



[Canada.ca](#) > [Services partagés Canada](#) > [À propos de Services partagés Canada](#) > [Transparence](#)

> [Accès à l'information et Protection des renseignements personnels](#)

> [Publications – Accès à l'information et protection des renseignements personnels](#)

Sondage auprès des clients concernant les demandes d'AIPRP pour 2024-2025 : Ce que nous avons entendu

Février 2025

Table de matières

- [Contexte](#)
- [Service à la clientèle](#)
 - [Résultats](#)
 - [Satisfaction des clients](#)
 - [Convivialité](#)
 - [Communication](#)
 - [Établissement de la portée des demandes](#)
 - [Principaux points à retenir](#)
- [Publication proactive](#)
 - [Résultats](#)
 - [Principaux points à retenir](#)
- [Prochaines étapes](#)
 - [Au sein de SPC](#)
 - [Bureau de l'AIPRP](#)
 - [Direction générale du dirigeant principal des finances et de l'approvisionnement \(DGDPA\)](#)
 - [Communications](#)
 - [Au sein du gouvernement](#)
 - [SCT](#)

▼ Autorisation de reproduction

Sauf avis contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Titre complet de la publication soit fourni, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et

que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à publication-publication@ssc-spc.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de Services partagés Canada, 2025.

Sondage auprès des clients concernant les demandes d'AIPRP pour 2024-2025 : Ce que nous avons entendu

No. de catalogue **P115-19F-PDF**

ISSN 2819-6511

Issued also in English under the title: **ATIP Client Survey 2024-2025: What we heard**

Cat. No. **P115-19E-PDF**

ISSN **2819-6503**

Contexte

En janvier 2025, la Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) a envoyé par courriel un sondage à 46 demandeurs dont les demandes d'accès à l'information avaient été fermées au cours de l'année civile 2024. Le sondage portait sur deux principaux aspects : le service à la clientèle et les possibilités futures de publication proactive. Publié sur Formulaires GC, le sondage était accessible du 14 janvier au 10 février. Au total, 11 réponses ont été reçues, ce qui correspond à un taux de participation de 24 %.

Service à la clientèle

La Division de l'AIPRP est l'une des rares divisions de SPC qui offre directement des services au public et interagit avec lui. La prestation d'un service à la clientèle de qualité est un élément clé de notre travail. La première partie du sondage a permis de recueillir des données sur la satisfaction des clients, l'expérience utilisateur, la communication et la manière dont les demandeurs formulent leurs demandes et établissent leur portée. À la fin du sondage, on a demandé aux répondants s'ils envisageraient d'utiliser des services de soutien à la présentation des demandes d'AIPRP si ceux-ci leur étaient offerts.

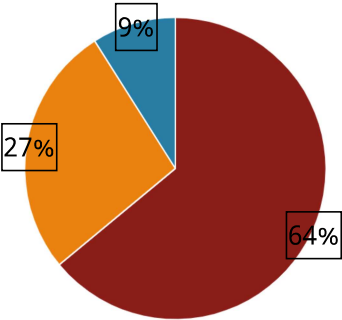
Résultats

Satisfaction des clients

La plupart (91 %) des répondants ont réussi à trouver les renseignements qu'ils cherchaient, soit dans leur ensemble (64 %) ou en partie (27 %). Personne n'a répondu qu'il y avait beaucoup d'informations non pertinentes, ce qui suggère que le Bureau de l'AIPRP fait un excellent travail pour supprimer les documents non pertinents et en double. Plus de la moitié (55 %) des répondants ont déclaré être satisfaits du traitement de leur demande. Les suggestions d'amélioration ont principalement porté sur des problèmes de communication, notamment le fait qu'aucun accusé de réception n'est envoyé, les délais de réponse trop longs et le manque de transparence quant aux procédures. Quelques personnes se sont plaintes de la durée du processus, et une personne a critiqué la façon dont les documents sont conservés par le Ministère.

