

**Evaluation de la LIPAD
Sondage téléphonique
auprès de la population
genevoise**

Sur mandat de la Commission
externe d'évaluation des
politiques publiques (CEPP)

**Massimo Sardi
Mathieu Simonin**

Institut *érasml*
Octobre 2008

érasml sa

rue de la gabelle 6

cp 1313

1227 carouge

t: +41 22 304 44 24

f: +41 22 304 44 34

www.erasml.ch

SOMMAIRE

1. REALISATION DE L'ETUDE	3
1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE.....	3
1.2. THEMATIQUE : LA LIPAD	3
1.3. METHODE	4
1.3.1. Echantillonnage	4
1.3.2. Validation de l'échantillon	5
1.3.3. Pondération et présentation des résultats	9
1.4. REALISATION DU SONDAGE.....	10
2. RESULTATS.....	12
2.1. BESOIN EN DIFFERENTS TYPES D'INFORMATIONS	12
2.2. BESOINS POUR DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS AU SENS DE LA LIPAD.....	13
2.3. INFORMATION/DOCUMENTS OBTENUS SANS RECHERCHE	15
2.4. RECHERCHE ACTIVE D'INFORMATIONS/DOCUMENTS EN GENERAL	17
2.5. EXEMPLES CONCRETS DE RECHERCHE D'INFORMATIONS.....	27
2.6. CONNAISSANCE DE LA LIPAD	33
2.7. EXPERIENCES DE RECOURS A LA LIPAD.....	35
2.8. AVIS SUR LA TRANSPARENCE DES ADMINISTRATION ET AUTRES INSTITUTIONS ASSUJETTIES	36
3. SYNTHESE DES RESULTATS.....	38
3.1. SYNTHÈSE GÉNÉRALE.....	38
3.2. PROFILS DE REpondants ET RECHERCHE D'INFORMATIONS	40
4. ANNEXE	43
4.1. SCHEMATISATION DU PROCESSUS DE RECHERCHE D'INFORMATION	43
4.2. SCHEMATISATION DE LA CONNAISSANCE DE LA LIPAD	43
4.3. RECHERCHES DE DOCUMENTS (PROCESSUS).....	44
4.4. QUESTIONNAIRE	

1. REALISATION DE L'ETUDE

1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE

La commission externe d'évaluation des politiques publiques (ci-après CEPP) a décidé d'évaluer certains aspects de **la mise en œuvre et des effets de la Loi sur l'information du public et l'accès aux documents (LIPAD)**, utilisant sa compétence de déterminer ses propres thèmes d'évaluation, selon l'art. 28 al. 3 de la loi sur la surveillance de la gestion administrative et financière et l'évaluation des politiques publiques (autosaisine).

Dans le cadre de cette évaluation et afin de mieux connaître les besoins et les démarches du public, il a été demandé de réaliser un sondage auprès de la population afin de mieux connaître les besoins en matière d'informations et de documents détenus par l'administration ainsi que par différentes institutions assujetties (information ou type de documents les plus fréquemment recherchés, institutions les plus fréquemment sollicitées), les profils des demandeurs et la manière d'obtenir ou de se procurer ces informations. Par ailleurs les données récoltées permettront aussi de mieux connaître les difficultés rencontrées dans les démarches entreprises, les possibles obstacles à l'accès à l'information et le degré de satisfaction éprouvé par le public.

1.2. THEMATIQUE : LA LIPAD

La Loi sur l'information du public et l'accès aux documents (LIPAD) introduit le principe de transparence dans la gestion des administrations publiques cantonales et communales, ainsi que dans celles d'un certain nombre d'organismes assimilés (institutions de droit public, établissements publics autonomes, entités autonomes de droit public, organismes subventionnés, etc.). La loi prévoit l'accès aux documents par la population, que ce soit par une politique active de l'administration et des institutions d'utilité publique, ou par une communication faite suite aux demandes des citoyens.

Il convient de préciser quelles informations et quels documents et issues de quelles administrations ou institutions sont concernés par ce texte de loi. Une claire définition de ces aspects était d'ailleurs une condition nécessaire à la qualité de la prise d'information auprès de la population, en s'assurant que le champ de l'étude était bien délimité.

La LIPAD définit l'information et les documents entrant dans son champ d'application et pour lesquels un accès du public est prévu comme « *tous les supports d'informations détenus par une institution contenant des renseignements relatifs à l'accomplissement d'une tâche publique* » et en particulier « *...des documents, des messages, rapports, études, procès-verbaux approuvés, statistiques, registres, correspondances, directives, prises de position, préavis ou décisions* ».

Quant aux organismes concernées et auxquels cette obligation d'autoriser l'accès aux documents définis ci-dessus s'applique, il s'agit de l'administration (cantonale, ville de Genève et autres communes du canton) et d'institutions assujetties¹.

1.3. METHODE

1.3.1. Echantillonnage

La méthode de sélection des individus est ici de type Random-quotas. Elle consiste à extraire aléatoirement un échantillon de ménages sur la base de l'annuaire électronique et à sélectionner, lors du contact téléphonique, les individus à l'intérieur du ménage en fonction de quotas déterminés. Le sondage de type « Random-Quota » permet de garantir que l'échantillon constitué est fidèle à la structure de la population sur la base de critères déterminés. L'échantillon est structuré selon la répartition de l'âge et du sexe au sein de la population genevoise. Ces deux quotas assurent l'hétérogénéité des profils des répondants et la représentativité d'autres critères importants dans l'échantillon (situation socioprofessionnelle, niveau d'instruction, etc.).

Un échantillon de n=400 a été envisagé afin d'assurer une bonne représentativité de l'ensemble de la population genevoise. Avec cette taille, la marge d'erreur est de $\pm 5\%$ dans le plus mauvais des cas et l'échantillon permet de garantir une meilleure fiabilité des résultats au sein de sous-segments de la population peu représentés. Une telle taille d'échantillon s'est en outre avérée nécessaire en tenant compte de deux facteurs :

- a) Il était nécessaire d'avoir suffisamment de cas concernant des aspects comme le taux de personnes qui recherchent ce type d'information, les documents les plus fréquemment recherchés ou les institutions les plus souvent sollicitées.

¹ Comme les institutions de droit public autonomes : Université de Genève, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Services industriels de Genève (SIG), Transports publics genevois (TPG), Hospice général, etc. ; les fondations de droit privé : Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD) ou des organismes de droit privé subventionnés (OSR).

- b) Dans un deuxième temps, il fallait pouvoir disposer de suffisamment de personnes qui auraient pu être intéressées à participer à une seconde phase de l'étude consistant à rechercher des informations ou des documents auprès des administrations publiques cantonales et communales et organismes assimilés. Une telle taille d'échantillon permettait ainsi également de pouvoir sélectionner différents profils de participants (taille des segments consistante).

La **taille d'échantillon** fixée à n=400 assure une bonne représentativité de l'ensemble de la population genevoise âgée de 18 ans et plus. Avec cette taille, la marge d'erreur est de $\pm 4,9\%$ dans le plus mauvais des cas. Pour les sous-échantillons, la marge d'erreur est de $\pm 9,8\%$ dans le plus mauvais des cas pour une taille de n=100.

1.3.2. Validation de l'échantillon

Afin de valider la qualité de l'échantillon constitué, nous comparons ci-dessous et sur la base d'un certain nombre de caractéristiques socio-démographiques la structure de l'échantillon avec les données issues de la population genevoise. La comparaison effectuée se base sur les données issues de l'annuaire statistique de l'office cantonal de la statistique 2007 (OCSTAT). A noter que les variables du sexe et de l'âge ne sont pas exposées ici, puisque étant utilisées comme quotas pour structurer l'échantillon, leur correspondance avec la réalité genevoise est assurée.

La comparaison en termes de zone géographique dénote d'une grande convergence entre l'échantillon érasml et la réalité genevoise. Les légères différences constatées, notamment pour la zone périphérique, s'inscrivent clairement dans la marge d'erreur d'un échantillon de cette taille. Le détail de la répartition des communes par zone est disponible sur le tableau 2.

Tableau 1: Comparaison entre la population et l'échantillon selon la zone géographique

<i>Zone géographique</i>	<i>OCSTAT (2007)</i>	<i>érasml (2008)</i>
Genève ville(zone 1)	41%	44%
Périphérie (zone 2)	11%	14%
Suburbain (zone 3)	29%	25%
Campagne (zone 4)	19%	17%

De manière plus détaillée, on constate que la structure des communes est bien représentée au sein de l'échantillon.

Tableau 2: Comparaison entre la population et l'échantillon selon la commune

Zone géographique	Commune	OCSTA 2007		Erasm 2008
		Population	%	%
Zone 1 : Genève ville	Genève	184'644	41.4%	43.8
Zone 2 : Périphérie	Carouge	19'049	4.3%	5.7
	Thônex	13'172	3.0%	4.2
	Chêne-Bougeries	10'090	2.3%	1.5
	Chêne-Bourg	7'885	1.8%	2.2
Zone 3 : Suburbain	Vernier	31'942	7.2%	4.7
	Lancy	27'563	6.2%	3.5
	Meyrin	20'728	4.7%	5.2
	Onex	17'272	3.9%	5.2
	Grand-Saconnex	10'523	2.4%	1.7
	Plan-les-Ouates	9'557	2.1%	2.7
	Bernex	9'441	2.1%	2
	Zone 4 : Campagne	Versoix	12'336	2.8%
Veyrier		9'672	2.2%	1.2
Collonge-Bellerive		7'292	1.6%	0.7
Cologny		4'904	1.1%	0.7
Confignon		3'976	0.9%	0.7
Pregny-Chambésy		3'548	0.8%	0.5
Satigny		3'064	0.7%	0.5
Bellevue		2'898	0.7%	0.7
Perly-Certoux		2'856	0.6%	0.5
Genthod		2'690	0.6%	1
Vandoeuvres		2'661	0.6%	0.7
Anières		2'372	0.5%	0
Troinex		2'154	0.5%	1
Bardonnex		2'117	0.5%	1
Puplinge		2'085	0.5%	0.7
Meinier		1'785	0.4%	0.7
Avully		1'767	0.4%	0.7
Corsier		1'736	0.4%	0.5
Collex-Bossy		1'593	0.4%	0.7
Avusy		1'297	0.3%	0
Dardagny		1'289	0.3%	0
Jussy		1'266	0.3%	0.2
Chancy		1'084	0.2%	0.5
Aire-la-Ville		1'077	0.2%	0
Choulex		997	0.2%	0
Hermance		917	0.2%	0
Cartigny		812	0.2%	0.5
Soral		677	0.2%	0.2
Presinge		665	0.1%	0
Laconnex		640	0.1%	0.7
Céligny	627	0.1%	0.2	
Gy	405	0.1%	0	
Russin	391	0.1%	0	

En termes d'activité professionnelle déclarée, la structure de l'échantillon est totalement conforme aux données de la population.

Tableau 3: Comparaison entre la population et l'échantillon selon l'activité

<i>Statut</i>	<i>OCSTAT (2007)</i>	<i>érasml (2008)</i>
Actif	63%	63%
Non actif	37%	37%

Concernant le type de ménage, nous observons une sous représentation des ménages de une personne. Cette sous représentation est aussi un effet habituellement constaté dans la réalisation des sondages téléphoniques étant donné la plus grande facilité à atteindre des ménages de type familiaux (plus forte présence au domicile).

Tableau 5: Comparaison entre la population et l'échantillon selon le type de ménage

<i>Niveau d'instruction</i>	<i>OCSTAT (2000)</i>	<i>érasml (2008)</i>
Ménage d'une seule personne	43%	31%
Couples sans enfant	23%	24%
Couples avec enfant(s)	27%	36%
Ménages monoparentaux	7%	8%

Le niveau d'éducation des répondants constitue la principale différence entre l'échantillon érasml et les données officielles de l'OCSTAT. En effet, on observe une très nette surreprésentation des hauts niveaux de formations (principalement des universitaires) dans l'échantillon érasml et, conséquemment, une sous représentation des niveaux de formation élémentaires. Ce décalage était cependant attendu car non seulement la participation aux sondages téléphoniques est toujours caractérisée par une participation plus forte des personnes ayant un plus haut niveau de formation mais cet effet était susceptible d'être renforcé par la thématique de l'étude (personnes plus intéressées et possiblement plus concernées par le sujet). En effet, on peut penser que ces personnes sont globalement plus fréquemment concernées par la recherche d'information auprès des administrations et

institutions d'utilité publique, augmentant ainsi la taille des sous échantillons les plus intéressants pour l'étude, à savoir les personnes recherchant des informations entrant dans le champ d'application de la LIPAD.

Tableau 4: Comparaison entre la population et l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	OCSTAT (2000)	érasml (2008)
Niveau de scolarité obligatoire	27%	11%
Niveau de formation secondaire : apprentissage	30%	24%
Niveau de formation secondaire : maturité	13%	9%
Niveau de formation tertiaire : formations et écoles professionnelles supérieures	10%	12%
Niveau de formation tertiaire : université, hautes écoles	20%	44%

Enfin, nous observons une surreprésentation des répondants de nationalité suisse au sein de l'échantillon. On peut expliquer cette différence en lien avec la surreprésentation des hauts niveaux de formation. En effet les personnes de nationalité suisse, majoritairement mieux intégrées, maîtrisant mieux la langue officielle, et relativement mieux formées sont plus enclines à se sentir concernées par les sondages en général, et en particulier par un sondage abordant la thématique exposée.

Tableau 6: Comparaison entre la population et l'échantillon selon la nationalité

Nationalité	OCSTAT 2007	Erasm 2008
Suisse	61%	74%
Etranger	39%	26%

1.3.3. Pondération et présentation des résultats

Globalement, nous constatons que l'échantillon constitué est, sur la base de la comparaison avec un certain nombre de variables, représentatif de la population genevoise puisque sa structure est proche des données statistiques connues. Cependant, la forte surreprésentation des niveaux de formation supérieure, due notamment à un effet d'enquête (plus forte adéquation avec la thématique), n'est pas sans effets sur les résultats, puisque comme nous le constaterons plus loin, le niveau d'éducation est une des variables explicatives majeures influençant les comportements de recherche d'information, mais également d'autres aspects comme la connaissance de la LIPAD.

Cet échantillon ainsi constitué nous a donc permis après coup de disposer d'un effectif plus consistant pour le groupe cible de l'étude c'est-à-dire les personnes intéressées et ayant recherché des documents entrant dans le champs d'application de la LIPAD. En effet, si la structure de l'échantillon avait été contrôlée sur la base d'un quota lié au niveau d'instruction, la variété des informations récoltées aurait été plus réduite car le nombre d'interviews relevant de personnes plus concernées par la thématique aurait été nettement moins important. Un tel échantillon n'aurait ainsi pas permis de rendre compte de la plus grande variété d'expériences et de comportements présents dans l'échantillon finalement obtenu.

Cependant afin de pouvoir présenter des résultats qui soient représentatifs de l'ensemble de la population genevoise, nous avons choisi de pondérer les données récoltées afin de rétablir les poids réels des différents niveaux d'instruction. Après redressement (soit la modification du poids des individus composant l'échantillon), l'échantillon peut être considéré comme représentatif et la pondération appliquée donne une bonne estimation de l'ensemble des variables sociodémographiques qui structurent l'échantillon. Il faut noter que le redressement effectué change la base de référence puisque l'échantillon redressé présente 398 répondants au lieu des 402 répondants effectifs².

La pondération se justifie pour les questions sur lesquelles le niveau d'instruction a une influence, puisque ces dernières sont susceptibles d'être faussées par une surreprésentation des universitaires. Dans le présent rapport, la pondération a été appliquée uniformément, à l'exception des résultats présentés en nombre de cas. En effet, l'influence du niveau d'éducation traverse l'ensemble des questions : en particulier les sous groupes des

² Quatre cas dont le niveau d'instruction n'a pu être précisé ont été abandonnés.

chercheurs d'informations, et celui des répondants connaissant le LIPAD, sur lesquels portent la majeure partie des questions, varient en effectif en fonction de la pondération. Quant aux éventuels rares cas pour lesquels le niveau d'éducation ne joue pas de rôle, le pourcentage serait identique qu'il soit ou non pondéré. Enfin, comme dit précédemment, seuls les résultats en nombre de cas (en particulier la partie concernant les exemples concrets de documents recherchés) reposent sur des données non pondérées, puisque le mécanisme de la pondération influe sur les pourcentages uniquement et peut théoriquement créer ou supprimer des cas aléatoirement.

Le tableau ci-dessous indique la manière dont la pondération a été effectuée :

Niveau d'instruction	OCSTAT (2000)	érasm non pondéré (2008)	Facteur pondération	érasm pondéré (2008)
Niveau de scolarité obligatoire	27%	11%	2.45	26%
Niveau de formation secondaire : apprentissage	30%	24%	1.25	30%
Niveau de formation secondaire : maturité	13%	9%	1.44	13%
Niveau de formation tertiaire : formations et écoles professionnelles supérieures	10%	12%	0.83	10%
Niveau de formation tertiaire : université, hautes écoles	20%	44%	0.45	19%

La pondération effectuée n'affecte pas la représentativité de l'échantillon sur la base des principales caractéristiques sociodémographiques. Les variabilités constatées demeurent dans les intervalles d'erreur admis pour un échantillon de cette taille ($\pm 4,9\%$).

1.4. REALISATION DU SONDAGE

Les entretiens ont été menés sur la base d'un questionnaire proposé par la CEPP et finalisé avec l'institut.

Les enquêtes ont été réalisées dans le laboratoire téléphonique CATI de Genève commun à Erasm et à DemoSCOPE. Les entretiens se sont déroulés entre le 26 mai 2007 et le 27 juin 2007. La durée moyenne nette du questionnaire a été de 20 minutes.

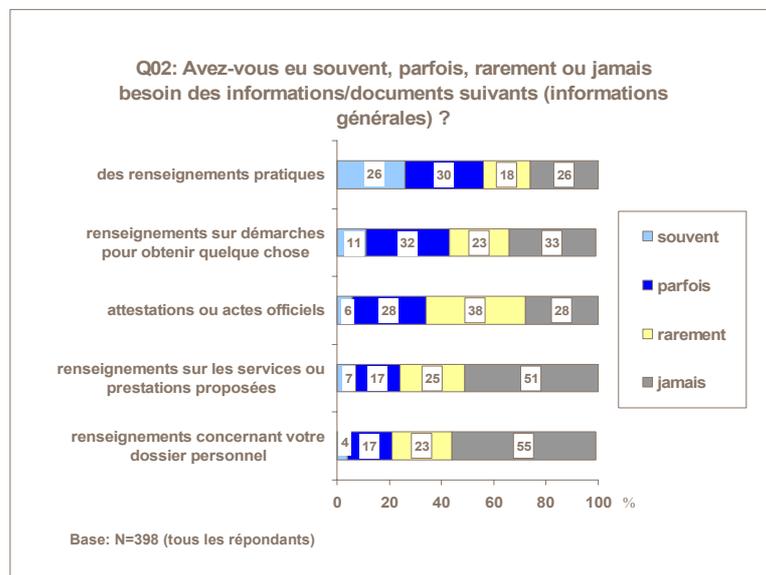
1.5. GLOSSAIRE

AFC	Administration fiscale cantonale
CASS	Centres d'action sociale et de santé
CEPP	Commission externe d'évaluation des politiques publiques
CEVA	Liaison ferroviaire Cornavin – Eaux-Vives – Annemasse
DCTI	Département de la construction et des technologies de l'information
DES	Département de l'économie et de la santé
DI	Département des institutions
DIP	Département de l'instruction publique
DSE	Département de la solidarité et de l'emploi
DT	Département du territoire
FAS	Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle
FER	Fédération des entreprises romandes
FSASD	Fondation des services d'aide et de soins à domicile
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
LIPAD	Loi sur l'information du public et l'accès aux documents
OCM	Office cantonal de la mobilité
OCP	Office cantonal de la population
OCSTAT	Office cantonal de la statistique
OPF	Offices des poursuites et des faillites
RC	Registre du commerce
SIG	Services Industriels de Genève
TPG	Transports publics genevois
UNIGE	Université de Genève

2. RÉSULTATS

2.1. BESOIN EN DIFFERENTS TYPES D'INFORMATIONS

La question du besoin en information du public a tout d'abord été abordée sous un angle très général. Il était en effet demandé aux répondants si ils avaient parfois besoin de différents documents ou différentes informations pouvant être fournies par les administrations ou autres institutions assujetties.

