



L'évaluation éthique des sondages

Guide d'application à l'intention des répondants en éthique

Juin 2008

L'ÉVALUATION ÉTHIQUE DES SONDAGES - GUIDE D'APPLICATION À L'INTENTION DES RÉPONDANTS EN ÉTHIQUE

INTRODUCTION

Le 14 mai dernier, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*¹ a été publié à la Gazette officielle du Québec. Ce règlement, adopté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*², impose aux dirigeants des ministères et organismes qui y sont assujettis³ des obligations complémentaires à celles prévues par cette loi.

En résumé, ce règlement comprend un premier volet « diffusion de l'information » (divers documents à diffuser sur le site Internet de l'organisme) qui entrera en vigueur le 29 novembre 2009. Le second volet du règlement vise la protection des renseignements personnels⁴ et est entré en vigueur le 29 mai 2008. Ce volet inclut des mesures relatives à la vidéosurveillance, aux sondages et à la prise en compte de la protection des renseignements personnels dans les projets de développement de système d'information et de prestation électronique de services. La disposition relative aux sondages requiert que les organismes évaluent l'aspect éthique d'un sondage.

Le répondant en éthique devrait donc être impliqué relativement à la mise en œuvre de cette disposition. Le présent guide vise à soutenir le répondant en éthique dans ces travaux. Après un rappel historique des points saillants ayant mené à l'adoption de cette disposition du règlement, le présent guide précise certaines notions et propose une démarche réflexive et constructive d'évaluation, suivie d'un aide-mémoire à l'intention des répondants en éthique.

1. HISTORIQUE

À la suite d'événements impliquant l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage par un organisme public, événements médiatisés au cours de l'année 1999, la Commission d'accès à l'information (CAI) a analysé la question et publié les *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*⁵. Elle y incite fortement les organismes à soumettre à une évaluation éthique préalable à tout projet de sondage qui implique la cueillette ou la communication de renseignements personnels.

¹ Disponible sur le site <http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca>.

² (L.R.Q., c. A-2.1), ci-après appelée « Loi sur l'accès ».

³ Il s'applique à tout organisme public visé à l'article 3 de la Loi sur l'accès, à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale, d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant et d'un organisme public visé aux articles 5 à 7 de cette loi (i.e. les organismes municipaux, scolaires et le réseau de la santé et des services sociaux). Il ne s'applique pas à un ordre professionnel.

⁴ Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier. Art. 54 de la Loi sur l'accès.

⁵ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION. *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*. Juin 1999. 19 p. Disponible sur le site de la CAI : http://www.cai.gouv.qc.ca/06_documentation/01_pdf/sondages.pdf.

Ces événements ont également mené à l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* en mai 1999. Celui-ci imposait aux ministères et organismes publics qui y sont désignés, l'obtention d'une autorisation du dirigeant d'organisme et d'un avis préalable de la CAI pour tous les projets de sondages utilisant des renseignements personnels. Cette obligation pouvait être levée pour un organisme qui adoptait des lignes directrices en cette matière et les faisait approuver par la CAI. C'est ainsi que plusieurs ministères et organismes ont adopté de telles lignes directrices en matière de sondage et les ont soumis à la CAI.

Le nouveau règlement exige qu'un organisme public adopte des mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives au sondage recueillant ou utilisant des renseignements personnels, mesures qui doivent comprendre une évaluation de la nécessité de recourir au sondage et de l'aspect éthique du sondage. Le *Guide de référence*⁶ relatif à ce règlement prévoit qu'un organisme public qui a adopté une politique, une directive ou un cadre de gestion relatif aux sondages peut le mettre à jour afin de tenir compte de cette nouvelle exigence.

2. CLARIFICATION CONCEPTUELLE

L'article 8 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* prévoit plus spécifiquement :

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 :

1° la nécessité de recourir au sondage ;

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

L'évaluation de l'aspect éthique d'un sondage pose un défi important, accentué par la pluralité de sens qui peut être attribuée à l'éthique. Une identification des objectifs et des fondements de l'évaluation, précédée de certaines précisions est donc proposée dans la présente section⁷.

2.1 Précisions

Notion d'éthique

L'éthique, telle que nous la concevons, est un regard particulier sur une situation, en considérant les valeurs en présence, dans le but d'en apprécier les enjeux afin de prendre la

⁶ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information). *Guide de référence - Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, Mai 2008, 65p. Disponible sur le site <http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca>.

⁷ Le texte de cette section est semblable à celui de l'Annexe 1 du *Guide de référence*, op.cit., note 6.

décision la plus appropriée dans les circonstances. Dans cette perspective, l'éthique est préventive et fait appel au jugement moral des personnes et à leur responsabilité.

