

Sondage sur l'expérience utilisateur en ce qui a trait à l'accès à l'information

Contexte

Entre juillet et août 2021, un sondage sur l'expérience utilisateur (EU) a été réalisé afin de recueillir des commentaires sur le processus de présentation des demandes d'accès à l'information (AI) des documents du gouvernement.

Le sondage était composé de quatre sections, avec un total de 32 questions, organisées comme suit :

1. Présentation d'une demande (Q1-Q11)
2. Communication avec un agent de l'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) (Q12-Q18)
3. Publication proactive (Q19-Q24)
4. Données démographiques (Q25-Q31)

Les questions et la répartition des réponses figurent ci-dessous. Veuillez noter ce qui suit :

- Certaines questions du sondage étaient obligatoires et d'autres facultatives, ce qui influait sur le nombre total de réponses reçues par question.
- De même, certaines questions permettaient aux répondants de choisir toutes les options qui s'appliquaient, ce qui augmentait le nombre total de réponses reçues pour une question.
- Chacun de ces cas a été noté ci-dessous.

Résumé

Le sondage a réuni 294 répondants. 13 % (39 répondants) ont indiqué qu'ils n'avaient jamais présenté de demande d'accès à l'information. Étant donné qu'il s'agissait d'un sondage sur l'expérience utilisateur, le sondage s'arrêtait là pour les répondants. En moyenne, les répondants qui avaient présenté une demande d'AI ont indiqué en avoir présenté trois globalement et deux au cours des deux dernières années. 62 répondants qui avaient présenté une demande ont indiqué avoir éprouvé des difficultés à savoir comment présenter la demande. Lorsque nous leur avons demandé quelles difficultés ils avaient rencontrées, la plupart des répondants ont indiqué des problèmes liés au processus d'AI en soi plutôt qu'à la plateforme. Les résultats du sondage cadrent avec ce que nous avons entendu pendant les consultations publiques. Parmi les principaux thèmes figurent :

- Élargissement du droit d'accès
- Augmentation de la quantité de renseignements divulgués
- Réduction des délais d'attente
- Renforcement de la divulgation proactive
- Amélioration de la capacité du système d'accès à l'information

Questions et réponses

Question 1 : Have you submitted an access to information request? / Avez-vous soumis une demande d'accès à l'information? (Question obligatoire – 294 réponses)

- Oui = 255 (87 %)
- Non = 39 (13 %)

Remarque : Étant donné qu'il s'agissait d'un sondage visant à évaluer l'expérience utilisateur, le sondage s'est terminé à ce stade-ci pour les 39 répondants qui ont déclaré n'avoir jamais présenté de demande d'accès à l'information.

Question 2 : How many request(s) have you submitted overall? / En tout, combien de demandes avez-vous soumis? (Question obligatoire – 255 réponses)

- De 1 à 5 = 113 (44 %)
- De 6 à 20 = 66 (26 %)
- De 21 à 50 = 26 (10 %)
- De 51 à 100 = 19 (8 %)
- 101 et plus = 31 (12 %)

Question 3 : How many request(s) have you submitted in the last two years? / Combien de demandes avez-vous soumis au cours des deux dernières années? (Question facultative – résultats fondés sur 234 réponses)

- 0 = 7 (3 %)
- De 1 à 5 = 134 (57 %)
- De 6 à 20 = 48 (20 %)
- De 21 à 50 = 23 (9 %)
- De 51 à 100 = 14 (6 %)
- Plus de 101 = 7 (3 %)

Question 4 : When was the last time you submitted a request? / Quand avez-vous soumis une demande pour la dernière fois? (Question facultative – résultats fondés sur 236 réponses)

- Il y a moins d'un an = 166 (70 %)
- Il y a 1 ou 2 ans = 59 (25 %)
- Il y a 2 ou 3 ans = 7 (3 %)
- Il y a de 3 à 5 ans = 2 (<1 %)
- Il y a plus de 5 ans = 2 (<1 %)

Question 5 : In the last two years, how did you submit your access to information request(s)? (Select all that apply) / Au cours des deux dernières années, quels moyens avez-vous utilisés pour transmettre vos demandes d'accès à l'information? (Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.) (Question obligatoire – résultats fondés sur 382 réponses)

- Aucune demande n'a été présentée au cours des deux dernières années = 1 (<1 %)
- Via la plateforme en ligne (service de demande en ligne d'AIPRP du gouvernement du Canada) = 219 (57 %)
- Via la plateforme en ligne (service de demande en ligne d'AIPRP d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC]) = 49 (13 %)
- Via la plateforme en ligne (service de demande en ligne d'AIPRP de Bibliothèque et Archives Canada [BAC]) = 22 (6 %)

- Par la poste (formulaire papier ou demande manuscrite) = 41 (11 %)
- Par courriel = 44 (12 %)
- Autre = 6 (2 %)

Question 6 : Did you encounter any difficulties finding out how to make the request(s)? / Avez-vous eu de la difficulté à trouver comment transmettre une demande? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui (veuillez préciser) = 62 (24 %)
- Non = 193 (76 %)

Question 7 : Please specify/ Veuillez préciser

- Veuillez vous reporter aux commentaires figurant dans l'ensemble de données.