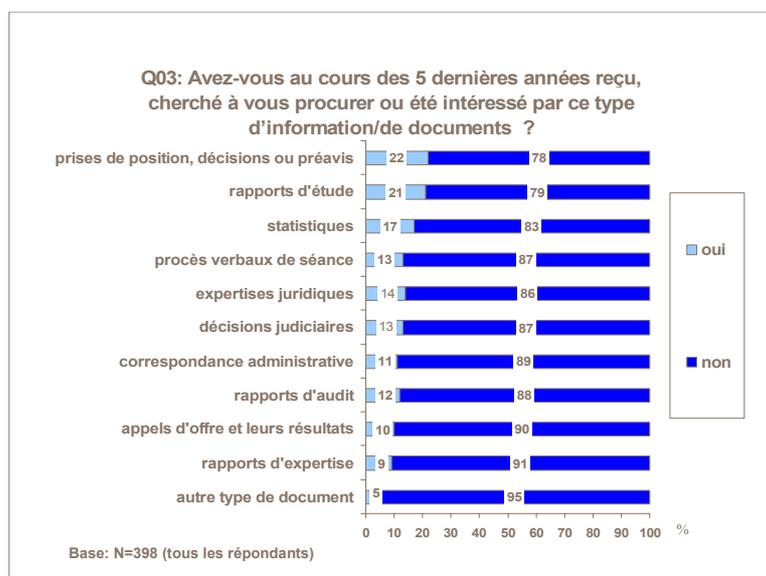


Assez nettement, le type d'informations issu d'administrations ou institutions dont les répondants ont le plus souvent besoin concerne des renseignements d'ordre pratique, tels que horaires d'ouverture, numéros de téléphones, adresses, tarifs, etc. 56% des répondants ont au moins parfois besoin de ce type d'informations (résultat pondéré). La deuxième catégorie d'informations dont les répondants disent avoir le plus souvent besoin concerne des renseignements sur les démarches nécessaires en vue d'obtenir quelque chose tel que aide au logement, déclaration d'impôt, formulaires, extrait de registre, etc. (43%). On trouve ensuite les besoins d'attestations ou actes officiels (34%), puis plus minoritairement des renseignements sur les prestations et les services offerts ou proposés (24%) et des renseignements concernant les dossiers personnels qui sont détenus par l'administration ou une institution (21%).

Si l'on regroupe tous ces types d'informations, ce sont 33% des répondants qui ont souvent besoin d'au moins un de ces différents types d'information³. Ce besoin est nettement plus fort parmi les moins de 30 ans (57%), mais également parmi les personnes qui sont membres d'une association (40%), les personnes qui sont actives professionnellement (38%) et les universitaires (43%). Si l'on élargit le critère en prenant en compte les répondants qui disent avoir besoin de ces types d'informations souvent ou parfois, on atteint un taux de 74%⁴.

2.2. BESOINS POUR DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS AU SENS DE LA LIPAD

Le besoin en information a ensuite été investigué plus en détail en centrant le questionnaire sur des informations ou documents au sens de la LIPAD. Pour ce faire, il a été clairement précisé aux répondants qu'il ne s'agissait pas de s'intéresser à des informations de type pratique ou à des informations qui les concernaient personnellement mais plutôt d'informations et de documents qui rendent compte de l'activité de ces administrations ou d'autres institutions assujetties ou qui sont nécessaires à ces organismes dans le cadre de leurs activités (informations ou documents détenus, produits ou demandés par les différents organismes retenus).

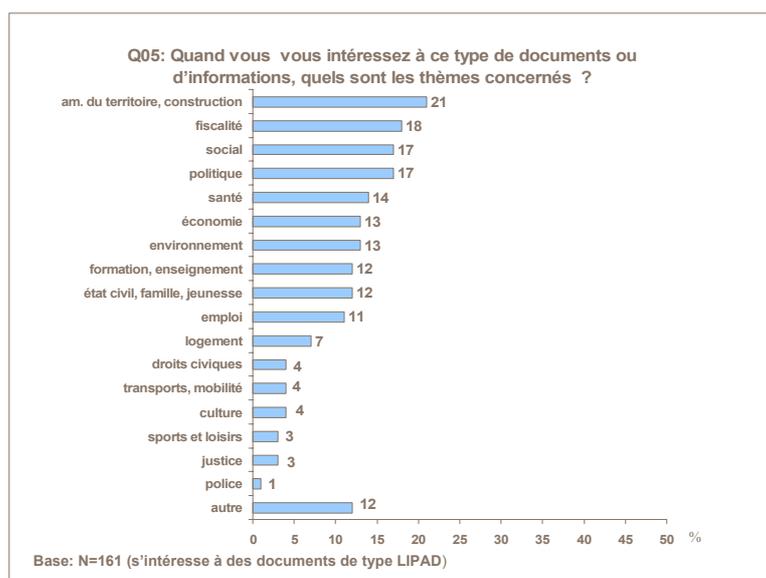


³ Données non pondérées : 37%.

⁴ Données non pondérées : 78%.

Si l'on regroupe ces différents types de documents/d'informations, ce sont 40%⁵ des répondants qui ont, au cours des 5 dernières années, reçu, cherché à se procurer ou simplement été intéressés par au moins un des types de documents ou d'informations proposés, sans tenir compte de la fréquence de ce besoin. A ce stade, il peut donc uniquement s'agir d'un intérêt pour une information, sans que cela ne débouche nécessairement sur une phase de recherche de document. Trois types d'informations sont tout particulièrement souvent évoqués, il s'agit par ordre décroissant d'importance des prises de position, décisions ou préavis de l'administration (22%), des rapports d'études sur des thématiques concernant une administration ou institution (21%) puis de statistiques sur l'administration/institution elle-même ou sur des sujets dont elle s'occupe (17%). On trouve ensuite les procès verbaux de séances, p.ex. du grand Conseil (13%), les expertises juridiques (14%), décisions judiciaires (13%) et de la correspondance administrative (11%).

Si l'on s'intéresse plus en détail aux domaines concernés par les documents ou l'information en question, c'est tout d'abord leur grande diversité qui ressort.



L'aménagement du territoire/construction est le thème le plus récurrent, puisque 21% des personnes s'intéressant à des documents ou de l'information entrant dans le cadre de la LIPAD l'ont évoqué spontanément. On trouve ensuite par ordre décroissant d'importance la fiscalité (les impôts), le social, la politique, la santé, l'économie, l'environnement, la formation et l'enseignement, état-civil/famille/junesse et enfin l'emploi. Les autres thèmes mentionnés le sont de manière plus minoritaire.

⁵ Données non pondérées : 47%.

Si l'on considère l'ensemble des catégories de documents ou d'information proposés, Cet intérêt pour de l'information ou des documents au sens de la LIPAD, existe chez 40% des répondants (n=161)⁶. Ce sous échantillon de répondants ayant un intérêt pour des documents au sens de la LIPAD sert de base à la majeure partie des questions qui suivent. Comme pour les résultats plus généraux qui précèdent, la pondération a été appliquée à l'ensemble des questions qui se rapportent à ce sous échantillon. Pour ce sous échantillon de n=161, la marge d'erreur s'élève à $\pm 7,6\%$.

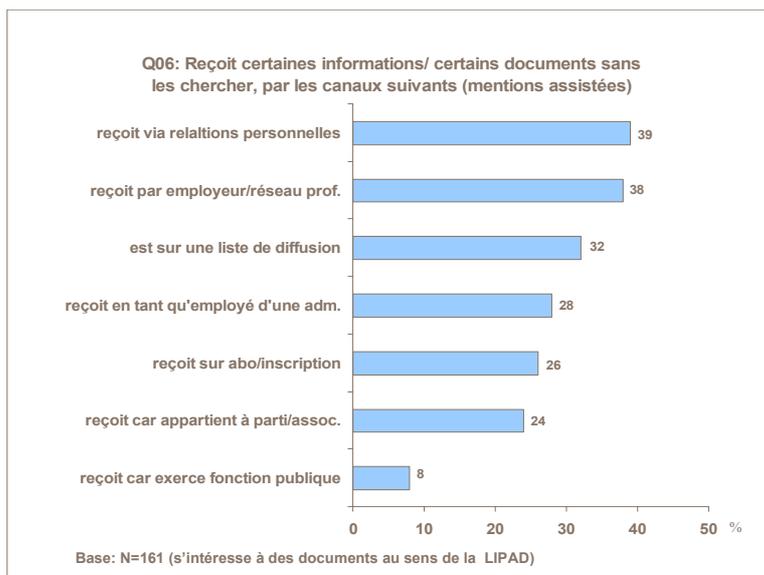
Cette partie de l'échantillon des répondants auxquels des questions plus précises ont été posées par la suite (cf. chapitres suivants) se caractérise par une proportion plus forte d'hommes (55% vs 46%), de personnes membres d'associations (48% vs 39%), d'universitaires (51% vs. 43%) et de hauts revenus (48% de ménages avec un revenu supérieur à 8000 chf par mois vs 37%).

2.3. INFORMATION/DOCUMENTS OBTENUS SANS RECHERCHE

Tout d'abord, certains répondants reçoivent des informations ou documents, sans devoir chercher à se les procurer. Il convient cependant de préciser que ce mode de réception de l'information n'est pas nécessairement uniquement passif. En effet, il se peut que dans certains cas, la personne ait sollicité l'envoi systématique de certaines informations, par exemple en s'inscrivant sur une liste de diffusion. Cependant, ce qui fait la spécificité de cette modalité de réception, c'est que le répondant ne doit pas engager une procédure de recherche systématique, pour chaque document individuellement, mais qu'il est assuré, ou s'est assuré de les recevoir automatiquement.

Différents canaux de diffusion ont été proposés au répondant, en lui demandant si cela lui arrivait de recevoir ce type de documents/d'information sans avoir à les demander au cas par cas.

⁶ Données non pondérées : 47% (n=188).



Il faut tout d'abord relever que, si l'on considère l'ensemble de ces modes de diffusion, ce sont 74% des répondants qui reçoivent directement de l'information, sans devoir chercher à se la procurer, parmi ceux s'intéressant à des documents au sens de la LIPAD (n=161). Cela signifie que, pour 3 répondant sur 4, au moins une partie de ce type d'information est obtenue de manière automatique. En toute logique, les répondants membres d'une association et les actifs professionnellement sont plus nombreux à recevoir de l'information directement. Plus en détail, ce sont le réseau personnel (pour 39% des répondants) et le réseau professionnel (38%), qui sont le plus souvent évoqués. Quatre autres modalités de diffusion « automatique » se situent ensuite à peu près au même niveau d'importance : le fait d'être inscrit sur la liste de diffusion d'une administration ou institution (32%), le fait de recevoir les documents ou l'information en tant qu'employé d'une administration/institution (28%), le fait d'être abonné, p.ex. à une newsletter (26%) ou en tant que membre d'une association (24%).

Il convient de préciser que cette question ne peut pas complètement rendre compte de la politique active d'information de l'administration. Cependant, certains canaux évoqués, en particulier la réception par son employeur, par une liste de diffusion, en tant qu'employé d'une administration, en tant que membre de la fonction publique sont vraisemblablement en partie liés en partie à une politique active d'information de l'administration ou d'une autre institution assujettie.

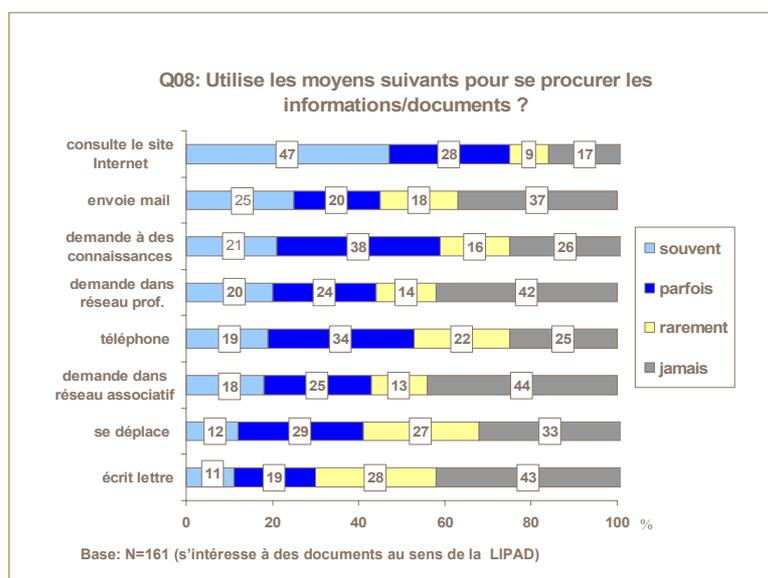
Si l'on s'intéresse aux possibles sources de cette information, on note que 36% des répondants ont cité l'administration cantonale, 29% la ville de Genève, et 24% une administration communale. Il convient de préciser que si ces administrations ou institutions

assujetties sont la source de l'information, elles ne sont pas nécessairement les transmetteurs. C'est-à-dire qu'une information issue d'une de ces administrations peut avoir transité puis été distribuée par un autre canal avant de parvenir à l'individu.

2.4. RECHERCHE ACTIVE D'INFORMATIONS/DOCUMENTS EN GENERAL

Le sous échantillon de personnes qui recherchent le plus activement de l'information ou des documents entrant dans le cadre de la LIPAD, soit 40% de notre échantillon de départ (n=161), ayant été mis en évidence à la fin du chapitre 2.2, il a été demandé à ces répondants de déclarer dans quelle mesure ils utilisaient ou recouraient à différents moyens de recherche qui leur étaient proposés afin de mieux connaître la manière dont les personnes accèdent à l'information.

La quasi-totalité des répondants (98%, c'est-à-dire n=159) déclare avoir recouru à au moins l'un des moyens proposés pour obtenir de l'information. On peut toutefois noter que 30% de ces répondants déclare n'utiliser aucun de ces moyens de manière fréquente (modalité « souvent »). Ce sont avant tout des personnes ne faisant pas partie d'associations (43% vs. 16%), plus âgées (43% parmi les plus de 60 ans vs. 21% parmi les moins de 30 ans) et non actives professionnellement (43% vs 22%).



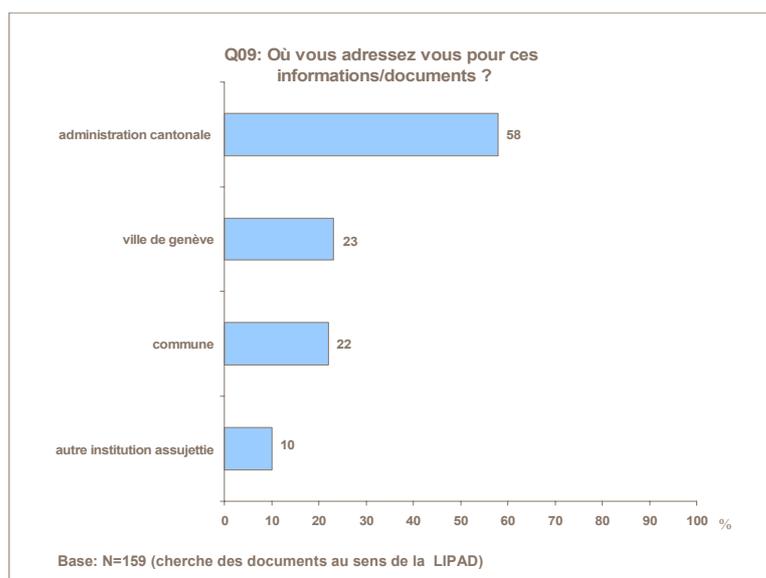
Très clairement, l'utilisation d'Internet est incontournable pour celles et ceux qui cherchent à se procurer une information auprès d'une administration ou autre institution assujettie. En effet, 75% recherchent souvent ou parfois de l'information en consultant le site Internet de

l'administration ou de l'institution concernée et 45% envoient un mail pour demander l'information. On trouve ensuite à peu près au même niveau d'importance les recours aux réseaux professionnels et relationnels (connaissances), bien que ce dernier compte plus de mentions « parfois ». Les recherches impliquant des rapports directs (téléphone, déplacement, courrier, mail) avec les institutions ou les organismes concernés sont ainsi moins fréquemment évoquées, à l'exception de l'envoi d'e-mails qui comme nous l'avons vu plus haut est utilisé par 45% des répondants. A noter que certains répondants ont également mentionné les médias et notamment la presse comme un moyen d'obtenir des informations (mention autres).

Cette question des moyens utilisés pour rechercher l'information ou les documents au sens de la LIPAD permet par ailleurs d'effectuer un clivage entre ceux qui utilisent Internet, et ceux qui ne l'utilisent pas, et dont on peut supposer que la majeure partie n'a pas accès à Internet⁷. En définitive, ce ne sont que 18 personnes qui n'utilisent jamais Internet dans le cadre de leurs recherches (données non pondérées). Malgré le faible effectif, le profil de ces personnes est très caractéristique. Il s'agit principalement d'inactifs (n=13), âgés de plus de 60 ans (n=11) et logiquement pour la plupart de retraités (n=10). Ces personnes auront plutôt tendance à se déplacer (n=11), à écrire (n=10) ou téléphoner (n=10) pour obtenir l'information ou les documents qu'ils recherchent.

Concernant les organismes ou institutions sollicités, c'est très nettement l'administration cantonale qui est le plus souvent la cible de recherches d'information ou de documents, puisque 58% des répondants s'adressent à elle.

⁷ Etant donné l'importance déterminante de l'utilisation d'Internet dans le cadre des recherches, on peut raisonnablement penser que les personnes n'utilisant jamais ce média, que ce soit en consultant les sites des administrations/institutions ou en envoyant des e-mails, sont majoritairement des personnes n'ayant pas accès à Internet, ou du moins pas un accès privatif ou personnel.



A côté de cela, on retrouve les recherches effectuées auprès de la ville de Genève (23%), et des communes du canton (22%). Les autres mentions, qui concernent les autres institutions assujetties sont nettement plus minoritaires avec 10% (n=16). On retrouve parmi elles surtout les transports publics genevois (TPG), l'Université de Genève (UNIGE), les centres d'action sociale et de santé (CASS) et les hôpitaux universitaires de Genève (HUG).