Ainsi, l'approche éthique qui sous-tend le modèle d'évaluation proposé, est basée sur un exercice réflexif et dialogique, fondé sur des valeurs partagées par les personnes qui participent à l'évaluation et qui favorise leur responsabilisation afin de prévenir la concrétisation de risques éthiques, lors de la réalisation du sondage.

Il faut comprendre que la visée du questionnement éthique, dans le cadre de l'évaluation requise n'est pas un examen de conformité aux normes légales, ce qui relève de la responsabilité du juriste mais va au-delà du légal, dans la recherche de l'action qui soit la plus juste dans les circonstances propres au sondage et dans le souci des personnes qu'il concerne. L'éthique, c'est faire les choix judicieux et décider avec justesse dans l'incertitude du moment.

Le concept de valeur

Le concept de valeur est fondamental en éthique. Les valeurs donnent l'éclairage nécessaire à un organisme public pour le guider dans la prise de décisions et le motiver à agir. Elles donnent un sens à l'action et permettent de la justifier.

Une valeur est un point de repère nécessairement moralement positif et elle contient en elle-même sa propre raison d'être.

La détermination des valeurs en cause et des valeurs en conflit constitue une étape incontournable de la démarche d'évaluation.

Risques éthiques

Un risque éthique se définit en fonction de la possibilité qu'un inconvénient (conséquence fâcheuse d'une situation) survienne et qu'il nuise à une personne, à un groupe de personnes, à une organisation ou encore à l'ensemble de la société. Un risque est qualifié d'éthique lorsque des valeurs personnelles, organisationnelles ou sociétales sont ou peuvent être compromises ou que les relations entre les parties peuvent l'être. Il s'agit de zones grises dans lesquelles des personnes ou un organisme public sont susceptibles de se trouver en situation de vulnérabilité.

2.2 Définition et fondement

Définition d'une évaluation éthique et des objectifs à atteindre

L'évaluation éthique est une démarche de réflexion qui suppose une prise de conscience des risques, potentiels et réels, d'un projet de sondage. Il faut donc qu'un organisme public soit en mesure d'identifier les risques, d'évaluer leur probabilité ainsi que l'ampleur des inconvénients pouvant en découler. Fondée sur des valeurs et des principes, l'évaluation éthique tient compte du droit des parties en cause.

. Fondement d'une évaluation éthique : cadre de référence basé sur des valeurs à définir

Il importe que les évaluateurs de l'aspect éthique d'un projet de sondage conviennent des **valeurs** qui guideront leur réflexion et leurs décisions en fonction de la mission de l'organisme public et du contexte dans lequel le sondage sera réalisé. La valeur de respect de la personne sondée doit demeurer au cœur de leurs préoccupations, voire être une finalité de la démarche d'évaluation. Si un organisme public s'est doté de valeurs institutionnelles, il devrait donc s'assurer qu'elles soient les critères de référence de ce type d'évaluation.

De surcroît, trois **principes** devraient guider les évaluateurs, soit :

- le maintien de la confiance des citoyens envers les institutions publiques ;
- la protection de la vie privée ;
- la possibilité que chaque personne sondée exerce son libre choix de participer ou non au sondage, ce qui suppose de lui fournir de l'information claire sur ses droits en la matière.

Enfin, les limites imposées par la loi doivent être bien comprises par les évaluateurs. Il est effectivement primordial d'évaluer, à la lumière des valeurs et des principes convenus, la nécessité de recourir au sondage. Le *Guide de référence* prévoit ce qui suit à cet égard :

« Le recours au sondage devra être évalué quant à sa nécessité. Cette évaluation pourra déterminer le caractère nécessaire de la collecte des renseignements personnels en regard de l'exercice des attributions de l'organisme public qui effectue une telle collecte ou de la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion, et ce, en vertu de l'article 64 de la Loi sur l'accès. Pourrait aussi être évaluée la nécessité de recourir aux méthodes proposées de réalisation du sondage.

Par exemple, il peut être suggéré, comme l'a déjà fait la CAI, que les renseignements personnels soient recueillis en leur attribuant un numéro au lieu d'identifier la personne concernée par ces renseignements par ses nom et prénom.

Mentionnons qu'une fois réalisée l'évaluation de la nécessité du sondage, les autres dispositions de la Loi sur l'accès relatives à la collecte demeurent applicables, tel que l'article 65 de la Loi sur l'accès. »⁸.

Le responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisme pourra conseiller les évaluateurs à ce chapitre.

⁸ Op. cit., note 6, p. 45-46.

3. ÉTAPES PRÉALABLES

3.1 Identifier les intervenants

L'élaboration et la mise en œuvre de mesures relatives à la protection des renseignements personnels en matière de sondages requièrent la participation de plusieurs intervenants au sein de l'organisation. Il importe donc, dans un premier temps, d'identifier ces personnes.

