

COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS DE SONDAGES EN ÉVALUATION DE PROGRAMME : NÉCESSITÉ ET MESURES DE PROTECTION

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

Encadrée par une [directive gouvernementale adoptée par le Conseil des ministres](#), l'évaluation de programme est une fonction essentielle à la mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats, instaurée par la *Loi sur l'administration publique*. Dans le cadre des travaux d'évaluation, le recours à des sondages¹ qui incluent la collecte de renseignements personnels de trois principaux types (caractéristiques sociodémographiques, voix et image, et réponses à des questions ouvertes) est souvent nécessaire.

En vertu de la *Loi sur l'accès*², trois principales mesures de protection des renseignements personnels doivent alors être mises en œuvre, soit : évaluer la nécessité de collecter les renseignements personnels, évaluer la nécessité de recourir au sondage et évaluer son aspect éthique.

Ce document vise à outiller les responsables de la protection des renseignements personnels, ainsi que les responsables de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) pour jouer leur rôle dans leur organisation³. À cette fin, il explique :

- ce qu'est l'évaluation de programme, pourquoi elle est importante et pourquoi elle nécessite souvent des sondages qui incluent la collecte de renseignements personnels;
- quels tests, balises et outils peuvent être utilisés pour appliquer les mesures de protection des renseignements personnels requises, en tenant compte des particularités de l'évaluation de programme (et en notant que ces mesures sont demeurées globalement inchangées à la suite de la modification de la *Loi sur l'accès* en 2021).

Qu'est-ce que l'évaluation de programme ?

L'évaluation de programme est une démarche systématique qui vise à apprécier la valeur d'un programme afin d'éclairer la prise de décision. Elle permet notamment de faire état des résultats obtenus et d'examiner des aspects comme la pertinence, l'efficacité ou l'efficience d'un programme.

Elle constitue une fonction essentielle à la gestion axée sur les résultats. Cette approche de gestion, instaurée par la *Loi sur l'administration publique*, vise à prendre en considération les attentes exprimées par les citoyens en fonction des ressources disponibles et à atteindre des résultats en fonction d'objectifs préalablement établis.

1 Le terme « sondage » désigne toute « 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 existe plusieurs types de sondage. Au sens de la *Loi sur l'accès*, les groupes de discussion et les entrevues sont considérés comme des formes de sondage.

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

3 Il est à noter que le périmètre d'assujettissement de la Directive sur l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes (article 2), qui s'applique uniquement aux ministères ainsi qu'à un nombre limité d'organismes, est plus restreint que celui de la *Loi sur l'accès*.

Pourquoi des évaluations sont-elles nécessaires ?

L'évaluation est utile à plusieurs étapes du cycle de vie d'un programme, parce qu'elle permet de mieux comprendre ce qui fonctionne ou non et d'en tirer des enseignements.

L'évaluation s'apparente à la recherche appliquée en sciences sociales. Elle repose sur une démarche rigoureuse qui combine des méthodes quantitatives et qualitatives et s'appuie sur des sources diversifiées (ex. : données administratives, enquêtes et sondages). Les constats ainsi dégagés mènent à la formulation de recommandations, dont la mise en œuvre est déterminée par le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme.

Ainsi, l'évaluation contribue à améliorer la capacité des organisations à apprendre et à répondre au changement par l'utilisation de données objectives et fiables pour soutenir la prise de décision. Bien que les évaluations soient réalisées par des équipes habituellement indépendantes de celles responsables de la gestion des programmes, elles sont étroitement liées à la mise en œuvre des programmes au sens de l'article 64 de la *Loi sur l'accès*.

La décision d'évaluer un programme dépend de chaque situation et peut être motivée par plusieurs considérations, notamment :

- l'existence d'une obligation ou d'un engagement à rendre compte des résultats (ex. : décision du Conseil du trésor);
- l'importance stratégique du programme pour l'organisation;
- certaines caractéristiques du programme (ex. : projet-pilote, intervention d'envergure, programme non évalué à ce jour);
- le contexte du programme et les besoins d'information des autorités et parties prenantes impliquées dans sa gestion.

Dans ce contexte, les ministères et les organismes concernés doivent planifier les évaluations à réaliser sur une période minimale de trois ans. Cette planification doit être mise à jour chaque année et transmise au Secrétariat du Conseil du trésor.