Question 8 : Did you encounter any difficulty determining to which federal institution your request(s) should be made? / Avez-vous eu de la difficulté à déterminer à quelle institution fédérale vous devez adresser votre demande? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui (veuillez préciser) = 50 (20 %)
- Non = 205 (80 %)

Question 9 : Please specify / Veuillez préciser

- Veuillez vous reporter aux commentaires figurant dans l'ensemble de données.

Question 10 : Did you receive a response(s) within 30 days after the department received your request, as established by the Access to Information Act? / Avez-vous reçu vos réponses dans les 30 jours suivant la réception de vos demandes par le ministère, comme le prévoit la Loi sur l'accès à l'information? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 76 (31 %)
- Non = 103 (40 %)
- Oui, mais seulement pour une partie de mes demandes = 67 (26 %)
- Ne sait pas = 8 (3 %)

Question 11 : Did you receive all the information you requested? / Avez-vous reçu toute l'information que vous avez demandée? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 43 (17 %)
- Non = 160 (63 %)
- Oui, mais seulement pour une partie de mes demandes = 46 (18 %)
- Ne sait pas = 6 (2 %)

Question 12 : Did you receive the information in the format you requested? / Avez-vous reçu l'information dans le format que vous avez demandé? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 113 (44 %)
- Non = 81 (32 %)
- Oui, mais seulement pour une partie de mes demandes = 45 (18 %)
- Ne sait pas = 16 (6 %)

Question 13 : Have you ever encountered any other issues with the process of submitting an access

to information request?/ Avez-vous déjà rencontré d'autres problèmes dans le cadre du processus de présentation d'une demande d'accès à l'information? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 136 (53 %)
- Non = 119 (47 %)

Question 14 : Please specify / Veuillez préciser

- Veuillez vous reporter aux commentaires figurant dans l'ensemble de données.

Question 15 : Has a representative from an institution to which you have submitted a request ever reached out to you about your request(s)? / Un représentant d'une institution à laquelle vous avez présenté une demande, vous a-t-il déjà contacté au sujet de vos demandes? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 189 (74 %)
- Non = 66 (26 %)

Question 16 : What subject was discussed with the ATIP Officer? Select all that apply / Quel était le sujet de discussion avec l'agent(e) de l'AIPRP? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 15 – résultats fondés sur 580 réponses)

- Plage de dates = 84 (14 %)
- Domaine de recherche = 78 (13 %)
- Interprétation de la demande = 106 (18 %)
- Portée de la demande = 115 (20 %)
- Prolongation des délais = 122 (21 %)
- Moyen ou format de la publication = 45 (8 %)
- Autre (veuillez préciser) = 30 (6 %)

Question 17 : Did the assistance from the ATIP Officer help you with your request(s)? / L'agent(e) de l'AIPRP, a-t-il/elle été en mesure de vous aider avec vos demandes? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 62 (25 %)
- Non = 100 (40 %)
- Oui, mais seulement pour une partie de mes demandes = 81 (33 %)
- Préfère ne pas répondre = 4 (2 %)

Question 18 : In the last two years, have you filed a complaint with the Office of the Information Commissioner regarding an Access to Information request that you made? / Au cours des deux dernières années, avez-vous déposé une plainte auprès du Commissariat à l'information concernant une demande d'accès à l'information que vous avez présentée? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 88 (34 %)
- Non = 167 (65 %)

Question 19 : Did you encounter any issues finding information about how to make a complaint? / Avez-vous eu de la difficulté à trouver de l'information sur la façon de déposer une plainte? (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 18 – résultats fondés sur 88 réponses)

- Oui = 16 (18 %)
- Non = 70 (80 %)
- Préfère ne pas répondre = 2 (2 %)

Question 20 : What was the nature of the complaint? (Select all that apply) / Quelle était la nature de la plainte? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 18 – résultats fondés sur 226 réponses)

