

**Evaluation de la
LIPAD : enquête
postale auprès
des acteurs
collectifs**

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'étude	3
1.2. Enquete postale	3
1.2.1. Définition des acteurs collectifs	3
1.2.2. Réalisation de l'enquête postale	5
1.2.3. Retour des questionnaires	6
1.3. Glossaire	8
2. RESULTATS	9
2.1. Besoins en information.....	9
2.2. Informations ou documents transmis par les administrations ou institutions	14
2.3. Recherche d'informations ou de documents	17
2.4. LIPAD : Connaissance et utilisation	26
2.5. Evolution des pratiques	31
2.6. Avis sur la transparence des administrations et autres institutions assujetties	33
2.7. Commentaires spontanés sur la mise a disposition de l'information.....	37
3. SYNTHESE	40
4. ANNEXE	43
4.1. Schématisation du processus de recherche d'information	43
4.2. Schématisation de la connaissance de la lipad	43
4.3. Liste des acteurs collectifs	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, la CEPP a pour objectif de mieux connaître les besoins et les démarches des principaux usagers (ou acteurs) collectifs en matière de documents détenus par les administrations et les institutions assujetties à la loi. Parallèlement à une meilleure connaissance des besoins et des expériences de ces acteurs collectifs, l'objectif est d'évaluer la pertinence et l'efficacité de cette loi en appréhendant et en décrivant les pratiques des administrations et des institutions assujetties en matière de transmission de l'information (mise à disposition, accessibilité, obstacles, difficultés, etc.).

Pour ce faire, la CEPP a mandaté l'institut érasm afin de mener une enquête postale auprès d'un certain nombre de ces acteurs collectifs qui ont été répertoriés pour le besoin de l'étude.

1.2. ENQUETE POSTALE

1.2.1. Définition des acteurs collectifs

Afin de réaliser l'enquête postale, la CEPP a dressé une liste des acteurs collectifs susceptibles d'être interrogés dans le cadre de l'évaluation. La commission a ainsi répertorié un certain nombre d'organismes et d'associations actifs dans le canton de Genève en distinguant les catégories suivantes :

- médias
- partis politiques
- syndicats
- associations professionnelles

- associations d'usagers :
 - en lien avec le logement et l'habitat
 - en lien avec l'écologie et l'environnement
 - en lien avec le transport et la mobilité
 - dans le domaine du social et de la santé
 - en lien avec un intérêt général
- associations actives au niveau communal

Il s'agissait pour la CEPP de retenir des acteurs collectifs qui participent au débat démocratique sur des thèmes d'actualité ou dont les activités sont centrées sur la défense des intérêts de leurs membres ou de l'intérêt collectif plus général. En effet, de tels acteurs sont plus susceptibles de s'adresser aux diverses administrations et institutions du canton pour rechercher et obtenir des informations dans le cadre de leurs activités. Dans cette perspective, et en ce qui concerne les associations, il n'a pas été retenu d'associations qui ont pour objectif principal l'expression ou le développement d'une activité. Ainsi dans les communes, par exemple, ce sont des associations de riverains, d'habitants ou d'intérêt qui ont été retenues car leur activité est explicitement orientée vers la défense d'un intérêt (sauvegarde d'un lieu ou défense d'un quartier). Les associations sportives ou culturelles dont le but premier est de promouvoir ou de développer leurs propres activités et celles de leurs membres n'ont ainsi pas été retenues. Les mêmes critères de choix ont été adoptés pour retenir les autres organismes ou associations actifs au niveau cantonal.

Pour ce qui est des associations, nous avons distingué les associations communales des associations d'usagers au sens large. Les premières sont souvent des associations de riverains ou d'habitants mais leur activité s'inscrit sur le territoire bien délimité de la commune et on peut supposer que ces acteurs et leurs actions s'adressent prioritairement à des administrations communales. Les associations d'usagers au sens large ont le plus souvent une assise plus importante en terme de membres et en terme de territoire d'action. Leur sphère d'intérêt dépasse souvent la notion de territoire pour s'adresser plutôt à une communauté de personnes défendant des objectifs plus larges. Ainsi nous avons intégré certaines associations de quartiers genevoises dans le groupe des associations d'usagers en considérant que leurs activités sont plus orientées sur la défense du droit au logement et du droit des habitants et locataires au sens général.

Pour les associations professionnelles, un grand nombre d'entre elles ont été contactées au travers de la Fédération des entreprises romandes Genève (FER) étant

donné que plus de 80 associations professionnelles et économiques sont affiliées à la FER et que cette dernière assure la gestion du secrétariat de 48 associations affiliées.

La liste fournie par la CEPP comportait ainsi 273 acteurs collectifs¹ (cf. annexe ; liste des organismes, associations ou institutions contactés) susceptibles de pouvoir correspondre au public cible de l'étude.

1.2.2. Réalisation de l'enquête postale

Le questionnaire de l'étude a été élaboré par la CEPP et finalisé avec l'institut.

L'inventaire des acteurs collectifs établi par la CEPP a été transmis à l'institut afin qu'il recherche les coordonnées de l'ensemble des organismes et associations retenus. Cette recherche d'adresses a été réalisée en tentant d'identifier le plus grand nombre possible de personnes de manière nominale afin de pouvoir maîtriser le retour des questionnaires. En effet, il est plus aisé de pouvoir relancer une personne ayant reçu le questionnaire à titre personnel plutôt que d'adresser le questionnaire au seul nom d'une institution ou d'un organisme.

Ces recherches de coordonnées ont cependant rencontré un certain nombre de difficultés dont les principales étaient :

- l'impossibilité de pouvoir identifier, dans un certain nombre de cas, une personne nominale au sein de l'organisme ou de l'association retenus : adresse relevant uniquement d'une case postale ou coordonnées limitées au seul site électronique (info@);
- découlant de ce premier point, l'absence d'un numéro de téléphone afin de pouvoir réaliser des relances plus directes dans un second temps ;
- la difficulté de pouvoir identifier au sein d'un organisme ou d'une association importante une personne cible à laquelle adresser le questionnaire (personne la plus adéquate ou la plus habilitée à répondre à un tel questionnaire). Dans de tels cas, les procédures de relance étaient

¹ Pour les associations professionnelles, certains acteurs collectifs regroupaient plusieurs associations. Pour la FER, une lettre spécifique a ainsi été adressée à 7 responsables de la FER Genève qui gèrent les secrétariats de diverses associations. Il leur était demandé de répondre à l'enquête au nom des diverses associations dont ils s'occupaient. Ces 7 acteurs collectifs représentaient ainsi 48 associations. Il en a été de même pour d'autres acteurs collectifs qui représentaient également plusieurs associations : Fédération genevoise des métiers du bâtiment (20 associations), Fédération des artisans et commerçants, etc.

laborieuses, voire impossibles étant donné la difficulté à retracer à qui le questionnaire avait finalement été transmis ou diffusé au sein de l'organisme.

