

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS DE SONDAGES EN ÉVALUATION DE PROGRAMME : EXIGENCES ET BONNES PRATIQUES

Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques, à l'accès à l'information et à la laïcité (SRIDAIL) du ministère du Conseil exécutif, 2026

La *Loi sur l'accès*¹ prévoit que les ministères et organismes sont responsables de protéger les renseignements personnels qu'ils détiennent tout au long de leur cycle de vie². Lorsqu'une unité d'évaluation souhaite mener un sondage, plusieurs exigences et bonnes pratiques doivent donc être respectées. En voici un résumé :

- De manière générale : respecter les règles de gouvernance de son organisation sur la protection des renseignements personnels, qui doivent inclure minimalement, pour les sondages, une évaluation de la nécessité de recourir au sondage et de son aspect éthique.
- Lors de la collecte : fournir aux personnes sondées certains renseignements obligatoires et obtenir leur consentement;
- À l'issue de la collecte : pour certaines utilisations des renseignements collectés, obtenir l'autorisation des instances prévues au cadre de gouvernance de l'organisation ou obtenir le consentement additionnel des personnes sondées;
- Pendant et après la collecte : assurer la gestion sécuritaire des renseignements personnels collectés, conformément aux règles de l'organisation.

Ce document présente ces exigences³ et bonnes pratiques de façon plus détaillée, à l'intention principalement des responsables et professionnels des équipes d'évaluation de programme.

Obligations générales

Chaque membre d'une équipe d'évaluation qui mène des sondages devrait :

- identifier les responsables de la protection des renseignements personnels et les responsables de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) dans son organisation et connaître le mandat du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- consulter les règles de gouvernance de son organisation sur la protection des renseignements personnels;
- appliquer lorsque nécessaire les mesures de protection et de sécurité;
- aviser sans délai le responsable de la protection des renseignements personnels lors d'un incident de confidentialité.

1 *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

2 Ce cycle comprend la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements. La *Loi sur l'accès* impose des obligations spécifiques à chaque étape.

3 La présente fiche s'applique aux situations les plus courantes dans le cadre de sondages en évaluation de programme. En cas de doute ou dans une situation particulière, les dispositions légales et réglementaires en vigueur prévalent. Le cas échéant, n'hésitez pas à contacter le responsable de la protection des renseignements personnels de votre organisation.

Exigences lors de la préparation d'une collecte de renseignements personnels

La protection des renseignements personnels commence dès la planification du sondage et requiert de :

- prévoir les mesures de sécurité et de protection à appliquer tout au long du cycle de vie des renseignements personnels;
- justifier la collecte (évaluer sa nécessité et son aspect éthique);
- consulter les personnes ou comités désignés pour réaliser chaque évaluation requise, conformément aux règles de gouvernance de l'organisation.

Cette consultation vise à confirmer que la collecte de renseignements personnels par sondage est permise, c'est-à-dire qu'elle est nécessaire à l'exercice des fonctions de l'organisation ou à la gestion d'un programme dont elle est responsable.

La collecte peut être faite lorsqu'elle respecte les principes suivants :

- Objectif clair et important : Le but du sondage doit être réel et pertinent pour les activités de l'organisme.
- Lien direct : Les renseignements demandés doivent être directement liés à l'objectif défini.
- Respect de la vie privée : Il ne doit pas exister de méthode moins intrusive pour obtenir les mêmes résultats.
- Proportionnalité : Les bénéfices pour l'organisme doivent être clairement plus grands que les impacts sur la vie privée des personnes sondées.

Enfin, la planification d'un sondage peut nécessiter l'utilisation ou la communication de renseignements personnels déjà détenus par l'organisation, par exemple pour constituer un échantillon ou joindre les personnes visées. Cette utilisation ou cette communication est encadrée par des

règles précises, qui sont abordées dans la section « Exigences lors de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels (avant, pendant ou après le sondage) ».

Quelques concepts en bref

Renseignement personnel : Toute information concernant une personne physique qui permet de l'identifier, directement ou indirectement (ex. : données sur sa santé, son emploi, sa famille, son image ou sa voix). Ces renseignements sont protégés par la loi et doivent demeurer confidentiels, sauf dans les cas d'exception prévus.

