



Institut de la statistique du Québec

## 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.*

Québec 

## INTRODUCTION

Ayant toujours à cœur de bien servir sa clientèle, l'Institut de la statistique du Québec a mis à jour sa déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration, qui illustre bien que l'Institut place les citoyens au cœur de ses préoccupations, s'inscrit dans la continuité et l'amélioration des résultats atteints depuis la création de l'Institut quant au niveau et à la qualité des produits et services offerts.

## SA MISSION

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.

Ainsi, l'Institut joue un rôle prépondérant auprès de la société québécoise par sa production statistique de qualité qui appuie le débat public, et tant les citoyens que l'État – dans ses choix d'orientation – peuvent s'y fier. La prestation de services offerts à l'Institut est toujours faite avec la volonté de développer la connaissance, de démocratiser l'information statistique et de faciliter l'accès aux données dans le respect de la confidentialité. Par ailleurs, l'Institut s'assure d'offrir des services qui répondent à des standards reconnus sur le plan international.

## SES VALEURS

- 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.

## 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;
- 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 :

Le commerce extérieur

Les comparaisons économiques

Les comptes économiques

La conjoncture économique

L'industrie bioalimentaire

Les institutions financières

Les investissements

Le secteur manufacturier

La science, la technologie et l'innovation

Les conditions de vie et de bien-être

La culture et les communications

La démographie

L'éducation

Le travail et la rémunération

La santé

La méthodologie statistique

Les services et les stratégies de collecte

Le site Web 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 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<sup>1</sup>

## 1. Le site Web de l'Institut<sup>2</sup>

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Délai de publication	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 publications et de cédéroms</li> </ul>	Échéances de publication inscrites au Calendrier de diffusion respectées à 85 % et plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Web : <a href="http://www.stat.gouv.qc.ca">www.stat.gouv.qc.ca</a></li> <li>Webmestre : (418) 691-2403, poste 3034</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 publications et de cédéroms</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, 3<sup>e</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement de la demande : <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> </li> <li>Vente d'articles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publications (certaines sont gratuites, mais à distribution restreinte)</li> <li>- Cédéroms</li> </ul> </li> </ul>

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

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Délai de traitement	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>Banques de données détaillées (enquêtes de l'Institut)</li> <li>Documentation technique sur les enquêtes</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 la documentation technique d'enquêtes de l'Institut</li> </ul>	Recevabilité des demandes d'accès aux données dans un délai maximum d'un mois	<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 (Québec et Montréal)</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, 3<sup>e</sup> étage, Québec (Québec) G1R 5T4</li> <li>Téléphone : (514) 343-2299</li> <li>Télécopieur : (514) 343-2328</li> <li>Courrier électronique : <a href="mailto:cadrisk@stat.gouv.qc.ca">cadrisk@stat.gouv.qc.ca</a></li> </ul>	Gratuit en général (tarification applicable à certaines demandes)

## 4. L'Environnement pour la promotion de la santé et du bien-être (EPSEBE)

Clientèle cible	Type de produits	Type de services	Délai de traitement	Accès à nos services	Frais
Les chercheurs universitaires, les analystes et décideurs publics de toutes les disciplines en santé et dans le domaine social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données de recherche croisées sur le Québec : <ul style="list-style-type: none"> <li>- banques administratives et d'enquêtes de divers ministères et organismes</li> <li>- banques de données de chercheurs</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portail de services spécialisés regroupant un dictionnaire de données facilitant le repérage de l'information disponible au Québec et susceptible de servir la recherche</li> <li>Équipe d'experts disposés à conseiller pour la préparation de requêtes de recherche et le traitement de données</li> <li>Exploitation à distance des données</li> </ul>	Recevabilité des demandes d'utilisation du service dans un délai maximum d'un mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Web : <a href="http://www.epsebe.ca">www.epsebe.ca</a></li> <li>Par courriel : <a href="mailto:epsebe@stat.gouv.qc.ca">epsebe@stat.gouv.qc.ca</a></li> <li>Information générale : voir les coordonnées du CADRISQ</li> </ul>	Tarification variable selon la demande

## 5. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information générale : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Québec : (418) 691-2401</li> <li>- Montréal : (514) 864-8686</li> <li>- Sans frais : 1 800 463-4090</li> </ul> </li> </ul>	En fonction de la demande

1. Comme le spécifie son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, l'Institut s'engage à réduire les obstacles qui limitent le recours à ses services, notamment en matière d'accès aux lieux, d'accueil, de moyens de communication et de sensibilisation de son personnel aux caractéristiques de ces personnes.

2. Afin de répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités, le site Web est désormais pourvu de la technologie W3C et de WAI; de plus, il répond également aux sept recommandations du « Guide d'accessibilité aux sites Web ».

## NOS ENGAGEMENTS

À l'Institut de la statistique du Québec, chaque citoyen est important et nous veillons notamment à ce que notre offre de services soit adaptée aux besoins des personnes ayant des incapacités; 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. À l'Institut, assurer la qualité, c'est adapter l'information statistique aux besoins des utilisateurs. Pour y répondre adéquatement, l'Institut a retenu six dimensions de qualité qui permettent de satisfaire – selon un juste équilibre – ces besoins. Il s'agit de : la pertinence, la fiabilité et l'objectivité, la comparabilité, l'actualité, l'intelligibilité et l'accessibilité.

### 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 de la mission de l'Institut. Non seulement l'Institut leur garantit la confidentialité des renseignements qu'il recueille auprès d'eux, mais il leur accorde le plus grand respect. L'Institut s'assure de constamment alléger leur tâche, en évitant le dédoublement d'enquêtes, en exploitant davantage les données administratives disponibles et en ayant recours à des modes de collecte diversifiés.

## **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 au Centre d'information et de documentation. Voici les divers moyens de nous joindre :

- par téléphone au 418 691-2401 ou au 1 800 463-4090
- par télécopieur au 418 643-4129
- par le biais du site Web : [www.stat.gouv.qc.ca/outils/renseignementcid.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/outils/renseignementcid.htm)
- par la poste, à l'adresse de l'Institut de la statistique du Québec, Centre d'information et de documentation, 200, chemin Ste-Foy, 3<sup>e</sup> étage, Québec (Qc) G1R 5T4

L'Institut s'engage à communiquer avec vous dans un délai de trois jours ouvrables ou moins 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. La possibilité d'accompagner les personnes ayant des incapacités dans la formulation d'une plainte est également offerte.

**Institut  
de la statistique**

**Québec**



*Available in English on our Web site*

*Janvier 2008*