Après la mise à jour du fichier d'adresses, le questionnaire a été envoyé dans une enveloppe de la CEPP accompagné d'une lettre de présentation à l'en-tête de la CEPP et d'une enveloppe réponse au nom de l'Institut.

L'envoi postal a été réalisé les 29 mai et 2 juin 2008. Un courrier de relance, rappelant la nécessité d'une forte participation à l'étude et informant les personnes de la possibilité de recevoir un nouveau questionnaire en appelant l'institut, a été adressé avec une demande de retour deux semaines après la réception du premier envoi (questionnaire). Afin d'accroître le taux de réponse, nous avons adressé un envoi électronique à l'ensemble des organisations et associations qui n'avaient pas renvoyés leur questionnaire en date du 24 juin et nous avons procédé à des relances téléphoniques auprès des organismes et associations non communales et non professionnelles à partir de fin juin. L'intensité de ces relances a varié selon la précision des coordonnées obtenues pour chacun de ces acteurs collectifs.

Les derniers questionnaires nous sont parvenus le 15 septembre, après que certains aient fait l'objet de très nombreuses relances. Tous les questionnaires ont été saisis de manière informatique et l'analyse des résultats a été finalisée à la mi-septembre.

1.2.3. Retour des questionnaires

Le tableau qui suit présente le rapport entre nombre de questionnaires envoyés et le nombre de questionnaires reçus en retour en tenant compte des différents types d'acteurs collectifs.

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
Médias	19	13	68%
Partis politiques	14	7	50%
Syndicats	16	10	63%
Associations professionnelles	67	30	45%
Associations d'usagers	61	27	44%
Associations communales	96	40	42%
Envoi anonymisé		1	
Total	273	128	47%

Concernant les questionnaires non reçus, nous pouvons faire le bilan suivant :

- 6 acteurs collectifs nous ont déclaré ne pas avoir le temps de répondre (questionnaire considéré comme trop long et demandant de réserver trop de temps pour le remplir ; proximité des vacances scolaires et des premiers départs en vacances) ;
- 7 acteurs ont déclaré que leurs activités portaient sur un niveau romand ou national et considéraient le questionnaire comme non pertinent ;
- dans 6 cas, les relances n'ont pas permis d'aboutir à un interlocuteur identifiable ou pouvant répondre au questionnaire ;
- pour 21 acteurs collectifs, il n'a pas été possible soit d'avoir des coordonnées plus précises qu'un site internet d'information général, soit de pouvoir disposer de coordonnées actualisées (déménagement) ;
- enfin 106 envois sont demeurés sans réponse malgré les procédures de relance mises en place.

Le nombre de questionnaires demeurés sans réponse ne peut pas être assimilé à un refus de participer. En effet, on peut supposer qu'un nombre difficilement évaluable n'a certainement pas répondu au questionnaire pour les raisons suivantes :

- non réponse due au fait que l'association n'est plus en activité ou a suspendu temporairement ses activités ; ce cas est typiquement le fait d'associations d'habitants ou de riverains qui s'étaient constituées pour défendre un intérêt durant une période bien précise et qui sont ensuite devenues « dormantes » ;
- non réponse due au fait que l'organisme ou l'association considérait ne pas être concerné par la thématique de l'étude.

Ce taux de retour de 47% peut globalement être considéré comme satisfaisant car d'une part toutes les catégories d'acteurs collectifs sont couvertes et d'autre part nous observons que les associations ou les organismes les plus importants sont représentés dans chacune des catégories.

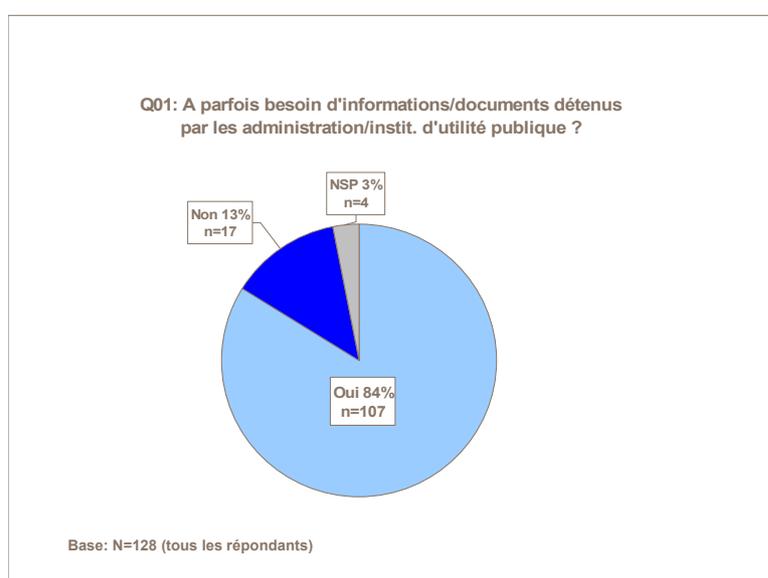
1.3. GLOSSAIRE

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. RESULTATS

2.1. BESOINS EN INFORMATION

Le besoin en information des usagers collectifs, auquel il est fait référence ici et plus loin, concerne plus spécifiquement les informations sous forme de documents tels que définis par la LIPAD. Il ne s'agit pas d'informations de type pratique ni d'informations personnelles, mais plutôt d'informations et de documents qui rendent compte de l'activité de ces administrations ou des autres institutions assujetties, ou qui lui sont nécessaires.²



84% des acteurs collectifs de l'échantillon ont parfois besoin d'informations ou de documents qui sont détenus ou qui concernent les activités des autorités politiques ou d'organismes comme les administrations publiques (cantonales, communales), les établissements publics autonomes³, les institutions subventionnés ou les institutions qui assument une tâche publique⁴. Parmi les différents types d'usagers collectifs, ce sont les associations communales qui ont le moins souvent besoin de ce type de documents (68%). Les différentes raisons évoquées par les acteurs collectifs indiquant

² Pour rappel, la LIPAD définit 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 précise que « *sont notamment des documents les messages, rapports, études, procès-verbaux approuvés, statistiques, registres, correspondances, directives, prises de position, préavis ou décisions* »

