

# Déclaration de services aux citoyens



*Le terme « citoyen » désigne autant les personnes que les entreprises.*

*La forme masculine utilisée dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.*

## Introduction

L'Institut de la statistique du Québec est fier de présenter sa première déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration est un moyen privilégié pour améliorer ses produits et services et placer les citoyens au cœur de ses préoccupations, entre autres de rendre l'information de plus en plus accessible à tous. Elle offre en outre à l'Institut l'occasion de souligner le rôle déterminant qu'il joue dans la société, en produisant des données de qualité sur des sujets susceptibles d'intéresser les Québécois. Ces données éclairent le débat public, et tant les citoyens que l'État – dans ses choix d'orientation – peuvent s'y fier. Cette déclaration montre l'engagement des employés de l'Institut à répondre aux demandes et aux questions des citoyens avec courtoisie et rapidité et elle permet à l'Institut d'assurer ceux-ci de son entière collaboration.

## Sa mission

Créé le 1<sup>er</sup> avril 1999 par la fusion de quatre entités – le Bureau de la statistique du Québec, l'Institut de recherche et d'information sur la rémunération, Santé Québec et les membres du personnel du ministère du Travail affectés à la réalisation de l'*Enquête sur la rémunération globale* –, l'Institut compte, en 2002, sur quelque 300 employés réguliers et occasionnels pour accomplir sa mission qui s'énonce comme suit :

L'Institut de la statistique du Québec a pour mission de fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes. L'Institut est responsable de la réalisation de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général.

## Ses valeurs

L'Institut a jugé utile de définir ses valeurs de gestion et de les rendre publiques dans le cadre de sa déclaration de services aux citoyens. Ainsi, la clientèle de l'Institut est au centre de son développement, qui se fait dans le respect des valeurs de gestion suivantes :

- L'objectivité, la neutralité politique, l'impartialité, l'intégrité et le respect de la confidentialité des renseignements détenus constituent des valeurs fondamentales.
- La qualité de ses produits et services est une préoccupation constante de l'Institut.
- L'Institut donne la plus haute priorité à la satisfaction de sa clientèle et au respect des répondants à ses enquêtes et de ses autres fournisseurs de données.
- L'Institut veut être une organisation innovatrice et toujours plus performante.
- L'Institut reconnaît que la compétence de son personnel et son développement sont des conditions déterminantes dans la réalisation de sa mission et de ses objectifs.

L'Institut adhère aux principes fondamentaux de la statistique officielle adoptés par la Commission économique pour l'Europe, organisme des Nations Unies.

## Sa répartition géographique

Les employés de l'Institut sont répartis entre Québec et Montréal dans des locaux situés aux endroits suivants :

- À Québec : 200, chemin Sainte-Foy, Québec (Québec) G1R 5T4, siège de l'Institut;
- À Montréal : 1200, avenue McGill College, Montréal (Québec) H3B 4J8.

## Ses produits et services statistiques

Les citoyens ont accès à différents produits et services offerts par l'Institut. Pour mieux saisir l'ampleur de l'information disponible grâce aux produits et services, voici les principaux champs d'activité qui font actuellement l'objet de travaux à l'Institut :

- les conditions de vie;
- la démographie (par exemple : la natalité, la nuptialité, la mortalité, les migrations internes et externes, l'estimation officielle de la population, les projections pour l'avenir, le bilan annuel);
- la santé et la société;
- la culture et les communications;
- l'économie (par exemple : le commerce extérieur, la conjoncture économique, l'industrie de service, les institutions financières et coopératives, le secteur manufacturier);
- l'économie du savoir (par exemple : la recherche et le développement, l'utilisation des technologies de l'information et des communications, les brevets d'invention, l'innovation);
- les finances;
- l'éducation;
- le travail et la rémunération;
- les comparaisons statistiques internationales;
- l'agriculture;
- les données régionales sous différents aspects.

Le site Internet de l'Institut, dont l'adresse est mentionnée ci-après, offre la possibilité d'en savoir plus sur ces sujets et d'en exploiter les données. Il permet à sa clientèle anglophone de choisir l'anglais comme langue de navigation.

Mentionnons, à titre d'information, que ce sont les ministères et organismes gouvernementaux qui constituent cependant la grande majorité des clients et partenaires de l'Institut, pour lesquels il réalise des études et des enquêtes, produit et diffuse de l'information statistique.