Renseignement personnel sensible : Les renseignements sensibles concernent des aspects particulièrement intimes de la vie d'une personne (ex. : situation financière, données génétiques, santé, orientation sexuelle, convictions religieuses, philosophiques ou politiques, origine ethnique ou raciale). Leur collecte, leur utilisation et leur communication nécessitent des précautions accrues.

Renseignement dépersonnalisé : Renseignement personnel dont les éléments qui permettent d'identifier directement une personne (ex. : nom, téléphone) ont été retirés, mais qui pourrait encore mener à une identification indirecte s'il était combiné à d'autres données. Ces renseignements exigent encore des mesures de précaution.

Sondage : Opération consistant à interroger un certain nombre d'individus au sein d'une population déterminée afin d'étudier une ou des caractéristiques de cette population en utilisant des méthodes statistiques adaptées ([Vitrine linguistique de l'Office québécois de la langue française](#)). Il importe de noter qu'au sens de la *Loi sur l'accès*, le terme « sondage » englobe aussi les entrevues et les groupes de discussion.

Exigences lors de la collecte de renseignements personnels par sondage

Lorsque vous concevez un sondage qui consiste à recueillir des renseignements personnels, vous devez informer les personnes sondées des éléments suivants :

- Le nom de l'organisme public responsable du sondage;
- Les finalités de la collecte, c'est-à-dire pourquoi ces renseignements sont demandés;
- Les moyens utilisés pour recueillir les renseignements (ex. : enregistrement audio ou vidéo, transcription automatique);
- Le caractère facultatif de la participation au sondage;
- L'absence de conséquence en cas de refus de répondre ou de retrait du consentement, sauf exception;
- La possibilité d'accéder aux renseignements personnels fournis et de demander des rectifications (uniquement si cela peut se faire après la collecte);
- La possibilité que les renseignements soient envoyés à l'extérieur du Québec, le cas échéant.

Si un tiers réalise le sondage au nom de l'organisme, les personnes sondées doivent aussi être informées des éléments suivants :

- Le nom du tiers qui effectue la collecte;
- Le nom ou la catégorie des tiers à qui les renseignements peuvent être communiqués.

Lorsque vous recueillez des renseignements personnels dans un sondage, vous devez obtenir le consentement de la personne pour leur collecte, leur utilisation et leur communication.

- Le consentement doit respecter certains critères pour être valide. Sinon, il n'a aucune valeur légale.
- Pour être valide, le consentement doit préalablement avoir été éclairé par la divulgation au répondant des renseignements obligatoires (énumérés précédemment).
- L'obtention d'un consentement exprès peut être obligatoire dans de rares cas applicables aux sondages (ex. : utilisation de renseignements personnels sensibles pour une autre fin que l'évaluation). Dans ces situations, la personne doit poser un geste clair pour consentir, par exemple cocher une case, signer un document ou donner son approbation verbale.
- Pour la plupart des sondages, le consentement peut toutefois être implicite si la personne a bien été informée au préalable. Le fait de répondre au sondage après avoir pris connaissance des informations fournies tient alors lieu de consentement.

Critères de validité du consentement

- **Manifeste** : La personne doit démontrer clairement qu'elle accepte (de façon implicite ou expresse).
- **Libre** : Le choix doit être fait volontairement, sans pression ni contrainte.
- **Éclairé** : La personne doit comprendre ce à quoi elle consent, grâce à une information claire et complète.
- **Spécifique** : Le consentement doit porter sur un objectif précis et bien défini.
- **Granulaire** : Lorsque plusieurs usages sont prévus, la personne doit pouvoir consentir à chacun séparément.
- **Compréhensible** : L'information doit être présentée dans un langage simple et accessible.
- **Temporaire** : Le consentement doit être valable pour une durée limitée.
- **Présenté de manière distincte** : Lorsque le consentement est demandé par écrit, il doit être présenté séparément des autres informations.

Sur demande, la personne doit aussi pouvoir obtenir les renseignements suivants :

- Des informations sur les renseignements personnels recueillis à son sujet;
- Les catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements dans l'organisme;
- La durée de conservation des renseignements;
- Les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels.

Exigences lors de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels (avant, pendant ou après le sondage)

Comme mentionné précédemment, vous ne pouvez, en principe, ni utiliser ni communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être exprès lorsqu'il s'agit de renseignements personnels sensibles.