Les recherches mentionnées auprès de l'administration cantonale (n=92) concernent tout d'abord l'AFC qui est la cible des recherches d'informations ou de documents⁸ (47% des répondant effectuant des recherches à l'administration cantonale), puis l'OCP (17%), le service des automobiles (9%), le DIP, la chancellerie, l'OCSTAT et le département des constructions et technologies de l'information (tous à 4%).⁹ Pour ce qui est des mentions faisant référence à la ville de Genève (n=37), les services précis qui sont évoqués sont les affaires culturelles, la construction/l'aménagement du territoire et l'emploi. Quant c'est une autre commune du canton qui a été mentionnée (n=35), c'est généralement directement le secrétariat ou la mairie qui ont été contactés.

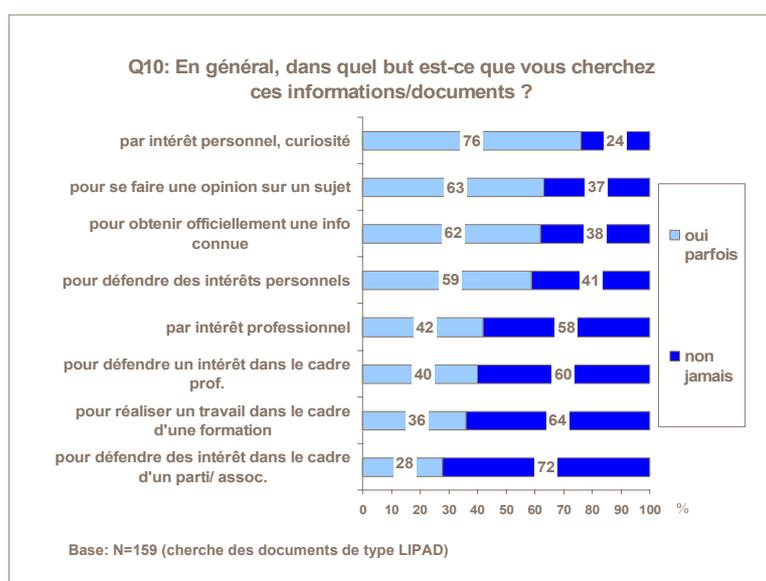
Il convient de mettre ces résultats en perspective avec les thèmes des informations et documents recherchés, tels qu'évoqués au chapitre précédent. Les thèmes les plus fréquemment évoqués étaient l'aménagement du territoire et la construction ainsi que la

⁸ La forte mention d'un service comme l'AFC peut laisser supposer qu'il n'a pas toujours été facile de faire une claire distinction sur les types d'information recherchés. En effet, même si le type de document qui intéressait l'étude a été clairement défini et précisé auprès du répondant, la frontière pour déterminer dans quelle mesure il ne s'agissait pas d'une information de type personnel n'a peut-être pas toujours été évidente pour le répondant. Ainsi dans le cadre de l'AFC, il n'a peut être pas toujours été évident de distinguer quand l'information était de type personnel pour des informations concernant les barèmes, les forfaits ou des éléments concernant les situations des personnes et les manières dont ils pourraient être taxés.

⁹ Il s'agit des mentions telles qu'elles ont précisément été évoquées par les répondant, raison pour laquelle figurent aussi bien des services que des départements de l'administration cantonale.

fiscalité. Les répondants ayant mentionné le premier thème peuvent avoir tant évoqué l'administration cantonale, la ville de Genève ou une autre commune. En revanche, les personnes ayant mentionné les impôts comme thème d'intérêt ont pu mentionner plus fréquemment l'administration cantonale et ont été plus souvent en mesure de citer le service précis, à savoir l'AFC, ce qui n'est pas forcément le cas pour les répondants s'intéressant à d'autres thèmes comme la construction et l'aménagement du territoire.

En ce qui concerne les raisons de cette recherche d'information ou de documents, c'est-à-dire le but précis pour lequel elle sera utile, c'est tout d'abord une volonté de s'informer en général qui ressort le plus fréquemment. En premier lieu, c'est un intérêt personnel, une curiosité qui guide cette démarche dans 76% des cas. On trouve ensuite la volonté de se forger une opinion sur un sujet particulier ou un thème d'actualité (63%) et d'obtenir de manière plus officielle une information glanée par l'intermédiaire des médias ou de son réseau personnel (62%).



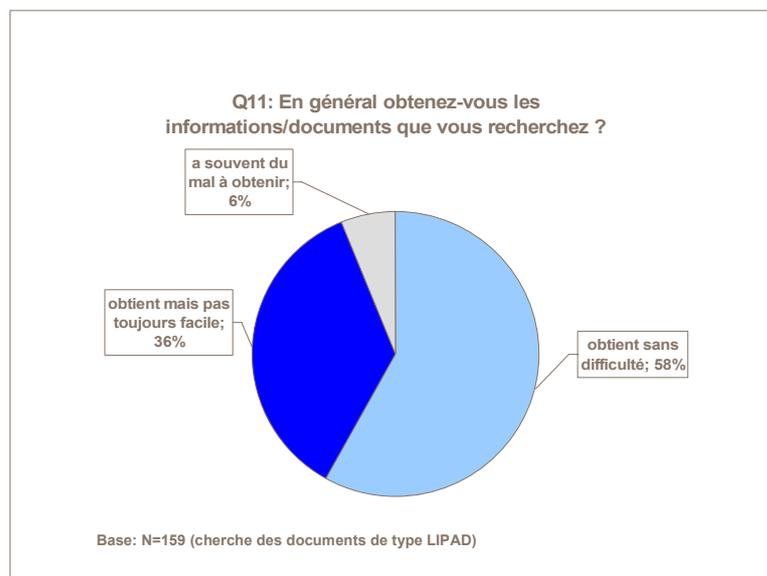
On trouve ensuite des motivations plus clairement orientées vers un intérêt précis personnel, c'est-à-dire dont le principal bénéficiaire reste le répondant lui-même. On pense notamment à la défense d'intérêts personnels, par exemple dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire, ou pour contester une décision (59%) ou à un besoin d'information pour la réalisation d'un travail dans le cadre d'une formation (36%).

Quant au fait d'avoir un intérêt professionnel (42%), il peut à la fois être compris comme un intérêt collectif (de l'entreprise) mais également comme un intérêt plus personnel dans le cadre professionnel (par exemple au niveau de la carrière professionnelle de l'individu).

On retrouve enfin des motivations plus clairement orientées vers la défense d'un intérêt collectif. Il s'agit de défense d'un intérêt dans le cadre professionnel, qui est relevée par 40% des répondants et de la défense d'intérêts dans le cadre associatif (28%).

Il est intéressant de noter que les raisons de la recherche du document sont liées à la fois à l'administration ou institution concernée et à la manière de rechercher le document. Ainsi, lorsque le but de la recherche est la curiosité, c'est plus souvent une commune du canton que le canton lui-même qui est concernée. Et dans ce cas de figure c'est bien souvent par consultation du site Internet que l'information sera recherchée. Lorsqu'en revanche la raison de la recherche du document est la défense d'intérêts personnels, on s'adresse plus souvent au canton, et en particulier à l'AFC. Enfin les recherches effectuées par intérêt professionnel sont effectuées le plus souvent effectuées en passant par son réseau, qu'il soit associatif, professionnel ou personnel.

La très grande majorité des répondants obtiennent l'information qu'ils recherchent. En définitive, ce ne sont que 6% des répondants qui ont souvent du mal à obtenir l'information qu'ils recherchent. 58% les obtiennent sans difficultés particulières, et 36% les obtiennent mais en concédant que cela n'est pas toujours facile.



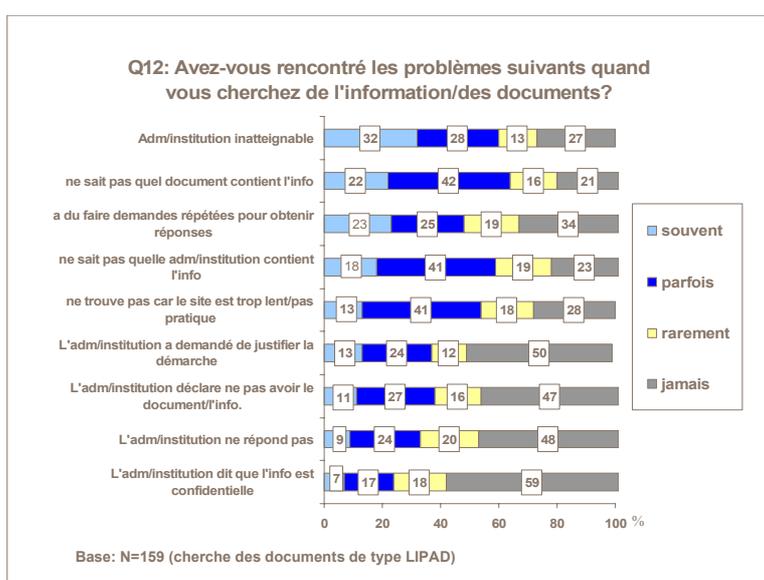
Au total, ce sont donc 42% des répondants qui connaissent parfois des difficultés (n=66), c'est à dire qui affirment qu'il n'est pas toujours facile d'obtenir les documents ou qui ont souvent du mal à les obtenir. Ces difficultés sont plus fréquentes parmi les personnes de

nationalité étrangère et dans les ménages avec un salaire mensuel inférieur à 4'000 chf (respectivement 46% et 53%). En revanche, les répondants qui utilisent souvent Internet dans le cadre de leurs recherches, que ce soit en envoyant des mails ou consultant les sites (n=80), sont plus nombreux à ne jamais connaître de difficulté pour obtenir l'information (65%).

Ce lien entre la facilité à obtenir les documents et le mode de recherche par Internet est encore plus net si l'on s'intéresse aux 10 répondants (données non pondérées) qui ont souvent du mal à obtenir les documents qu'ils cherchent, puisque 7 (c'est-à-dire 70%, contre 37% pour le total des répondants qui cherchent des documents) d'entre eux n'envoient jamais d'e-mail pour se procurer des documents et 4 (c'est-à-dire 40% vs 17%) ne consultent jamais les sites Internet. En revanche, ces répondants ne se distinguent pas du reste de l'échantillon en terme de caractéristiques socio démographiques particulières.

Quelques différences en fonction de l'organisme ou de l'institution sollicités sont observées. Ainsi, les demandes faites à l'AFC aboutissent plus souvent sans difficulté que celles faites à l'OCP.

Afin de mieux cerner les difficultés pouvant apparaître dans une démarche de recherche d'informations auprès d'une administration ou institution, il était demandé au répondant de se positionner sur différentes difficultés, et la fréquence à laquelle il avait pu être confronté à ces difficultés. Rappelons que l'ensemble de ces questions sont analysées sur la base d'un sous-échantillon de n=161 et que la marge d'erreur des résultats présentés est de $\pm 7,6\%$



Il convient de distinguer entre les difficultés provenant des contacts qui sont établis avec les administrations ou les institutions assujetties pour obtenir des informations et celles qui relèvent de la difficulté à savoir où et comment trouver l'information recherchée (déficit de connaissance ou d'orientation de la personne). Dans cette deuxième catégorie, on trouve tout d'abord les cas de figure dans lesquels le répondant ne sait pas quel document contient l'information qu'il recherche, difficulté assez fréquente qui a été vécue souvent ou parfois par 64% des répondants. Dans le même ordre d'idée, il existe des situations dans lesquelles le répondant ne sait pas à quelle administration ou institution il doit s'adresser, ne sachant pas laquelle détient l'information. Cette situation est un peu moins fréquente mais a tout de même été vécue souvent ou parfois par 59% des répondants. Si on regroupe ces deux types de réponses, ce sont 75% des répondants qui ont connu ce type de problèmes souvent ou parfois lors de leurs recherches. Ces situations peuvent relever d'un déficit de connaissance de la part du répondant, ce dernier ne sachant pas où et comment chercher l'information, mais elles peuvent également être révélatrices d'un déficit de la part des institutions assujetties, en particulier d'un manque de clarté ou de didactique dans la mise à disposition de l'information.

Les autres difficultés proposées relèvent au contraire plus directement de la manière dont les demandes d'information sont traitées et permettent de mieux cerner les éventuels problèmes ou difficultés que rencontrent les personnes pour accéder ou se procurer les informations recherchées. On trouve tout d'abord les difficultés pour obtenir des réponses ou entrer en contact avec l'administration ou institution : l'administration est inatteignable (60% des répondants ont vécu souvent ou parfois cette situation), le répondant doit faire des demandes répétées pour obtenir une réponse (48%), et plus rarement, les cas dans lesquels l'administration ou institution ne répond pas aux demandes du répondant (33%). Si l'on regroupe ces trois types de réponses, ce sont 74% des répondants qui déclarent avoir vécu souvent ou parfois une difficulté à entrer en contact avec une administration ou une institution.

On trouve ensuite le manque de praticité et la lenteur du site Internet qui ont été expérimentés par 54% des répondants, mais seuls 13% l'ont souvent vécu, ce qui relativise quelque peu ce résultat. Enfin, les dernières difficultés concernent des situations dans lesquelles la demande a pu être effectuée, mais l'information n'a pas pu être obtenue, l'administration ou institution demandant au répondant de justifier sa démarche (37%), déclarant ne pas avoir le document en sa possession (37%), ou affirmant que la demande concerne une information confidentielle (24%). Regroupées, ces trois réponses concernent 52% des répondants.

Comme cela est brièvement évoqué plus haut, la manière de chercher l'information est associée aux difficultés qui peuvent être rencontrées. Ainsi lorsque le répondant mentionne qu'il se déplace ou qu'il écrit une lettre ou un mail pour rechercher l'information, les difficultés d'une administration inatteignable ou de demandes répétées pour obtenir l'information sont plus souvent mentionnées. De même, ces manières de faire sont plus fortement associées au fait que l'administration demande de justifier la démarche¹⁰. Par ailleurs les problèmes liés à un déficit de connaissance (la personne ne sait pas où chercher) sont plus fréquents chez ceux qui cherchent souvent l'information par Internet. Quant à la difficulté à entrer en contact avec l'administration/institution, elle est plus fréquemment évoquée chez les répondants qui utilisent souvent leur réseau pour chercher l'information. Dans ce cas de figure, on peut faire l'hypothèse que le recours au réseau est justement une manière de palier à ce type de difficultés lorsqu'elles ont été rencontrées.

Pour aller plus loin, nous nous sommes demandé si les difficultés rencontrées pouvaient être en lien avec les caractéristiques socio-économiques des répondants ou si elles étaient plutôt associées aux pratiques de recherche. Ainsi pour prendre en compte de manière plus globale les modalités de recherche d'information, nous avons synthétisé différentes variables pour caractériser dans quelle mesure le répondant a un profil de « chercheur » d'information plus prononcé. Nous avons ainsi pris en compte d'une part la fréquence avec laquelle le répondant déclare utiliser tel ou tel moyen proposé mais en ne retenant que la modalité « souvent » pour considérer que c'est une personne qui est plus régulièrement à la recherche d'informations. D'autre part nous avons pris en compte les différentes modalités en distinguant la recherche par Internet, les modalités qui se concentrent plutôt sur des réseaux (professionnel, relationnel ou associatif) et celles qui mentionnent une demande plus directe effectuée auprès de l'administration (contact).

La variable construite présente les profils suivants :

- 30% de « chercheurs » occasionnels (n=48) : répondants qui déclarent utiliser au moins l'un des moyens proposés mais ces moyens ne sont utilisés que de manière plus ou moins occasionnelle (parfois ou rarement) ;
- 16% de répondants dont le seul moyen qu'ils déclarent utiliser souvent, soit le plus régulièrement, est Internet (n=26),

¹⁰ On note aussi, sans pouvoir interpréter la causalité de la relation, que les demandes de justification de l'administration sont plus fortement associées au fait de recourir à ses propres réseaux.

- 35% de répondants dont les seuls moyens auxquels ils recourent souvent, mis à part Internet (52% d'entre eux le citent souvent), pour obtenir des informations sont des démarches effectuées directement auprès de l'administration (n=57),
- 19% de répondants dont les moyens utilisés souvent, mis à part Internet (65% d'entre eux le citent souvent) pour obtenir des informations sont aussi bien des démarches effectuées directement auprès de l'administration que le recours à un réseau professionnel, relationnel ou associatif (n=31).

En terme de profil, on note que les chercheurs occasionnels sont rares parmi les 75 répondants membres d'associations (16%). Les actifs (n=99) sont également plus rarement des chercheurs occasionnels (22%) mais favorisent plus souvent Internet pour leurs recherches (21%) et le contact direct avec l'administration (31%). En revanche, il n'est pas possible de lier cette typologie à une probabilité plus grande d'obtenir l'information recherchée.

Les difficultés ou les problèmes rencontrés sont plus fortement mentionnés par les répondants qui sont des demandeurs plus importants. Ainsi, les répondants qui cherchent régulièrement des informations auprès de l'administration ou par leur réseau sont :

- 42% à déclarer avoir souvent ou parfois vécu une situation où l'administration leur dit que l'information qu'ils recherchent est confidentielle versus 15% pour les « chercheurs plus occasionnels » (inversement ils sont respectivement 42% vs. 70% à n'avoir jamais vécu une telle situation) ;
- 58% à déclarer avoir souvent ou parfois vécu une situation où l'administration leur a indiqué ne pas avoir l'information recherchée versus 23% pour les « chercheurs plus occasionnels » ;
- 61% à déclarer avoir souvent ou parfois vécu une situation où l'administration leur a demandé de justifier leur démarche vs. 29% pour les « chercheurs plus occasionnels » ; (inversement ils sont respectivement 32% vs. 67% à n'avoir jamais vécu une telle situation).

Rares sont les répondants qui renoncent à chercher une information qui les intéresserait puisqu'ils ne sont que 16% à affirmer cela (n= 25)¹¹. Il est cependant intéressant de mieux cerner les raisons pouvant expliquer un tel comportement. Etant donné les faibles effectifs, ce résultat est présenté en nombre de cas (données non pondérées).

¹¹ 16% (n=29) également s'il n'est pas tenu compte de la pondération.

Q15 : Pourquoi n'essayez-vous pas de vous procurer ces documents

	Nombre de cas <i>(réponses multiples)</i>
Ne sait pas si l'information est disponible	8
Ne sait pas si a le droit de demander	5
N'en a pas vraiment besoin	4
N'a pas le temps	3
L'administration est peu aidante	3
Pas facile à chercher	2
Trop compliqué	2
A déjà essuyé un refus	1
Autre	4
Total (nombre de répondants)	29

Les raisons les plus fréquemment évoquées pour renoncer à chercher un document d'intérêt sont d'une part des doutes quant à la disponibilité de l'information (8 cas) et d'autre part des doutes quant à la légitimité d'une telle demande (5 cas). Le répondant ne sait pas si l'information existe, et si elle existe, il ne sait pas s'il a le droit de la demander. La troisième explication est une remise en cause de la réelle utilité d'un tel document (4 cas). Vraisemblablement, il s'agit de cas dans lesquels une démarche de recherche, avec l'investissement en temps que cela présuppose, ne se justifie pas au regard de l'importance et de l'utilité du document. Les dernières explications sont plus minoritaires.

2.5. EXEMPLES CONCRETS DE RECHERCHE D'INFORMATIONS

Après avoir récolté des données sur les expériences de recherche d'information en général, il était demandé aux répondants de citer des exemples concrets d'informations ou de documents ayant été recherchés ces derniers temps. Cela a permis d'obtenir de la part des répondants des renseignements plus concrets sur le déroulement de leurs démarches ou de leurs demandes, et notamment de faire le lien entre une information ou un document précis recherché auprès d'une institution assujettie et les éventuelles difficultés rencontrées.