D'abord, le règlement prévoit que le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'organisme doit être consulté au sujet de ces mesures à mettre en place. Un organisme n'ayant pas encore un tel comité doit donc le constituer. Le règlement prévoit que le sous-ministre ou le dirigeant d'un organisme doit mettre sur pied ce comité, qui relève de lui pour le soutenir dans l'exercice de ses responsabilités et obligations. Il se compose du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et, le cas échéant, du responsable de la sécurité de l'information et du responsable de la gestion documentaire. Ce comité est chargé de soutenir le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme public dans l'exercice de ses responsabilités et obligations et, à cette fin, il peut s'adjoindre toute autre personne dont l'expertise est requise pour exercer sa fonction⁹.

Certes, le responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisme joue un rôle de premier plan dans l'élaboration et la mise en œuvre de ces mesures relatives aux sondages. Par ailleurs, la participation du répondant en éthique de l'organisation, lequel est habile à poser ce regard particulier qu'exigent l'éthique et les valeurs, est fortement recommandée dans le contexte de cette nouvelle exigence relative à l'évaluation éthique des projets de sondage. Il est également opportun que la ou les personnes qui sont les maîtres d'œuvre du sondage participent à l'exercice d'évaluation des projets de sondage.

3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages

La seconde étape consiste à se doter d'un document qui établit les « mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives au sondage recueillant ou utilisant des renseignements personnels », après consultation du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'organisation. Ces mesures doivent comprendre une évaluation de :

- 1° la nécessité de recourir au sondage ;
- 2° l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Elles doivent également prendre en compte les dispositions de la Loi sur l'accès pertinentes. Pour ce faire, un organisme peut se référer au document produit par la CAI : *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés*

⁹ Art. 2 du règlement.

par un organisme public ou son mandataire¹⁰ et au responsable de la protection des renseignements personnels qu'il a désigné.

Il est entendu qu'un organisme public qui a déjà une politique ou une procédure relative aux sondages peut, au besoin, la mettre à jour afin de tenir compte de la nouvelle exigence relative à l'évaluation éthique. Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels devrait être consulté au sujet de ces modifications.

À titre de suggestions, un tel document pourrait contenir les éléments suivants :

- champ d'application (qu'est-ce qu'un sondage ? quels sondages sont visés : utilisation ou collecte de renseignements personnels ?/les sondages sont réalisés par qui ? l'organisme ou une firme externe, etc.);
- rôles et responsabilités des intervenants;
- valeurs et principes directeurs privilégiés par l'organisation ;
- objectifs de l'évaluation ;
- marche à suivre (évaluation de la nécessité : quand et par qui? évaluation éthique : quand, par qui et comment? mesures particulières pour les renseignements sensibles? etc.).

Quant à ce dernier élément, la section suivante propose une démarche d'évaluation éthique des projets de sondage.

4. ÉVALUATION ÉTHIQUE D'UN PROJET DE SONDAGE¹¹

Un projet de sondage peut recouvrir une panoplie de situations, ce qui suppose diverses applications possibles. La démarche proposée ne doit donc pas être considérée comme un modèle unique, mais plutôt comme un moyen de faciliter et de guider la réflexion. Elle peut effectivement être adaptée aux circonstances. C'est pourquoi des pistes de réflexion et des questions jugées importantes sont suggérées ci-après.

4.1 Compréhension de la situation

Avant toute chose, les évaluateurs doivent avoir une très bonne connaissance du projet de sondage de l'organisme public en ce qui a trait surtout aux objectifs à atteindre, aux conditions de la réalisation du projet, aux caractéristiques de la mise en œuvre du programme qui en découlera, aux personnes ou groupes de personnes à consulter ainsi qu'aux types de renseignements à recueillir. Ils doivent aussi établir un lien entre la mission de l'organisme public et le sondage.

Cette étape est axée sur la compréhension de toutes les facettes de la situation et des caractéristiques du projet de sondage d'un point de vue organisationnel élargi. Elle permet aussi d'appuyer l'évaluation sur de la documentation objective et partagée par l'ensemble des évaluateurs.

¹⁰ Op. cit. note 5.

¹¹ Le texte de cette section est semblable à celui de l'Annexe 1 du *Guide de référence*, op.cit., note 6.

La première évaluation de la situation devrait mettre en lumière le questionnement éthique que soulève le projet de sondage, le cas échéant.

4.2 Établissement de la nécessité de la collecte de renseignements personnels sensibles et de la finalité de leur utilisation

Le règlement prévoit que dans l'évaluation de l'aspect éthique du sondage, doivent être prises en compte la sensibilité des renseignements personnels recueillis de même que la finalité de leur utilisation. Ainsi, une attention particulière devrait être portée à la sensibilité des renseignements personnels qui seront recueillis, utilisés ou communiqués à une firme externe. Même si la Loi sur l'accès ne prévoit pas de mesures particulières ou plus sévères à l'égard des renseignements personnels qui ont un caractère sensible, un organisme public devrait s'interroger sur la nécessité de communiquer ce type de renseignements aux fins de la réalisation d'un sondage, d'où l'importance de l'évaluation de son aspect éthique.

