

POLITIQUE DE RÉFÉRENCE P-07 Gestion de l'information et protection des renseignements personnels	PRÉPARÉE PAR Responsable de l'application de la Loi sur l'accès	DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17
RÉDIGÉE PAR Recherche et organisation	APPROUVÉE PAR André Ménard Président-directeur général	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate	NO DE RÉVISION 01

OBJET RÉALISATION DE SONDAGES

1. BUT

Assurer le respect des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹, ci-après citée *Loi sur l'accès*, du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*² et des exigences minimales de la Commission d'accès à l'information concernant la réalisation de sondages.

2. LEXIQUE

Dans cette directive, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

2.1. Sondage :

Le recours à toute technique, par téléphone, par courrier, par groupe de discussion ou par tout autre moyen et permettant de recueillir, par échantillonnage, l'opinion de personnes sur un sujet donné ou des informations au sujet de certaines de leurs caractéristiques, besoins ou attentes.

2.2. Renseignement personnel :

Tout renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier.

2.3. Renseignement personnel sensible :

Un renseignement concernant la santé, l'orientation sexuelle, la religion ou les opinions politiques d'une personne. En raison du contexte ou de valeurs généralement admises socialement, le responsable de l'application de la *Loi*

¹ L.R.Q., c. A-2.1

² L.R.Q., c. A-2.1, r.0.2

DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17	NO DE RÉVISION 01	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

sur l'accès peut juger que d'autres types de renseignements personnels doivent être assimilés à des renseignements personnels sensibles.

- 2.4. Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels :

Le comité institué en vertu du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

- 2.5. Gestionnaire responsable du sondage :

La personne qui assume la responsabilité du sondage et qui dirige l'équipe chargée de sa réalisation.

- 2.6. Personne autorisée :

Une personne, membre de l'équipe, responsable de la réalisation du sondage et habilitée à effectuer une tâche particulière.

- 2.7. Responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* :

Le secrétaire général de la Commission désigné par le Président-directeur général pour exercer toutes les fonctions conférées par la *Loi sur l'accès*. Il est la personne ressource et l'autorité sur toute question relative à l'application de la *Loi sur l'accès* et de la présente directive.

3. ENCADREMENT ET ÉTENDUE

- 3.1. La présente directive est assujettie aux dispositions législatives et réglementaires suivantes :

- la *Loi sur l'accès*;
- le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*;
- la *Charte des droits et libertés de la personne*³;
- le *Code civil du Québec*⁴;
- la *Loi sur les archives*⁵.

³ L.R.Q., chapitre C-12

⁴ L.Q., 1991, c. 64

⁵ L.R.Q., chapitre A-21.1

DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17	NO DE RÉVISION 01	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

- 3.2. Elle répond également aux exigences de la Commission d'accès à l'information exprimées dans le document de juin 1999 intitulé « Les exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire ».
- 3.3. Elle s'applique à tout sondage nécessitant l'utilisation, la communication ou la cueillette de renseignements personnels, qu'il soit réalisé par le personnel de la Commission ou par une ressource externe mandatée à cette fin.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

- 4.1. Le gestionnaire responsable du sondage :
 - 4.1.1. présente au responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* un projet de sondage pour avis et autorisation eu égard au respect de la présente directive;
 - 4.1.2. s'assure du respect des procédures prévues dans la présente directive et effectue les contrôles nécessaires;
 - 4.1.3. prend l'avis du responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* sur toute question pouvant survenir dans le cours de la réalisation du sondage et mettant en cause la protection des renseignements personnels.
- 4.2. Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels:
 - 4.2.1. autorise la tenue de tout sondage requérant l'utilisation, la communication ou la cueillette de renseignements personnels sensibles ou de renseignements qui sont susceptibles de soulever un questionnement, un malaise ou une incertitude;
 - 4.2.2. tranche tout différend relatif à l'interprétation de la présente directive.
- 4.3. Le responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* :

DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17	NO DE RÉVISION 01	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

- 4.3.1. veille à la diffusion et à la bonne compréhension de la présente directive;
- 4.3.2. conseille le gestionnaire responsable de la réalisation d'un sondage quant au respect des présentes règles de procédure;
- 4.3.3. à l'exception des sondages requérant l'utilisation, la communication ou la cueillette de renseignements personnels sensibles, autorise la tenue de tout autre sondage après s'être assuré de sa conformité à la présente directive;
- 4.3.4. s'assure que le déroulement du sondage et que le traitement de ses résultats respectent bien la présente directive;
- 4.3.5. conformément à l'article 67.3 de la *Loi sur l'accès*, tient un registre des sondages réalisés et des communications de renseignements personnels qui, dans le cadre de ces sondages, ont pu être effectuées sans le consentement des personnes concernées;
- 4.3.6. s'assure de la révision périodique de la directive.

5. AUTORISATIONS PRÉALABLES

- 5.1. Aucun sondage requérant l'utilisation, la communication ou la cueillette de renseignements personnels ne peut être réalisé à moins d'avoir obtenu l'autorisation du responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* ou du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, selon le cas.
- 5.2. Aucun sondage requérant l'utilisation, la communication ou la cueillette de renseignements personnels ne peut être réalisé s'il n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de la Commission ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion. Il appartient au gestionnaire responsable de la réalisation du sondage d'en soumettre la justification au responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* ou au Comité sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, selon le cas.
- 5.3. Avant d'accorder une autorisation, le responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* ou le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels doit s'assurer :

DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17	NO DE RÉVISION 01	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

- 5.3.1. qu'aucune disposition d'une loi ne défend l'utilisation, la communication ou la cueillette des renseignements personnels en cause;
- 5.3.2. que l'utilisation, la communication ou la cueillette des renseignements personnels sont nécessaires à la réalisation du sondage;
- 5.3.3. que seuls les renseignements personnels strictement nécessaires à l'atteinte des objectifs du sondage sont utilisés, communiqués ou recueillis;
- 5.3.4. que si les renseignements utilisés, communiqués ou recueillis sont des renseignements personnels sensibles ou sont susceptibles de soulever un questionnement, un malaise ou une incertitude, une évaluation de l'aspect éthique du projet de sondage a été réalisée et les résultats ont été présentés pour approbation au Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- 5.3.5. que les objectifs poursuivis entrent dans les attributions de la Commission et qu'ils respectent les valeurs éthiques de l'organisme;
- 5.3.6. que les modalités ci-après décrites sont entièrement respectées.