Avez-vous réussi à trouver les renseignements que vous cherchiez?

Pourcentage

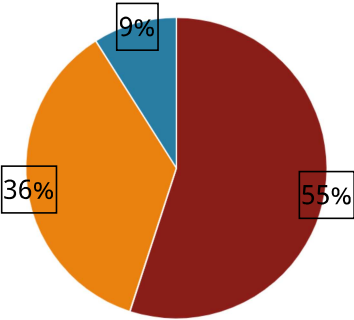


- Oui
- En partie
- Non

► Avez-vous réussi à trouver les renseignements que vous cherchiez? - Tableau

Êtes-vous satisfaits du traitement de votre demande?

Pourcentage



- Oui
- Non
- Vide

► Êtes-vous satisfaits du traitement de votre demande? - Tableau

Convivialité

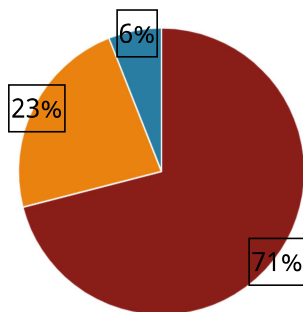
Présentation des demandes

À l'heure actuelle, les demandeurs peuvent présenter leur demande au Bureau de l'AIPRP de trois façons : au moyen du portail de demande d'AIPRP en ligne, par courriel ou par la poste. Le portail de demande d'AIPRP en ligne est géré par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et permet aux demandeurs de présenter leur demande et leur paiement en ligne. Il s'agit de la méthode privilégiée par la Division de l'AIPRP pour recevoir les demandes. Le courriel est un moyen peu pratique pour la présentation des demandes, car la somme due doit tout de même être perçue, sauf si les frais de demande ont été levés.

Au cours de la dernière année, 71 % de nos demandes ont été reçues au moyen du portail de demande d'AIPRP en ligne, 23 % par courriel et 6 % par la poste. Il convient de noter que toutes les demandes reçues par la poste étaient des demandes mal acheminées qui auraient dû être envoyées à une autre institution.

Moyen de réception

Pourcentage



■ Portail de demande d'AIPRP

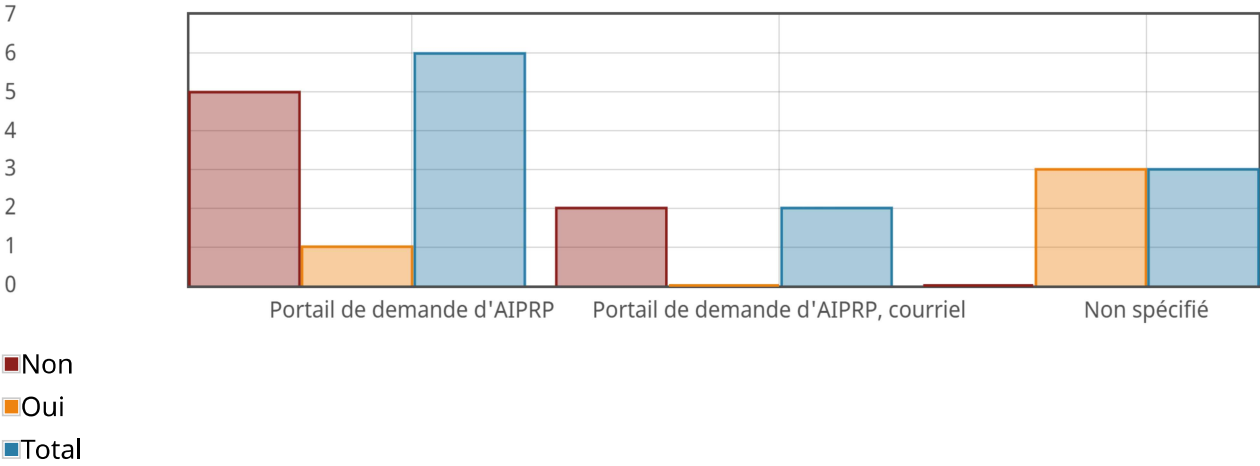
■ Courriel

■ La poste

► Moyen de réception - Tableau

Dans le cadre du sondage, 63 % des demandeurs ont répondu que le processus de présentation des demandes d'accès à l'information n'était pas convivial. Il est important de préciser que toutes les personnes qui ont présenté leur demande par courriel ont trouvé le processus peu convivial, mais ce sentiment était partagé par la majorité de celles qui ont présenté leur demande au moyen du portail de demande d'AIPRP en ligne.