La Loi sur l'accès ne définit pas ce que constitue un renseignement « sensible ». La CAI considère comme sensibles, notamment, les renseignements qui concernent la santé, l'opinion politique, la religion et l'orientation sexuelle¹². D'autres renseignements peuvent également être considérés sensibles, tels l'origine ethnique ou raciale, le revenu, les convictions religieuses ou politiques, certaines habitudes de vie, etc. La sensibilité du renseignement personnel peut également parfois apparaître dans un contexte particulier et est souvent liée aux conséquences préjudiciables que pourrait subir une personne à la suite de la communication de cette information¹³.

Les évaluateurs devraient établir, une fois qu'ils auront répondu aux questions suivantes, la nécessité de recueillir ou d'utiliser des renseignements personnels sensibles dans le cadre du projet de sondage :

- En quoi ces renseignements sont-ils nécessaires à la réalisation du sondage ?
- Est-il justifié de demander aux personnes sondées des renseignements sensibles les concernant ou concernant certains de leurs proches ?
- Est-il acceptable de recueillir ou d'utiliser, de la manière prévue, de tels renseignements par rapport à des valeurs et à des principes établis ci-haut ?

4.3 Détermination des risques éthiques, avérés ou potentiels, en fonction des personnes sondées et des valeurs retenues

À partir de l'information reçue sur le projet de sondage et à la lumière des valeurs et des principes retenus, les évaluateurs doivent cerner d'abord les différents risques éthiques, avérés ou potentiels, puis analyser les conséquences qui peuvent en découler, soit leur gravité et leur probabilité. La pondération des conséquences, tant positives que négatives,

¹² Voir notamment : *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages*, op.cit., note 5.

¹³ Voir également l'aide-mémoire de la section 5 à ce sujet.

sur chacune des parties en cause leur permettra d'estimer celles du projet de sondage et l'atteinte des objectifs. Ils peuvent en outre tenir compte des considérations suivantes :

- la perception des personnes sondées;
- l'appartenance à un groupe, l'âge des personnes sondées et le contexte particulier dans lequel le sondage est effectué ;
- la vulnérabilité des personnes sondées ;
- la complexité des questions posées ;
- la nature intrusive ou invasive du sondage ;
- l'expérience et l'expertise du sondeur ;
- la nature du sondage ;
- l'échantillonnage ;
- les caractéristiques de l'organisme public qui commande le sondage ;
- l'utilisation des résultats et des rapports subséquents.

4.4 Repérage et clarification des valeurs en jeu

À ce stade-ci de l'évaluation, il convient de se demander si les valeurs retenues et promues par l'organisation sont confrontées les uns avec les autres dans la réalisation du sondage, tel qu'il est envisagé et au regard des risques qu'il pose.

Par exemple, si le fait de requérir des renseignements sensibles est susceptible de heurter une personne sondée et qu'elle perçoive la requête comme une intrusion dans sa vie privée, bien que ce renseignement soit jugé nécessaire pour améliorer les services à la population, sur quelle valeur les évaluateurs devraient-ils se baser pour formuler des recommandations ?

4.5 Choix final des fins et des moyens

En se basant sur les valeurs privilégiées par l'organisme public et sur les résultats obtenus à la suite de l'analyse des risques éthiques, les évaluateurs seront en mesure de faire des recommandations et de se prononcer sur les moyens à mettre en œuvre pour réaliser le projet de sondage.

5. AIDE-MÉMOIRE

L'aide-mémoire qui suit précise les étapes préalables et les différents éléments d'une démarche d'évaluation éthique exposés dans les deux sections précédentes. Il peut être adapté par le répondant en éthique, de manière à refléter la démarche d'évaluation et les autres mesures particulières qui auront été adoptées par l'organisation à la suite de la consultation du comité.