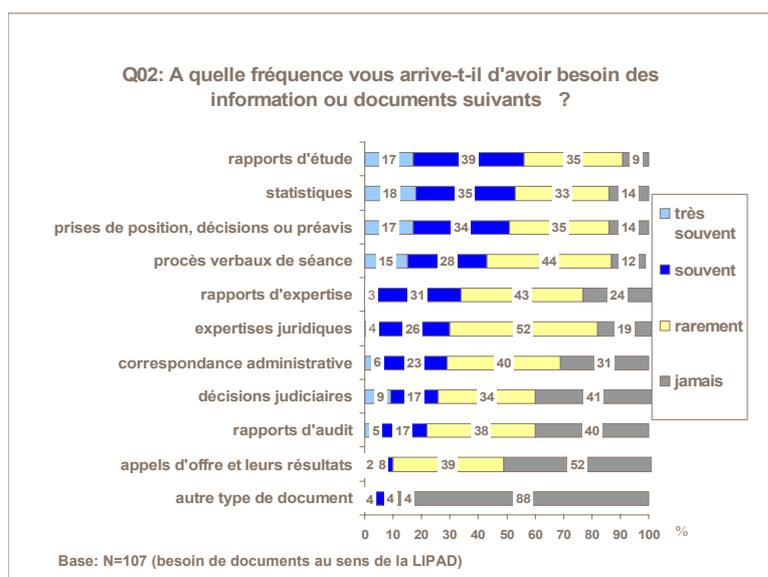
³ Ex. : Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), SIG, Université.

⁴ Ex. : Fondation des parkings, Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD), Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FAS).

ne pas avoir besoin de ce type d'informations ou de documents (n=21) est due au type d'activité de l'acteur collectif : il s'agit d'associations qui ont une activité focalisée sur une tâche bien définie et concrète comme l'organisation d'une fête, l'animation ou l'entretien d'un quartier.

Parmi les usagers collectifs ayant parfois besoin d'informations ou de documents au sens de la LIPAD (n=107), ce sont quatre types de documents qui sont tout particulièrement sujets d'intérêt. Il s'agit de :

- **rapports d'études** (56% en ont souvent ou très souvent besoin) : c'est à dire des rapports sur un thème en particulier comme par exemple la situation du marché de l'emploi à Genève, la sécurité dans le canton, l'aménagement du territoire, etc. ;
- **statistiques** (53%) : c'est-à-dire des données chiffrées sur l'administration/institution elle-même ou sur un thème qu'elle traite ;
- **prises de position, décisions ou préavis** relevant d'administration ou d'institutions d'utilité publique (51%) : Par exemple sur un thème d'actualité (occupations temporaires pour chômeurs, interdiction de la fumée dans les lieux publics, ...) ;
- **procès-verbaux de séance** qui rendent compte de ce qui s'est dit dans une séance de travail (43%) : conseils d'administration d'institutions d'utilité publique, conseils de fondations, procès-verbaux de conseil municipaux ou du Grand Conseil, etc.

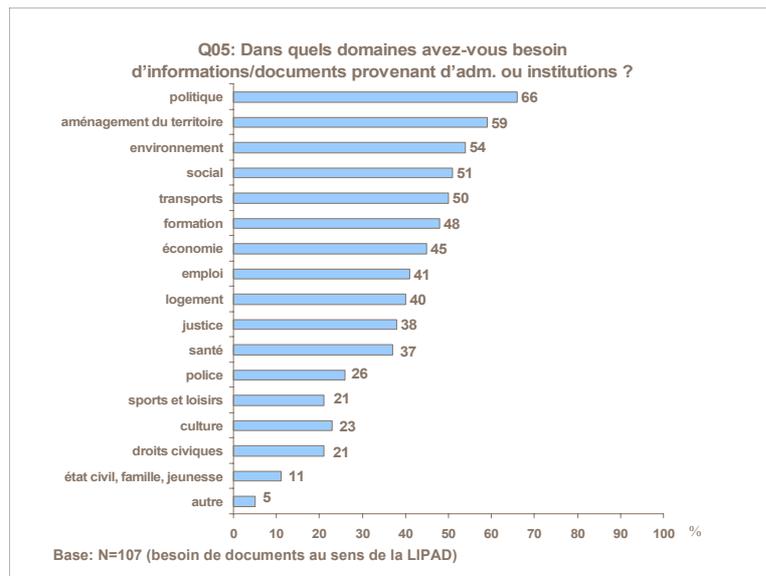


On trouve ensuite les **rapports d'expertises** (34%), les **expertises juridiques** (30%), la **correspondance administrative** interne à l'administration ou entre l'administration et un autre intervenant (29%), les **décisions judiciaires** qui impliquent une administration ou institutions d'utilité publique (26%), et les **rapports d'audit** (22%). L'intérêt pour les **appels d'offres** et leurs résultats est mentionné mais très minoritairement (10%). Quelques acteurs collectifs (12%) font mention d'autres types d'informations ou documents concernant notamment le domaine financier ou légal (lois en consultation, jurisprudence).

On note que les besoins diffèrent selon le type d'acteur collectif considéré. Ainsi, l'intérêt pour des rapports, qu'il s'agisse de rapports d'étude, d'audit ou d'expertise, mais également pour des statistiques est tout particulièrement fort parmi les médias. Les appels d'offres suscitent relativement plus d'intérêt parmi les associations professionnelles que parmi les autres types d'utilisateurs collectifs. Enfin, les syndicats sont les acteurs les plus intéressés aux décisions judiciaires.

La politique⁵ puis l'aménagement du territoire sont les domaines les plus souvent concernés par les besoins en information ou documents des utilisateurs collectifs (évoqués par respectivement 66% et 59% des acteurs). L'environnement (54%), le social (51%), les transports (50%), la formation (48%) et l'économie (45%) sont également souvent évoqués. L'emploi (41%), le logement (40%), la justice (38%), et la santé (37%) viennent ensuite. Les dernières mentions sont plus minoritaires. Par ailleurs, 5% des utilisateurs mentionnent des domaines ne figurant pas dans la liste. Il s'agit souvent de thématiques englobant de fait plusieurs domaines, comme par exemple « l'égalité homme femme » ou « le handicap ».