Le tableau qui suit illustre les produits et services accessibles aux citoyens et de quelle façon ils sont offerts. Il fournit également de l'information concernant la gratuité ou l'application d'une tarification, le cas échéant.

## Ses produits et services

### 1. Le site Internet de l'Institut

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Accès à nos services	Frais
Le public en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publications, études, documents d'analyse, bulletins, rapports, documents de référence, cédéroms</li> <li>Données statistiques sur le Québec</li> <li>Banques de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information sur l'Institut, son fonctionnement et ses réalisations</li> <li>Accès aux données statistiques publiques</li> <li>Abonnements, commandes de publication et de cédérom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Internet : <a href="http://www.stat.gouv.qc.ca">www.stat.gouv.qc.ca</a></li> <li>Webmestre : (418) 691-2403, poste 3162</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information gratuite</li> <li>Publications téléchargeables gratuitement ou en vente</li> <li>Cédéroms en vente</li> </ul>

### 2. Le Centre d'information et de documentation (CID)

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Délai de traitement	Accès à nos services	Frais
Le public en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publications, études, documents d'analyse, bulletins, rapports, documents de référence, cédéroms</li> <li>Données statistiques sur le Québec</li> <li>Banques de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réponses aux demandes d'information</li> <li>Possibilité de consulter sur place les publications de l'Institut et d'autres documents statistiques</li> <li>Assistance et conseil dans la recherche de renseignements</li> <li>Abonnements, commandes de publication et de cédérom</li> </ul>	Trois jours ouvrables ou moins	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heures d'ouverture du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30</li> <li>Adresse : 200, chemin Sainte-Foy, 1<sup>er</sup> étage Québec (Québec) G1R 5T4</li> <li>Appel local (Québec) : (418) 691-2401</li> <li>Appel de l'extérieur : 1 800 463-4090</li> <li>Télécopieur : (418) 643-4129</li> <li>Courrier électronique : <a href="mailto:cid@stat.gouv.qc.ca">cid@stat.gouv.qc.ca</a></li> </ul>	<p><i>Traitement de la demande :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gratuit si le traitement requiert une heure de travail ou moins</li> <li>Application de la tarification de l'Institut si le traitement requiert plus d'une heure de travail</li> </ul> <p><i>Vente d'articles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publications (certaines sont gratuites, mais à distribution restreinte)</li> <li>Cédéroms</li> </ul>

### 3. Le Centre d'accès aux données de recherche de l'Institut (CADRISQ)

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Accès à nos services	Frais
Les chercheurs, les professeurs, les étudiants à la maîtrise et au doctorat, les auxiliaires et agents de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données statistiques sur le Québec</li> <li>Banques de données</li> <li>Certains bulletins et publications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité, à certaines conditions, d'exploiter les fichiers de microdonnées des enquêtes de l'Institut, afin d'élargir le champ des analyses et des recherches</li> <li>Séminaires offerts par l'Institut pour présenter ses méthodes, travaux, résultats et analyses</li> <li>Possibilité de consulter sur place certaines publications de l'Institut</li> <li>Abonnements, commandes de publication et de cédérom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heures d'ouverture du lundi au vendredi : de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h (Montréal) de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (Québec)</li> <li>Adresses : 3535, chemin Queen-Mary, bureau 420, Montréal (Québec) H3V 1H8 (situé à l'Université de Montréal) et un point de service situé au 200, chemin Sainte-Foy, 1<sup>er</sup> étage, Québec (Québec) G1R 5T4</li> <li>Téléphone : (514) 343-2299</li> <li>Télécopieur : (514) 343-2288</li> <li>Courrier électronique : <a href="mailto:cadrismq@stat.gouv.qc.ca">cadrismq@stat.gouv.qc.ca</a></li> </ul>	Gratuit en général (tarification applicable à certaines demandes)

### 4. Les travaux statistiques d'analyse et de synthèse et la méthodologie

Clientèle cible	Type de services	Délai de traitement	Accès à nos services	Frais
Les chercheurs, les professeurs, les étudiants, les auxiliaires et agents de recherche, les professionnels de différentes disciplines, les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse statistique des données</li> <li>Compilation statistique sur mesure</li> <li>Études de retombées économiques</li> <li>Études de rémunération et conditions de travail</li> <li>Conseils méthodologiques</li> </ul>	Varie selon la demande	<p><i>Information générale :</i></p> <p>Québec : (418) 691-2401 Montréal : (514) 864-8686 Sans frais : 1 800 463-4090</p>	En fonction de la demande

## Nos engagements

À l'Institut de la statistique du Québec, chaque citoyen est important; voilà pourquoi nous nous engageons de la façon suivante.