- Les périodes de 30 jours et toute période supplémentaire se sont écoulées, et aucune réponse finale de l'institution n'a été reçue = 64 (28 %)
- Prolongation du délai : Prolongation demandée en vertu de l'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* = 40 (18 %)
- Exemptions et exclusions : des documents ont été entièrement ou partiellement retenus par les institutions = 60 (27 %)
- Recherche incomplète ou aucun document trouvé : l'institution n'a trouvé aucun document ou a fourni moins de documents que prévu pour votre demande = 47 (21 %)
- Préfère ne pas répondre = 1 (<1 %)
- Autre (veuillez préciser) = 14 (6 %)

Question 21 : Are you aware that the government of Canada is required to proactively publish certain types of information? / Êtes-vous au courant que le gouvernement du Canada est tenu de publier de manière proactive certains types d'informations? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 199 (78 %)
- Non = 56 (22 %)

Question 22 : Are you aware of the Open Government Portal (<https://open.canada.ca/en>)? / Connaissez-vous le Portail du gouvernement ouvert (<https://ouvert.canada.ca/fr>)? (Question obligatoire – 255 réponses)

- Oui = 157 (62 %)
- Non = 98 (38 %)

Question 23 : Have you ever used the Open Government Portal to look for published information before submitting an access to information request? / Avez-vous déjà utilisé le Portail du gouvernement ouvert pour rechercher des informations publiées, avant de présenter une demande d'accès à l'information? (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 22 – résultats fondés sur 157 réponses)

- Oui = 124 (79 %)
- Non = 33 (21 %)

Question 24 : Did you find other information of interest while navigating the Open Government Portal? / Avez-vous trouvé d'autres informations intéressantes pendant que vous naviguiez sur le site du Portail du gouvernement ouvert? (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 23 – résultats fondés sur 124 réponses)

- Oui = 83 (67 %)
- Non = 41 (33 %)

Question 25 : Did you find the information you were looking for on the Open Government Portal? / Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez sur le Portail du gouvernement ouvert? (Question obligatoire pour ceux qui ont répondu Oui à la question 23 – résultats fondés sur 124 réponses)

- Oui = 56 (45 %)
- Non = 68 (55 %)

Question 26 : Please specify / Veuillez préciser

- Veuillez vous reporter aux commentaires figurant dans l'ensemble de données.

Question 27 : Do you have any further comments related to access to information you would like to make? / Avez-vous d'autres commentaires liés à l'accès à l'information dont vous aimeriez nous faire part?

- Veuillez vous reporter aux commentaires figurant dans l'ensemble de données.

Questions démographiques

Question 28 : Are you a Canadian citizen or permanent resident? / Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne) ou un(e) résident(e) permanent(e)? (Question facultative – résultats fondés sur 252 réponses)

- Oui = 248 (98 %)
- Non = 4 (2 %)

Question 29 : In which province or territory do you reside? / Dans quelle province ou dans quel territoire résidez-vous? (Question facultative – résultats fondés sur 247 réponses)

- Alberta = 10 (4 %)
- Colombie-Britannique = 37 (15 %)
- Manitoba = 8 (3 %)
- Nouveau-Brunswick = 7 (3 %)
- Terre-Neuve-et-Labrador = 4 (2 %)
- Nouvelle-Écosse = 13 (5 %)
- Ontario = 124 (50 %)
- Québec = 33 (13 %)
- Saskatchewan = 3 (1 %)
- Territoires du Nord-Ouest = 0
- Nunavut = 0
- Île-du-Prince-Édouard = 0
- Yukon = 0
- À l'extérieur du Canada = 8 (3 %)

Question 30 : Which category of requester best describes you? / Quelle catégorie de demandeur vous décrit le mieux? (Question facultative – 255 réponses)

- Milieu universitaire = 28 (10 %)
- Entreprise (secteur privé) = 43 (17 %)
- Média = 20 (8 %)

- Membre du public = 96 (38 %)
- Institution non gouvernementale = 23 (9 %)
- Préfère ne pas le divulguer = 20 (8 %)
- Autre = 25 (10 %)

Question 31 : Do you identify with any of the following equity-seeking groups? (Select all that apply) / Appartenez-vous à l'un des groupes suivants en quête d'équité? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.) (Question facultative – résultats fondés sur 293 réponses)

- Autochtones = 29 (10 %)
- Personnes en situation de handicap = 28 (10 %)
- LGBTQ2+ = 25 (9 %)
- Minorité visible = 33 (11 %)
- Femmes = 65 (22 %)
- Aucun = 64 (22 %)
- Préfère ne pas répondre = 40 (14 %)
- Autre (veuillez préciser) = 9 (3 %)

Question 32 : Do you live in a rural or remote community? / Vivez-vous dans une communauté rurale ou éloignée? (Question facultative – résultats fondés sur 254 réponses)

- Oui = 37 (14 %)
- Non = 20 (81 %)
- Préfère ne pas répondre = 12 (5 %)