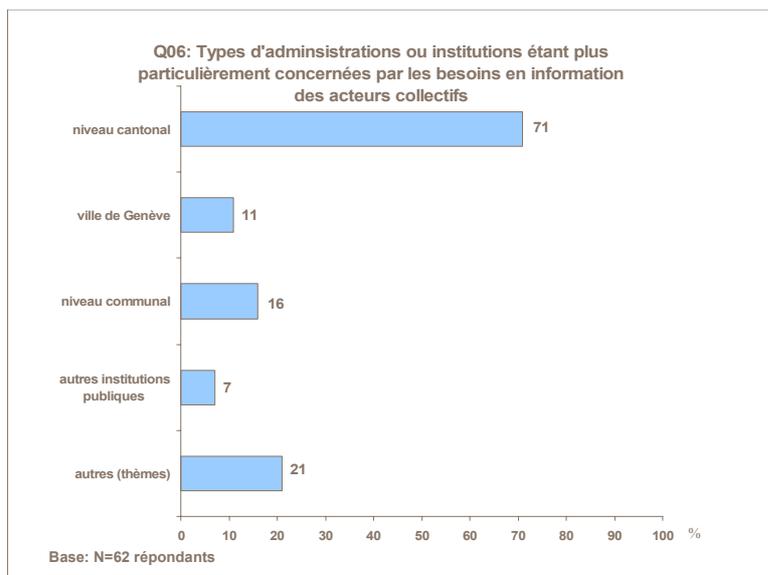
⁵ On peut considérer que l'ensemble des thématiques relevées sont d'ordre politique au sens large du terme, c'est à dire traversées par des enjeux politiques. Lorsqu'en revanche on parle du thème « politique » en lui-même, c'est plus précisément l'activité des autorités politiques qui est visée.



Il convient ici de préciser que cette hiérarchie ne saurait être considérée comme représentative de l'ensemble des usagers collectifs du canton. En effet, ces réponses dépendent des thèmes d'intérêts des acteurs collectifs de notre échantillon, qui est lui-même le résultat d'une sélection initiale et du taux de réponse obtenu.

Les thèmes d'intérêt varient fortement en fonction du type d'utilisateur collectif, reflétant les champs d'activité spécifiques de ces derniers. Les associations professionnelles et les syndicats s'intéressent tout particulièrement aux domaines de l'économie, de l'emploi et de la formation. Les syndicats démontrent par ailleurs un intérêt plus fort pour les informations et documents liés aux thématiques de la justice et du social. Pour les associations d'utilisateurs ce sont les domaines du social, de l'environnement et de la santé qui font l'objet d'un intérêt plus marqué, alors que pour les associations communales on retrouve plus fortement les questions d'aménagement du territoire et de transport. Enfin les médias se distinguent par une très large palette d'intérêts.

A la question de savoir si des administrations, institutions ou autorités politiques sont plus particulièrement concernées par leurs besoins d'informations ou de documents, 62 acteurs collectifs répondent par l'affirmative. Très clairement, c'est le niveau cantonal qui est le plus souvent concerné par les besoins en information puisque 71% des acteurs qui ont répondu à cette question (n=62) ont indiqué des administrations, institutions ou organismes à ce niveau.



En ce qui concerne le niveau communal, les répondants qui le mentionnent (n=10) citent soit le nom de la commune concernée soit les autorités communales (conseil municipal ou administratif). Il est de même pour ceux qui mentionnent la Ville de Genève car seuls deux répondants évoquent des services précis (service de la mobilité, département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports). Les mentions « autres » concernent des réponses qui indiquent avant tout des thématiques. Pour celles où le répondant n'a par ailleurs pas indiqué des administrations ou des institutions (n=13), il est difficile de savoir, sans plus de précisions données dans les réponses, si ces mentions font référence à des départements ou si elles expriment des domaines d'intérêt (police, justice, environnement, emploi, économie, santé, transport, circulation, etc.).

Si on analyse plus précisément les réponses données par les répondants qui ont fait mention d'organismes ou d'institutions précis, soit un total de 103 mentions, nous obtenons le tableau suivant :

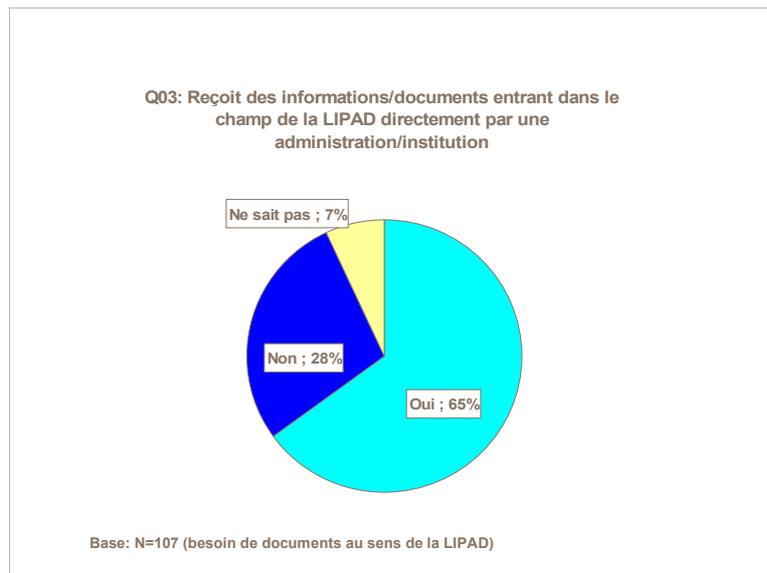
	Nombre de mentions
Département du territoire (DT)	16
Département des constructions et technologies de l'information (DCTI)	14
Département de l'instruction publique (DIP)	7
Département de l'intérieur (DI)	7
Grand Conseil	6
Département de l'économie et de la santé (DES)	6
Pouvoir judiciaire	5
Département de la solidarité et de l'emploi (DSE)	4
Office cantonal de la mobilité (OCM)	4
Office cantonal de la population (OCP)	5

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT)	4
Office cantonal de la statistique (OCSTAT)	4
Administration fiscale cantonale (AFC)	3
Office cantonal de l'assurance invalidité (OCAI)	3
Service des prestations complémentaires (SPC)	3

D'autres services ou organisme ne font l'objet que d'une ou deux mentions (Registre du commerce, Conseil d'Etat, Office de la main d'œuvre étrangère, Hospice général, etc.). Il est intéressant de noter que la grande majorité des mentions font directement référence au département ou à son abréviation, ce qui atteste de la très bonne connaissance que les usagers collectifs ont de l'organisation de l'administration publique du canton.