AIDE-MÉMOIRE POUR LES RÉPONDANTS EN ÉTHIQUE

ÉVALUATION ÉTHIQUE DES SONDAGES QUI RECUEILLENENT OU UTILISENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

ÉTAPE PRÉALABLE	PRÉCISIONS
<p><input type="checkbox"/> Votre organisme a-t-il une procédure sur l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de sondage ?</p> <p><input type="checkbox"/> Le comité sur l'accès à l'information et pour la protection des renseignements personnels a-t-il été sensibilisé à ce qu'est une évaluation de l'aspect éthique d'un sondage ? (Réf. : Guide d'application 3.1 Identifier les intervenants)</p> <p><input type="checkbox"/> Qui fera l'évaluation éthique : le Comité ou y aura-t-il d'autres personnes impliquées dans l'évaluation ? (Réf. : Guide d'application 3.1 Identifier les intervenants)</p> <p><input type="checkbox"/> A-t-on précisé le rôle du répondant en éthique ? (Réf. : Guide d'application 3.1 Identifier les intervenants)</p> <p><input type="checkbox"/> Y a-t-il un processus de communication établi entre les personnes impliquées dans la réalisation du projet de sondage ? (Réf. : Guide d'application 3.1 Identifier les intervenants)</p> <p><input type="checkbox"/> Y a-t-il des principes éthiques et des valeurs mis de l'avant par l'organisme ? (Réf. : Guide d'application 3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages)</p> <p><input type="checkbox"/> Cette procédure a-t-elle été mise à jour pour intégrer l'évaluation éthique ? (Réf. : Guide d'application 3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages)</p>	<p><input type="checkbox"/> Il serait pertinent que le répondant en éthique collabore avec les personnes responsables de la protection des renseignements personnels (responsable ou membres du Comité sur l'accès à l'information et pour la protection des renseignements personnels) à tout le moins, pour intégrer dans la procédure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une définition de « renseignements personnels sensibles » ✓ Les cas où il devrait y avoir une évaluation éthique avant le sondage →(1) ✓ Les rôles et responsabilités des différents intervenants identifiés dans la procédure en ce qui concerne l'évaluation éthique →(2)
<p><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'un sondage ?</p>	<p><i>Le sondage est un instrument d'observation mis au point à partir de deux techniques déjà utilisées séparément : l'échantillonnage, qui appartient au domaine des statistiques, et le questionnaire, utilisé pour la recherche en sciences sociales (source : Encyclopédie de l'Agora http://agora.qc.ca/mot.nsf/Dossiers/Sondage)</i></p> <p>Il existe plusieurs types de sondage et plusieurs dénominations : sondage d'opinion, mesure de la qualité du service à la clientèle, mesure de la satisfaction, études de marché, service de recherches marketing, sondages téléphoniques entièrement automatisés, sondage par interception sur site internet, sondages auto-administrés par internet, enquêtes par entrevues face à face, enquêtes postales, sondages omnibus, groupes de discussion (focus group), entrevues en profondeur, sondage de comportement.</p> <p>Distinctions entre sondage et recherche ? Un sondage est une technique qui peut être faite à l'intérieur d'un projet de recherche plus global (ex. sondage dans une recherche portant sur l'évaluation d'un programme).</p>
<p><input type="checkbox"/> Qu'est-ce qu'une évaluation éthique ? (Réf. : Guide d'application 3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages)</p>	<p><i>Une évaluation éthique est une démarche de réflexion qui suppose une conscientisation des risques éthiques, potentiels et réels du projet de</i></p>

□ **Pourquoi une évaluation éthique ?**

(Réf. : Guide d'application 3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages)

sondage. Elle implique d'identifier les risques réels et potentiels, d'apprécier leur probabilité et l'ampleur des inconvénients. Elle est fondée sur des valeurs, des principes et prend en compte le droit des parties concernées. →(3)

L'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels introduit un questionnement éthique dans le processus normatif des sondages. → (4)

Il s'agit ici d'une première en matière de réglementation : évaluer l'aspect éthique d'une situation. Il faut rappeler toutefois que, dès 1999, la Commission d'accès à l'information incitait fortement les ministères et organismes à faire une évaluation éthique dans ses *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*.

Cette nouvelle obligation réglementaire pourrait créer des tensions auxquelles le répondant en éthique doit être sensibilisé. En effet, l'évaluation éthique dans certains cas s'ajoutera aux pressions sur les délais de production d'un sondage et pourrait même remettre en question certains aspects du sondage lui-même, il est donc important que le répondant en éthique fasse ressortir la finalité de cette obligation.

La finalité d'une évaluation éthique n'est pas d'apposer une certification éthique mais bien de s'assurer qu'un questionnement éthique a été posé. C'est chercher à comprendre et à cerner les risques et les enjeux de certains renseignements, de certaines techniques, de certaines finalités et de certaines situations touchant le sondage. C'est aussi dans ces cas, pouvoir s'imposer des limites afin de ne pas considérer la personne uniquement comme un moyen mais comme une finalité.

Ce questionnement n'est pas la seule responsabilité du répondant : c'est celle de l'organisation, du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme et des responsables du projet de sondage.