Trouvez-vous que le processus de présentation des demandes est convivial?

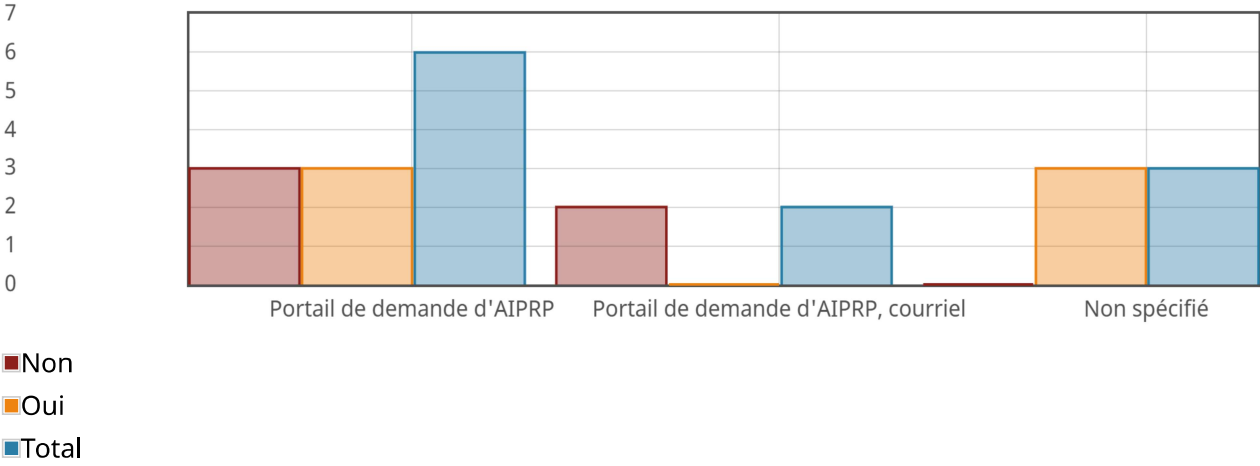


► Trouvez-vous que le processus de présentation des demandes est convivial? - Tableau

Suivi des demandes

En revanche, un peu plus de la moitié (54 %) des demandeurs ont déclaré que le suivi de leur demande était convivial. Les données ne permettent pas de comprendre pourquoi le niveau de satisfaction est plus élevé en ce qui concerne le suivi; toutefois, cela pourrait s’expliquer par les interactions directes entre les demandeurs et les analystes.

Trouvez-vous que le suivi de votre demande est convivial?



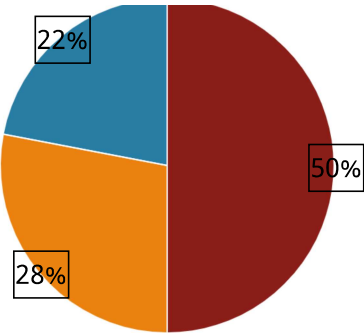
► Trouvez-vous que le suivi de votre demande est convivial? - Tableau

Réception des documents

La moitié des répondants préfèrent recevoir les documents directement par courriel, tandis que 28 % préfèrent le service Connexion postal, 22 % préfèrent le portail de demande d’AIPRP en ligne. Personne ne préfère le format papier. La pratique courante au sein de notre bureau consiste à répondre en utilisant le service Connexion postal, car ce service est plus sécurisé que le courrier électronique (approuvé pour l’information désignée jusqu’à Protégé B) et offre une limite de taille de fichier plus importante que le portail de demande d’AIPRP en ligne (1 Go au total par fichier).