Parmi l'ensemble des répondants interrogés, 45 d'entre eux¹² ont pu citer au moins une information ou un document qu'ils ont essayé de se procurer dernièrement et qui entrerait dans le champ d'application de la LIPAD. Au total ce sont 94 documents qui ont été cités par ces 45 répondants puisqu'ils pouvaient mentionner au maximum trois documents. Notons préalablement que ce sous échantillon de 45 répondants se distingue par une très forte proportion d'universitaires (58% vs. 6% avec un niveau d'apprentissage et aucun répondant avec un niveau de fin de scolarité), d'hommes (58%) et de membres actifs d'associations (53%).

En raison du faible effectif de répondants ayant fait part de leur expérience (n=45) et étant donné que les informations récoltées se rapportent aux 94 documents cités par ces 45 répondants, les résultats que nous présentons dans ce chapitre ne sont pas pondérés et ne sont pas exprimés en pourcentage.

Tout d'abord, les thèmes concernés par ces exemples concrets de recherche sont globalement les mêmes que ceux évoqués dans le chapitre sur l'intérêt pour les informations entrant dans le champ de la LIPAD en général (cf. 2.2). En premier lieu c'est le thème de l'aménagement du territoire que l'on retrouve puis par ordre décroissant d'importance des thèmes comme l'économie, la fiscalité (les impôts), l'emploi, la formation et l'enseignement. Les autres thèmes mentionnés le sont de manière plus minoritaires. Notons que dans la plupart des cas, les thèmes des différents documents cités par un répondant pouvaient recouvrir le même thème.

¹² 11% de l'échantillon non pondéré ou 8% (n=33) de l'échantillon pondéré.

Q17 : Quel était le thème concerné par le document/l'information recherchée

	Nombre de documents
Aménagement du territoire et construction	19
Economie	12
Fiscalité	11
Emploi	8
Formation et enseignement	8
Santé (maladie, accidents)	6
Politique	6
Culture	6
Social	5
Environnement	5
Transport et mobilité	4
Etat civil	3
Droits civiques, votations	2
Police (permis, contraventions)	2
Sports et loisirs	2
Statistiques (population)	1
Autres et indéfinis	4
Total des mentions concernant les 94 documents	104

Concrètement, nous présentons ci-dessous quelques exemples des documents les plus précis qui ont été mentionnés par les répondants, selon la thématique à laquelle ils se rattachent, et par ordre d'importance décroissant :

- **Aménagement du territoire, construction** : « *Le cadastre de la Praille, le développement immobilier des Acacias, un plan d'affectation, un plan de localisation des parcelles, les mesures de sécurité dans le cadre d'une construction, le plan cadastrale des nappes phréatiques, un numéro de parcelles* »
- **Règlements, lois et questions de droit** : « *Règlement sur la formation des apprentis, droit du retour des étrangers, règlements sur l'aménagement des appartements, jurisprudence en matière bilatérale, droit à l'assistance pour les moins de 25 ans, droit des requérants d'asile, loi sur les successions* »

- **Statistiques** : « *Population de Genève, démographie de Genève, nombre de sociétés créées, statistiques du sport à Genève, statistique sur le marché de l'emploi, statistiques sur l'assurance chômage* »
- **Impôts, fiscalité** : « *Informations fiscales, informations sur les impôts, loi fiscale, règlements sur l'impôt à la source, budget de l'Etat* »
- **Procès verbaux** : « *PV du conseil municipal de Genève, PV de l'audition de la commune de Meyrin, PV de séance du conseils d'Etat, PV de séance du conseil administratif* »
- **Rapports** : « *Rapport des Cheneviers, rapport d'activité, rapport des finances, rapport sur les organisations autonomes* »
- **Informations diverses** : « *Informations sur l'amiante à Genève, Qualité de l'eau, coût de la santé, dossier CEVA, informations sur les votations, RC, fonctionnement interne du TP (Tribunal de Police)* »

Très nettement, c'est avant tout pour des raisons personnelles et par curiosité que les répondants ont été amenés à rechercher l'information ou les documents qu'ils ont cités. Cette raison est mentionnée pour 45 documents. On trouve ensuite l'intérêt professionnel ou associatif (13 et 12). Les autres mentions sont d'une importance moindre.

Q18 : Quelle est la raison de la recherche du document/de l'information ?

	Nombre de documents
Intérêt personnel, curiosité	45
Intérêt professionnel	13
Défense d'intérêts dans le cadre associatif	12
Formation ou travail de recherche	10
Défense d'intérêts personnels	9
Défense d'intérêts professionnels	8
Pour obtenir officiellement une information déjà connue	6
Pour se faire une opinion sur un thème d'actualité	5
Autres et indéfinis	3
Total des mentions concernant les 94 documents	111

Tout comme cela était le cas lorsque les répondants citaient de manière générale, les différents moyens qu'ils utilisaient pour chercher ou accéder à des documents, la majorité des documents sont recherchés par le biais de la consultation des sites Internet de l'administration/institution. Les autres moyens le plus souvent utilisés sont le fait de se déplacer ou de téléphoner pour obtenir le document. Les autres modalités ont toutes moins souvent été utilisées par les répondants.

Q19 : Comment avez-vous cherché à vous procurer le document/l'information ?

	Nombre de documents
En consultant le site Internet	63
En téléphonant pour qu'on me l'envoie	20
En me déplaçant pour aller chercher le document	16
En passant par mon réseau associatif	6
En écrivant un mail pour qu'on me l'envoie	3
En passant par mon réseau personnel	3
En écrivant une lettre pour qu'on me l'envoie	2
Autres et indéfinis	5
Total des mentions concernant les 94 documents	113

Contrairement aux autres questions où le nombre de mentions est supérieur au nombre de documents, les mentions concernant les services ou les institutions auprès desquels les documents ont été recherchés est inférieur ce qui tend à montrer que plusieurs documents ont été demandés ou recherchés auprès de mêmes organismes.

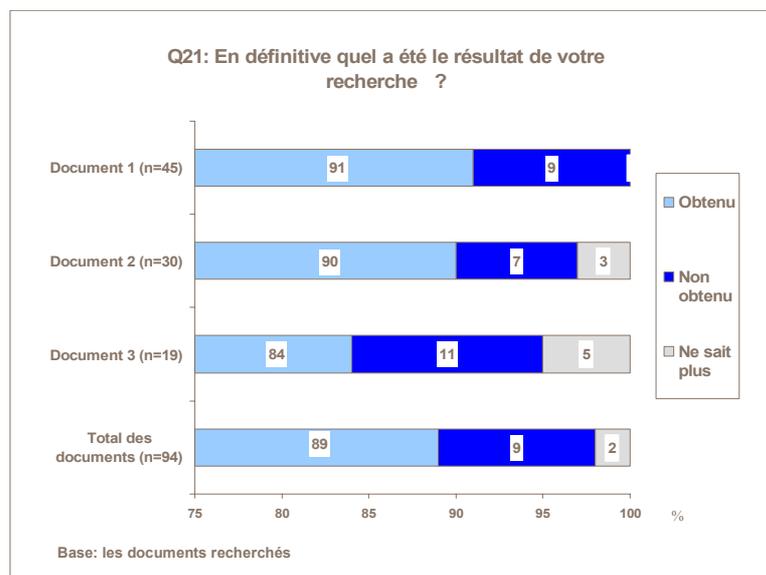
Q20 : Dans quelle administration/institution avez-vous cherché à vous procurer le document/l'information ?

	Nombre de documents
Administration cantonale (Canton de Genève)	54
Ville de Genève	13
Autre commune du canton	9
Autre institution assujettie	8
Autres et indéfinis	13
Total des mentions concernant les 94 documents	84

L'administration cantonale est l'organisme le plus fréquemment mentionné pour la recherche d'information. Lorsqu'une information plus précise a été obtenue auprès d'un service ou d'un

département concerné, c'est tout d'abord l'AFC qui ressort, puis le DIP, la chancellerie et l'OCP.

Si l'on s'intéresse au résultat des recherches d'information effectuées récemment par les répondants, on remarque que les cas dans lesquels la recherche n'a pas abouti sont finalement assez rares. En effet, sur l'ensemble des documents nous ayant été mentionnés, 89% des recherches ont permis au répondant d'obtenir le document ou les informations recherchés.



En définitive, ce sont 8 informations ou documents sur les 96 recherchés qui n'ont pas été trouvés, à savoir : « *droit suisse sur le retour des étrangers* », « *fonctionnement interne du TP (Tribunal de Police)* », « *PV de l'audition de la commune de Meyrin* », « *règlements sur l'aménagement des appartements* », « *jurisprudence en matière bilatérale* », « *informations universitaires pour les étrangers* », « *bordereau* »¹³ et « *droit des requérants d'asile à l'assurance maladie* ». Notons encore qu'en nombre de répondants, ce sont 6 personnes sur 45 pour lesquelles certaines des recherches n'ont pas abouti.

Les raisons de ces échecs sont principalement liées au fait que le répondant a abandonné les recherches, notamment en raison du temps nécessaire. Cependant dans trois cas, la recherche n'a pas abouti à cause des raisons données par l'administration ou l'institution à laquelle le répondant s'est adressé : problèmes de diffusion ou de transmission du document

¹³ Pour ce type de document, le type d'information auquel il se rapporte demeure peu clair.

(PV de l'audition de la commune de Meyrin), refus de transmettre le document (fonctionnement interne du Tribunal de Police) et non mise à disposition ou non existence du document recherché (règlements sur l'aménagement des appartements).

Globalement, les recherches de documents ne semblent pas avoir posé des problèmes importants aux répondants puisque les recherches n'ont engendré aucune difficulté particulière pour une grande majorité des répondants et pour 63 des 94 documents mentionnés.

Q22 : Quelles difficultés avez-vous rencontré pour vous procurer le document/l'information ?

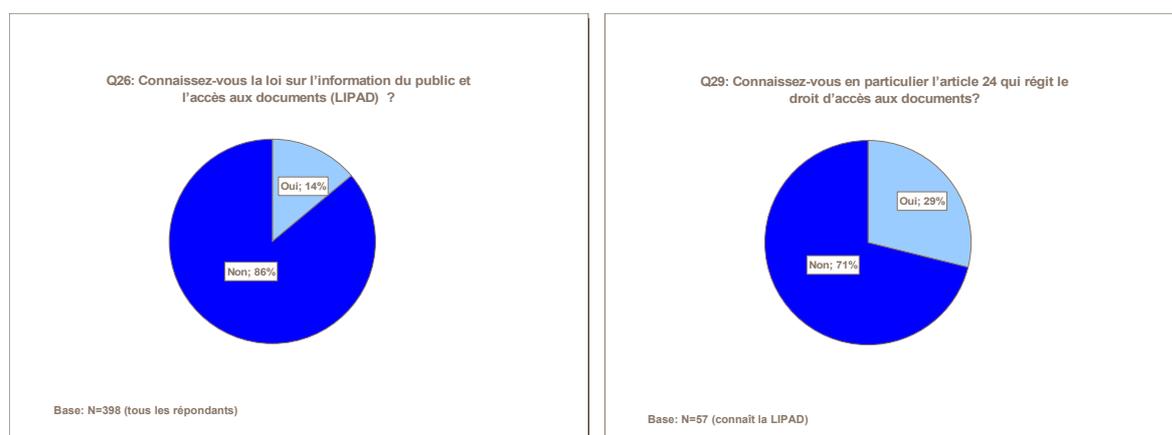
	Nombre de documents
Aucune	63
Ne savait pas quelle administration/institution avait l'info	7
Ne savait pas quel document contenait l'information	6
A du faire des demandes répétées pour obtenir une réponse	6
N'a pas trouvé l'information sur le site Internet	5
Le site Internet était trop lent	5
N'a pas eu de réponse de l'administration/institution	3
A du justifier sa démarche auprès de l'administration/institution	1
L'administration/institution a dit ne pas avoir l'information	1
L'administration/institution était inatteignable	1
Autres et indéfinis	3
Total des mentions concernant les 94 documents	101

Les difficultés rencontrées concernent principalement le besoin de faire des demandes répétées pour obtenir des réponses ou les difficultés à trouver l'information sur le site Internet ou à savoir quelle administration/institution détient l'information recherchée. Quelques répondants, bien qu'ayant obtenu les documents recherchés ont fait état de certaines « réticences » auprès des administrations auxquelles ils se sont adressé : demande de justification de la demande (institutions diverses) ou confidentialité du document demandé (pv d'une séance du Conseil d'Etat et statistiques sur l'assurance chômage).

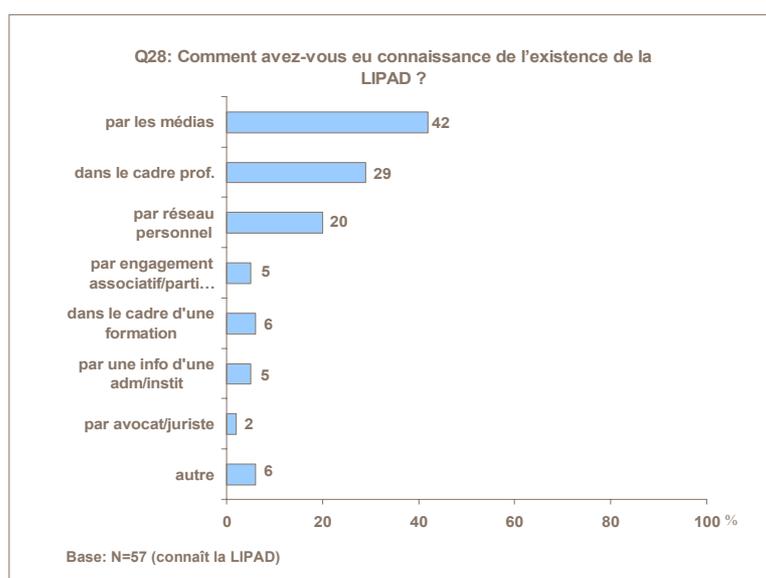
Afin de donner une vue complète de ces différentes recherches de documents, l'annexe X présente un tableau synoptique de l'ensemble des informations récoltées.

2.6. CONNAISSANCE DE LA LIPAD

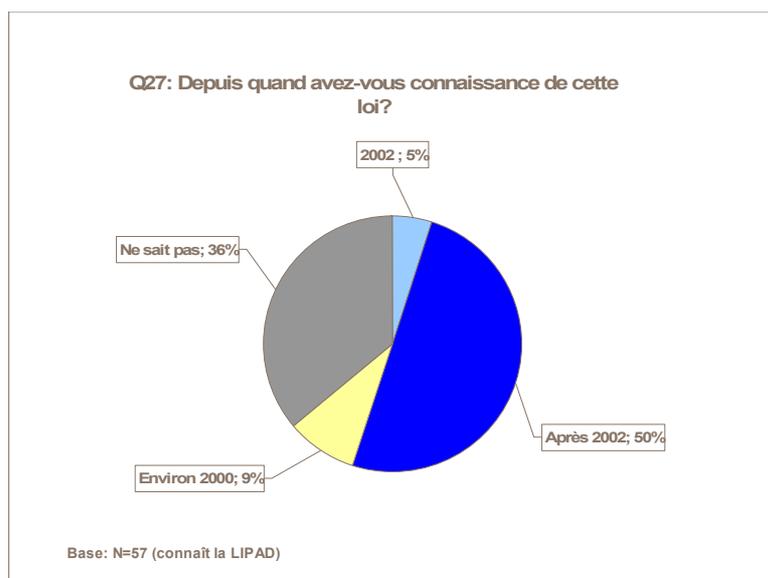
Sur l'ensemble des répondants interrogés (n=398), 14% ont déclaré connaître ce texte de loi, ce qui confère à la LIPAD une connaissance marginale au sein de la population genevoise. Il faut noter que cette connaissance est légèrement plus affirmée auprès des personnes ayant un niveau de formation élevé (20% pour les universitaires vs. 13% pour les autres niveaux de formation) et plus nettement parmi les répondant membres d'une association (29%).



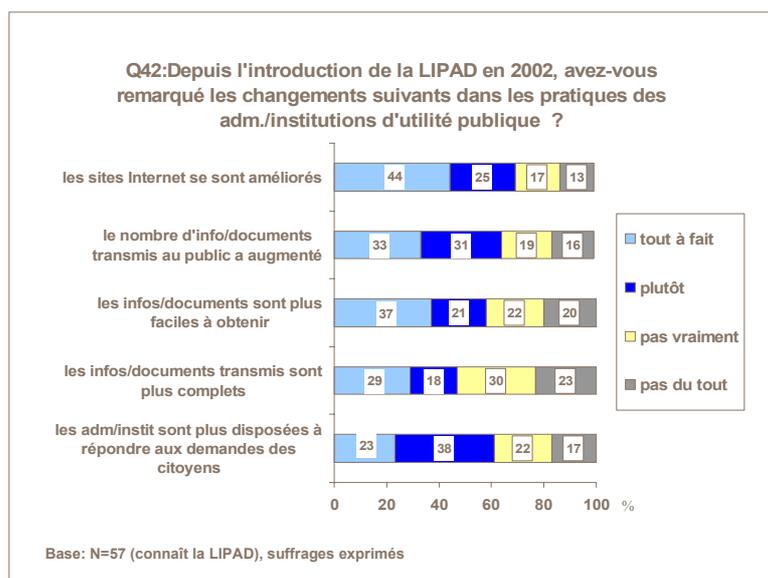
Concernant la connaissance de l'article 24 qui régit le droit d'accès aux documents, il n'est connu que par un quart des répondants connaissant la LIPAD, c'est-à-dire 4% du total des répondants.



Les personnes connaissant la LIPAD (n=57) en ont avant tout eu connaissance au travers des médias (42%) et dans le cadre professionnel (29%). La connaissance par l'entremise du réseau personnel concerne 20% des personnes. Les autres modalités sont plus minoritaires : connaissance de par l'engagement associatif, dans le cadre d'une formation, par une information donnée par l'administration elle-même ou par l'entremise d'un avocat ou juriste.

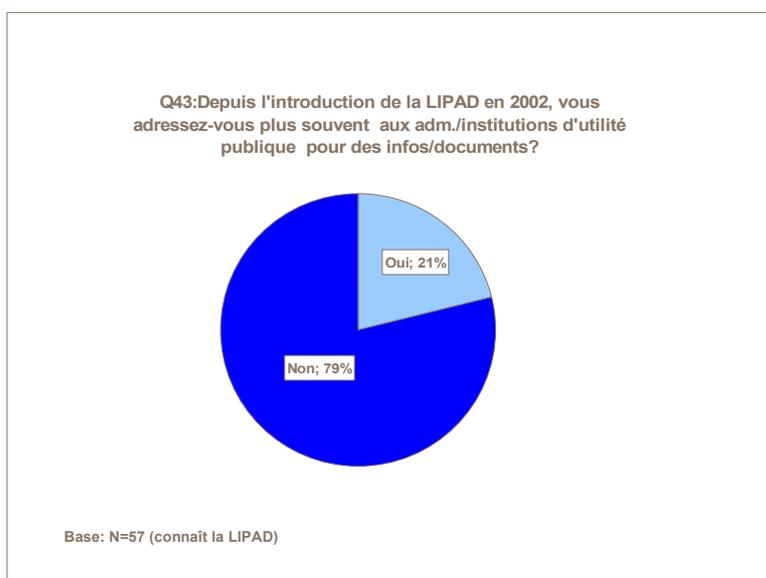


Il est encore intéressant de noter que la plupart des répondants ont pris connaissance de la loi après son entrée en vigueur. En effet, 50% des répondants connaissant la LIPAD (n=57) en ont eu connaissance après 2002. 5% seulement en ont entendu parler en 2002, c'est-à-dire juste après son entrée en vigueur. Enfin 36% n'arrivent pas à se prononcer.