Le rôle du répondant n'est pas de donner une recette, ni une certification éthique mais d'encourager la culture éthique au sein de son organisation en aidant à la réflexion et en sensibilisant les personnes qui auront à intervenir dans l'élaboration du projet. Le répondant en éthique peut aider en ayant une vision externe du projet mais il devrait s'assurer que l'évaluation éthique ne devienne pas une étape externe au projet de sondage. Il devrait axer son intervention sur le dialogue avec les responsables du projet et les membres du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) afin d'établir la crédibilité de l'évaluation éthique afin qu'elle fasse sens. Les personnes qui ont à intervenir au processus du sondage devraient comprendre pourquoi faire une évaluation éthique. Imposer quelque chose à quelqu'un, c'est être en mesure d'expliquer clairement ce qu'il en est et être capable de justifier ce qui est imposé. (Réf. : Guide d'application 3.1 Identifier les intervenants)

Il faut éviter que l'évaluation éthique ne devienne qu'une étape procédurale de plus ou une certification éthique faite par un expert. L'évaluation éthique devrait être l'occasion de développer une culture éthique au sein de l'organisation. L'approche éthique préconisant la réflexion et le dialogue, les maîtres d'œuvre du sondage devraient participer à l'exercice d'évaluation.

	Cet aide-mémoire vise donc à aider le répondant en éthique et les personnes responsables de la protection des renseignements personnels dans ce rôle.
<p><input type="checkbox"/> Quels sont les sondages où il devrait y avoir une évaluation éthique? <i>(Réf. : Guide d'application 3.2 Adoption ou mise à jour de mesures particulières relatives aux sondages)</i></p>	<p><u>Exemples de cas avec évaluation éthique avant sondage:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tout sondage effectué par (ou pour le compte) d'un ministère ou d'un organisme public où sont recueillis des renseignements personnels sensibles → (5) ✓ Tout sondage où les finalités de l'utilisation des renseignements personnels (sensibles ou autres) qui sont recueillis sont susceptibles de soulever un questionnement, un malaise ou une incertitude; <p><u>Autres possibilités suggérées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sondage où sont utilisés ou communiqués des renseignements personnels sensibles → (6) ○ sondage sur des personnes vulnérables → (7) ○ sondage pouvant comporter des risques éthiques (ex. sur le maintien de la confiance, sur l'exercice du libre choix ou du consentement éclairé, sur les valeurs de l'organisation, sur le respect de la vie privée, sur le respect des individus, sur l'équilibre entre les avantages et les inconvénients, sur la transparence, etc.) → (8) ○ sondage auprès de personnes ayant des attentes particulières en matière de confidentialité ○ sondage auprès de personnes qui pourraient avoir des appréhensions (réelles ou potentielles) sur les impacts de leurs réponses face au traitement de leur dossier. ○ sondage effectué par une firme externe (regard externe face aux personnes sondées)

ÉVALUATION ÉTHIQUE D'UN PROJET DE SONDAGE <i>(Réf. : Guide d'application 4)</i>	PRÉCISIONS
<p data-bbox="53 317 625 373">Pré-requis : bien comprendre la situation <i>(Réf. : Guide d'application 4.1 Compréhension de la situation)</i></p> <p data-bbox="53 604 625 661">Avez-vous les informations nécessaires? <i>(Réf. : Guide d'application 4.1 Compréhension de la situation)</i></p>	<p data-bbox="829 321 1263 352">Comprendre la situation : il est souhaitable</p> <ul data-bbox="829 380 1572 653" style="list-style-type: none">✓ que le répondant en éthique ou la personne qui participera à l'évaluation éthique soit impliqué(e) le plus tôt possible dans le processus d'évaluation en ayant les informations pertinentes;✓ que ces personnes puissent avoir accès à la documentation concernant le projet et qu'ainsi l'évaluation puisse s'appuyer sur une documentation objective pouvant être partagée par l'ensemble des évaluateurs;✓ de saisir toutes les facettes de la situation et de situer le projet de sondage dans un contexte organisationnel plus global. <p data-bbox="829 680 954 711">Avez-vous :</p> <ul data-bbox="829 711 1572 1230" style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> le devis technique ou la description du projet de sondage?<input type="checkbox"/> la liste des questions qui seront posées?<input type="checkbox"/> les objectifs du sondage? (ex. améliorer le processus de traitement d'un type de dossiers)<input type="checkbox"/> les méthodes utilisées (ex. focus group, sondage téléphonique, etc.) ?<input type="checkbox"/> la liste des renseignements personnels utilisés pour identifier des groupes de personnes qui feront partie du sondage (caractéristiques servant à l'échantillonnage des groupes de personnes) ?<input type="checkbox"/> la liste des renseignements personnels qui seront communiqués?<input type="checkbox"/> les clauses contractuelles (ex. confidentialité, conflit d'intérêts, destruction) ?<input type="checkbox"/> le nom de la firme externe qui effectuera le sondage?<input type="checkbox"/> la liste des renseignements personnels qui seront recueillis?<input type="checkbox"/> les utilisations prévues des renseignements personnels?<input type="checkbox"/> les délais pendant lesquels les renseignements personnels seront conservés?<input type="checkbox"/> les types de renseignements qui seront utilisés, communiqués et recueillis (renseignements sensibles ou non?)