Comment préférez-vous recevoir les documents?

Pourcentage



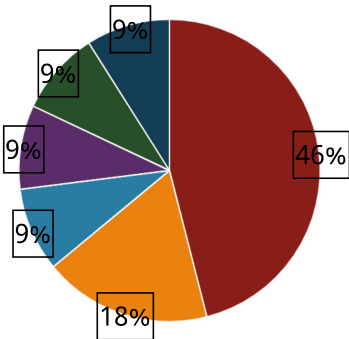
- Courriel
- Service Connexion postal
- Portail de demande d'AIPRP

► Comment préférez-vous recevoir les documents? - Tableau

À noter que certains demandeurs sont à l’aise avec plus d’une méthode de transmission, mais il y a une préférence marquée pour l’envoi direct par courrier électronique.

Comment préférez-vous recevoir les documents?

Pourcentage



- Courriel
- Portail de demande d'AIPRP, service Connexion postal, courriel
- Service Connexion postal
- Courriel, service Connexion postal
- Portail de demande d'AIPRP
- Courriel, service Connexion postal, portail de demande d'AIPRP

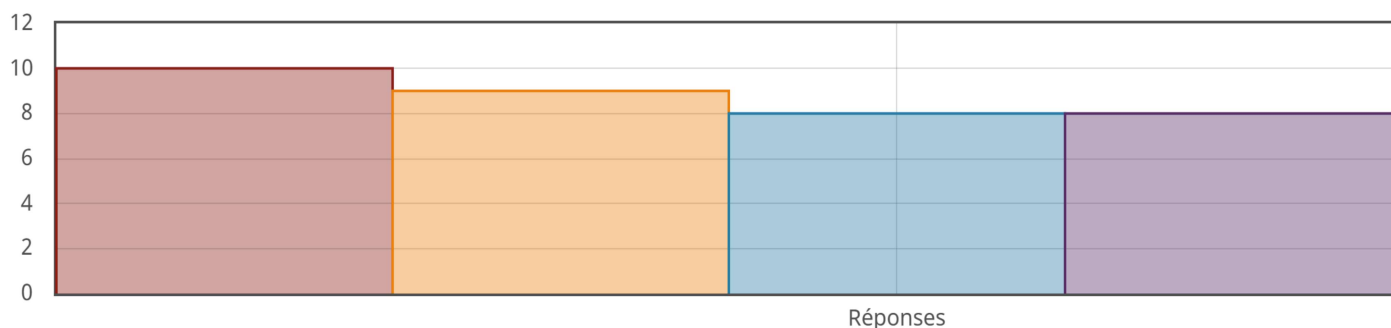
► Comment préférez-vous recevoir les documents? - Tableau

Communication

Accusés de réception

Tous les demandeurs ayant répondu au sondage estiment que les accusés de réception sont utiles pour les raisons ci-dessous.

Qu’est-ce que vous trouvez utile à leur sujet?



■ Confirme la réception

■ Date d'échéance législative

■ Informations de contact de l'analyste

■ Fournit un numéro de dossier

► Qu'est-ce que vous trouvez utile à leur sujet? - Tableau

Les accusés de réception ne sont pas actuellement envoyés de manière systématique. L'une des réponses à la question « Comment pourrions-nous mieux vous servir? » mentionnait l'absence d'accusés de réception comme une lacune dans notre service à la clientèle.

La Division de l'AIPRP de SPC est consciente que certains ministères ont cessé d'envoyer des accusés de réception dans le cadre de la simplification des processus, mais compte tenu des résultats du sondage, nous donnerons la priorité au service à la clientèle et continuerons de les inclure dans notre processus, car le gain de temps global est minime.