L'amélioration des sites Internet de l'administration ou des autres institutions assujetties est l'évolution la plus fortement perçue par les répondants déclarant connaître la LIPAD ; 69% d'entre eux considèrent que les sites se sont plutôt ou tout à fait améliorés. Les répondants ont également le sentiment que le nombre d'informations et documents transmis au public a augmenté (63%) et que ces derniers sont plus faciles à obtenir (58%). Les répondants sont plus sceptiques quant à l'affirmation selon laquelle l'information ou les documents transmis seraient plus complets qu'auparavant (47%). Quant à l'évolution de la propension des administrations à répondre aux demandes des citoyens, elle fait l'objet d'une évaluation plutôt positive, mais avec une certaine retenue puisque 38% considèrent que c'est plutôt le cas contre 23% qui approuvent que cela est tout à fait le cas.

L'effet « incitatif » de la LIPAD sur la tendance à demander des informations ou documents. Seuls 21% (suffrages exprimés) des répondants connaissant la loi déclarent s'adresser plus régulièrement aux administrations ou institutions depuis l'introduction de la LIPAD en 2002.



2.7. EXPERIENCES DE RECOURS A LA LIPAD

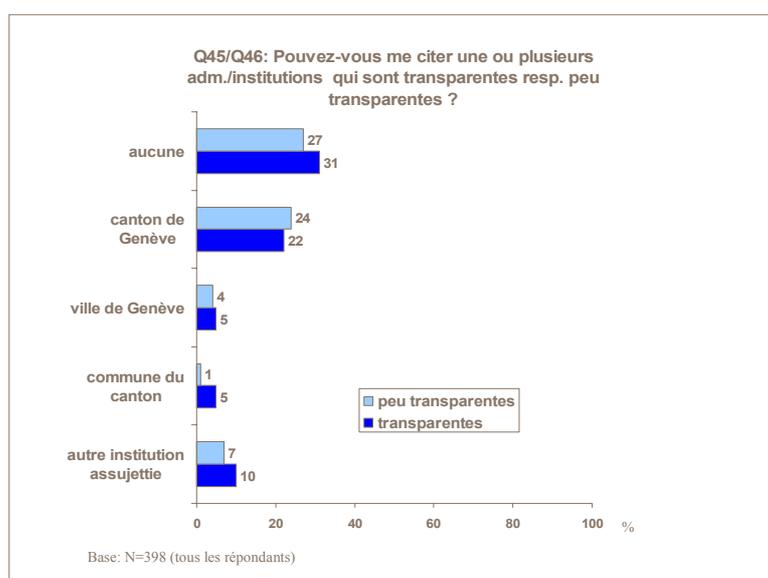
Parmi les personnes interrogées qui ont déclaré connaître la LIPAD (n=57), seules 2 l'ont déjà invoquée dans le but d'obtenir un document ou une information auprès d'une administration ou institution. Une des demandes a été effectuée auprès de l'administration cantonale mais le répondant n'a pas pu mentionner le service concerné. L'autre demande a

été adressée à l'administration fiscale cantonale. Dans les deux cas, l'administration/institution a refusé de fournir le document demandé, mais les répondants déclarent avoir été informés de la possibilité de saisir la médiatrice ou le médiateur suppléant. Aucun d'eux n'a entrepris une démarche auprès de la médiatrice ou le médiateur suppléant.

2.8. AVIS SUR LA TRANSPARENCE DES ADMINISTRATION ET AUTRES INSTITUTIONS ASSUJETTIES

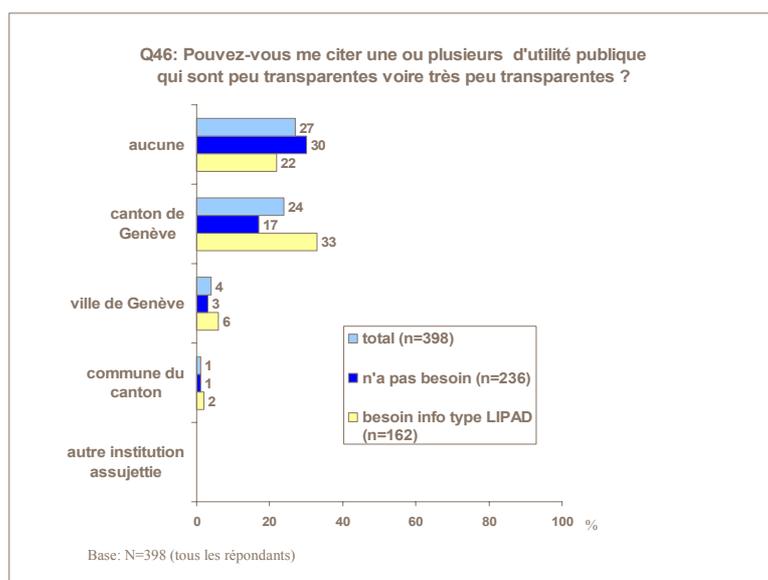
Afin d'avoir une perception plus générale de la politique d'information, il a été demandé à l'ensemble des personnes interrogées (n=398) de juger la transparence des administrations ou des institutions à Genève sur une échelle de 1 à 10. L'appréciation générale semble mitigée puisque la moyenne des notes attribuée se situe à 5,66. Ce ne sont ainsi que 46% des répondants qui attribuent une note supérieure à 6 et qui considèrent ainsi que les administrations ou institutions sont plutôt transparentes. Cette perception varie peu en fonction des caractéristiques des répondants. Seuls les répondants ayant déclaré connaître la LIPAD voient globalement les administrations et les institutions comme plus transparentes.

Lorsque l'on demande aux répondants quelles administrations ou autres institutions leur paraissent transparentes ou au contraire peu transparentes, on remarque tout d'abord que l'administration cantonale apparaît au premier rang et ce sur les deux jugements pourtant opposés.



Ce résultat en apparence contradictoire dénote en réalité de la plus grande notoriété ou visibilité de l'administration cantonale auprès des répondants. Le fait qu'elle soit plus fortement mentionnée indique qu'elle vient plus rapidement à l'esprit, en comparaison aux autres administrations ou institutions, étant donné que c'est aussi l'administration avec laquelle les personnes interrogées ont le plus de contacts (cf. chapitre 2.4). Il s'agit donc de « gommer » ces effets d'une notoriété très inégale pour dégager des tendances comparatives. Ainsi, une analyse plus fine dénote qu'il y a significativement plus de répondants qui considèrent l'administration cantonale peu transparente que transparente. A l'inverse le jugement est opposé en ce qui concerne les différentes communes du canton, qui sont nettement plus souvent considérées transparentes que peu transparentes.

Cette tendance à généralement considérer l'administration cantonale comme moins transparente se confirme si l'on prend spécifiquement en considération l'avis des répondants qui ont besoin d'informations ou de documents tels que définis par la LIPAD (n=161), ces derniers étant les plus à même de juger de la transparence des institutions.



Ainsi, on remarque que ce sous groupe de répondants (ceux qui ont besoin d'informations) porte un jugement plus sévère sur la transparence de l'administration cantonale. Il convient toutefois de relever que cette plus grande sévérité se manifeste également, mais moins clairement cependant, à l'égard des autres administrations et institutions.

3. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

3.1. SYNTHÈSE GÉNÉRALE

En premier lieu, les résultats démontrent que l'intérêt pour des informations ou des documents tels que définis par la LIPAD est répandu puisqu'il concerne 40% de la population (n=161).

Cependant les personnes qui déclarent un intérêt ou des besoins pour des informations ou des documents ont un profil qui se distingue de l'ensemble de la population. Manifestement ce sont des personnes qui sont plus jeunes que la moyenne, qui ont un niveau de formation supérieur (universitaires), qui sont actives et qui sont plus fréquemment engagées dans des activités associatives.

La quasi-totalité des personnes qui déclarent un intérêt pour de tels informations ou documents sont parfois amenées à entreprendre des démarches pour rechercher de l'information (98%, n=159). En parallèle à ces modalités actives de recherche de l'information, 75% des répondants reçoivent également une partie de l'information automatiquement, sans avoir à la demander. Quant à la manière de rechercher de l'information, c'est Internet, que ce soit en consultant le site ou en envoyant un mail, qui domine. Les modalités plus formelles telles que l'envoi d'une lettre ou le fait de se déplacer sont parfois envisagées en réponse à la difficulté à atteindre l'administration ou à des demandes de justification.

La cible de ces demandes concerne majoritairement l'administration cantonale et en particulier le département des constructions et des technologies de l'information (aménagement du territoire) et l'administration fiscale cantonale. Le plus souvent, c'est la curiosité personnelle et la volonté de se faire une opinion sur un sujet particulier qui motive la recherche d'information (76%). L'importance d'autres raisons comme notamment la défense d'intérêts personnels ou des raisons d'ordre professionnel n'est cependant pas négligeable.

Un autre résultat marquant de l'étude est que la très grande majorité des répondants, soit 94% de ceux qui ont déclaré rechercher des documents au sens de la LIPAD, obtiennent l'information recherchée auprès de l'administration ou d'une autre institution assujettie même

si 36% d'entre eux concèdent que cela n'est pas toujours facile. Corollaire à cela, rares sont les répondants qui renoncent à chercher une information qui les intéresse.

Cela ne signifie cependant pas que toute difficulté soit absente du processus de recherche d'information. Une partie de ces difficultés concernent la manière dont les répondants doivent « s'orienter » pour rechercher l'information puisqu'ils ne savent pas quel document contient l'information ou ne savent pas où s'adresser (~60% des opinions exprimées) alors que d'autres difficultés concernent plus directement les contacts qui sont établis avec les administrations et les institutions elle mêmes. Si 60% relèvent des situations où les administrations ou institutions contactées étaient inatteignables, environ un tiers d'entre eux ont été confrontés à des situations dans lesquelles leurs interlocuteurs leur ont demandé de justifier leurs démarches ou ont déclaré ne pas avoir les documents ou informations recherchés.

Globalement ces différents types de difficultés sont plus fréquemment évoqués par les répondants qui ont des bas niveaux de formation ou de revenus. Ce sont aussi ces répondants qui citent plus fréquemment recourir à des contacts plus directs avec les administrations ou institutions sollicitées (téléphones, courriers ou déplacements). Cependant, on observe également que les répondants qui sont des plus « gros » demandeurs d'information et de documents font aussi plus souvent état de difficultés lors de leurs recherches. Cela peut découler de la plus grande fréquence de leurs recherches ou d'une demande de documents plus précis ou détaillés, éléments qui peuvent ainsi augmenter la probabilité qu'ils se voient confrontés à certaines difficultés dans leurs démarches.

L'analyse plus concrète de l'information recherchée récemment par les répondants permet en grande partie de valider les conclusions obtenues au niveau de la recherche d'information en général. Tout d'abord, des thématiques et des types de documents bien précis se distinguent, ce qui permet de préciser les préoccupations des répondants. On peut synthétiser les préoccupations des répondants en 6 catégories principales :

- Aménagement du territoire et construction (notamment plans d'affectation, plan cadastrale, etc.)
- Statistiques diverses (notamment thématiques liées à l'économie et l'emploi)
- Rapports divers
- Impôts et fiscalité
- Procès verbaux des autorités communales et cantonales

- Règlements, lois, questions de droit diverses

On retrouve dans ces documents ou informations les thématiques ayant été relevées comme intéressant les répondants en général : l'aménagement du territoire, la fiscalité, l'économie (par le biais de statistiques et rapports) et le politique (notamment par le biais de PV). Par ailleurs, des questions subsidiaires sur ces documents précis permettent de vérifier que dans la majeure partie des cas, les répondants considèrent qu'ils obtiennent ce qu'ils recherchent. L'occurrence des différentes difficultés pouvant subvenir, bien que significative, est tout de même relativisée par cette recherche d'information précise considérée comme satisfaisante par les répondants.

Enfin, les résultats attestent de la connaissance très lacunaire de la législation en place auprès de la population. Seuls 14% des personnes interrogées connaissent la LIPAD. Et si un sentiment global d'une amélioration des conditions de la transparence dans les administrations et institutions du canton est exprimé (qualité des sites, transmission d'informations au public, facilité à obtenir les informations demandées, etc.), le jugement global quant à la transparence de ces organismes reste plutôt mitigé. C'est tout particulièrement l'administration cantonale et ses différents services qui souffrent de l'image d'un certain déficit de transparence.

3.2. PROFILS DE REpondants ET REcherche D'Informations

Ce chapitre vise à donner une image synthétique des principaux résultats mis en évidence tout au long du rapport et portant sur les relations observées entre l'intérêt et la recherche d'information ou de documents des répondants et leurs caractéristiques sociodémographiques. Il s'agit donc de décrire des profils qui ne sont pas quantifiables en tant que tels mais qui donnent un aperçu général des besoins et des demandes d'informations ou de documents existant au sein de la population genevoise.

Profil des demandeurs fréquents. D'une manière générale les répondants ayant le plus besoin d'information ou de documents entrant dans le champ de la LIPAD sont des hommes, d'un niveau d'éducation et de revenu supérieur à la moyenne, et âgés de moins de 60 ans. Ce type de profil a tendance à favoriser l'utilisation d'Internet lors de ses recherches, que ce soit par la consultation des sites ou par l'envoi d'e-mails. Si cela s'avère nécessaire, le réseau professionnel ou relationnel est également plus fréquemment sollicité ou mobilisé

pour tenter d'obtenir les renseignements souhaités. On peut supposer que ces « gros » demandeurs sont des répondants plus avides d'informations pour mieux comprendre ou évoluer dans leur environnement (informations citoyennes, de connaissance générale ou utiles dans le cadre de leur profession ou formation). Notons que ces demandeurs plus actifs dans la recherche d'informations ou de documents mentionnent aussi plus fortement certaines difficultés rencontrées auprès des administrations comme la non mise à disposition ou la confidentialité de l'information recherchée.

Profil des membres d'associations. Ces répondants ont également fréquemment besoin d'informations de tous types. Ce type de profil aura en revanche plutôt tendance à rechercher de l'information par des contacts directs (mails, lettre) ou alors en mobilisant son réseau. Ce qui caractérise également ces demandeurs est la plus forte propension à chercher de l'information dans un but collectif (notamment la défense d'intérêts associatifs), plutôt que personnels. Les problèmes rencontrés lors de ces recherches ne sont que rarement en lien avec un déficit de connaissance quant à l'administration à contacter ou au type de document à chercher en particulier, mais relèvent plutôt de difficultés à entrer en contact avec l'administration ou de problèmes rencontrés après la demande (motifs invoqués par l'administration ou institution pour ne pas transmettre le document). Cependant, ce type de problèmes semble en partie être contrebalancé par la plus grande facilité que ces répondants ont pour mobiliser leur réseau, notamment associatif, et obtenir l'information recherchée.

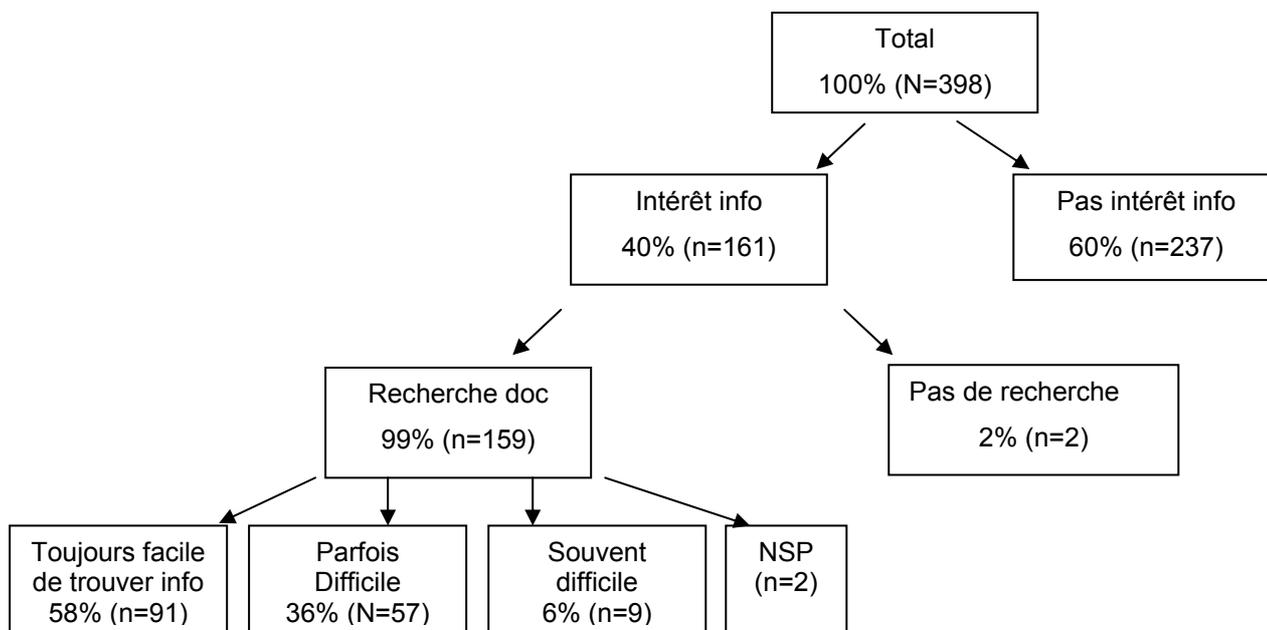
Profil de résidents de petites communes. Ce type de profil est plus souvent intéressé par des documents comme les procès verbaux des autorités politiques de sa commune. L'intérêt exprimé peut s'expliquer par une plus grande proximité et participation à la vie et aux débats politiques locaux. Cette plus grande proximité avec les autorités se manifeste également dans les manières de rechercher ou d'accéder à l'information ou aux documents puisque les contacts directs comme le téléphone sont les moyens les plus fortement mentionnés. On note encore la tendance de ce profil à moins souvent évoquer (expérimenter) des problèmes ou des difficultés d'accès ou de recherche d'information.