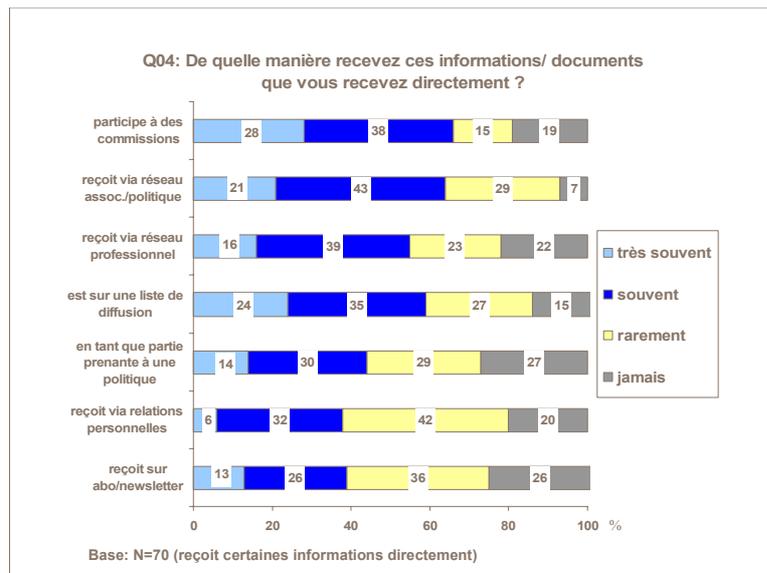
2.2. INFORMATIONS OU DOCUMENTS TRANSMIS PAR LES ADMINISTRATIONS OU INSTITUTIONS

Un premier mode de transmission concerne les informations ou documents qui sont directement transmis aux usagers par les administrations ou les institutions. Parmi les acteurs collectifs ayant déclaré, pour mener leurs activités, avoir besoin d'informations ou de documents qui sont détenus ou qui concernent les administrations et les autres institutions assujetties (n= 107), 65% déclarent recevoir des informations ou documents par ce canal sans devoir chercher à se les procurer. Il convient de préciser qu'il ne s'agit pas toujours d'une politique d'information active de la part des administrations ou des institutions permettant au répondant de recevoir une information plus ou moins automatiquement mais il se peut que dans certains cas, la personne ait sollicité l'envoi systématique de certaines informations ou documents en s'inscrivant par exemple sur une liste de diffusion.



Les partis et les associations d'usagers sont les acteurs collectifs qui ont le plus fortement mentionné recevoir des informations ou documents par ce canal (resp. 86% et 80%) à l'inverse des associations communales (52%) et des médias (67%).

Pour les personnes qui reçoivent ces informations ou documents de manière « automatique » (n=70), on constate que les principales modalités de réception sont liées à la fonction du répondant, que ce soit au niveau professionnel ou dans le cadre de l'association. Le fait de participer à des commissions officielles ou des organes dirigeants est la manière la plus répandue de recevoir automatiquement de l'information d'administrations ou d'institutions puisque 66% des acteurs collectifs reçoivent très souvent ou souvent des informations ou documents par ce canal. On trouve ensuite le fait de le recevoir via son réseau associatif ou politique (63%), via son réseau professionnel (55%), de figurer sur une liste de diffusion (59%), et en tant que partie prenante à une politique (44%).

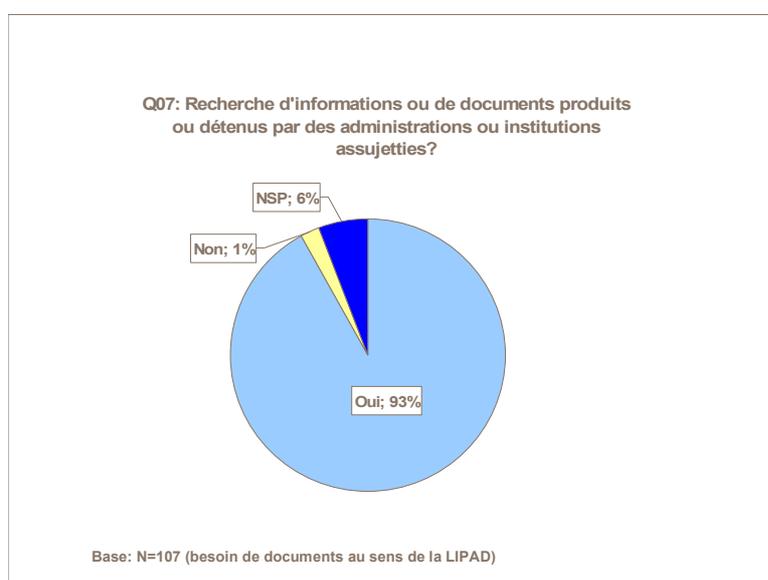


Deux autres modalités plus minoritairement évoquées ne sont pas nécessairement directement liées à l'activité professionnelle ou associative du répondant : réception via son réseau personnel (38%) ou inscription sur une newsletter ou un abonnement (39%).

Enfin, une question additionnelle était posée aux représentants des médias (n=13). Pour les six d'entre eux qui ont déclaré recevoir directement des informations ou documents, cinq journalistes mentionnent qu'ils reçoivent souvent ou très souvent des informations directement en tant que journalistes (selon art. 33 LIPAD).

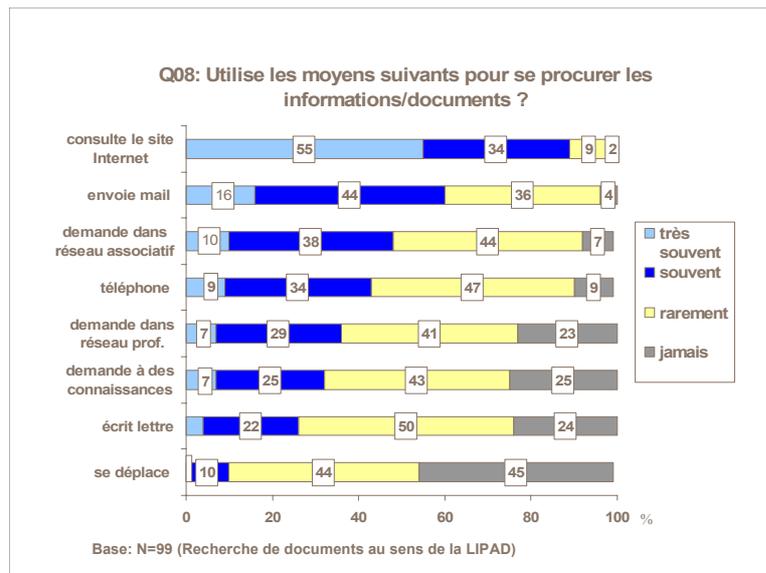
2.3. RECHERCHE D'INFORMATIONS OU DE DOCUMENTS

Parmi les acteurs collectifs ayant déclaré, pour mener leurs activités, avoir besoin d'informations ou de documents qui sont détenus ou qui concernent les administrations et les autres institutions assujetties (n= 107, soit 84% de l'échantillon de départ), la grande majorité d'entre eux déclare rechercher par eux-mêmes des informations ou des documents dont ils ont besoin.



Les acteurs collectifs qui n'ont pas répondu à cette question sont des associations professionnelles ou communales (n=6).