### Notre façon d'être

Vous accueillir et vous aborder avec courtoisie, faire preuve de politesse et de respect en toutes circonstances, s'identifier clairement, écouter avec attention et ouverture les demandes que vous exprimez concernant l'information statistique, faciliter l'accès à nos services en vous offrant plusieurs façons de procéder et utiliser un langage précis, clair et simple.

### Notre savoir-faire

Vous offrir des produits et des services statistiques d'une très grande qualité professionnelle et technique qui font appel à l'utilisation de méthodes statistiques éprouvées, vous fournir des renseignements auxquels vous pouvez vous fier, vous guider dans vos recherches de renseignement, vous offrir toujours le meilleur service au moindre coût et répondre le plus rapidement possible à vos demandes d'information statistique.

### Notre garantie de confidentialité

Vous assurer de la confidentialité et de la sécurité des renseignements détenus par l'Institut.

La Loi sur l'Institut de la statistique du Québec, particulièrement son article 25, énonce des obligations de discrétion :

« Le directeur général, les fonctionnaires et toute autre personne dont les services sont utilisés par le directeur général dans l'exercice de ses fonctions ne peuvent révéler ni faire révéler, par quelque moyen que ce soit, des renseignements obtenus en vertu de la présente loi si ces révélations permettent de rattacher un renseignement à une personne, à une entreprise, à un organisme ou à une association en particulier. »

Cet article interdit toute révélation directe des renseignements provenant d'enquêtes, de fichiers administratifs ou dans le cadre des activités de l'Institut, et même toute révélation indirecte, c'est-à-dire qui serait le fruit de comparaison, de déduction ou autre.

Tous les employés de l'Institut, qu'ils soient permanents, occasionnels, contractuels, étudiants, stagiaires ou autre, signent, dès leur entrée en fonction, un serment de discrétion par lequel ils s'engagent solennellement à ne révéler aucune information confidentielle dont ils pourraient prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

De plus, en 1999, l'Institut s'est doté d'un comité de protection des renseignements personnels et des autres renseignements confidentiels. Ce comité est très actif en matière de confidentialité et de sécurité de l'information que l'Institut détient, tant sur papier que sur support électronique. Il voit à la mise en place de principes, de règles, d'énoncés de politique et de modes d'opération, d'activités et d'outils de sensibilisation, et il maintient la vigilance nécessaire en cette matière. La protection et la sécurité tant physique qu'électronique des données sont une préoccupation constante de l'Institut.

## Notre responsabilité à l'égard des répondants à nos enquêtes

Les répondants aux enquêtes contribuent activement à la réalisation des travaux statistiques de l'Institut. Non seulement l'Institut leur garantit la confidentialité des renseignements qu'il recueille auprès d'eux, mais il tient aussi à les informer qu'il accorde la plus haute priorité au respect des répondants à ses enquêtes et qu'il veille constamment à alléger leur tâche.

## La mise à jour de la déclaration

À l'Institut, pour améliorer constamment notre service à la clientèle, nous nous engageons à évaluer, au cours d'un cycle de cinq ans, le degré de satisfaction à l'égard de nos produits et services statistiques, notamment en matière de qualité et de pertinence, à en publier les résultats dans notre rapport annuel de gestion et à apporter les modifications appropriées à notre déclaration de services aux citoyens.

## Vos commentaires, suggestions et plaintes

Si vous avez des commentaires ou des suggestions à faire, ou si vous voulez formuler une plainte, veuillez vous adresser à la Direction générale de l'Institut. Voici les divers moyens de nous joindre :

- par téléphone au (418) 691-2407
- par télécopieur au (418) 691-2417
- par courrier électronique à [direction@stat.gouv.qc.ca](mailto:direction@stat.gouv.qc.ca)
- par la poste, à l'adresse de l'Institut de la statistique du Québec, Direction générale, 200, chemin Sainte-Foy, 5<sup>e</sup> étage, Québec (Québec) G1R 5T4

L'Institut s'engage à communiquer avec vous en moins de deux jours ouvrables s'il s'agit de commentaires ou de suggestions, et à traiter les plaintes dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Il s'engage également à vous en informer s'il ne peut respecter ces délais.

*Institut  
de la statistique*

Québec



*Available in English on our Web site*

Janvier 2003