SAQ

Version : 1			Émetteur : Secrétariat général et vice-présidence Services juridiques
	Section :	ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	
	Sous-section :	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	
	Sujet :	**DIRECTIVE RELATIVE AUX SONDAGES**	**Adoptée par le comité de direction en date du :** 22 août 2023

1. PRÉAMBULE

Dans le cadre de ses activités et de sa mission, la Société des alcools du Québec (la « **Société** ») déploie des Sondages afin d'évaluer, notamment, la satisfaction de sa clientèle, de ses partenaires d'affaires et l'expérience de ses employés ainsi que d'autres éléments quantitatifs ou qualitatifs.

2. OBJET

Afin de s'acquitter de ses obligations en matière de protection des Renseignements personnels, la Société s'est dotée de la présente directive qui :

- introduit un questionnement éthique dans le processus normatif des Sondages;
- fixe les mesures à respecter en matière de protection des Renseignements Personnels relatives aux Sondages qui impliquent la collecte ou l'utilisation des Renseignements personnels, lesquelles tiennent compte de :
  - la nécessité de recourir à un Sondage;
  - l'aspect éthique de ce Sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des Renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation;
- énonce les valeurs et les principes de la Société qui doivent guider l'évaluation de l'aspect éthique d'un Sondage;
- définit les rôles et les responsabilités des intervenants dans le cadre de ce processus;
- offre une démarche constructive d'évaluation, suivie d'un aide-mémoire à l'intention des répondants en éthique.

3. CADRE NORMATIF

La présente directive découle de la Politique sur la gouvernance des Renseignements personnels de la Société et est notamment régie par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

4. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente directive, les termes suivants signifient :

« **CAI** » désigne la Commission d'accès à l'information du Québec.

« **Comité** » désigne le Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements personnels de la Société.

« **DIACC**» désigne la Direction de l'intelligence d'affaires et connaissance client de la Société.

« **Loi** » désigne la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

« **Personne concernée** » désigne une personne physique à qui se rapportent les Renseignements personnels.

« **Renseignement personnel** » désigne toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement — soit par le recours à cette seule information — ou indirectement — soit par combinaison avec d'autres informations.

« **Renseignement personnel sensible** » désigne tout Renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison de la manière dont il est utilisé ou communiqué, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

« **Responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels** » ou « **RAPRP** » désigne la personne qui, au sein de la Société, veille à y assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi, notamment en ce qui concerne la protection des Renseignements personnels.

« **Risque éthique** » Sondage pouvant comporter des risques sur le maintien de la confiance, sur les valeurs de la Société, 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.

« **Sondage** » désigne un instrument d'observation ou d'interrogation systématique mis au point à partir d'un échantillonnage ou de questionnaires tels les Sondages d'opinion, de mesure de la satisfaction ou de la qualité du service à la clientèle, les études de marché et les groupes de discussion.

5. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à tous les Sondages où sont recueillis ou utilisés des Renseignements personnels. Elle s'applique aux Sondages réalisés par la Société ou par un tiers pour son compte, notamment ceux effectués:

- Pour connaître la satisfaction ou les préférences de la clientèle ou de la clientèle potentielle;
- Auprès des employés de la Société;
- Auprès des partenaires d'affaires de la Société.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

6.1. La DIACC est généralement responsable de l'administration des Sondages réalisés par et pour le compte de la Société. La DIACC doit s'assurer du respect des règles énoncées dans cette directive lors de la réalisation des Sondages qu'elle met en œuvre.

6.2. La DIACC fait une reddition de compte périodique des Sondages qu'elle réalise au Comité.

6.3. Le Comité doit approuver préalablement à son exécution tout Sondage qui comporte des Renseignements personnels sensibles.

6.4. Le Comité doit approuver préalablement à son exécution tout Sondage qui comporte un Risque éthique, afin de déterminer si ledit risque est fondé. Aux fins de l'évaluation de l'aspect éthique d'un Sondage, le Comité tient compte des éléments suivants :

- le lien entre les valeurs et la mission de la SAQ et le Sondage;
- le maintien de la confiance des citoyens envers la SAQ;
- 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 le sujet en la matière;
- le degré de sensibilité des Renseignements personnels recueillis et la finalité de leur utilisation;
- l'établissement de la nécessité de la collecte de Renseignements personnels.

6.5. Tout Sondage qui comprend la collecte de Renseignements personnels et qui n'est pas réalisé par la DIACC ou par une firme externe mandatée par la DIACC doit être préalablement approuvé par le Comité.

6.6. Toute dérogation aux principes directeurs qui doivent être appliqués dans le cadre d'un Sondage doit être préalablement approuvée par le Comité.

6.7. Le Comité peut faire des recommandations sur les Sondages conduits par la Société.

6.8. Le RAPRP s'assure du respect de la présente directive, recueille et enquête toute plainte à l'égard du non-respect de la présente directive. Une plainte peut être formulée en communiquant avec le RAPRP aux coordonnées suivantes :

Martine Comtois, vice-présidente affaires corporatives et secrétaire générale
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5
Courriel : **m.comtois@saq.qc.ca**
Télécopieur : 514 864-3642
Téléphone : 514 254-6000, poste 6645

7. VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS

La Société a pour mission de faire le commerce des boissons alcooliques. À cette fin, ses valeurs sont la passion, la collaboration, la responsabilité et l'inclusion.

Ainsi, les **principes directeurs** suivants devraient guider les Sondages:

- Le maintien de la confiance des personnes sondées envers la Société.
- La protection de la vie privée des Personnes concernées.

- 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 quant à ses droits en la matière et obtenir un consentement libre et éclairé des participants.
- L'usage éthique des Renseignements personnels recueillis et la non-communication de ceux-ci à des tiers sauf les mandataires chargés de la réalisation du Sondage.
- L'accessibilité des Renseignements personnels collectés qu'aux seules personnes pour qui il est nécessaire d'y avoir accès.
- La collecte et la conservation sécurisée des Renseignements personnels tout au long du processus et du cycle de vie des données recueillies.
- Une communication claire de l'objectif du Sondage et le fait qu'il est réalisé pour le compte de la Société.
- Éviter toute manœuvre qui a pour but de contrer le refus de répondre d'une personne sollicitée;
- Procéder au Sondage seulement si le besoin est justifié.
- Ne recueillir que les Renseignements personnels nécessaires.

8. MARCHE À SUIVRE POUR LA RÉALISATION D'UN SONDAGE

La personne qui veut réaliser un Sondage voit à l'élaboration d'une proposition de recherche. Ce document doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation;
- les objectifs;
- la méthodologie : la population visée, l'échantillon, la méthode de collecte des données, le questionnaire ou le schéma d'entrevue;
- la liste des Renseignements personnels qui seront recueillis, utilisés ou communiqués pour la réalisation du Sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité de les recueillir, d'en faire usage ou de les communiquer;
- les délais pendant lesquels les Renseignements personnels seront conservés;
- l'échéancier, y compris les délais des approbations et des avis requis.

9. SONDAGE CONFIÉ À UN TIERS

Lorsque la Société communique des Renseignements personnels à un prestataire aux fins de la réalisation d'un Sondage, elle doit conclure un contrat qui contient les exigences contractuelles énoncées à l'article 67.2. de la Loi.

10. GOUVERNANCE DE LA DIRECTIVE

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels voit à l'application de cette directive. En outre, il conseille et formule les recommandations utiles à toute personne au sujet de la directive.

11. VERSION OFFICIELLE

La version française de la présente directive sur les sondages est la version officielle et prévaut sur la version traduite en anglais.