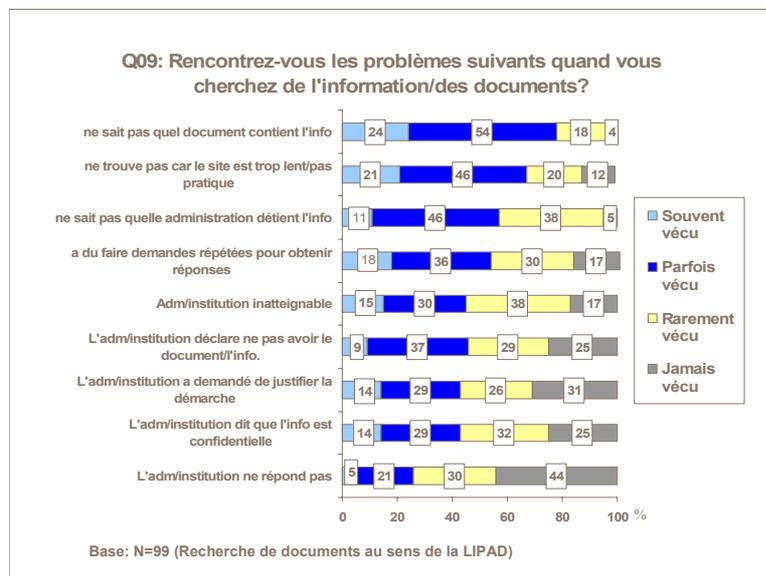
Afin de mieux connaître la manière dont les acteurs collectifs accèdent à l'information, il a été demandé à ces répondants, de déclarer dans quelle mesure ils utilisaient ou recouraient à différents moyens qui leur étaient proposés pour obtenir l'information.



La quasi-totalité des acteurs collectifs qui recherchent parfois des documents ou de l'information (n=99) ont déclaré rechercher fréquemment en consultant le site Internet de l'administration ou de l'institution concernée (89%). Ce moyen est ainsi la manière de procéder la plus répandue puisque seuls 2% des acteurs consultés ont déclaré ne jamais utiliser le médium. Le deuxième mode de recherche est également lié à Internet puisqu'il s'agit de l'envoi de mail (utilisé très souvent ou souvent par 60% des acteurs consultés). A côté d'Internet, le second moyen auquel recourent le plus fréquemment les acteurs pour obtenir les informations ou documents recherchés est le réseau de relations, qu'il soit associatif (49%), professionnel (37%) ou personnel (32%). En ce qui concerne les demandes faites directement à l'administration, en plus de l'envoi de mail on retrouve surtout l'appel téléphonique (43% y recourent très souvent ou souvent). Le fait de se déplacer ou d'écrire une lettre est une manière de faire plus rarement utilisée.

Le recours à Internet est fortement utilisé par tous les acteurs des partis ou des syndicats. Les associations professionnelles recourent régulièrement à une large palette des moyens proposés alors que les différents moyens sont clairement moins utilisés par les acteurs représentant les associations communales. Ce sont d'ailleurs ceux qui déclarent plus fréquemment que les autres se déplacer pour aller rechercher les informations ou documents (relations de proximité). Enfin si les acteurs issus des médias citent régulièrement l'utilisation du téléphone, le recours aux différents réseaux est plus fréquemment cité par les associations d'usagers, les associations professionnelles, les partis et les syndicats.

Afin de rendre compte des possibles problèmes lors d'une recherche d'information, un certain nombre de difficultés ont été présentées aux acteurs consultés et il leur a été demandé à quelle fréquence ils avaient pu rencontrer ces difficultés.



Le premier type de difficulté auquel les acteurs collectifs semblent le plus souvent confrontés concerne les difficultés à pouvoir « s'orienter » lors d'une recherche d'information, en ne sachant pas exactement soit quel document contient l'information recherchée, soit quelle administration ou institution détient l'information (respectivement 78% et 57% d'acteurs déclarant avoir vécu souvent ou parfois une telle situation). Cette difficulté peut découler aussi bien d'un déficit de connaissance de l'acteur pour mettre en place sa « logique » de recherche que d'un manque d'informations données par les institutions concernées pour orienter les usagers.

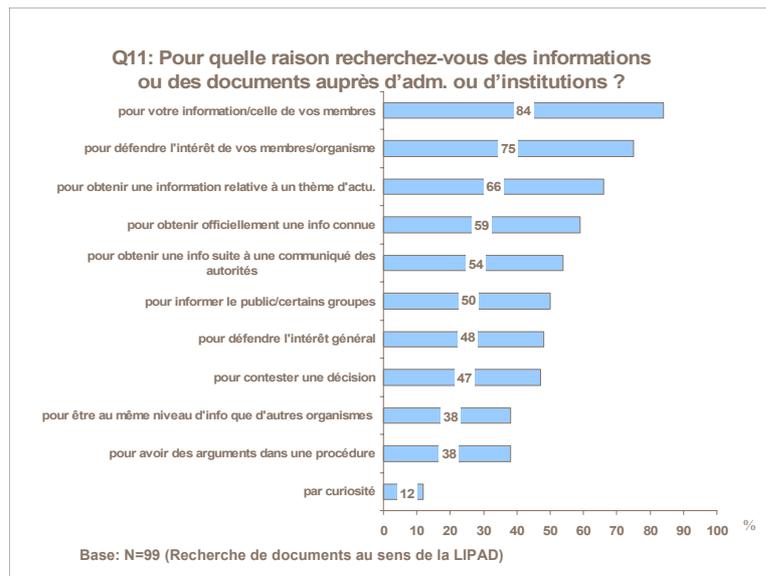
On trouve ensuite une difficulté qui concerne la lenteur ou le manque de praticité du site Internet, qui est souvent ou parfois vécue par 67% des acteurs consultés. Toutes les autres difficultés concernent l'administration ou l'institution elle-même et sa manière de répondre ou de traiter les demandes qui lui sont adressées. On trouve en premier lieu les difficultés à entrer en contact avec l'administration : l'acteur collectif a du faire des demandes répétées pour obtenir une réponse (54%), l'administration est inatteignable (45%) ou, plus rarement, ne répond pas (26%). En deuxième lieu les difficultés rencontrées concernent la manière dont l'administration accueille ou traite la demande qui lui est adressée et plus particulièrement des situations dans lesquelles elle ne fournit pas l'information qui lui est demandée pour les raisons suivantes : elle

déclare ne pas avoir le document en sa possession (46%), elle demande de justifier la démarche (43%) ou déclare que l'information recherchée est confidentielle (43%). Notons cependant que toutes ces situations dans lesquelles des problèmes se posent lors des contacts établis avec les administrations ou les institutions concernées ne sont vécues de manière régulière (souvent) que par 5 à 20% des acteurs consultés.