Profil de personnes à bas niveau de formation ou de revenu. Ce profil a globalement tendance à moins chercher des informations ou des documents entrant dans le champ de la LIPAD. Les moyens utilisés pour accéder ou rechercher les documents privilégient le contact direct (déplacements, téléphone) plutôt que le recours à Internet. Même si le besoin d'informations est moins affirmé au sein de ce profil, les problèmes ou les difficultés rencontrés lors des recherches sont plus fréquemment mentionnés (difficultés à entrer en

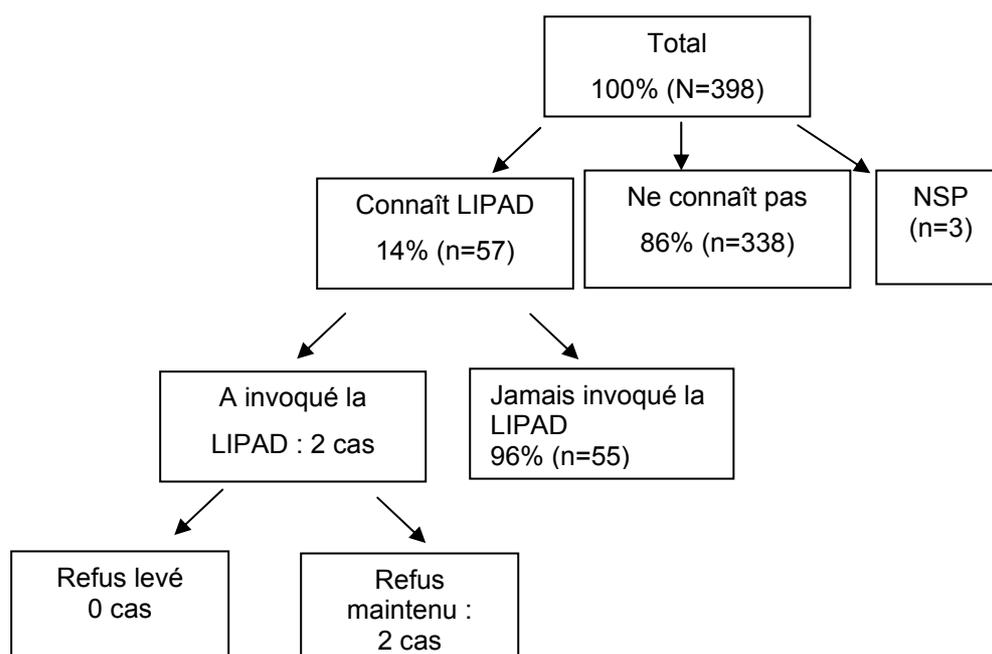
contact avec l'administration ou à obtenir le document demandé une fois le contact établi). Globalement ce profil est plus fortement associé à des personnes de nationalité étrangère, des non actifs professionnellement ou des personnes âgées.

4. ANNEXE

4.1. SCHEMATISATION DU PROCESSUS DE RECHERCHE D'INFORMATION



4.2. SCHEMATISATION DE LA CONNAISSANCE DE LA LIPAD



4.3. RECHERCHES DE DOCUMENTS (PROCESSUS)

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Document (Q16)	Thème ou domaine concerné (Q17)	But de la recherche (Q18)	Manière de rechercher (Q19)
0	1	Budget de l'Etat	Autre: finances	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
0	2	Rapport sur les organisations autonomes	Autre	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
0	3	Loi sur les successions	Fiscalité	Obtenir info officielle déjà connue	Consulté/cherché sur site Internet
37	1	Etude démographique sur Genève (Statistique)	Economie	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
37	2	Etude sur le marché de l'emploi (Statistique)	Emploi	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
54	1	Autorisation de construire	Aménagement territoire, construction Logement Fiscalité	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné S'est rendu sur place (guichet)
54	2	Numero de parcelle	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
54	3	Bordereau	Fiscalité	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné A écrit lettre
56	1	Annuaire officiel de la république et l'Etat de Genève	Autre: recueil d'adresses	Autre: pour avoir sous la main les contacts dans l'administration de l'état de Genève	A écrit lettre
62	1	Plan d'affectation.	Aménagement territoire, construction	Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet S'est rendu sur place (guichet)
62	2	Bourse d'études.	Formation, enseignement	Travail formation/recherche	S'est rendu sur place (guichet)
69	1	Le rapport Cheneviers	Environnement	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné
70	1	Info registre du commerce	Economie	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet A téléphoné
70	2	Demande d'aide pour spectacle DIP	Culture	Défense intérêts cadre association	Réseau associatif
71	1	Statistiques sur le nombre de sociétés créées	Economie	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
71	2	Nombre de getionnaires de fortune au RC	Economie, finance	Intérêt professionnel	Autre: Registre du commerce
71	3	Recherche sur le RC de Genève	Economie, finance	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
92	1	Règlement sur l'aménagement des appartements	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné
159	1	Mesures de sécurité dans le cadre d'un barrage	Santé (maladie, accidents) Environnement	Autre	Ne sait plus
159	2	Qualité de l'eau	Environnement	Intérêt personnel, curiosité Défense intérêts personnels	Consulté/cherché sur site Internet
159	3	Droits de requérants d'asile à l'assurance maladie	Politique	Intérêt personnel, curiosité Autre: conscience politique	Consulté/cherché sur site Internet
172	1	Documents concernant l'emploi.	Emploi Etat-civil, famille, jeunesse	Intérêt personnel, curiosité Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
259	1	Le règlement de la formation des apprentis	Formation, enseignement	Défense intérêts personnels	Consulté/cherché sur site Internet
286	1	Une loi sur les impôts	Fiscalité	Défense intérêts cadre association	Consulté/cherché sur site Internet
286	2	La naturalisation	Droits civiques (votations)	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Document (Q16)	Thème ou domaine concerné (Q17)	But de la recherche (Q18)	Manière de rechercher (Q19)
359	1	Info sur le statut des associations	Culture	Autre: Il est en train de former une association culturelle	Consulté/cherché sur site Internet Autre: Département juridique
359	2	Informations sur autorisations pour festival de mus	Culture	Autre: organisateur	Consulté/cherché sur site Internet
359	3	Artamis	Culture	Travail formation/recherche	S'est rendu sur place (guichet)
389	1	Droit suisse retour de l'étranger	Social	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet A téléphoné
389	2	Informations universitaires pour étrangers	Formation, enseignement	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
389	3	Droits d'assistance pour les moins de 25 ans	Social	Intérêt professionnel	A téléphoné
463	1	FONCTIONNEMENT INTERNE DU TP	Justice	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet Autre: Hospice général
463	2	JURISPRUDENCE EN MATIERE DE BILATERAL	Santé (maladie, accidents)	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné Autre: Contacté les organes spécialisés à l'Hospice général
491	1	Prestations d'encouragement aux études supérie	Formation, enseignement Etat-civil, famille, jeunesse	Travail formation/recherche	S'est rendu sur place (guichet) Réseau personnel (amis/connaissances)
640	1	Attestation de non poursuite	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet
640	2	Plan cadastral des nappes phréatiques	Economie	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
640	3	Autorisation de forage pour sondes géothermiques	Economie	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
702	1	Une copie du registre du commerce	Economie	Défense intérêt cadre professionnel	S'est rendu sur place (guichet)
710	1	Problème de propriété	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	S'est rendu sur place (guichet)
751	1	Statistiques	Economie	Intérêt personnel, curiosité Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
771	1	La fao (feuille d'avis officielle)	Sports et loisirs	Formation opinion Obtenir info officielle déjà connue	Consulté/cherché sur site Internet
771	2	La tribune	Autre: Ce qui se passe dans la ville de geneve et les chroniques	Obtenir info officielle déjà connue	Consulté/cherché sur site Internet
823	1	PV DU CONSEIL MUNICIPAL	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	Réseau personnel (amis/connaissances)
823	2	UN CERTIFICAT DE BONNE VIE ET MOEURS	Emploi	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet S'est rendu sur place (guichet)
829	1	Construction de la cemb	Culture: musique	Autre: mettre en place un enseignement musical	Réseau associatif
829	2	30km à l'heure dans le quartier	Environnement Transports, mobilité	Autre: améliorer la qualité de vie des habitants du quartier	Réseau associatif
829	3	La ludotèque	Culture	Autre: but social enfants joue aulieu de trainer(Réseau associatif

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Document (Q16)	Thème ou domaine concerné (Q17)	But de la recherche (Q18)	Manière de rechercher (Q19)
895	1	Formulaire bureau des autos	Transports, mobilité	Autre: obtenir un formulaire pour conserver l'anonymat de la plaque	Consulté/cherché sur site Internet
895	2	PV d'une sceanca du conseil d'Etat	Aménagement territoire, construction	Défense intérêts personnels	Consulté/cherché sur site Internet Réseau associatif
895	3	PV d'une scéance du conseil administratif	Environnement	Formation opinion	Consulté/cherché sur site Internet Réseau associatif
905	1	Documents sur amiante	Santé (maladie, accidents) Aménagement territoire, construction	Défense intérêt cadre professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
905	2	Réévaluation de fonction	Politique	Défense intérêt cadre professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
905	3	Information sur votation	Santé (maladie, accidents) Politique	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
946	1	Impôts	Fiscalité	Autre: des fois on paie trop d'impôts	A téléphoné
946	2	Enfants activités	Etat-civil, famille, jeunesse	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné
954	1	Rapport et statistiques sur la société	Economie	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
990	1	Statistique population	Autre: statistiques (nombre d'habitants)	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1035	1	Règlement impot à la source	Fiscalité	Défense intérêt cadre professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
1035	2	Tarifs securité sociale	Fiscalité	Défense intérêt cadre professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
1035	3	Cours offerts par OCE	Formation, enseignement	Défense intérêt cadre professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
1216	1	Aménagement du territoire	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet Autre: réunion
1287	1	Logement et construction	Aménagement territoire, construction Logement	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1287	2	LE COÛT DE LA SANTE	Santé (maladie, accidents)	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1325	1	Des statistiques par rapport à la population	Emploi	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1325	2	Compte rendu sur les nouveaux propriétaires	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1528	1	Développement immobilier aux acacias	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité Défense intérêts cadre association	S'est rendu sur place (guichet)
1528	2	Plan de circulation lancy	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité Défense intérêts cadre association	Autre: par la commune
1528	3	Aménagement recuperation dechets	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité Défense intérêts cadre association	S'est rendu sur place (guichet)
1546	1	Règles de commune	Justice	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné
1546	2	Permis de conduire	Police (permis, contravention)	Intérêt personnel, curiosité	S'est rendu sur place (guichet)
1668	1	Cadastre de la zone de la praille	Aménagement territoire, construction	Intérêt personnel, curiosité Autre: pour aider un ami	Consulté/cherché sur site Internet

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Document (Q16)	Thème ou domaine concerné (Q17)	But de la recherche (Q18)	Manière de rechercher (Q19)
1807	1	Impôts	Fiscalité	Intérêt personnel, curiosité Défense intérêts personnels	Consulté/cherché sur site Internet
1807	2	Chômage	Emploi	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
1807	3	Police	Police (permis, contravention) Justice	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné S'est rendu sur place (guichet)
2113	1	Rapport d'activité des finances	Economie	Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet
2113	2	Statistiques	Formation, enseignement	Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet
2113	3	Business plan sur les entreprises	Formation, enseignement	Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet Envoi de mail
2324	1	PV de l'audition de la commune de meyrin	Aménagement territoire, construction	Défense intérêts cadre association	Consulté/cherché sur site Internet Réseau personnel (amis/connaissances)
2412	1	Plan de localisation concernant une parcelle	Aménagement territoire, construction	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet A téléphoné Envoi de mail S'est rendu sur place (guichet)
2412	2	Registre d'une entreprise	Economie	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet A téléphoné S'est rendu sur place (guichet)
2412	3	Information sur l'office HLM	Logement	Intérêt personnel, curiosité	A téléphoné
2577	1	Memento statistique	Autre: statistiques générales	Intérêt personnel, curiosité	Consulté/cherché sur site Internet
2841	1	Procès verbal du conseil municipal de Genève	Politique	Défense intérêts cadre association	Envoi de mail
2841	2	Etude des statistique du sport à Genève	Sports et loisirs	Défense intérêts cadre association	Consulté/cherché sur site Internet
2841	3	Dossier sur le CEVA	Transports, mobilité	Défense intérêts cadre association	Consulté/cherché sur site Internet
2934	1	Informations fiscales	Aménagement territoire, construction	Autre: pour payer moin d impots	Consulté/cherché sur site Internet
2934	2	Votation	Politique	Formation opinion	Consulté/cherché sur site Internet
2934	3	Votation	Politique	Formation opinion	Consulté/cherché sur site Internet
2959	1	IJ2.20	Emploi	Défense intérêt cadre professionnel Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet
2959	2	STATISTIQUES SUR L ASSURANCE CHOMAGE	Social Emploi	Défense intérêt cadre professionnel Travail formation/recherche	Consulté/cherché sur site Internet
2959	3	DEMANDE DE CASIER JUDICIAIRE	Justice Logement	Intérêt professionnel	Consulté/cherché sur site Internet
3170	1	Déclaration fiscale	Fiscalité	Obtenir info officielle déjà connue	A téléphoné
3170	2	Renseignement sur une succession	Fiscalité	Obtenir info officielle déjà connue	A téléphoné
3170	3	Service immobilier	Fiscalité	Obtenir info officielle déjà connue	A téléphoné

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Auprès de qui (Q20)	Résultat recherche (Q21)	Difficultés rencontrées (Q22)	Raisons non obtention (Q23) Raisons refus (Q24) Action face au refus (Q25)
0	1	Ville de Genève	Obtenu	Aucune	
0	2	Ville de Genève	Obtenu	Ne sait plus	
0	3	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	
37	1	Ville de Genève	Obtenu	Aucune	
37	2	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
54	1	Commune DCTI	Obtenu	Aucune	
54	2	Commune DCTI	Obtenu	Aucune	
54	3	Administration fiscale cantonale (AFC)	Pas obtenu	Ne sait plus	Autre: pas compris les informations obtenues
56	1	Administration cantonale: service de documentation Etat d	Obtenu	Aucune	
62	1	Ville de Genève Administration cantonale: Service Aménagement du	Obtenu	Problèmes site internet a	
62	2	Ville de Genève: service des bourses et d'état civil.	Obtenu	Demandes répétées	
69	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
70	1	Administration cantonale: Registre du Commerce	Obtenu	Aucune	
70	2	Administration cantonale: DIP	Obtenu	Aucune	
71	1	Administration cantonale: Registre du Commerce	Obtenu	Demandes répétées	
71	2	Administration cantonale: Registre du Commerce	Obtenu	Aucune	
71	3	Administration cantonale: Registre du Commerce	Obtenu	Aucune	
92	1	Administration cantonale	Pas obtenu	Document n'est pas à disposition, n'existe pas Pas de réponse donnée	Renoncement
159	1	Administration cantonale	Obtenu	Ne sait pas qui détient info	
159	2	Services industriels de Genève (SIG)	Obtenu	Ne sait pas quel document contient info Ne sait pas qui détient info	
159	3	Autre: institutions fédérales	Pas obtenu	Ne sait pas quel document contient info Ne sait pas qui détient info	Autre: pas réussi à trouver
172	1	Ville de Genève Service de l'emploi	Obtenu	Aucune	
259	1	Autre: OFP	Obtenu	Demandes répétées	
286	1	Administration cantonale: AFC	Obtenu	Aucune	
286	2	Office cantonal de la population	Obtenu	Aucune	

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Auprès de qui (Q20)	Résultat recherche (Q21)	Difficultés rencontrées (Q22)	Raisons non obtention (Q23) Raisons refus (Q24) Action face au refus (Q25)
359	1	Administration cantonale: Département juridique	Obtenu	Ne sait pas qui détient info Longue attente	
359	2	Ville de Genève	Obtenu	Aucune	
359	3	Ville de Genève	Obtenu	Aucune	
389	1	Hospice général	Pas obtenu	Pas de réponse donnée Problèmes site internet a	Autre: explication après 1 mois d'attente
389	2	Université de Genève	Pas obtenu	Ne sait pas qui détient info	Pas de réponse
389	3	Hospice général	Obtenu	Demandes répétées	
463	1	Ville de Genève Hospice général	Pas obtenu	Ne sait pas quel document contient info	Refus de transmettre => A activé réseau prof. Pour obtenir l'information (Q25)
463	2	Administration cantonale: OCE	Pas obtenu	Ne sait pas quel document contient info	Pas de réponse: Personnes contactées à AI ne savaient pas
491	1	Ville de Genève Université de Genève Hospice général Autre: Service d'aide aux femmes Autre: service d'allocation d'études et d'apprentissage	Obtenu	Ne sait pas qui détient info Inatteignable Demandes répétées Demande de justification de la demande	
640	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
640	2	Administration cantonale: service cantonal de géologie	Obtenu	Aucune	
640	3	Administration cantonale: service cantonal de géologie	Obtenu	Aucune	
702	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
710	1	Administration cantonale: département du territoire	Obtenu	Aucune	
751	1	Administration cantonale: OCSTAT	Obtenu	Aucune	
771	1	Ville de Genève: service des bourses et d'état civil. offre d'emploi lois pour les chiens lois pour les fêtes	Obtenu	Aucune	
771	2	Autre: partout	Obtenu	Autre: mal traité à cause de l'âge	
823	1	Ne sait plus	Obtenu	Aucune	
823	2	Chancellerie	Obtenu	Aucune	
829	1	Administration cantonale: DIP	Obtenu	Aucune	
829	2	Commune: conseil municipal comission de l'urbanisme	Obtenu	Aucune	
829	3	Commune: culturel	Obtenu	Aucune	

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Auprès de qui (Q20)	Résultat recherche (Q21)	Difficultés rencontrées (Q22)	Raisons non obtention (Q23) Raisons refus (Q24) Action face au refus (Q25)
895	1	Autre: site internet	Obtenu	Aucune	
895	2	Administration cantonale: aménagement du territoire	Obtenu	Confidentialité de l'information	
895	3	Commune: environnement	Obtenu	Aucune	
905	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
905	2	Administration cantonale	Obtenu	Ne sait pas quel document contient info	
905	3	Administration cantonale: Service du Grand Conseil	Obtenu	Aucune	
946	1	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	
946	2	Maison de quartier, centre de loisirs	Obtenu	Aucune	
954	1	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune, Ne sait pas qui détient info	
990	1	Administration cantonale: OCSTAT	Obtenu	Aucune	
1035	1	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	
1035	2	Administration cantonale: Caisse de compensation	Obtenu	Problèmes site internet a	
1035	3	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
1216	1	Administration cantonale: aménagement du territoire	Obtenu	Aucune	
1287	1	Autre: Internet	Obtenu	Problèmes site internet	
1287	2	Autre: Internet	Obtenu	Problèmes site internet a	
1325	1	Administration cantonale: DCTI	Obtenu	Demandes répétées Ne sait pas qui détient info Longue attente	
1325	2	Administration cantonale: DCTI	Obtenu	Problèmes site internet	
1528	1	Administration cantonale: DAEL	Obtenu	Aucune	
1528	2	Administration cantonale: OTC	Obtenu	Aucune	
1528	3	Commune	Obtenu	Aucune	
1546	1	Commune	Obtenu	Aucune	
1546	2	Service des automobiles (SAN)	Obtenu	Aucune	
1668	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	

RECHERCHE DE DOCUMENTS

SERIAL	DOC	Auprès de qui (Q20)	Résultat recherche (Q21)	Difficultés rencontrées (Q22)	Raisons non obtention (Q23) Raisons refus (Q24) Action face au refus (Q25)
1807	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
1807	2	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
1807	3	Administration cantonale	Ne sait plus	Ne sait plus	
2113	1	Autre: Internet	Obtenu	Aucune	
2113	2	Autre: Office fédéral de la statistique	Obtenu	Autre:Trop d'informations reçues en même temps,	
2113	3	Administration cantonale Autre: Internet	Obtenu	Autre: Trier l'info	
2324	1	Administration cantonale	Pas obtenu	Pas de réponse donnée	Autre: problèmes de diffusion
2412	1	Autre: ne sait plus le nom	Obtenu	Aucune	
2412	2	Administration cantonale: Service du commerce	Obtenu	Aucune	
2412	3	Administration cantonale: Office du logement	Obtenu	Aucune	
2577	1	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
2841	1	Ville de Genève	Obtenu	Aucune	
2841	2	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
2841	3	Administration cantonale	Obtenu	Aucune	
2934	1	ne sait plus	Obtenu	Ne sait pas qui détient info	
2934	2	ne sait plus	Obtenu	Ne sait plus	
2934	3	ne sait plus	Obtenu	Ne sait plus	
2959	1	Autre: Internet	Obtenu	Aucune	
2959	2	Autre: Internet	Ne sait plus	Confidentialité de l'information Problèmes site Internet	
2959	3	Autre: Internet	Obtenu	Aucune	
3170	1	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	
3170	2	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	
3170	3	Administration fiscale cantonale (AFC)	Obtenu	Aucune	

4.4. QUESTIONNAIRE

**-QUESTIONNAIRE SUR L'EVALUATION DE LA LOI SUR L'INFORMATION DU PUBLIC
ET L'ACCES AUX DOCUMENTS :
Enquête téléphonique auprès de la population genevoise**

CONTACT - CONTEXTE

Bonjour, je suis *Nom Prénom* de l'Institut ERASM à Genève. Nous sommes mandatés par une commission d'évaluation de l'Etat de Genève pour faire une étude concernant les besoins de la population en matière d'information. Plus précisément nous allons parler de l'information que la population peut trouver auprès de l'administration dans le canton de Genève dans les communes ou dans des institutions d'utilité publique tels que l'Université de Genève, l'Hospice général, les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), les Services industriels de Genève (SIG), les Transports publics genevois (TPG), la Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD), les Centre d'action sociale et de de santé (CASS), les centres de loisirs / maisons de quartier, etc.),

Seriez-vous d'accord de répondre à quelques questions ? L'entretien dure une dizaine de minutes environ. En tant qu'institut indépendant, nous vous garantissons que tout ce que vous nous direz sera traité de manière strictement confidentielle et anonyme. Pouvons-nous faire l'interview maintenant ou souhaitez-vous que nous prenions rendez-vous à un moment qui convienne mieux?