Autre contact

Uniquement 36 % des demandeurs seraient heureux que les analystes les contactent régulièrement pour confirmer leur compréhension de la demande; toutefois, les 64 % autres aimeraient être contactés si l'analyste a une suggestion pour améliorer la demande.

La rapidité de réponse à la correspondance a été mentionnée comme un aspect à améliorer par de nombreux répondants. Par conséquent, l'établissement de normes de service liées à cet aspect pourrait améliorer la satisfaction des clients.

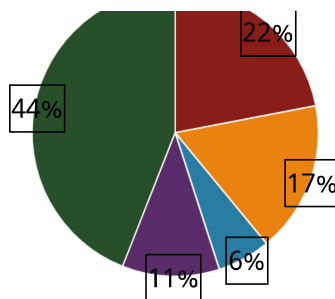
Établissement de la portée des demandes

Les demandeurs utilisent une gamme de sources pour formuler leurs demandes et établir leur portée. L'organigramme et le site Web de SPC sont des sources très consultées, et plusieurs demandeurs ont fait appel à l'expertise du Bureau de l'AIPRP. Quarante-quatre pour cent ont utilisé une source autre que celles suggérées par le Bureau de l'AIPRP et ont indiqué comme sources supplémentaires leurs connaissances ou idées personnelles ou professionnelles et les données ouvertes.

Qu'avez-vous utilisé pour déterminer la portée de votre ou vos demande(s)?

Pourcentage





■ L'organigramme de SPC

■ Site web de SPC

■ Info Source

■ Analyste de l'AIPRP

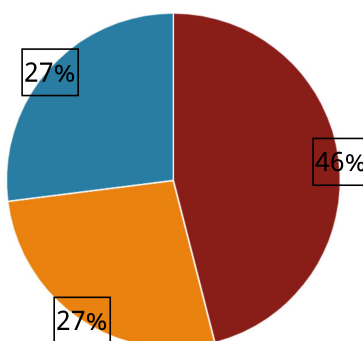
■ Autre

► **Qu'avez-vous utilisé pour déterminer la portée de votre ou vos demande(s)?** - Tableau

Les demandeurs ont ensuite été sondés quant à leur disposition à utiliser un service de soutien à la présentation des demandes, décrit comme suit : aide à la formulation de la demande, ciblage de documents particuliers ou recherche d'informations pertinentes dans le domaine public. Près de trois quarts des personnes sondées ont répondu positivement à cette idée, ce qui suggère que la mise en place de ce service pourrait améliorer l'expérience des demandeurs. Ce service pourrait être déployé au moyen d'un formulaire de contact et géré par un certain nombre d'analystes principaux qui connaissent bien le Ministère et ses fonds de renseignements. Le fait d'avoir des discussions visant à établir la portée avant la présentation d'une demande permettra de gagner du temps et de réduire les efforts à l'intérieur du délai prescrit, et, on espère, de produire des demandes plus ciblées qui amélioreront la satisfaction des clients et réduiront les efforts de recherche de documents, le nombre de pages et le temps d'examen pour SPC.

Si nous offrions un soutien pour la soumission de demandes AIPRP, utiliseriez-vous ces services?

Pourcentage



■ Peut-être

■ Oui

■ Non

► **Si nous offrions un soutien pour la soumission de demandes AIPRP, utiliseriez-vous ces services?** - Tableau

Principaux points à retenir

- Dans l'ensemble, nos clients sont satisfaits du service et trouvent ce qu'ils cherchent, mais ils se plaignent du temps requis.
- La convivialité du portail de demande d'AIPRP en ligne est perçue comme insuffisante et devrait être signalée au SCT.
- Le courriel est le moyen préféré pour recevoir les documents. Nous devrions examiner s'il convient de modifier les pratiques en matière d'accès à l'information.
- L'envoi d'accusés de réception devrait être la norme.
- La mise à jour régulière du site Web de SPC et des organigrammes facilitera l'établissement de la portée des demandes.
- Il serait utile de mettre à l'essai un service de soutien à la présentation des demandes.