Enfin d'autres difficultés ont été spontanément évoquées par certains acteurs collectifs (n=25). Parmi les principales, on relève la méconnaissance par l'administration ou l'institution contactée (et des employés qui y travaillent) de l'information qu'elle détient ou pourrait détenir (n=8). Associée à celle-ci, on trouve la non connaissance de la LIPAD et du « devoir » d'informer par les interlocuteurs (n=3). Dans la même perspective que la précédente, c'est la complexité des structures de l'administration qui est mentionnée comme difficulté (complexité et changements de l'organigramme) et plus particulièrement le cloisonnement entre les départements ou les services qui ne permet pas le transfert de l'information (n=7).

Les associations communales sont les acteurs collectifs qui font le moins état de difficultés liées soit à l'identification des informations recherchées ou de l'institution à laquelle s'adresser, soit de problèmes liés aux contacts avec les institutions. On peut supposer que leurs recherches d'information sans doute plus souvent orientées sur les administrations communales se révèlent plus aisées grâce à un effet de proximité (accès plus aisé, connaissance des personnes). Par ailleurs les acteurs des médias évoquent plus fortement les demandes répétées ou la nécessité de justifier leurs démarches.

En ce qui concerne les raisons de la recherche d'information, il convient de distinguer entre deux cas de figure : les situations où la recherche d'information ou de documents répond à un besoin d'information en général et celles où existent des motivations plus précises, dirigées dans un but en particulier.



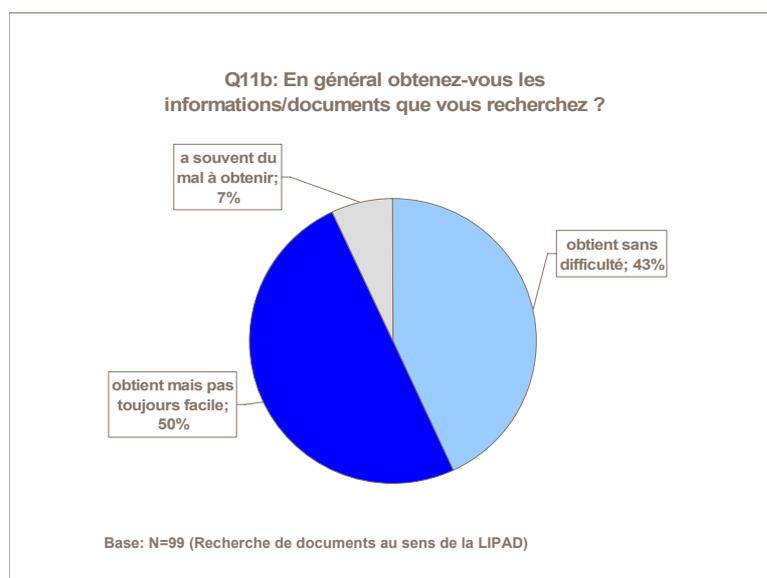
Dans la première catégorie, on trouve en premier lieu, et pour 82% des acteurs consultés et ayant déclaré rechercher des informations ou des documents au sens de la LIPAD (n=99), un besoin général en information des membres de l'organisme ou de l'association représentée. Plus particulièrement, il peut s'agir de la recherche d'une information relative à un thème d'actualité (66%), de la volonté d'obtenir une information suite à un communiqué des autorités (54%), d'informer le public ou certains groupes en particulier (50%), de se mettre au même niveau d'information que d'autres organismes similaires (38%), ou alors, plus rarement, par simple curiosité (12%).

Les autres raisons sont orientées plus spécifiquement en fonction d'un but particulier et clairement défini. Il s'agit de la défense des intérêts des membres de l'organisme ou de l'association représentée (75%), la volonté d'obtenir de manière officielle une information déjà connue (59%), la défense de l'intérêt général (45%), la contestation d'une décision (48%) et enfin le besoin en arguments dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative (38%).

D'autres raisons sont évoquées spontanément par les répondants, et sont intimement liées à la mission même de l'usager collectif. Il peut s'agir tout d'abord de recherches ciblées dans un but bien particulier, comme par exemple une campagne pour un parti politique, ou d'informations récoltées afin de veiller à l'aménagement d'un nouveau quartier pour une association d'usagers. Cette récolte d'information peut également fonctionner comme une sorte d'outil de veille lié à la nécessité d'être tenu au courant de l'activité de l'Etat, par exemple pour des médias.

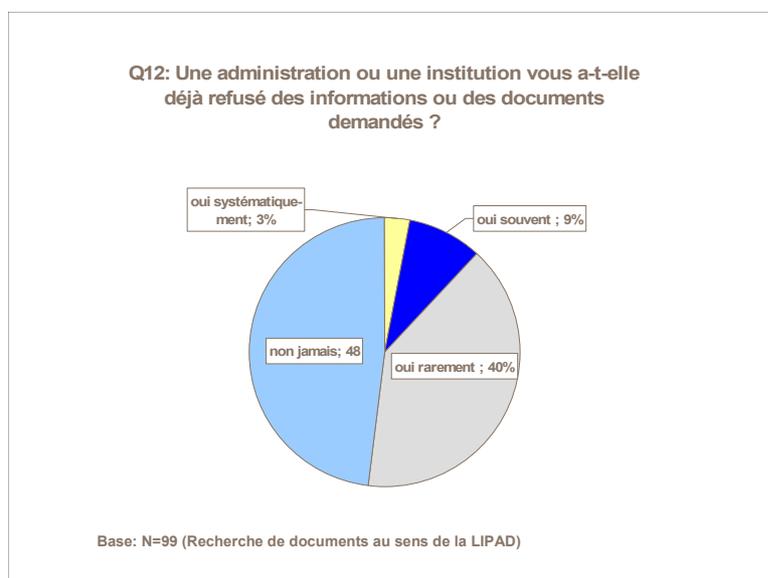
Les raisons évoquées sont fortement corrélées avec les actions ou les buts poursuivis par les différents types d'acteurs collectifs consultés. Ainsi la défense d'intérêts (général ou des membres) et la contestation d'une décision sont des motifs plus fortement évoqués par les partis, les syndicats et les associations d'usagers. L'information développée par l'autorité ou l'information auprès du public fonde la raison des médias alors que les arguments dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives sont des raisons plus fréquemment données par les syndicats et les associations d'usagers.

