

A light blue map of the province of Quebec is positioned in the upper left quadrant of the page. The map shows the province's outline, including the Gulf of St. Lawrence and the Saguenay Fjord. The background of the entire page is a dark blue grid pattern.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC

www.stat.gouv.qc.ca

A 3D bar chart is located in the bottom left corner. It features seven vertical bars of increasing height from left to right. The bars are colored in a sequence: purple, blue, red, orange, green, and yellow. The chart is set against a dark blue background with a white grid.

Politique d'information au participant d'une enquête

Note

La forme masculine utilisée dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.

Date d'approbation :	10 juin 2009
Unité responsable de la mise à jour:	Direction des stratégies et des opérations de collecte
Dernière mise à jour :	2 septembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
1. Objectif	5
2. Principes directeurs	5
3. Champ d'application de la politique	6
4. Obligations juridiques	6
4.1 Identification de l'ISQ	6
4.2 But de l'enquête.....	6
4.3 Caractère de la demande de renseignements	7
4.4 Encadrement légal de la garantie de la confidentialité.....	7
4.5 Coordonnées pour l'assistance au participant.....	7
4.6 Communication des données confidentielles à un tiers ou à un autre organisme public.....	8
4.7 Écoute téléphonique de l'entrevue, le cas échéant.....	8
5. Normes institutionnelles	8
5.1 Identification de l'intervieweur.....	8
5.2 Durée de l'entrevue téléphonique ou en face-à-face	8
5.3 Nom du mandant d'une enquête.....	9
5.4 Risques potentiels de participer à l'enquête	9
5.5 Mode de sélection de l'échantillon.....	9
5.6 Conséquences de refuser de répondre à une demande obligatoire de renseignements	9
5.7 Droit de refuser de répondre à une demande facultative de renseignements	9
6. Responsable de l'application de la politique	9
7. Entrée en vigueur	10

INTRODUCTION

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a pour mandat de fournir des données fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. Pour remplir ce mandat, l'ISQ doit parfois recueillir des données directement auprès des individus, des ménages et des entreprises.

La *Politique d'information au participant d'une enquête de l'ISQ* (Politique) présente les obligations juridiques ainsi que les normes institutionnelles qui dictent et encadrent la façon d'intervenir auprès d'un participant à une enquête.

1. OBJECTIF

La Politique a comme objectif d'établir les informations qui doivent être fournies à un participant lorsque l'ISQ communique avec lui pour recueillir des données dans le cadre d'une enquête. Elle définit les balises que le personnel de l'ISQ doit connaître et appliquer lors de l'élaboration des stratégies de prises de contact avec le participant.

La Politique présente :

- les obligations juridiques découlant des lois qui encadrent les pratiques de collecte des données de l'ISQ;
- les normes institutionnelles déterminées en tenant compte de principes éthiques et de considérations stratégiques liés à la collecte de données auprès d'un participant.

De plus, la Politique distingue :

- l'information qui doit être fournie systématiquement au participant;
- l'information qui doit obligatoirement lui être fournie sur demande .

2. PRINCIPES DIRECTEURS

L'objectif de toute activité de collecte de données est de générer la meilleure qualité de réponse possible, de limiter au maximum le fardeau du participant et de présenter une image positive de l'ISQ. Ce dernier point, soit la perception qu'a le participant de l'ISQ et de son personnel, est important puisqu'il peut non seulement influencer sa volonté de participer aux enquêtes de l'ISQ, mais aussi conditionner la qualité de sa collaboration.