Publication proactive

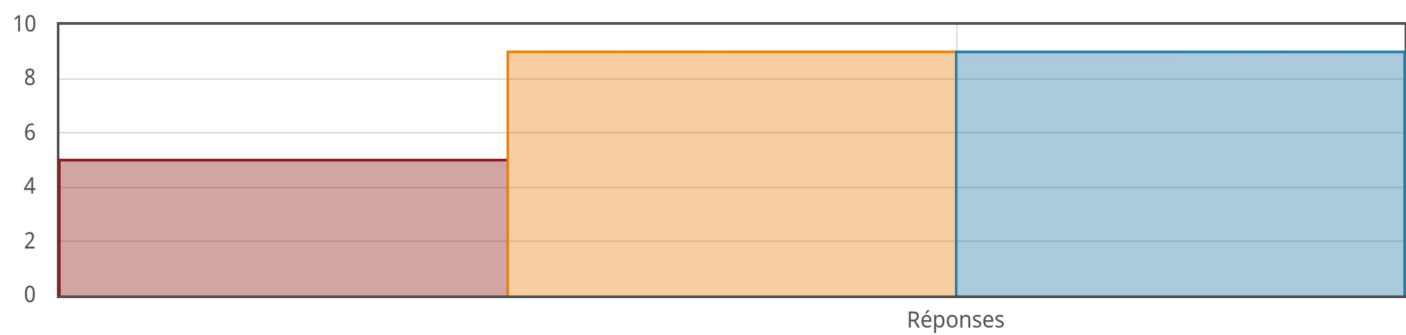
Les citoyens exigent la transparence de la part de leurs gouvernements. Bien que les demandes d'accès à l'information soutiennent la transparence, c'est sur une base très granulaire. L'équipe responsable de l'accès à l'information répond aux demandes d'accès aux documents qui sont formulées par des particuliers, mais ne communique pas de manière proactive des informations sur le Ministère et ses décisions à un public plus vaste. Le Bureau de l'AIPRP et d'autres secteurs du Ministère contribuent de manière proactive à la publication de documents sur le site Gouvernement ouvert. L'amélioration de l'information publique de SPC présente trois avantages potentiels : une transparence accrue, potentiellement moins de demandes d'accès à l'information répétées et des demandes plus ciblées fondées sur de meilleurs renseignements.

Résultats

La deuxième partie du sondage portait sur les possibilités futures de publications proactives utiles. Cette question a été traitée dans deux catégories : les éléments statiques qui peuvent être publiés et maintenus et les publications proactives continues sur un sujet particulier.

Nos demandeurs aimeraient en savoir plus sur la façon dont SPC fonctionne et ce qu'il fait. Plus de 80 % des répondants aimeraient une structure organisationnelle publique qui montre les directions générales et leurs responsabilités. De même, une liste des grands projets et une description seraient utiles. Il s'agit d'une discussion qui devrait être entreprise avec l'équipe des communications afin d'améliorer la façon dont SPC sert le public.

Lequel des éléments suivants vous intéresserait s'il était rendu disponible de manière proactive?