Pourquoi les sondages sont-ils souvent nécessaires pour évaluer des programmes ?

Dans le cadre de leurs travaux, les équipes d'évaluation s'appuient d'abord sur les données de suivi, recueillies habituellement lors de la mise en œuvre des programmes.

Toutefois, ces données s'avèrent souvent insuffisantes pour porter un jugement sur un programme. Elles ne permettent pas toujours de comprendre de quelle manière est mis en œuvre le programme, de connaître la perception qu'en ont les différentes parties prenantes, ou encore de cerner les obstacles rencontrés et les

améliorations possibles. Il est alors nécessaire pour les équipes d'évaluation de collecter des données additionnelles, notamment en interrogeant directement les personnes qui offrent ou reçoivent les services, grâce à des sondages.

Adaptés à la finalité de l'évaluation, ces sondages permettent de disposer de données quantitatives et qualitatives qui complètent les données de suivi, contribuant ainsi à renforcer la robustesse des constats.

Pourquoi la collecte de renseignements personnels est-elle souvent nécessaire lors d'un sondage ?

La nécessité de collecter des renseignements personnels par sondage repose en grande partie sur la finalité de l'évaluation, laquelle dépend notamment de l'origine du mandat, des besoins d'information exprimés et de la stratégie d'évaluation planifiée. Ainsi, la nécessité de recueillir chaque renseignement personnel doit être analysée individuellement. Des renseignements personnels de trois types peuvent généralement être collectés.

Caractéristiques sociodémographiques

Les caractéristiques sociodémographiques (ex. : genre, âge, revenu, lieu de résidence), qui sont des renseignements personnels au sens de la *Loi sur l'accès*, sont souvent requises pour contextualiser les résultats obtenus et renforcer la qualité et la portée des évaluations. Plus précisément, elles peuvent être nécessaires pour :

- évaluer la représentativité de l'échantillon, pondérer les résultats au besoin et permettre des analyses différenciées;
- analyser les besoins distincts de différentes clientèles lors d'une évaluation de la pertinence;
- mesurer la satisfaction de différentes clientèles à l'égard de la qualité des extrants;
- mettre en relation des variables indépendantes et dépendantes afin d'évaluer les effets d'un programme sur ses clientèles.

Les équipes d'évaluation qui collectent des données sociodémographiques le font généralement à des fins apparentées à celles d'une étude, d'une recherche ou d'une production de statistiques, notamment pour :

- obtenir des données ventilées (par exemple en sous-catégories);
- examiner l'influence de certaines caractéristiques des répondants sur les résultats et, au besoin, en contrôler l'effet.

Ainsi, dans la plupart des cas, les équipes d'évaluation n'ont besoin que de renseignements dépersonnalisés, qui ne permettent pas d'identifier directement les personnes concernées.

À l'occasion, la cueillette et l'utilisation de renseignements personnels qui impliquent une identification directe peuvent être nécessaires pour apparier les résultats du sondage avec les données de suivi du programme. Le cas échéant, les données sont habituellement dépersonnalisées après l'appariement.

Enfin, dans certaines situations, la collecte de renseignements personnels sensibles peut s'avérer nécessaire, par exemple pour évaluer des programmes liés à certains secteurs d'activité ou à des groupes particuliers de la population.

Voix et image

En évaluation de programme comme dans les sciences sociales de manière générale, l'utilisation des enregistrements de la voix et de l'image, qui sont des renseignements personnels au sens de la *Loi sur l'accès*, est une pratique implantée depuis plusieurs décennies. Les enregistrements audio sont indispensables à plusieurs méthodes qualitatives, notamment parce qu'ils permettent :

- d'assurer la qualité et l'exhaustivité des données recueillies, par exemple avec un verbatim;
- de renforcer la compréhension des expériences et des perceptions des personnes interviewées, par exemple pour analyser la tonalité, le langage et les émotions exprimées;
- de renforcer l'objectivité des analyses et de réduire les biais des équipes d'évaluation (qui autrement, pourraient mémoriser certains propos au détriment d'autres).

De plus, l'enregistrement de l'image est crucial dans certains cas, par exemple pour distinguer les participantes et participants d'un groupe de discussion, puis attribuer correctement les propos, ou pour se référer à leur langage non-verbal au moment de l'analyse des données.

