

Déclaration de services à la clientèle



Pour tout renseignement concernant l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et les données statistiques dont il dispose, s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5T4

Téléphone :
418 691-2401
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Site Web : statistique.quebec.ca

Ce document est disponible seulement en version électronique.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
4^e trimestre 2023
ISBN 978-2-550-96573-2 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2023

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.
statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction

Décembre 2023

Notre mission

L'Institut de la statistique du Québec est l'organisme gouvernemental ayant pour mission de fournir des informations statistiques fiables et objectives quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. L'Institut constitue le lieu privilégié de production et de diffusion de l'information statistique pour les ministères et les organismes du gouvernement, à l'exception de l'information que ceux-ci produisent à des fins administratives. Il est aussi le responsable de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général (RLRQ, chapitre I 13.011, article 2).

L'Institut a également pour mission d'assurer la communication, à des fins de recherche, de renseignements détenus par des organismes publics aux chercheurs et aux chercheuses liés à un organisme public.

À titre d'agence statistique gouvernementale, l'Institut représente le Québec auprès de Statistique Canada et auprès des responsables statistiques des autres provinces et territoires canadiens.

Nos valeurs

En plus d'adhérer aux [cinq valeurs fondamentales de la fonction publique québécoise \(PDF\)](#), l'Institut adhère aussi à quatre valeurs qui le guident au quotidien.



Rigueur



Objectivité



Innovation



Collaboration

Nos produits et services

L'offre de produits et services de l'Institut s'inscrit dans une volonté de développement des connaissances, une démocratisation de l'information statistique et une facilité d'accès aux données, dans le respect de la confidentialité. Voici un aperçu des nombreux domaines que couvre l'Institut :

Culture et médias	Démographie, population et langue	Économie
Éducation	Marché du travail et rémunération	Environnement et développement durable
Santé et bien-être	Science, technologie et innovation	Société et conditions de vie



Site Web de l'Institut

- Possibilité de consulter une multitude de données statistiques sur le Québec ;
- Accès à de nombreuses publications (bulletins, rapports, documents de référence, etc.) ;
- Renseignements utiles pour les personnes participant à nos enquêtes.



Centre d'information et de documentation

- Services d'information et de renseignements statistiques généraux ;
- Services documentaires ;
- Accès à l'inventaire le plus complet de statistiques sur le Québec.



Accès aux données d'enquêtes et aux données administratives

- Services facilitant l'accès aux données d'enquêtes et aux données administratives de certains ministères et organismes ;
- Services-conseils à des fins de recherche scientifique (soutien pour la préparation des demandes d'accès et évaluation de la faisabilité des projets de recherche) ;
- Expertise en appariement de données et en création de fichiers de recherche ;
- Infrastructure sécuritaire pour l'exploitation des données.

Engagements généraux

À l'Institut de la statistique du Québec, nous nous soucions de chaque citoyen et citoyenne, et nous veillons à ce que notre offre de services soit adaptée aux besoins variés de notre clientèle, y compris ceux des personnes ayant des incapacités.

Accueil

Nous nous engageons à vous accueillir et à vous aborder avec courtoisie, à faire preuve de politesse et de respect en toutes circonstances, à faciliter l'accès à nos services et à utiliser un langage précis, clair et simple.

Expertise

Nous nous engageons à vous offrir des produits et des services statistiques d'une très grande qualité professionnelle et technique qui font appel à l'utilisation de méthodes statistiques éprouvées.

Confidentialité

Nous nous engageons à assurer la confidentialité et la protection des renseignements qui nous sont confiés. Étant donné que la confidentialité et la protection des renseignements personnels constituent les assises de la crédibilité et de la notoriété de l'Institut, différents mécanismes ont été mis en place pour assurer leur respect.

En vertu de l'article 25 de sa loi constitutive, l'Institut a l'obligation d'assurer la protection de tout renseignement obtenu dans le cadre de cette loi, dont la révélation permettrait de le rattacher à une personne physique ou morale, une entreprise, un organisme ou une association. Cet article interdit non seulement la révélation directe des renseignements provenant d'enquêtes, de fichiers administratifs ou rattachés aux activités de l'Institut, mais également la révélation indirecte, qui serait par exemple le fruit d'une comparaison ou d'une déduction.

Engagement envers les personnes répondant à nos enquêtes

Les personnes répondant aux enquêtes contribuent activement à la réalisation de la mission de l'Institut. Non seulement nous leur garantissons la confidentialité des renseignements que nous recueillons auprès d'elles, mais nous leur accordons le plus grand respect. Notre organisation s'assure constamment de réduire le plus possible leur tâche, en évitant le dédoublement d'enquêtes, en exploitant de plus en plus les données administratives disponibles et en ayant recours à des modes de collecte diversifiés.

Engagement envers les personnes en situation de handicap

Comme il est spécifié dans notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, nous nous engageons à identifier les obstacles qui limitent le recours à nos services et à déterminer les mesures à prendre pour les réduire. Notre organisation s'est dotée de mesures d'accommodement afin de permettre aux personnes ayant une incapacité d'avoir accès à nos produits et à nos services.

Engagements spécifiques

1 Site Web de l'Institut – Diffusion de l'information

▶ Clientèle

Public en général, médias, ministères et organismes gouvernementaux, personnel enseignant et communauté étudiante.

▶ Accès

Site Web : statistique.quebec.ca

▶ Frais

Information gratuite, publications téléchargeables gratuitement.

Engagement	Cible
Respecter les engagements de diffusion établis en début d'année*	Dans une proportion de 80 %

* Les [engagements de diffusion](#) sont publiés annuellement sur le site Web de l'Institut au mois de janvier. Ils comprennent, notamment : les diffusions régies par la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec, les publications planifiées et attendues par certaines clientèles (ex. : *Produit intérieur brut par industrie au Québec*) et les diffusions découlant d'ententes signées avec des partenaires.