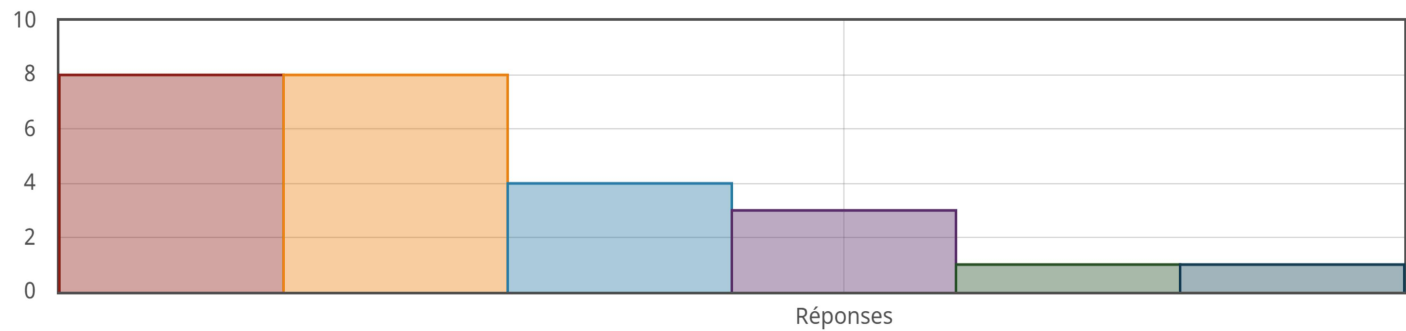


- Description des processus d'approvisionnement utilisés à SPC
- Descriptions de projets majeurs
- Structure organisationnelle qui montre les directions générales et leurs responsabilités

► Lequel des éléments suivants vous intéresserait s'il était rendu disponible de manière proactive? -

Tableau

Quels sujets vous intéressent le plus?



- Contrats
- Notes d'information
- Liste d'entrepreneurs
- Autre
- Services d'aide temporaire total \$/année
- Liste d'employés occasionnels

► Quels sujets vous intéressent le plus? - Tableau

Voici d'autres suggestions de divulgation proactive : documents publics, procédures opérationnelles normalisées, règlements, graphiques, exemples de demandes d'accès à l'information.

Principaux points à retenir

- Les demandeurs aimeraient que SPC mette à la disposition du public sa structure organisationnelle, ses responsabilités et les descriptions des grands projets. Environ la moitié d'entre eux aimeraient obtenir des documents sur les processus d'approvisionnement utilisés à SPC.
- Les principaux éléments de divulgation proactive sont les notes d'information et les contrats, suivis d'une liste d'entrepreneurs.

Prochaines étapes

Au sein de SPC

Bureau de l'AIPRP

Le Bureau de l'AIPRP cherchera à modifier les pratiques afin de tenir compte des points à retenir en matière de communication. Plus précisément, en veillant à ce que des accusés de réception soient envoyés, en établissant des délais de réponse normalisés pour la correspondance avec les demandeurs et en veillant à ce que le processus d'AIPRP soit plus clair sur notre site Web externe. Un service de soutien à la présentation des demandes sera mis à l'essai au cours du prochain exercice.

D'autres consultations publiques pourraient être menées auprès des répondants ayant indiqué qu'ils souhaitent contribuer à l'amélioration du service à la clientèle et à la publication proactive.

Direction générale du dirigeant principal des finances et de l'approvisionnement (DGDPFA)

Ce sondage s'inscrit dans le cadre d'un projet de collaboration plus vaste en matière de publication proactive mené en partenariat avec l'équipe de la DGDPFA. Les résultats des publications proactives relatives à l'approvisionnement et aux contrats aideront à cibler et à prioriser ces efforts. Cela comprend : des listes d'entrepreneurs, des services d'aide temporaire, des copies caviardées des contrats et des descriptions des processus d'approvisionnement utilisés.

Communications

Le Bureau de l'AIPRP devra collaborer avec les Communications pour aider le public à accéder à des organigrammes adéquats dans lesquels les rôles et les responsabilités sont clairement définis. Ce matériel est actuellement disponible sur l'intranet MonSPC, mais seulement de façon limitée sur le site Web externe. Il faudrait également déterminer où publier les informations relatives aux grands projets et désigner la personne qui sera chargée de les mettre à jour et à quelle fréquence. Toutefois, dans l'ensemble, l'amélioration de ces fonds de renseignements publics est un moyen important pour SPC d'accroître sa transparence.

Au sein du gouvernement

SCT

La Division de l'AIPRP de SPC communiquera les résultats de l'expérience utilisateur concernant le portail de demande d'AIPRP en ligne au SCT et l'encouragera à solliciter d'autres commentaires du public pour améliorer la

convivialité.

Date de modification : 2025-09-22