6. RÉALISATION D'UN SONDRAGE PAR UNE RESSOURCE EXTERNE

- 6.1. Tout mandat donné à une ressource externe pour la réalisation d'un sondage doit être établi dans un contrat écrit.
- 6.2. Le responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* doit s'assurer qu'il est impossible d'obtenir le consentement des personnes concernées à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels, soit pour des raisons pratiques, soit parce que cette mesure serait de nature à biaiser l'échantillon ou les résultats.
- 6.3. Le contrat doit inclure une entente concernant l'utilisation et la cueillette de renseignements personnels par le mandataire.
- 6.4. Seuls les renseignements personnels strictement nécessaires à la réalisation du sondage sont communiqués à la ressource externe et ils doivent l'être de manière sécuritaire.

DATE D'ÉMISSION
2000-11-10

DATE DE RÉVISION
2009-08-17

NO DE RÉVISION
01

ENTRÉE EN VIGUEUR
Immédiate

- 6.5. Le responsable de l'application de la *Loi sur l'accès* inscrit dans un registre, conformément à l'article 67.3 de la *Loi sur l'accès*, la nature des renseignements communiqués, l'identité de la ressource externe, l'usage que fera cette dernière de ces renseignements ainsi que les raisons pour lesquelles la communication était nécessaire.
- 6.6. Aucune sous-traitance ne peut être autorisée à moins qu'une entente de confidentialité ne soit conclue au préalable entre la Commission et la firme chargée de la réalisation du sous-contrat.

7. RÉALISATION D'UN SONDAGE PAR LE PERSONNEL DE LA COMMISSION

- 7.1. Seuls les employés de la Commission affectés à la réalisation ou au traitement des résultats du sondage ont accès aux renseignements personnels nécessaires au sondage et ils ne le font que lorsque c'est nécessaire à la réalisation de leurs tâches.
- 7.2. Les employés affectés à la réalisation du sondage doivent d'abord s'identifier et fournir ensuite à toute personne de qui ils recueillent des renseignements personnels, les informations suivantes:
- 7.2.1. le nom et l'adresse de la Commission;
 - 7.2.2. une description de l'objet du sondage;
 - 7.2.3. l'assurance que seules les personnes responsables de la réalisation du sondage et du traitement des résultats auront accès aux renseignements personnels recueillis;
 - 7.2.4. le fait que la personne est libre de participer ou non au sondage;
 - 7.2.5. le droit de la personne d'avoir accès aux renseignements personnels la concernant en s'adressant à la Commission et, s'il y a lieu, d'en demander la rectification lorsque les renseignements recueillis sont conservés sous une forme nominative.
- 7.3. Les employés affectés à la réalisation du sondage n'exercent aucune pression par quelque moyen que ce soit pour obtenir la participation des personnes retenues dans l'échantillon.

DATE D'ÉMISSION 2000-11-10	DATE DE RÉVISION 2009-08-17	NO DE RÉVISION 01	ENTRÉE EN VIGUEUR Immédiate
-------------------------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

- 7.4. La Commission prend toutes les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer que les renseignements personnels utilisés ou recueillis dans le cadre du sondage ne puissent être connus de quiconque n'y étant pas autorisé. Notamment, ces mesures visent l'octroi et le contrôle des privilèges d'accès aux fichiers informatiques concernés, les lieux et méthodes d'utilisation et de conservation des dossiers sur support matériel, les méthodes de destruction des dossiers et notes de travail.
- 7.5. Des mesures sont prises afin d'assurer que les renseignements recueillis lors du sondage ne seront sous aucune considération versés dans le dossier administratif des personnes interrogées ni dans aucun autre fichier de renseignements personnels et qu'ils ne pourront avoir d'effet sur les services obtenus par ces personnes.
- 7.6. Si les renseignements personnels recueillis à l'occasion du sondage doivent être conservés sous une forme nominative, ceux-ci doivent être versés dans un dossier adéquatement identifié et protégé. La durée de conservation de ce dossier doit être prévue par le calendrier de conservation de la Commission.
- 7.7. Les articles 7.4 à 7.6 s'appliquent également aux renseignements personnels recueillis lors de la réalisation d'un sondage par une ressource externe.

8. TRAITEMENT DES RÉSULTATS D'UN SONDRAGE

- 8.1. Seules les personnes autorisées sont habilitées à effectuer l'analyse des résultats dans leur forme nominative que le sondage soit réalisé par une ressource externe ou par le personnel de la Commission.
- 8.2. L'analyse effectuée doit respecter la finalité pour laquelle les renseignements personnels ont été recueillis et s'y limiter.
- 8.3. Les résultats de l'analyse doivent être présentés de manière dénominalisée et ne pas permettre l'identification des personnes ayant participé au sondage.
- 8.4. Sous réserve des règles prévues par le calendrier de conservation, les résultats dans leur forme nominative doivent être détruits de manière sécuritaire et confidentielle dès que l'objet du sondage est accompli