Réutilisation interne : Les renseignements personnels ne peuvent être utilisés qu'aux fins annoncées lors de leur collecte. Cependant, la *Loi sur l'accès* permet certaines utilisations sans consentement, notamment dans les cas suivants :

- L'usage est compatible avec le but initial de la collecte (ex. : utiliser une liste de bénéficiaires pour joindre des personnes dans le cadre d'un sondage lié au programme);
- Les données sont dépersonnalisées et utilisées pour des études, de la recherche ou la production de statistiques.

Communication à un tiers : Il peut être nécessaire de communiquer des renseignements personnels à un tiers, par exemple à une firme mandatée pour réaliser le sondage. Bien qu'il soit préférable d'obtenir le consentement de la personne concernée, cette communication peut également se faire sans consentement lorsqu'elle est nécessaire à l'exécution d'un mandat ou d'un contrat de service. Le contrat doit inclure :

- une description claire du mandat;
- des mesures de protection de la confidentialité à appliquer;
- un engagement en matière de protection de la confidentialité par toute personne à qui les renseignements personnels peuvent être communiqués;
- des mécanismes de suivi de la confidentialité, notamment l'obligation pour le tiers d'aviser le responsable de toute atteinte.

À retenir pour les utilisations ou communications sans consentement : Dans tous les cas d'utilisation ou de communication sans consentement, vous pouvez vous appuyer sur la personne responsable de la protection des renseignements personnels, pour :

- citer l'exception légale invoquée et indiquer qui aura accès aux données;
- obtenir les autorisations requises en vertu des règles de gouvernance de l'organisation, le cas échéant;
- transmettre l'information requise pour que cette utilisation ou cette communication soit consignée dans le registre tenu à cet effet.

Exigences lors de la conservation et de la destruction des renseignements personnels (pendant et après le sondage)

Lorsque vous réalisez un sondage qui consiste à recueillir des renseignements personnels, vous devez assurer la gestion sécuritaire de ces données, conformément aux règles de votre organisation.

- Conservation sécurisée : Les données du sondage doivent être accessibles uniquement aux personnes autorisées (accès restreint, entreposage sécurisé, etc.).
- Respect des délais légaux : La conservation doit respecter les règles prévues par la *Loi sur les archives* (calendrier de conservation de l'organisation).
- Destruction ou anonymisation : Lorsque les objectifs du sondage sont atteints et que la période de conservation prévue au calendrier est terminée, les données doivent être détruites ou anonymisées.

Annexe 1 — Liste de vérification pour appliquer les exigences de protection des renseignements personnels lors de sondages en évaluation de programme

À noter : La liste de vérification ci-dessous a été élaborée pour soutenir les équipes d'évaluation dans l'application des exigences. Elle n'est toutefois pas exhaustive, puisqu'elle s'applique aux cas les plus courants de collecte de renseignements personnels par sondage. Il importe également de rappeler que ce sont toujours les lois et règlements qui prévalent.

Étapes	Principales exigences en matière de protection des renseignements personnels
Lors de la préparation d'une collecte	☐ Les règles de gouvernance de l'organisation en matière de protection des renseignements personnels sont consultées et appliquées, plus particulièrement celles qui traitent des sondages (art. 63.3). ☐ Les mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements personnels sont planifiées et consignées pour chaque étape du cycle de vie des renseignements personnels (art. 63.1). ☐ Les éléments suivants sont examinés : ■ Nécessité de recourir au sondage (art. 63.3) ■ Nécessité des renseignements personnels à collecter (art. 64) ■ Aspect éthique du sondage (art. 63.3) ☐ Les évaluations de la nécessité et de l'aspect éthique du sondage sont réalisées suivant les règles de gouvernance en protection propres à l'organisation (art. 63.3).
Lors de la collecte	☐ Les informations obligatoires en vertu de l'article 65 sont systématiquement transmises aux personnes qui participent à une collecte par sondage (art. 65). ☐ Le consentement valide est obtenu avant la collecte et est conforme aux huit critères de la loi (art. 53.1). ☐ Sur demande, les personnes sont informées des renseignements recueillis, des catégories de personnes qui auront accès à leurs renseignements, de la durée de conservation et des coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels (art. 65).
Lors de l'utilisation et de la communication	Avec consentement ☐ Un consentement valide est obtenu pour toute utilisation ou communication de renseignements personnels, et il est exprimé de façon expresse lorsqu'il s'agit de renseignements personnels sensibles (art. 53.1, 59 et 65.1). Sans consentement ☐ L'exception légale applicable qui permet l'utilisation ou la communication sans consentement est citée, et les personnes ayant accès aux renseignements personnels concernés sont identifiées (art. 65.1, 67.2 et 67.3). ☐ Lorsque les règles de gouvernance de l'organisation l'exigent, les autorisations nécessaires sont obtenues avant de procéder. ☐ L'information nécessaire est transmise à la personne responsable afin que l'utilisation ou la communication soit inscrite dans le registre tenu à cette fin (art. 67.3). ☐ <u>En cas de communication à une firme externe</u> : les obligations contractuelles prévues à l'article 67.2 de la <i>Loi sur l'accès</i> sont respectées.
Lors de la conservation et de la destruction	☐ Les données du sondage sont conservées dans un espace sécurisé accessible uniquement aux personnes autorisées, et conformément aux pratiques en vigueur dans l'organisation (art. 53, 62 et 63.9). ☐ Le délai de conservation prévu au calendrier de l'organisation est respecté (art. 73). ☐ Les données sont détruites ou anonymisées une fois les objectifs du sondage atteints et le délai de conservation dépassé (art. 73).

