-S

4 CONCLUSION

Ainsi, à la lumière de ce qui précède, la Commission émet un avis favorable au *Plan triennal des sondages 2024-2027* présenté par Revenu Québec.

De même, la Commission invite Revenu Québec à lui transmettre sur une base annuelle sa planification des sondages prévue à sa Directive encadrant la gestion des sondages et qui concerne les sondages qui nécessitent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal ainsi que de prévoir à ses plans triennaux à venir, que Revenu Québec transmettra à la Commission cette portion de sa planification annuelle des sondages.



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 900
2045, rue Stanley Ouest
Montréal (Québec) H3A 2V4
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

PAR COURRIEL

Québec, le 26 avril 2024

Monsieur Mario Jean
Responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels
Revenu Québec
resp-acces.revenu@revenuquebec.ca

N/Réf. : 1034001-S

Monsieur,

La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à l'examen du *Plan triennal des sondages 2024-2027* que Revenu Québec lui a transmis pour avis le 15 décembre 2023.

La Commission me demande de vous transmettre l'avis ci-joint, et ce, conformément à l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002).

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

Le secrétaire général,



Jean-Sébastien Desmeules

JSD/gp

p. j. (1)