<p>A-t-on évalué la nécessité du sondage et des renseignements personnels sensibles utilisés, communiqués ou recueillis (test de nécessité)? (Réf. : Guide d'application 4.2 Établissement de la nécessité de la collecte de renseignements personnels sensibles et de la finalité de leur utilisation)</p> <p>A-t-on pris en compte les finalités du sondage? (Réf. : Guide d'application 4.2 Établissement de la nécessité de la collecte de renseignements personnels sensibles et de la finalité de leur utilisation)</p>	<p><u>Nécessité des renseignements (test)</u> : renseignements nécessaires (essentiels) à l'exercice des attributions de l'organisme ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion ou auquel il collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune : → (9)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Y a-t-il un lien rationnel entre l'utilisation des renseignements et les objectifs poursuivis? (Lien logique, compréhensible, justifié) <input type="checkbox"/> Les objectifs poursuivis sont-ils légitimes, importants, réels? <input type="checkbox"/> S'agit-il d'un usage nécessaire à la réalisation d'une attribution de l'organisme ou d'un programme? <input type="checkbox"/> S'agit-il d'un usage nécessaire à la prise de décision sur un programme, une orientation? <p>Une évaluation éthique nécessite essentiellement de soulever des questions sur les finalités du sondage, la nature des renseignements et les moyens utilisés pour le réaliser. Ces questions sont souvent soulevées à partir de risques, de malaises ou d'enjeux qu'on perçoit lors de la lecture de la documentation (Ex. : Pourquoi telle question? La personne sondée sera-t-elle informée sur tel point? Etc.) La personne qui procède à l'analyse éthique peut faciliter la réflexion en se plaçant à la place de la personne sondée.</p>
<p>ANALYSE- Détermination des risques éthiques (avérés ou potentiels) (Réf. : Guide d'application 4.3 Détermination des risques éthiques, avérés ou potentiels, en fonction des personnes sondées et des valeurs retenues)</p>	<p><u>Éléments possibles à considérer</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perception des personnes sondées ✓ Appartenance à un groupe ✓ Âge des personnes sondées ✓ Contexte particulier du sondage ✓ Vulnérabilité des personnes sondées ✓ Complexité des questions ✓ Nature intrusive ou invasive du sondage ✓ Expérience et expertise du sondeur ✓ Nature du sondage ✓ Échantillonnage ✓ Caractéristiques de l'organisation ✓ Utilisation des résultats et des rapports subséquents
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A-t-on le souci d'utiliser le moins de renseignements personnels possible? <input type="checkbox"/> A-t-on le souci du principe du volontariat? <input type="checkbox"/> A-t-on le souci de bien informer les citoyens? <input type="checkbox"/> À la lecture de la liste des questions, y a-t-il des interrogations, des malaises, des incertitudes? <input type="checkbox"/> Quels sont les enjeux? <input type="checkbox"/> Quelles seraient les conséquences? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> conséquences positives ou négatives pour les personnes sondées? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> gravité? <input type="checkbox"/> probabilité? <input type="checkbox"/> conséquences positives ou négatives pour l'organisation? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> gravité? <input type="checkbox"/> probabilité? <input type="checkbox"/> conséquences positives ou négatives pour d'autres personnes pouvant être touchées par le sondage? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> gravité? <input type="checkbox"/> probabilité?

<p>ANALYSE - Repérage et clarification des valeurs <i>(Réf. : Guide d'application 4.4 Repérage et clarification des valeurs en jeu)</i></p>	<p>À cette étape de l'évaluation, il convient de répertorier les principales valeurs en cause dans le projet de sondage. Après les avoir identifiées, il y a lieu de déterminer si ces valeurs sont en conflit, entre elles ou avec celles de l'organisation. →(10)</p> <p><input type="checkbox"/> valeurs de l'organisation?</p> <p><input type="checkbox"/> autres valeurs en jeu?</p> <p><input type="checkbox"/> conflit? → (11)</p>
<p>Choix sur les fins et les moyens <i>(Réf. : Guide d'application 4.5 Choix final des fins et des moyens)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> options sur action à prendre?</p> <p><input type="checkbox"/> options sur moyens pour réaliser le sondage?</p>

ANNEXE

→ (1) Définition de renseignements personnels sensibles :

La Loi sur l'accès ne définit pas ce qu'est un *renseignement personnel sensible*. Toutefois, compte tenu du caractère sensible de certains renseignements, un ministère ou un organisme devrait s'attarder non seulement aux obligations mais également aux précautions qui vont au-delà de la légalité.