Ainsi, les interactions entre le personnel de l'ISQ et le participant doivent reposer sur les principes suivants :

- le participant doit être assuré du respect de la confidentialité des données qu'il fournit à la demande de l'ISQ;
- le participant doit avoir accès à l'information lui permettant de participer à une enquête de façon éclairée;
- le participant doit être traité avec respect, courtoisie et professionnalisme dans toutes les interactions avec le personnel de l'ISQ;

- le participant a droit à une assistance pour fournir les renseignements qui lui sont demandés;
- les pratiques de collecte de données doivent favoriser un rapport de confiance et convaincre le participant de l'importance de sa réponse;
- la documentation transmise à un participant doit être rédigée selon les principes de la *Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec*;
- les moyens et le moment de transmettre les informations à un participant relèvent de considérations stratégiques et doivent être évalués selon chaque enquête.

3. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La Politique s'applique tant à une enquête menée par le personnel de l'ISQ qu'à celle menée par des ressources externes mandatées par l'ISQ, et ce, quel que soit le mode de collecte ou le caractère de la demande de renseignements (facultatif/obligatoire).

4. OBLIGATIONS JURIDIQUES

Les obligations juridiques découlent des lois suivantes¹ :

- *Loi sur l'Institut de la statistique du Québec*, L.R.Q., c. I-13.011, (ci-après la « *Loi sur l'Institut* »);
- *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3;
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1;
- *Charte de la langue française*, L.R.Q., c. C-11;
- ainsi que des avis des affaires juridiques de l'ISQ.

Les obligations juridiques quant aux informations à fournir au participant sont les suivantes :

4.1 Identification de l'ISQ

L'ISQ doit être identifié lors de la collecte de renseignements auprès d'une personne physique ou morale, et ce, même si celle-ci est effectuée par un organisme externe.

Conformément à la *Loi sur l'Institut*, l'ISQ peut être identifié comme « Institut de la statistique du Québec » ou comme « Statistique Québec ».

(Référence : *Loi sur l'Institut*, art. 1 et 11)

4.2 But de l'enquête

Le participant est informé du but de l'enquête. L'énoncé du but de l'enquête doit inclure :

- le sujet de l'enquête;
- la raison pour laquelle l'enquête est effectuée.

¹ Des extraits des lois citées sont présentés en annexe.

L'énoncé doit être le plus concis possible afin d'éviter les introductions trop longues, pouvant constituer un facteur dissuasif de réponse à l'enquête. Il doit permettre de concilier les objectifs suivants :

- informer le participant;
- favoriser sa collaboration.

(Référence : *Loi sur l'Institut, art. 11*)

4.3 Caractère de la demande de renseignements

Le participant est informé si la demande de renseignements est obligatoire ou facultative.

D'emblée, la demande de renseignements est facultative. Cependant, l'article 11 de la *Loi sur l'Institut* confère au directeur général le droit de déterminer qu'une demande de renseignements a un caractère obligatoire s'il est d'avis que cela est nécessaire pour assurer la fiabilité des statistiques produites. Au cours de la phase préparatoire d'une enquête, une évaluation doit être effectuée afin de déterminer si une demande de renseignements doit avoir un caractère obligatoire.

Demande facultative :

- Pour une enquête dont la demande de renseignements est facultative, le participant doit être informé explicitement que sa participation est volontaire, et ce, avant que toute question soit posée.
- Le participant doit minimalement être informé selon la formulation suivante : « *Votre participation est volontaire mais importante pour (incitatif en fonction du but de l'enquête) ».*

Demande obligatoire :

- Pour une enquête dont la demande de renseignements est obligatoire, le participant doit être informé qu'il est obligé de répondre en vertu de la *Loi sur l'Institut*.

(Référence : *Loi sur l'Institut, art. 11*)

4.4 Encadrement légal de la garantie de la confidentialité

Le participant est informé que le respect de la confidentialité des données est assuré en vertu de la *Loi sur l'Institut*.

(Référence : *Loi sur la justice administrative*)

4.5 Coordonnées pour l'assistance au participant

Dans la documentation transmise au participant, un moyen doit lui être fourni afin qu'il puisse communiquer avec l'ISQ pour obtenir de l'information additionnelle relative à l'enquête (numéro de téléphone, lien Internet, etc.).