Dans ce contexte, l'analyse de la nécessité d'enregistrer la voix et l'image doit tenir compte des particularités d'une évaluation de programme, qui se distingue considérablement d'autres contextes d'enregistrement, par exemple pour une rencontre de travail interne tenue dans une organisation (voir le [guide concernant la fonction d'enregistrement](#) produit par le SRIDAIL).

Réponses à des questions ouvertes

Les réponses à des questions ouvertes peuvent fréquemment contenir des renseignements personnels. En effet, il y a un risque (variable selon la nature de la question) que le répondant divulgue des informations permettant de l'identifier.

L'intégration de questions ouvertes dans un sondage est souvent indispensable en évaluation, notamment parce qu'elles :

- permettent aux répondants de fournir certains éléments de contexte ou certaines nuances pour compléter une réponse à une question fermée;
- rendent plus flexible la démarche, notamment par l'émergence de thèmes qui auraient difficilement pu faire l'objet d'une réflexion en amont de la collecte;
- donnent l'occasion de recueillir des données sur les expériences et les perceptions auprès d'un plus grand groupe de personnes par rapport à d'autres méthodes (ex. : entrevues).

La nécessité de chaque question ouverte dépend donc des fins pour lesquelles elle est intégrée dans le sondage, ainsi que des risques qu'elle implique en matière de protection des renseignements personnels. Ces risques peuvent toutefois être mitigés en intégrant, au début du sondage ou avant la question ouverte, un rappel aux répondants les invitant à éviter d'inscrire des informations permettant de l'identifier dans leurs réponses.

Quelles sont les principales mesures de protection exigées pour les sondages ?

Trois principales mesures de protection prévues par la *Loi sur l'accès* s'appliquent aux sondages, soit :

- l'évaluation de la nécessité de collecter les renseignements personnels (art. 64);
- l'évaluation de la nécessité de recourir au sondage (art. 63.3);
- l'évaluation de l'aspect éthique du sondage (art. 63.3).

Ces trois mesures de protection doivent toujours être appliquées avant la collecte, par les personnes de l'organisation à qui incombe cette responsabilité (en se référant aux règles adoptées par leur organisation pour encadrer la gouvernance des renseignements personnels, lesquelles peuvent prévoir d'autres mesures de protection).

Il est à noter que bien que la *Loi sur l'accès* ait été modifiée en 2021, les exigences en lien avec ces trois mesures de protection sont demeurées globalement inchangées pour les organismes assujettis au [Règlement sur la diffusion de l'information](#)

[et sur la protection des renseignements personnels](#).

En effet, l'application du critère de la nécessité des renseignements personnels (art. 64) est requise depuis l'adoption de la loi en 1982. De plus, les évaluations de la nécessité de recourir au sondage et de l'aspect éthique de celui-ci (art. 63.3) figuraient auparavant dans ce règlement d'application adopté en 2008, alors qu'elles constituent maintenant un article de la loi.

Ces trois principales mesures de protection sont résumées dans les sous-sections suivantes.

Comment évaluer la nécessité de la collecte d'un renseignement personnel ?

L'article 64 de la *Loi sur l'accès* indique que les organismes publics peuvent recueillir des renseignements personnels uniquement si cela est nécessaire à l'exercice de leurs attributions ou à la mise en œuvre des programmes dont ils ont la gestion. Pour l'appliquer, un organisme doit toujours réaliser une évaluation de la nécessité pour tous les renseignements personnels qu'il souhaite recueillir, y compris ceux qui le sont au moyen d'un sondage.

Les conditions suivantes peuvent être analysées pour déterminer si la collecte d'un renseignement personnel est nécessaire :

- l'objectif poursuivi est légitime, important et réel;
- l'atteinte à la vie privée est proportionnelle à cet objectif, ce qui signifie plus précisément que :
 - la collecte des renseignements est rationnellement liée aux objectifs;
 - l'atteinte au droit à la vie privée est minimisée (il n'existe pas d'autres moyens d'atteindre les mêmes objectifs d'une façon qui porterait moins atteinte à la vie privée);
 - la collecte, l'utilisation ou la communication du renseignement est nettement plus utile à l'organisme que préjudiciable à la personne concernée.