On entend habituellement par « *renseignements personnels sensibles* » des renseignements personnels concernant une personne physique et permettant de l'identifier:

- ✓ la santé (ex. santé physique ou mentale, données médicales, psychologiques, données génétiques);
- ✓ la religion (ex. opinions ou activités religieuses ou philosophiques);
- ✓ l'orientation sexuelle;
- ✓ les opinions politiques;
- ✓ la race (ex. : origine raciale ou ethnique);
- ✓ autres possibilités: renseignements dont la divulgation pourrait affecter davantage les personnes concernées compte tenu de leur source, du degré d'intimité auquel ils sont rattachés ou des impacts qu'ils peuvent potentiellement occasionner – le caractère sensible d'un renseignement devrait être apprécié en fonction du contexte des personnes sondées (ex. renseignements révélant l'intimité des individus ou des familles, mœurs, vie sexuelle, renseignements fiscaux, utilisation de drogues, comportement illicite, etc.)

→ (2) Rôles et responsabilités avant la réalisation d'un sondage concernant l'évaluation éthique :

- ✓ du chargé de projet, de l'unité administrative, du Comité, du responsable de la PRP, du mandataire ou du fournisseur, du répondant en éthique. L'évaluation devrait être faite avant le sondage en vertu des mesures du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

→ (3) Exemples de principes éthiques et de valeurs :

- ✓ Maintien de la confiance
- ✓ Protection de la vie privée
- ✓ Exercice du libre choix (information claire et libre consentement de participer ou non au sondage)
- ✓ Respect des personnes
- ✓ Principe de transparence
- ✓ Équilibre entre les avantages et les inconvénients
- ✓ Valeurs personnelles
- ✓ Valeurs organisationnelles
- ✓ Valeurs sociétales

→ (4) Art. 8 Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels:

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 :

1° la nécessité de recourir au sondage ;

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

→ (5) Cueillette de renseignements personnels sensibles: ex. lors du sondage, on recueille l'opinion des personnes sondées sur leur état de santé et cette opinion est jumelée avec le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ou tout autre renseignement permettant d'identifier la personne.

→ (6) Utilisation ou communication de renseignements personnels sensibles: L'utilisation des renseignements personnels sensibles inclut l'utilisation à l'interne ou la communication à l'externe de renseignements sensibles concernant une personne physique et qui permettent d'identifier cette personne. Ex. le nom, l'adresse et la catégorie de blessures d'une personne qui sont utilisés pour cibler un échantillonnage de personnes. La communication s'effectue habituellement lorsque le ministère ou l'organisme transmet ces renseignements personnels sensibles à une firme externe de sondage. À noter que le ministère ou l'organisme doit prévoir un contrat écrit incluant des clauses particulières sur la protection des renseignements personnels (art. 67.2 Loi sur l'accès). À noter que le ministère ou l'organisme pourrait également choisir, si cela est réalisable, de ne transmettre à la firme de sondage que des

renseignements dénominalisés (ex. liste de numéros séquentiels ne permettant pas à la firme de sondage d'identifier une personne).

→ (7) Personnes vulnérables: ex. personnes mineures, malades, incapables, sous influence induite, personnes qui ont été victimes d'un traumatisme, etc.. Il s'agit ici de porter une attention particulière à ces personnes quant au **principe de volontariat au sondage** : « le principe du volontariat doit toujours être respecté et le recours à toute manœuvre qui a pour but de contraindre le refus de répondre d'une personne sollicitée doit être proscrit » la personne doit également être informée du caractère facultatif de la participation au sondage. (source : Lignes directrices de la CAI 1999)

→ (8) Un risque éthique est la possibilité qu'un inconvénient (conséquence fâcheuse d'une situation) puisse affecter une personne, un groupe de personnes, une organisation ou l'ensemble de la société dans l'avenir et que cet inconvénient puisse compromettre des valeurs personnelles, organisationnelles ou sociétales.

→ (9) Nécessité des renseignements : Le critère de nécessité est le critère légal en vertu de l'article 64 de la Loi sur l'accès. Le volet légal relève habituellement des personnes désignées pour la protection des renseignements personnels.

Lorsqu'elle est requise, l'évaluation éthique vient alors compléter le test de nécessité, au-delà de la justification légale, en questionnant sur le bien-fondé de l'utilisation de renseignements sensibles, de la manière dont les renseignements jugés nécessaires sont recueillis ou des finalités du sondage, compte tenu des valeurs et principes éthiques en cause.

→ (10) Répertoire des principales valeurs en cause : L'identification des valeurs est au cœur de l'évaluation : comment identifier les valeurs? Une valeur est ce qui *donne un sens à l'action*, ce qu'on veut atteindre, promouvoir ou protéger : ce qui est *important*. Il s'agit ici de répertorier les *principales* valeurs qui peuvent habituellement être entre deux et quatre.

→ (11) Exemple de conflit : si le fait de requérir certains renseignements sensibles est susceptible de heurter une personne sondée et qu'elle perçoive la demande comme une intrusion dans sa vie privée alors que ce renseignement est jugé nécessaire pour améliorer les services à la population, sur quelle valeur sera basée le choix?