QUOTAS

Sexe de la personne:

1. Femme
2. Homme

Puis-je tout d'abord vous demandez votre âge ?

- —
1. 16-24 ans
 2. 25-34 ans
 3. 35-44 ans
 4. 55-64 ans
 5. 65 ans et plus

FILTRE : TOUS

Q1. Vous arrive-t-il d'avoir besoin d'informations de la part d'administrations communales ou cantonales ou d'une autre institution d'utilité publique comme l'Université de Genève, les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), les Services industriels de Genève (SIG), les Transports publics genevois (TPG), la Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD), les Centre d'action sociale et de de santé (CASS), etc. Et si oui et à quelle fréquence

LIRE

- 1 Oui souvent
- 2 Oui de temps en temps
- 3 Oui rarement

4 Non jamais
99 NSP

FILTRE : TOUS

Q2. Je vais vous citer un certain nombre d'informations concernant les administrations communales et cantonales ou les institutions d'utilité publique du canton de Genève et j'aimerais que vous me disiez si vous en avez souvent, parfois, rarement ou jamais besoin

LIRE	souvent	parfois	rarement	jamais
2.1 Des renseignements pratiques : horaires d'ouverture, numéros de téléphone, adresses, tarifs, etc.	1	2	3	4
2.2 Des renseignements sur les prestations et les services offerts ou proposés et dont vous pouvez bénéficier : subventions, formations, permis de bâtir, liste de places d'apprentissage, etc.	1	2	3	4
2.3 Des renseignements sur les démarches à accomplir pour obtenir quelque chose auprès de l'administration ou d'institutions d'utilité publique : aide au logement, déclaration d'impôt, formulaires, extrait de registre, etc.	1	2	3	4
2.4 Des renseignements concernant votre dossier personnel qui est détenu par l'administration ou une institution d'utilité publique : dossier fiscal, dossier dans les services sociaux, etc.	1	2	3	4
2.5 Des attestations officielles ou des actes officiels : avis de taxation, certificat de bonne vie et mœurs, attestation de non poursuite, acte de naissance ou de décès, extrait de registre du commerce, etc.	1	2	3	4

FILTRE : TOUS

Q3. Nous allons maintenant nous intéresser plus particulièrement à de l'information ou des documents qui sont détenus ou produits par les administrations communales ou cantonales ou par une institution d'utilité publique du canton de Genève. Il ne s'agit pas d'information de type pratique (horaires) ni d'information personnelles, mais plutôt d'informations et de documents qui rendent compte de l'activité de ces administrations ou institutions d'utilité publique, ou qui lui sont nécessaires. Je vais vous proposer une série d'informations ou documents qui rentrent dans cette catégorie. Pour chacune d'entre elle, j'aimerais que vous me disiez si, au cours des 5 dernières années, vous avez reçu, cherché à vous procurer ou été intéressé par ce type d'information ?

LIRE	oui	Non	Nsp
3.1 Des rapports d'études : c'est à dire des rapports sur un thème en particulier comme la situation du marché de l'emploi à Genève, la sécurité dans le canton, l'aménagement du territoire, etc.	1	2	9
3.2 Des rapports d'audit ; c'est-à-dire des rapports sur le fonctionnement interne d'une administration ou d'une institution d'utilité publique y étant rattachée. Exemple : rapport concernant la manière dont l'institution gère ses finances	1	2	9
3.3 Des rapports d'expertise ; c'est-à-dire des rapports sur un thème précis utile à une administration ou une institution d'utilité publique et commandé à un expert externe	1	2	9
3.4 Des expertises juridiques . Exemple des avis de droit	1	2	9

demandés par une administration ou une institution d'utilité publique sur des thèmes précis comme les transports, l'aménagement du territoire, les déductions fiscales, etc.			
3.5 Des statistiques ; c'est-à-dire des données chiffrées sur l'administration/institution elle-même ou sur un thème qu'elle traite	1	2	9
3.6 Des décisions judiciaires (caviardées) qui impliquent une administration ou une institution d'utilité publique	1	2	9
3.7 Des prises de position , des décisions ou des préavis relevant d'administration ou d'institutions d'utilité publique, p. ex. sur une thème d'actualité (occupations temporaires pour chômeurs, interdiction de la fumée dans les lieux publics, ...)	1	2	9
3.8 Des appels d'offre et leur résultat , des contrats passés entre ces administrations / institutions d'utilité publique et des entreprises, ...	1	2	9
3.9 Des procès-verbaux de séance : qui rendent compte de ce qui s'est dit dans une séance de travail : conseils d'administration d'institutions d'utilité publique, conseils de fondations, pv de conseil municipaux ou du Grand Conseil, etc.	1	2	9
3.10 De la correspondance administrative (échange de courrier interne à l'administration ou entre elle et un autre intervenant), des directives	1	2	9

PROG : Ne pas randomizer ces items

FILTRE : TOUS

Q4. Existe-t-il d'autres informations ou documents de ce type, dont vous avez eu besoin ou que vous avez cherché à vous procurer au cours des 5 dernières années ? Si oui lesquels :

Noter : _____

FILTRE : A mentionné au moins un document type ; SI Q3.1 =1 OR Q3.2 =1 OR Q3.3 =1 OR Q3.4 =1 OR Q3.5 =1 OR Q3.6 =1 OR Q3.7 =1 OR Q3.8 =1 OR Q3.9 =1 OR Q3.10 =1 OR Q4=open

Q5. En général, quand vous avez besoin ou vous vous intéressez à ce type de documents ou d'informations, quels sont les thèmes ou les domaines concernés ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Social (aide)
2. Santé (maladie, accidents)
3. Politique (autorités, exécutif, partis)
4. Environnement
5. Aménagement du territoire, Construction
6. Transports, mobilité
7. Police (permis, contravention)
8. Justice (procédure judiciaire)
9. Logement
10. Économie
11. Emploi
12. Formation, enseignement
13. Fiscalité (impôts)

14. Droits civiques (votations...)
15. Etat-civil, Famille, Jeunesse
16. Sports et loisirs (camps de vacances, clubs sportifs, etc.)
17. Culture
18. Autre : préciser : _____

FILTRE : A mentionné au moins un document type ; SI Q3.1 =1 OR Q3.2 =1 OR Q3.3 =1 OR Q3.4 =1 OR Q3.5 =1 OR Q3.6 =1 OR Q3.7 =1 OR Q3.8 =1 OR Q3.9 =1 OR Q3.10 =1 OR Q4=open

Q6. Il se peut que certains de ces informations ou de ces documents que nous venons de citer vous parviennent directement sans que vous ayez à les chercher. Y en a-t-il que :

<i>LIRE</i>	Oui	non	Nsp
6.1 Vous recevez sur abonnement ou inscription (exemple : newsletter) ?	1	2	9
6.2 Vous recevez car vous êtes sur une liste de diffusion d'administrations communale ou cantonale ou d'institutions d'utilité publique (ex. parents d'élèves) ?	1	2	9
6.3 Vous recevez via votre employeur ou votre réseau professionnel ?	1	2	9
6.4 Vous recevez en tant qu'employé de l'une des ces administrations ou institutions d'utilité publique ?	1	2	9
6.5 Vous recevez via vos relations personnelles ?	1	2	9
6.6. Vous recevez parce que vous appartenez à une association ou un parti politique ?	1	2	9
6.7 Vous recevez parce que vous exercez une fonction politique (élu, législatif, exécutif, municipal, etc.) ?	1	2	9
6.8 Vous recevez par un autre canal : préciser : _____	1	2	9

FILTRE : Reçoit directement des informations ; SI Q6.1 =1 OR Q6.2 =1 OR Q6.3 =1 OR Q6.4 =1 OR Q6.5 =1 OR Q6.6 =1 OR Q6.7 =1

Q7. D'où proviennent le plus fréquemment ces informations (de quelles administrations ou institutions d'utilité publique) que vous recevez directement

NE PAS LIRE

1. De la commune : préciser quel service en particulier : _____
2. De la ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
3. De l'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
4. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
5. Bureau /service des Automobiles
6. Office cantonal de la population
7. Chancellerie
8. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
9. Centre d'action sociale et de santé (CASS)
10. Université de Genève (UNIGE)
11. Services industriels de Genève (SIG)
12. Transports publics genevois (TPG)
13. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
14. Hospice général
15. Aéroport
16. EMS

17. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)

18. Autre, préciser : _____

FILTRE : A mentionné au moins un document type ; SI Q3.1 =1 OR Q3.2 =1 OR Q3.3 =1 OR Q3.4 =1 OR Q3.5 =1 OR Q3.6 =1 OR Q3.7 =1 OR Q3.8 =1 OR Q3.9 =1 OR Q3.10 =1 OR Q4=open

Q8. Dites-moi si vous utilisez souvent, parfois, rarement ou jamais les moyens suivants pour vous procurer des informations ou des documents qui rendent compte de l'activité des administrations ou d'institutions d'utilité publique :

LIRE	souvent	parfois	rarement	jamais
8.1 Vous consultez/cherchez sur le site Internet de l'administration ou de l'institution concernée	1	2	3	4
8.2 Vous téléphonez pour qu'on vous envoie l'information/le document	1	2	3	4
8.3 Vous écrivez une lettre pour qu'on vous envoie l'information/le document	1	2	3	4
8.4 Vous envoyez un mail électronique pour qu'on vous envoie l'information/le document	1	2	3	4
8.5 Vous vous déplacez pour aller chercher l'information/le document sur place (ex :guichet)	1	2	3	4
8.6 Vous demandez à des amis/connaissances	1	2	3	4
8.7 Vous demandez à des collègues/connaissance dans votre réseau associatif (privé), politique, syndical	1	2	3	4
18.8 Vous demandez à des collègues/connaissances dans votre réseau professionnel (y.c. fiduciaire, association professionnelle, etc.)	1	2	3	4
8.9 Vous vous procurez l'information par un autre moyen : préciser lequel : _____	1	2	3	4

FILTRE : A cherché à se procurer certains documents ; SI Q8.1 ≠ 4 OR Q8.2 ≠ 4 OR Q8.3 ≠ 4 OR Q8.4 ≠ 4 OR Q8.5 ≠ 4 OR Q8.6 ≠ 4 OR Q8.7 ≠ 4 OR Q8.8 ≠ 4 OR Q8.9 ≠ 4

Q9. Quelles sont les administrations ou les institutions d'utilité publique auprès desquelles vous vous adressez le plus fréquemment pour demander ces informations ou ces documents ?

NE PAS LIRE

1. A la commune : préciser quel service en particulier : _____
2. A la ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
3. A l'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
4. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
5. Bureau /service des Automobiles
6. Office cantonal de la population
7. Chancellerie
8. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
9. Centre d'action sociale et de santé (CASS)
10. Université de Genève (UNIGE)
11. Services industriels de Genève (SIG)
12. Transports publics genevois (TPG)
13. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
14. Hospice général

- 15. Aéroport
- 16. EMS
- 17. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)
- 18. Autre, préciser : _____

FILTRE : A cherché à se procurer certains documents ; SI Q8.1 ≠ 4 OR Q8.2 ≠ 4 OR Q8.3 ≠ 4 OR Q8.4 ≠ 4 OR Q8.5 ≠ 4 OR Q8.6 ≠ 4 OR Q8.7 ≠ 4 OR Q8.8 ≠ 4 OR Q8.9 ≠ 4

Q10. En général, dans quel but est-ce que vous cherchez à vous procurer cette information/ ces documents ? Est-ce :

<i>LIRE</i>	Oui parfois	Non jamais	Nsp
10.1 Par intérêt personnel ou curiosité	1	2	9
10.2 Pour vous faire une opinion sur un sujet ou un thème d'actualité	1	2	9
10.3 Pour obtenir de manière officielle une information déjà connue (par médias, par votre réseau)	1	2	9
10.4 Pour défendre des intérêts personnels (procédure administrative ou judiciaire, contester une décision,...)	1	2	9
10.5 Pour défendre des intérêts dans le cadre d'une association, d'un parti, d'un syndicat, etc (se préparer à une négociation, préparer une prise de position, contester une décision, procédure administrative ou judiciaire, ...).	1	2	9
10.6 Par besoin, par intérêt professionnel ou pour obtenir un avantage concurrentiel (ex. postulation, réponse à un appel d'offre)	1	2	9
10.7 Pour défendre un intérêt dans le cadre professionnel (procédure administrative ou judiciaire, contester une décision,...)	1	2	9
10.8 Pour réaliser un travail dans le cadre d'un cursus de formation ou un travail de recherche	1	2	9

FILTRE : A cherché à se procurer certains documents ; SI Q8.1 ≠ 4 OR Q8.2 ≠ 4 OR Q8.3 ≠ 4 OR Q8.4 ≠ 4 OR Q8.5 ≠ 4 OR Q8.6 ≠ 4 OR Q8.7 ≠ 4 OR Q8.8 ≠ 4 OR Q8.9 ≠ 4

Q11. En général obtenez-vous les documents que vous recherchez ?

LIRE

- 1 Vous obtenez les documents dont vous avez besoin sans difficulté particulière
- 2 Vous obtenez les documents dont vous avez besoin mais ce n'est pas toujours facile
- 3 Vous avez souvent du mal à obtenir les documents dont vous avez besoin
- 99 NSP

FILTRE : A mentionné au moins un document type ; SI Q3.1 =1 OR Q3.2 =1 OR Q3.3 =1 OR Q3.4 =1 OR Q3.5 =1 OR Q3.6 =1 OR Q3.7 =1 OR Q3.8 =1 OR Q3.9 =1 OR Q3.10 =1 OR Q4=open

Q12. Je vais vous citer une série de problèmes ou de difficultés que l'on peut rencontrer lorsque on recherche de l'information ou des documents auprès des administrations cantonales, communales ou auprès d'institutions d'utilité publique. Pour chacune d'entre elle, dites-moi si vous diriez que vous avez souvent, parfois, rarement ou jamais vécu ces situations ?

<i>LIRE</i>	Souvent vécu	Parfois vécu	Rarement vécu	Jamais vécu	NSP
12.1 Vous recherchez une information mais vous ne savez pas quel document contient l'information recherchée	1	2	3	4	99
12.2 Vous ne savez pas quelle administration ou quelle institution détient l'information recherchée	1	2	3	4	99
12.3 L'administration ou l'institution que vous essayez de joindre est inatteignable	1	2	3	4	99
12.4 Vous devez faire des demandes répétées pour obtenir des réponses	1	2	3	4	99
12.5 L'administration ou l'institution vous a demandé de justifier votre démarche	1	2	3	4	99
12.6 L'administration ou l'institution que vous avez contacté déclare ne pas avoir le document ou l'information que vous recherchez	1	2	3	4	99
12.7 L'administration ou l'institution vous dit que l'information que vous recherchez est confidentielle	1	2	3	4	99
12.8 L'administration ou l'institution ne répond pas à votre demande (aucune réaction)	1	2	3	4	99
12.9 Vous ne trouvez pas l'information sur le site Internet de l'administration ou de l'institution parce que le site n'est pas pratique ou trop lent	1	2	3	4	99

FILTRE : A mentionné au moins un document type ; SI Q3.1 =1 OR Q3.2 =1 OR Q3.3 =1 OR Q3.4 =1 OR Q3.5 =1 OR Q3.6 =1 OR Q3.7 =1 OR Q3.8 =1 OR Q3.9 =1 OR Q3.10 =1 OR Q4=open

Q13. Y-a-t-il des informations ou des documents qui vous intéresseraient mais que vous ne cherchez pas à vous procurer auprès des administration ou des institutions d'utilité publique ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : Ne cherche pas à se procurer certains documents ; SI Q13=1

Q14. Lesquels ?

Noter : _____

FILTRE : Ne cherche pas à se procurer certains documents ; SI Q13=1

Q15. Pourquoi n'avez-vous pas essayé (ou n'essayez-vous pas) de vous les procurer ?

LIRE, PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1 Vous ne savez pas si vous avez le droit de les demander
- 2 Vous avez déjà essayé une fois un refus
- 3 Vous ne savez pas si l'information est disponible
- 4 Autre, préciser : _____
- 99 NSP

FILTRE : A cherché à se procurer certains documents ; SI Q8.1 ≠ 4 OR Q8.2 ≠ 4 OR Q8.3 ≠ 4 OR Q8.4 ≠ 4 OR Q8.5 ≠ 4 OR Q8.6 ≠ 4 OR Q8.7 ≠ 4 OR Q8.8 ≠ 4 OR Q8.9 ≠ 4

Q16. Parmi les différents types d'informations ou documents qui rendent compte de l'activité d'administrations ou d'institutions d'utilité publique (par exemple : pv du grand conseil, rapports d'activité, études liées aux activités de ces administrations ou études commandées par elles, statistiques, etc.), pouvez-vous me dire quels sont les trois informations ou documents que vous avez essayé de vous procurer le plus récemment. Vous pouvez me décrire l'information ou me donner le nom du document :

{DOC 1} : _____
{DOC 2} : _____
{DOC 3} : _____

PROG : bloc de questions pour chaque document {DOC X} ; LOOP Q17 à Q25

FILTRE : {DOC X}

Q17. Quel était le thème ou le domaine concerné par {DOC X} ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1. Social (aide)
- 2. Santé (maladie, accidents)
- 3. Politique
- 4. Environnement
- 5. Aménagement du territoire, Construction
- 6. Transports, mobilité
- 7. Police (permis, contravention)
- 8. Justice (procédure judiciaire)
- 9. Logement
- 10. Économie
- 11. Emploi
- 12. Formation, enseignement
- 13. Fiscalité (impôts)
- 14. Droits civiques (votations...)
- 15. Etat-civil, Famille, Jeunesse
- 16. Sports et loisirs

17. Culture

18. Autre : préciser : _____

FILTRE : {DOC X}

Q18. Dans quel but est-ce que vous avez recherché {DOC X}

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Par intérêt personnel ou curiosité
2. Pour vous faire une opinion sur un sujet ou un thème d'actualité
3. Pour obtenir de manière officielle une information déjà connue (par médias, par votre réseau)
4. Pour défendre des intérêts personnels (procédure administrative ou judiciaire, contester une décision,...)
5. Pour défendre des intérêts dans le cadre d'une association, d'un parti, d'un syndicat, etc (se préparer à une négociation, préparer une prise de position, contester une décision, procédure administrative ou judiciaire, ...).
6. Par besoin, par intérêt professionnel ou pour obtenir un avantage concurrentiel (ex. postulation, réponse à un appel d'offre)
7. Pour défendre un intérêt dans le cadre professionnel (procédure administrative ou judiciaire, contester une décision,...)
8. Pour réaliser un travail dans le cadre d'un cursus de formation ou un travail de recherche)
9. Autre, préciser : _____

FILTRE : {DOC X}

Q19. Comment avez-vous cherché à vous procurer {DOC X} ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. A consulté/cherché sur le site Internet de l'administration ou de l'institution concernée
2. A téléphoné pour qu'on lui envoie l'information/le document
3. A écrit une lettre pour qu'on lui envoie l'information/le document
4. A envoyé un mail électronique pour qu'on lui envoie l'information/le document
5. S'est déplacé pour aller chercher l'information/le document sur place (guichet)
6. A activé/demandé à des amis/connaissances (réseau personnel)
7. A activé/demandé à des collègues/connaissances (réseau professionnel)
8. Réseau associatif
9. Autre, préciser : _____
- 99 NSP

FILTRE : {DOC X}

Q20. Dans quel service de l'administration, ou auprès de quelle institution avez-vous recherché {DOC X}?