Les coordonnées à fournir sont déterminées selon les besoins de l'enquête.

(Référence : *Loi sur la justice administrative, art. 4*)

4.6 Communication des données confidentielles à un tiers ou à un autre organisme public

Dans le cas où l'Institut souhaite communiquer des renseignements confidentiels, il doit, au moment de la collecte de données, informer le participant qu'aucune donnée confidentielle qu'il a fournie ne sera communiquée à :

- un tiers à moins qu'il n'y consente;
- un autre organisme public à moins qu'il n'y consente ou n'en soit informé.

(Référence : Loi sur l'Institut, art. 10, 11 et 26)

4.7 Écoute téléphonique de l'entrevue, le cas échéant

Le participant est informé qu'il est possible que l'entrevue soit écoutée par une tierce personne à des fins de contrôle de qualité.

S'il y a enregistrement des entrevues, le participant en est avisé et les objectifs de l'enregistrement lui sont communiqués : écoute en différé, formation, etc.

(Référence : Avis juridique, ISQ)

5. NORMES INSTITUTIONNELLES

Outre ses obligations juridiques relatives aux informations à fournir au participant, l'ISQ a défini des normes encadrant la façon dont les données doivent être recueillies auprès d'un participant. Ces normes institutionnelles déterminent également si les informations doivent être fournies systématiquement au participant ou si elles doivent être fournies sur demande du participant.

Informations obligatoires à fournir systématiquement

Les informations suivantes sont fournies systématiquement au participant sollicité dans le cadre d'une enquête de l'ISQ :

5.1 Identification de l'intervieweur

L'intervieweur doit s'identifier soit par son prénom et son nom, soit par « Madame » ou « Monsieur » suivi de son nom. L'intervieweur ne doit jamais s'identifier uniquement par son prénom.

5.2 Durée de l'entrevue téléphonique ou en face-à-face

Le participant doit être informé de la durée moyenne estimée de l'entrevue. Aucune fausse déclaration concernant la durée afin d'inciter la participation n'est acceptable.

Lorsque la stratégie de collecte comporte plusieurs étapes (ex. : filtre, admissibilité, détermination de la composition du ménage, administration du questionnaire, etc.), l'obligation de préciser la durée s'applique à la phase en cours et non à l'ensemble des phases.

5.3 Nom du mandant d'une enquête

Dans le cas d'une enquête auprès des ménages et des individus, le participant est informé du nom du mandant pour qui l'enquête est effectuée.

5.4 Risques potentiels de participer à l'enquête

Si le mode de collecte de données comporte des risques pour la santé physique ou psychologique du participant, il doit en être informé avant que l'ISQ procède à la collecte de données.

Informations obligatoires à fournir sur demande

Les informations suivantes sont obligatoirement fournies au participant qui en fait la demande :

5.5 Mode de sélection de l'échantillon

Le participant est informé du profil de la population visée par l'enquête ainsi que de la manière dont l'échantillon a été constitué (recensement versus échantillonnage, sélection aléatoire, etc.).

Aucune information relative aux autres entités sélectionnées ne peut être dévoilée.

5.6 Conséquences de refuser de répondre à une demande obligatoire de renseignements

Le participant doit être sensibilisé à l'importance de fournir ses données afin d'assurer la plus grande fiabilité possible des résultats. Au besoin, une entente quant à la forme ou au délai de transmission des données peut être envisagée.

Cependant, devant un refus catégorique de répondre, le caractère obligatoire de la demande doit être rappelé au participant et il doit, en dernier recours, être informé des modalités prévues par la *Loi sur l'Institut*.

5.7 Droit de refuser de répondre à une demande facultative de renseignements

Le participant est informé que son refus de répondre à une demande facultative de renseignements ne lui causera aucun préjudice.

6. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La Direction des stratégies et des opérations de collecte est responsable de l'application de la présente politique.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son approbation par le directeur général.