Si ces conditions sont réunies, le renseignement peut être collecté par l'organisme. En revanche, si ce n'est pas le cas, le droit à la vie privée doit primer et l'organisme ne peut pas procéder à la collecte.

Comment évaluer la nécessité de recourir à un sondage ?

L'article 63.3 de la *Loi sur l'accès* exige qu'une évaluation de la nécessité de recourir à un sondage soit prévue dans les règles de gouvernance qui encadrent les renseignements personnels au sein de chaque organisation. Cette obligation s'applique chaque fois qu'un organisme public collecte des renseignements personnels par l'entremise d'un sondage.

Si la jurisprudence des tribunaux et de la CAI fournit un test précis pour évaluer la nécessité de collecter un renseignement personnel, elle n'en fournit pas pour évaluer la nécessité de recourir à un sondage. En revanche, les organismes publics peuvent utiliser le test précédent en l'appliquant, à plus haut niveau, aux finalités de la collecte et à la proportionnalité de l'atteinte à la vie privée – par exemple en se posant les questions suivantes :

- Les objectifs du sondage sont-ils importants, légitimes et réels ?
- Le sondage permettra-t-il d'atteindre les objectifs de la collecte ?
- Le sondage est-il effectué de manière à minimiser les atteintes à la vie privée ?
 - L'organisme détient-il des données qui permettraient d'atteindre les objectifs sans collecte additionnelle ?
 - Des données secondaires similaires sont-elles accessibles ? Le cas échéant, permettent-elles l'atteinte des objectifs sans collecte additionnelle ?
 - Existe-t-il d'autres méthodes de collecte qui diminuerait le préjudice pour les personnes visées, tout en permettant l'atteinte des objectifs liés à la collecte ?

Comment évaluer l'aspect éthique d'un sondage ?

L'article 63.3 exige également qu'une évaluation de l'aspect éthique soit effectuée chaque fois qu'un organisme public réalise un sondage qui implique la collecte de renseignements personnels. Cette démarche vise à déterminer si le projet de sondage comporte des risques liés à l'éthique et à l'intégrité pour l'organisation ou pour les personnes sondées et à formuler, au besoin, des recommandations visant à les éliminer ou à les mitiger.

La *Loi sur l'accès* ne prévoit pas de cadre précis concernant la portée d'un sondage et ses modalités de réalisation. Chaque organisation peut donc avoir ses propres pratiques en la matière. Toutefois, les personnes responsables de cette démarche peuvent

consulter le [guide à l'intention des RGEI élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor](#), qui propose une démarche axée sur les considérations les plus susceptibles de poser un problème lié à l'éthique, soit celles liées :

- à la vie privée et à la confidentialité;
- aux technologies utilisées;
- au consentement;
- à l'équité, à la diversité et à l'inclusion ainsi qu'à la population cible;
- aux incitatifs à la participation;
- aux conflits d'intérêts.

Utilisation et communication de renseignements personnels à des fins de sondage

Le présent document se concentre sur la première étape du cycle de vie des renseignements personnels, soit la **collecte**. Néanmoins, il est pertinent de rappeler que la réalisation d'un sondage repose souvent sur une **utilisation**, au préalable, de renseignements personnels déjà collectés par l'organisme public (ex. : listes de bénéficiaires) afin de joindre les personnes visées.

Lorsqu'un consentement à cette utilisation a été obtenu au préalable, il n'y a aucun enjeu. Dans le cas contraire, l'utilisation peut se faire uniquement si l'une des situations prévues dans la *Loi sur l'accès* s'applique (article 65.1). Ces exceptions sont souvent applicables en évaluation de programme, car :

- l'utilisation des renseignements personnels pour évaluer un programme est souvent compatible avec plusieurs finalités liées à la mise en œuvre d'un programme (ex. : améliorer la qualité des services, mesurer la satisfaction des clientèles);
- une évaluation de programme, qui est une démarche rigoureuse se rapprochant de la recherche appliquée dans un contexte public, peut souvent être équivalente à une étude, à de la recherche ou à la production de statistiques.

De plus, lorsqu'une équipe d'évaluation mandate une firme externe pour réaliser un sondage, la **communication** de certains renseignements personnels est indispensable pour joindre les personnes visées par la collecte. Dans ce cas-ci, l'article 67.2, qui permet la transmission des renseignements nécessaires à l'exécution d'un contrat de service, peut s'appliquer.