NE PAS LIRE

1. A la commune : préciser quel service en particulier : _____
2. A la ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
3. A l'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
4. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
5. Bureau /service des Automobiles
6. Office cantonal de la population
7. Chancellerie
8. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
9. Centre d'action sociale et de santé (CASS)
10. Université de Genève (UNIGE)

11. Services industriels de Genève (SIG)
12. Transports publics genevois (TPG)
13. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
14. Hospice général
15. Aéroport
16. EMS
17. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)
18. Autre, préciser : _____

FILTRE : {DOC X}

Q21. En définitive, quel a été le résultat de votre recherche ou de votre demande ?

LIRE

1. Vous avez obtenu l'information/le document
 2. Vous n'avez pas obtenu l'information/le document
- 99 NSP

FILTRE : {DOC X}

Q22. Avez-vous rencontré des difficultés pour rechercher ou obtenir cette information/ce document et si oui lesquelles?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Aucune difficulté rencontrée
2. Ne savait pas quel document contenait l'information recherchée
3. Ne savait pas quelle administration ou quelle institution détenait l'information recherchée
4. Administration ou institution inatteignable
5. Demandes répétées pour obtenir des réponses
6. Administration ou institution a demandé de justifier la démarche
7. Administration ou institution déclare ne pas avoir le document ou l'information recherché : renvoi à autres services, autre institution
8. Administration ou institution dit que l'information recherchée est confidentielle
9. Administration ou institution a refusé de transmettre l'information recherchée
10. Administration ou institution ne répond pas à la demande (aucune réaction)
11. Ne trouve pas l'information sur le site Internet de l'administration ou de l'institution
12. Ne trouve pas l'information sur le site Internet de l'administration ou l'institution car le site n'est pas pratique ou trop lent
13. Autre, préciser : _____

FILTRE : {DOC X} et Q21=2

Q23. Pourquoi n'avez-vous pas obtenu l'information ou le document recherché ? Est-ce parce que :

LIRE

1. Vous avez renoncé
 2. L'administration ou l'institution a refusé de vous donner ou transmettre l'information
 3. Vous n'avez pas obtenu de réponse de l'administration
 4. NE PAS LIRE : Autre, préciser : _____
- 99 NSP
-

FILTRE : {DOC X} ET Q23 = 2

Q24. Quels arguments a-t-on avancé pour refuser de vous transmettre l'information/le document ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Refus **sans motifs**
 2. Refus car l'information est **confidentielle**
 3. Refus car information demande trop de travail, **difficile à obtenir (à réunir)**
 4. Refus car information **n'existe pas**
 5. Autre, préciser : _____
- 99 NSP

FILTRE : {DOC X} ET Q23 = 2

Q25. Qu'avez-vous fait après avoir eu connaissance de ce refus de vous transmettre l'information ?

LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Vous avez pris acte du refus et **rien entrepris**, ne sachant que faire ensuite
2. Vous avez pris acte du refus et **accepté les raisons invoquées** (refus considéré comme légitime)
3. Vous avez effectué une **réclamation écrite** auprès de l'administration ou de l'institution (ex. hiérarchie)
4. Vous avez déposé une **demande** en invoquant la loi sur l'information du public et l'accès aux documents (**requête LIPAD**)
5. Vous avez activé votre **réseau professionnel** pour obtenir l'information ou le document recherché
6. Vous avez activé votre réseau associatif (y.c. syndicat), politique,
7. Vous avez activé vos **relations personnelles** pour obtenir l'information ou le document recherché
8. NE PAS LIRE : Autre, préciser : _____

FILTRE : TOUS

Q26. Connaissez-vous la loi sur l'information du public et l'accès aux documents (LIPAD) que l'on appelle aussi parfois loi sur la transparence administrative?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q27. Depuis quand avez-vous connaissance de cette loi?

Noter année : _____

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q28. Comment avez-vous eu connaissance de l'existence de la LIPAD ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Par une information provenant d'une administration ou d'un institution : préciser laquelle : _____
2. Dans le cadre de mon emploi (y.c. réseau professionnel)
3. Par mon engagement dans une association, un parti politique, un syndicat, un groupement de défense d'intérêts, etc.
4. Par mon réseau personnel
5. Par un-e avocat-e ou un-e juriste
6. Par les médias
7. Autre, préciser : _____
- 99 NSP

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q29. Connaissez-vous en particulier l'article 24 qui régit le droit d'accès aux documents détenu par une administration ou une institution d'utilité publique ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q30. Avez-vous déjà invoqué la LIPAD pour obtenir une information/un document auprès d'une administration ou d'une institution d'utilité publique?

- 1 Oui, une fois
- 2 Oui, plusieurs fois
- 3 Non
- 99 NSP

FILTRE : A déjà invoqué la LIPAD ; SI Q30 ≤ 2

Q31. De quelle(s) information(s) ou de quel(s) document(s) s'agissait-il ?

FILTRE : A déjà invoqué la LIPAD ; SI Q30 ≤ 2

Q32. Quel(s) administration(s), service(s) ou institution(s) d'utilité publique détenaient ce/ces informations ou documents?

NE PAS LIRE/PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Auprès d'une commune : préciser quel service en particulier : _____
2. A la ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
3. A l'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
4. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
5. Bureau /service des Automobiles
6. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
7. Centre d'action sociale et de de santé (CASS)
8. Université de Genève (UNIGE)

9. Services industriels de Genève (SIG)
10. Transports publics genevois (TPG)
11. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
12. Hospice général
13. Aéroport
14. EMS
15. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)
16. Autre, préciser : _____

FILTRE : A déjà invoqué la LIPAD ; SI Q30 ≤ 2

Q33. Lors de cette/ces demandes d'information, est-il arrivé qu'une administration ou une institution d'utilité publique refuse de vous transmettre un document ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : S'est heurté à un refus ; SI Q33=1

Q34. Lors de ce/ces refus, les administrations ou institutions d'utilité publique concernées vous ont-elles toujours signalé que vous pouviez saisir la médiatrice ou le médiateur suppléant ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE N'ont pas toujours signalé la médiation ; SI Q34=2

Q35. Quelle administration ou institution d'utilité publique a/ont omis de vous le signaler ?

FILTRE : Ne s'est pas heurté à un refus ; SI Q33=2

Q36. Avez-vous connaissance de la possibilité de saisir la médiatrice ou le médiateur suppléant lorsque l'accès à un document vous est refusé?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : A eu un refus, SI Q33=1

Q37. Avez-vous déjà entrepris une démarche auprès de la médiatrice ou du médiateur suppléant?

- 1 Oui
 - 2 Non
 - 3 Non car ne connaît pas cette possibilité
 - 99 NSP
-

FILTRE : a déjà saisi médiateur ; SI Q37 = 1

Q38. Combien de fois avez-vous déjà saisi la médiatrice ou le médiateur suppléant?

Noter : __ __

FILTRE : a déjà saisi médiateur ; SI Q37 = 1

Q39. Quel en a été le résultat ?

LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Vous avez obtenu les informations demandées (gain de cause)
 2. Un arrangement satisfaisant a été trouvé
 3. L'administration / l'institution d'utilité publique a maintenu son refus
 4. Autre, préciser : _____
- 99 NSP

FILTRE : Administration a maintenu refus ; SI Q39=3

Q40. Lorsqu'une administration ou une institution d'utilité publique a maintenu son refus après la médiation, avez-vous fait recours auprès du tribunal administratif?

- 1 Oui
2 Non
99 NSP

FILTRE : N'a pas fait recours ; SI Q40=2

Q41. Pourquoi n'avez-vous pas fait recours?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Je n'ai pas déposé de recours, car les explications reçues m'ont convaincu-e du bien-fondé du refus.
2. Je n'ai pas déposé de recours par manque de temps.
3. Je n'ai pas déposé de recours à cause du coût financier que cela aurait occasionné.
4. J'ignorais que je pouvais faire recours auprès du Tribunal administratif
5. Autre :

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q42. Depuis l'introduction de la LIPAD en 2002, avez-vous remarqué les changements suivants dans les pratiques des administrations et des institutions d'utilité publique ? Dites moi si vous avez Tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas du tout constaté les évolutions suivantes :

LIRE	Tout à fait	Plutôt	Pas vraiment	Pas du tout	NSP
Le nombre d'informations de documents transmis au public a augmenté	1	2	3	4	99
Les informations / les documents transmis sont plus complets (meilleure qualité)	1	2	3	4	99
Les informations / les documents sont plus faciles à obtenir	1	2	3	4	99

<i>LIRE</i>	Tout à fait	Plutôt	Pas vraiment	Pas du tout	NSP
Les administrations/institutions sont plus disposées à répondre aux demandes des citoyens	1	2	3	4	99
Les sites Internet se sont améliorés	1	2	3	4	99

FILTRE : connaît la LIPAD ; SI Q26=1

Q43. Depuis l'introduction de la LIPAD en 2002, vous adressez-vous plus souvent aux administrations / institutions d'utilité publique pour obtenir des informations / des documents ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 99 NSP

FILTRE : TOUS

Q44. En règle général, comment jugez-vous la transparence des administrations cantonales, communales ou des institutions d'utilité publique envers le public? Par transparence, on entend le fait que les administrations ou institutions d'utilité publique informent facilement (et régulièrement) la population sur leur fonctionnement ou leurs activités. Quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10. 1 signifie que vous considérez que les administrations ou institutions d'utilité publique ne sont pas du tout transparentes et 10 qu'elles sont tout à fait transparentes.

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

FILTRE : TOUS

Q45. Pouvez-vous me citer une ou plusieurs administrations ou institutions d'utilité publique qui sont, selon votre expérience, transparentes voire très transparentes ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Aucune
2. La commune : préciser quel service en particulier : _____
3. La Ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
4. L'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
5. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
6. Bureau /service des Automobiles
7. Office cantonal de la population
8. Chancellerie
9. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
10. Centre d'action sociale et de santé (CASS)
11. Université de Genève (UNIGE)
12. Services industriels de Genève (SIG)
13. Transports publics genevois (TPG)
14. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
15. Hospice général
16. Aéroport
17. EMS
18. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)

19. Autre, préciser : _____

FILTRE : TOUS

Q46. A l'inverse, Pouvez-vous me citer une ou plusieurs administrations ou institutions d'utilité publique qui sont, selon votre expérience, peu transparentes voire très peu transparentes ?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Aucune
2. La commune : préciser quel service en particulier : _____
3. La Ville de Genève : préciser quel service en particulier : _____
4. L'administration cantonale, préciser quel service en particulier : _____
5. Impôts, Administration fiscale cantonale (AFC)
6. Bureau /service des Automobiles
7. Office cantonal de la population
8. Chancellerie
9. Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) hôpital cantonal
10. Centre d'action sociale et de santé (CASS)
11. Université de Genève (UNIGE)
12. Services industriels de Genève (SIG)
13. Transports publics genevois (TPG)
14. Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD)
15. Hospice général
16. Aéroport
17. EMS
18. Maison de quartier, centre de loisir (FAS'e)
19. Autre, préciser : _____

FILTRE : TOUS

Q47. Avez-vous encore des remarques/des suggestions à faire en ce qui concerne la transparence des administrations et institutions d'utilité publique ? :

8. SOCIO DEMO

Nous aimerions encore vous poser quelques questions pour nos statistiques.

FILTRE : TOUS

Q48. Faites vous partie d'une association, d'un club ou d'une organisation (par exemple association professionnelle, de loisirs ou religieuse, syndicat, parti politique)

- (1) Oui
 - (2) Non
 - (99) NSP
-

FILTRE : Fait partie d'une association, d'un club ou d'une organisation ; SI Q48=1

Q49. Pouvez-vous me dire de quel(s) club, association(s) ou organisation(s) vous êtes un(e) membre actif/active?

ENQ: membre actif = participation à des réunions ou comités, représentant, délégué, organisation ou promotion d'actions, de manifestations ou d'évènements

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- (1) Association sportives (organisation)
- (2) **Syndicat** (USS, CSC)
- (3) Association/organisation **professionnelle** ou commerciale (associations patronales, associations d'employeurs, associations de professionnels-métiers, etc.)
- (4) Organisation **humanitaire**: droits de l'homme, de l'enfants, aide aux minorités, migrants, paix (Amnesty, Terre des Hommes, etc.)
- (5) Organisation de **protection de l'environnement/animaux** (ATE, WWF, Thema Schächten, Weber etc.)
- (6) Association **religieuse**, église/paroisse, communauté religieuse
- (7) Parti **politique**, association à but politique
- (8) Organisation de **consommateurs** (SKS, FRC)
- (9) Association **à but social**: groupement de jeunesse, association d'étudiants, de retraités, association de femmes, service-clubs (Lions, Rotary), etc.
- (10) Association de **quartier** ou de **village** (défense des habitants, comité de fête, association d'intérêts, organisation de manifestations ou d'évènements)
- (11) Association à **but culturel**: danse, théâtre, musique, musée, patrimoine, etc.
- (12) Association/organisation d'**usagers** (TCS, automobilistes, motards, etc.).
- (13) Association/organisation concernant la **science, médecine, éducation** (lutte contre les maladies, parents d'élèves, etc.)
- (14) Associations activités de **loisirs/hobbys** (échec, cartes, timbres, avions télécommandés, etc.)
- (15) Autre
- (16) Pas de membre actif / aucun
- (99) NSP

FILTRE : TOUS

Q50. Pouvez-vous m'indiquer si actuellement vous travaillez?

- (1) Oui
- (2) Non
- (99)NSP

FILTRE : Si ne travaille pas ; SI Q50=2

Q51. N'ayant pas d'activité professionnelle régulière, vous êtes:

LIRE

- (1) Au foyer
 - (2) Retraité(e), AI
 - (3) Etudiant(e), en formation
 - (4) Au chômage
 - (99)NSP
-

FILTRE : Si travaille ; SI Q50=1

Q52. Quelle est votre situation professionnelle? Etes-vous :

LIRE

- (1) Ouvrier / ère
- (2) Employé(e)
- (3) Petit indépendant (artisan, commerçant)
- (4) Cadre moyen
- (5) Cadre supérieur
- (6) Patron, chef d'entreprise, directeur
- (7) Profession libérale (médecin, avocat, etc.)
- (8) Autre
- (9) NSP

FILTRE : TOUS

Q53. Quelle est votre situation familiale actuelle:

LIRE

- 1 Vous vivez seul(e)
- 2 Vous vivez sans conjoint ou partenaire avec un ou des enfants
- 3 Vous vivez en couple sans enfant
- 4 Vous vivez en couple, avec un ou des enfants
- 5 NE PAS LIRE : Vit avec ses parents
- 6 Autre situation : _____

FILTRE : TOUS

Q54. Quelle est votre/vos nationalité(s)?

NE PAS LIRE / PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1 Suisse
 - 2 France
 - 3 Allemagne
 - 4 Italie
 - 5 Autriche
 - 6 Espagne
 - 7 Portugal
 - 8 Turquie
 - 9 Ancienne Yougoslavie : Serbie Monténégro, Kosovo, Croatie, République de Macédoine, Bosnie herzégovine
 - 14 Autre : noter.....
 - 88 NSP
-

FILTRE : TOUS

Q55. Quelle est la dernière école ou la formation la plus élevée que vous avez atteint ou que vous êtes en train de suivre?

LIRE

- 1 Ecole Primaire
- 2 Secondaire (cycle d'orientation, fin de la scolarité obligatoire)
- 3 Apprentissage ou école professionnelle à plein temps (CFC ou équivalent)
- 4 Ecole secondaire supérieure (maturité, bac, collège, lycée, gymnase)
- 5 Ecole professionnelle supérieure ou spécialisée (brevet fédéral, diplôme ou maîtrise)
- 6 Université, Hautes Ecoles (y compris diplôme postgrade)
- 7 Autre formation

FILTRE : TOUS

Q56. A combien estimez-vous le revenu mensuel brut de votre ménage? Si vous vivez en couple, il s'agit du revenu des deux conjoints.

- 1 Jusqu'à 2000 Francs
- 2 De 2001 à 4000
- 3 De 4001 à 6000
- 4 De 6001 à 8000
- 5 De 8001 à 10000
- 6 De 10001 à 12000
- 7 Plus de 12'000.-

FILTRE : TOUS

Q57. Dans le cadre de cette étude, nous menons une recherche complémentaire, pour laquelle nous avons besoin de participants. Le petit travail que nous vous demanderions consisterait à prendre contact avec des administrations et institutions pour demander certaines informations. Cela vous prendrait quelques heures sur une période de deux à trois semaines entre fin mai et fin juin et vous serez libre d'organiser votre temps comme bon vous semble. Tout cela est bien entendu anonyme. Il ne s'agira pas pour vous de demander des informations vous concernant car il s'agit de voir comment les administrations traitent les demandes et transmettent l'information générale. Grâce à cela, l'étude pourra peut-être améliorer certaines choses dans le fonctionnement des administrations ou des institutions publiques. Bien sur, vous serez accompagné et soutenu tout au long de cette démarche. Si vous acceptez, une personne de l'institut erasm vous recontactera vers fin mai pour vous expliquer plus en détail et organiser les démarches. Seriez-vous d'accord de participer à une petite recherche dans le cadre de cette évaluation ?

*Argument à mobiliser uniquement si difficultés à recruter les gens est constatée après env
200 interviews*

FILTRE :Si est hésitant

Nous vous précisons par ailleurs que vous serez dédommagé financièrement à hauteur de chf 200 pour votre investissement. Encore une fois, vous serez soutenu et accompagné tout au long de la démarche.

FILTRE :Si accepte

**Q58. Pouvez-vous me donner votre nom et vos coordonnées pour que nous vous re-
contactions prochainement. Votre investissement en temps sera bien entendu
dédommagé à hauteur de chf 200 :**

Nom/Prénom

Adresse

Numéro de téléphone auquel on peut plus facilement vous joindre (ex. natel)

REMERCIER ET PRENDRE CONGE