Annexe 2 — Liste de vérification pour appliquer de bonnes pratiques de protection des renseignements personnels et d'éthique lors de sondages en évaluation de programme

Étapes	Bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels
Lors de la préparation d'une collecte	Évaluations de la nécessité et de l'aspect éthique ☐ Un arrimage est effectué au préalable avec les personnes impliquées dans les évaluations de la nécessité et de l'aspect éthique afin de convenir d'un processus qui facilite et accélère le traitement des demandes de l'équipe d'évaluation de programme. ☐ La nécessité de collecter des renseignements personnels est démontrée de façon claire, notamment en précisant : ■ l'origine du mandat et la stratégie d'évaluation planifiée (référence au cadre d'évaluation); ■ la présence ou l'absence d'autres moyens internes (ex. : dossiers administratifs) ou externes (ex. : Institut de la statistique du Québec, Statistique Canada), ainsi que les renseignements nécessaires qui ne peuvent être obtenus autrement que par sondage. ☐ Des mesures sont prises pour minimiser les conséquences potentielles de la collecte de renseignements personnels, notamment en : ■ remplaçant les identifiants directs (nom, adresse, courriel) par des codes uniques; ■ privilégiant une collecte de renseignements personnels dépersonnalisés ou en procédant à la dépersonnalisation rapidement après la collecte; ■ proposant des catégories de réponses plutôt qu'en demandant une donnée précise (ex. : le groupe d'âge plutôt que la date de naissance; la région administrative ou le code postal plutôt que l'adresse complète). Élaboration de l'outil de collecte ☐ Un rappel est ajouté au début du sondage ou à chaque question ouverte, selon les règles en vigueur dans une organisation, pour inviter les répondants à ne pas inscrire de renseignements personnels dans leurs réponses ouvertes. ☐ Les questions sont facultatives (aucune réponse obligatoire) ou une option du type « Préfère ne pas répondre » est prévue. ☐ L'utilisation d'une plateforme de sondage approuvée par l'organisation est privilégiée.
Lors de la collecte	Consentement ☐ Les options de consentir ou non sont présentées de façon équitable (c'est-à-dire sans orienter vers une réponse) et le consentement n'est pas redemandé à répétition en cas de refus. ☐ Des précisions sont apportées sur le fait qu'en cas de refus : ■ les renseignements recueillis ne seront pas versés au dossier que l'organisme détient à leur sujet; ■ la participation d'une personne au sondage ou son refus de participer, le cas échéant, n'aura aucune incidence sur le traitement de son dossier. ☐ Un ou des moyens de communication sont prévus pour recevoir les demandes d'information et d'assistance (ex. : adresse courriel, téléphone). ☐ Le langage employé est clair, simple et adapté au public visé, sans jargon juridique ou organisationnel.
Lors de l'utilisation ou de la communication	☐ Une vérification est effectuée pour s'assurer que le rapport d'évaluation ne permet pas d'identifier les répondants (ex. : citations, petits échantillons). ☐ Utiliser l'intelligence artificielle générative conformément aux règles organisationnelles applicables.
Lors de la conservation et de la destruction	☐ Conserver une preuve écrite de la destruction des données, que celle-ci soit effectuée à l'interne ou par un tiers (ex. : courriel de confirmation, certificat attestant la destruction des données à la fin du mandat).