D'ailleurs, un [calendrier de diffusion interactif](#), bonifié et mis à jour en continu, est aussi disponible.

2 Centre d'information et de documentation – Traitement des demandes

▶ Clientèle

Public en général, médias, ministères et organismes gouvernementaux, personnel enseignant et communauté étudiante, équipes de recherche.

▶ Frais

Gratuit pour les services de renseignements statistiques de base.

Application de la tarification de l'Institut pour les demandes qui requièrent des travaux importants (ex. : étude d'impact économique, information géographique et analyse spatiale, compilation sur mesure). Cette tarification est communiquée au demandeur ou à la demandeuse avant l'exécution des travaux.

▶ Accès

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

- Téléphone : 418 691-2401
ou 1 800 463-4090
- Courriel : cid@stat.gouv.qc.ca
- Adresse : 200, chemin Sainte-Foy, 3^e étage,
Québec (Québec) G1R 5T4

Engagement	Cible
Confirmer la réception d'une demande dans un délai de trois jours ouvrables*	Pour 100 % des demandes

* Demandes des médias traitées, autant que possible, dans la même journée durant les heures d'ouverture.

3 Service d'accès aux données de recherche – Traitement des demandes

▶ Clientèle

- Membres d'une équipe de recherche rattachée à un organisme public québécois en vertu d'un contrat de travail ou de service conclu avec celui-ci (recherches en milieu universitaire et collégial);
- Membres du personnel d'un ministère ou d'un organisme public québécois qui font de la recherche en son nom ;
- Médecins, dentistes et pharmaciens ou pharmaciennes exerçant leur profession dans un établissement de santé reconnu.

Si la personne qui souhaite présenter une demande n'est pas rattachée à un organisme public québécois, elle doit le faire en collaboration avec quelqu'un qui répond aux conditions d'admissibilité et qui assure la responsabilité du projet pour le Québec.

L'étudiant ou l'étudiante qui désire présenter une demande d'accès doit obtenir l'accompagnement d'un professeur ou d'une professeure qui fait de la recherche et qui a un lien avec un organisme public reconnu au Québec.

▶ Accès

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

- Téléphone : 418 691-2401 ou 1 800 463-4090
- Courriel : sad@stat.gouv.qc.ca
- Site Web : statistique.quebec.ca/fr/institut/services-recherche

L'Institut donne accès aux fichiers de recherche dans un cadre hautement sécurisé, soit dans les locaux des Centres d'accès aux données de recherche de l'Institut de la statistique du Québec (CADRISQ) ou à distance, et ce, uniquement aux personnes autorisées qui auront signé un engagement à la confidentialité.

Les heures d'ouverture et les coordonnées complètes des différents CADRISQ sont disponibles sur le site Web de l'Institut.

▶ Frais

Gratuit pour l'évaluation de la demande et l'accès à l'infrastructure technologique (CADRISQ et accès à distance).

Tarifification pour les travaux d'appariement et de création du fichier de recherche.

Engagement	Cible
Informar les nouveaux chercheurs et les nouvelles chercheuses de leur admissibilité aux services d'accès à la recherche dans un délai de deux jours ouvrables ou moins*	Pour 100 % des demandes

* Les délais moyens de réalisation des demandes d'accès, par complexité, sont consultables sur le [site Web](#) de l'Institut dans la section des Services à la recherche sous la rubrique Gouvernance.

4 Traitement des plaintes

▶ Clientèle

Public en général, personnes participant à nos enquêtes, médias, ministères et organismes gouvernementaux, équipes de recherche, personnel enseignant et communauté étudiante.

▶ Accès

Pour formuler une plainte, veuillez utiliser le [formulaire prévu à cet effet](#) disponible sur le site Web de l'Institut, et sélectionner « Formuler une plainte » dans le champ « Type de demande ».

Les plaintes formulées par courriel et transmises à l'adresse cid@stat.gouv.qc.ca seront également acceptées.

▶ Frais

Information gratuite, publications téléchargeables gratuitement.

Engagement	Cible
Traiter les plaintes dans un délai de 10 jours ouvrables suivant leur réception*	100 % des plaintes

* Nous nous engageons à vous en informer si nous ne pouvons pas respecter ce délai.

Responsabilités des citoyens et citoyennes

La collaboration de notre clientèle est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous fournir des renseignements complets et précis concernant votre demande ;
- joindre tout document utile, le cas échéant ;
- privilégier les services en ligne lorsque c'est possible ;
- faire preuve de respect à l'égard de notre personnel.

Bien que nous nous efforcions toujours de vous offrir des services de grande qualité, il peut arriver que vous soyez insatisfait du service rendu. Vous avez alors la possibilité de formuler une plainte. Dans tous les cas, les plaintes sont traitées de façon objective et confidentielle.

Date d'entrée en vigueur

La présente déclaration de services prend effet le 1^{er} avril 2023.

Publication des résultats

Les résultats au regard des engagements présentés dans notre Déclaration de services à la clientèle sont publiés dans le rapport annuel de gestion de l'Institut, lequel est diffusé annuellement sur notre site Web.

Nous joindre

Pour toute demande d'information ou pour nous faire part de vos commentaires ou suggestions, voici les divers moyens de nous joindre :



Par téléphone

Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
418 691-2401 ou 1 800 463-4090



Par Internet

[Formulaire en ligne](#)



Par courriel

cid@stat.gouv.qc.ca



Par la poste

200, chemin Sainte-Foy, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5T4

« Une organisation
statistique performante
au service d'une société
québécoise en évolution »