Autorisé par :

Directeur général

Mise à jour : 2 septembre 2010

ANNEXE

EXTRAITS DES LOIS CITÉES

LOI SUR L'INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC

1. Est institué un organisme, l'«Institut de la statistique du Québec».

L'Institut peut également être désigné sous le nom de «Statistique Québec».

10. Une entente conclue en vertu des articles 7 et 9 doit prévoir que :

1° la personne qui fournit les renseignements est informée, au moment de la collecte, du fait qu'ils sont recueillis à la fois pour l'usage de l'Institut et celui de l'autre partie à l'entente;

2° les renseignements fournis par une personne ne seront pas transmis à l'autre partie à l'entente si cette personne avise par écrit l'Institut qu'elle s'oppose à cette transmission.

Toutefois, le paragraphe 2° est sans effet si l'autre partie à l'entente peut, conformément à la loi, contraindre cette personne à répondre à cette demande de renseignements sous peine de sanction.

11. Lorsque l'Institut recueille un renseignement auprès d'une personne, il doit au préalable s'identifier et l'informer :

1° du but de l'enquête;

2° du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;

3° le cas échéant, de l'existence de toute entente sur le partage de données et du droit de s'opposer par écrit, conformément à l'article 10, à ce que les renseignements soient communiqués à l'autre partie à l'entente.

Le directeur général détermine qu'une demande a un caractère obligatoire s'il est d'avis que cela est nécessaire pour assurer la fiabilité des statistiques produites.

Toute personne est tenue de répondre à une demande de renseignements à caractère obligatoire de l'Institut aux fins de la présente loi et de lui transmettre ces renseignements dans le délai et selon la forme qu'il prescrit.

25. Le directeur général, les fonctionnaires et toute autre personne dont les services sont utilisés par le directeur général dans l'exercice de ses fonctions ne peuvent révéler ni faire révéler, par quelque moyen que ce soit, des renseignements obtenus en vertu de la présente loi si ces révélations permettent de rattacher un renseignement à une personne, à une entreprise, à un organisme ou à une association en particulier.

26. Malgré l'article 25, un renseignement peut être révélé avec le consentement écrit préalable de la personne, de l'entreprise, de l'organisme ou de l'association concerné.

Un tel renseignement peut également être révélé sans ce consentement dans les cas qui suivent :

- 1° une entente faite en vertu de l'article 10 le prévoit;
- 2° la divulgation du renseignement est requise aux fins d'une poursuite en vertu de la présente loi;
- 3° la communication de ce renseignement est autorisée par le directeur général conformément aux articles 27 à 29.

LOI SUR LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

4. L'Administration gouvernementale prend les mesures appropriées pour s'assurer :

- 1° que les procédures sont conduites dans le respect des normes législatives et administratives, ainsi que des autres règles de droit applicables, suivant des règles simples, souples et sans formalisme et avec respect, prudence et célérité, conformément aux normes d'éthique et de discipline qui régissent ses agents, et selon les exigences de la bonne foi;
- 2° que l'administré a eu l'occasion de fournir les renseignements utiles à la prise de la décision et, le cas échéant, de compléter son dossier;
- 3° que les décisions sont prises avec diligence, qu'elles sont communiquées à l'administré concerné en termes clairs et concis et que les renseignements pour communiquer avec celui-ci lui sont fournis;
- 4° que les directives à l'endroit des agents chargés de prendre la décision sont conformes aux principes et obligations prévus au présent chapitre et qu'elles peuvent être consultées par l'administré.

Des statistiques sur le Québec d'hier et d'aujourd'hui
pour le Québec de demain

« L'Institut de la statistique du Québec est l'organisme gouvernemental responsable de produire, d'analyser et de diffuser des informations statistiques officielles, objectives et de qualité pour le Québec. Celles-ci enrichissent les connaissances, éclairent les débats et appuient la prise de décision des différents acteurs de la société québécoise. »

**Institut
de la statistique**

Québec