Malgré les difficultés évoquées plus haut, peu d'acteurs collectifs déclarent avoir souvent du mal à obtenir les informations ou documents recherchés (7% répartis entre tous les types d'acteurs). 43% considèrent qu'ils obtiennent généralement les informations ou documents dont ils ont besoin sans difficultés particulières et 50% déclarent les obtenir même si cela n'est pas toujours facile.



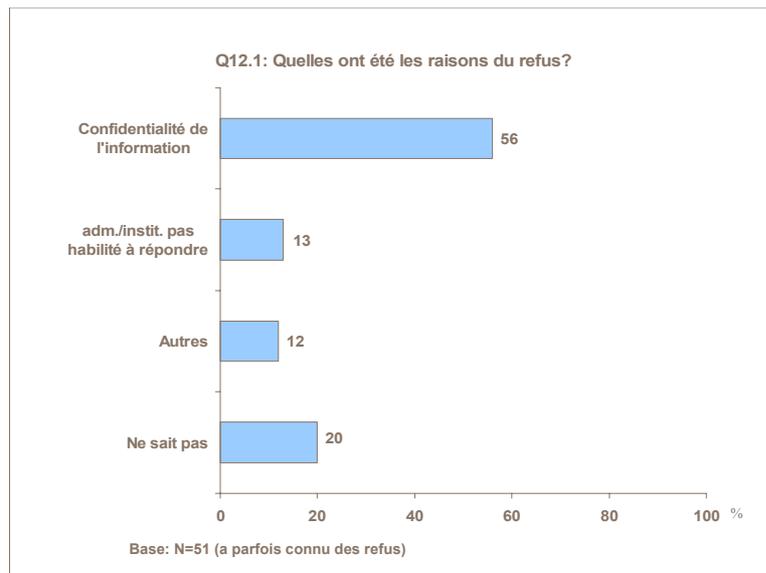
En définitive, ce sont 57% des répondants qui ont parfois ou souvent des problèmes pour obtenir les documents ou les informations qu'ils recherchent. Les associations professionnelles (73%), les médias (67%) et les associations d'usagers (61%) mentionnent plus souvent des difficultés. On retrouve l'ensemble des profils d'acteurs parmi ceux qui déclarent avoir souvent du mal à les obtenir (1 à 2 cas par catégorie).

Près de la moitié des acteurs collectifs qui ont recherché des informations ou des documents au sens de la LIPAD (n=99) déclarent n'avoir jamais connu de situations dans lesquelles une administration ou institution a refusé de leur envoyer un document (48%). 3% ont systématiquement vécu ce genre de situation, 9% souvent et 40% que rarement.



Les acteurs représentant des associations communales sont les plus nombreux à déclarer ne jamais avoir été confrontés au fait qu'une administration ou institution leur ait refusé un document demandé (63%). A l'inverse, les acteurs des médias, des syndicats ou des partis déclarent plus fortement avoir vécu souvent ou rarement ce type de situation (respectivement 70% 63% et 57%). A noter que la moitié des représentants des médias (5 sur 11) déclare avoir systématiquement ou souvent vécu ces situations de refus.

Très clairement, la confidentialité de l'information est l'argument le plus souvent donné aux acteurs collectifs pour motiver un refus de fournir l'information (56% de mentions).



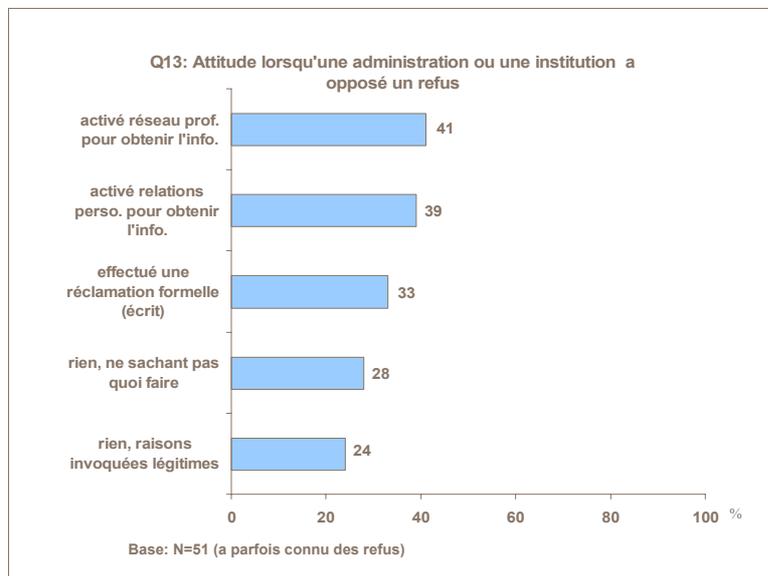
Les arguments qui accompagnent la mise en avant de la confidentialité concernent : a) la protection de la personnalité ou des données ; b) le fait qu'il s'agisse de documents internes (directives) ; c) le secret lié à une procédure en cours et d) le fait que le document ou le dossier soit encore à l'étude ou non encore approuvé. Un acteur a évoqué une situation dans laquelle une partie signataire d'un contrat de prestations avait opposé son « veto » à la diffusion d'un document. Presque tous les acteurs issus des médias mentionnent des raisons de confidentialité (6 sur 7) alors que les associations d'usagers ou communales citent moins fréquemment cette raison (la moitié des répondants).

La deuxième raison la plus invoquée (13%, n=7) est que l'administration ou institution s'est déclarée non habilitée à répondre. Les acteurs ont souvent perçu cette raison comme le fait que leur interlocuteur ne savait pas si il avait le droit de transmettre le document ou de quelle manière il pouvait obtenir une telle autorisation. Deux acteurs ont insisté sur la méconnaissance de la LIPAD auprès de leurs interlocuteurs.

Dans les autres raisons (n=6), on trouve le fait que l'administration a demandé de suivre une procédure formelle (envoi d'un courrier), déclaré que le document se situe en dehors du champ de la LIPAD ou fourni des réponses évasives et imprécises sur la possibilité de mettre à disposition l'information.

Si on s'intéresse aux 51 acteurs collectifs qui ont déclaré avoir vécu une situation dans laquelle une information ou un document leur a été refusé, on remarque que la réaction la plus fréquente a été de tenter de contourner le refus en cherchant à obtenir

l'information autrement. Ainsi, 41% des acteurs activent leur réseau professionnel et 39% leur réseau personnel dans le but d'obtenir l'information ; cette attitude est plus marquée parmi les représentants des syndicats (70%). Seul un acteur sur trois insiste auprès de l'administration, en effectuant une demande plus formelle (écrite).



Enfin 28% ne font rien ne sachant quelles démarches effectuer et 24% jugent qu'il n'y a rien à faire car les raisons invoquées pour ne pas transmettre le document légitiment le refus. A noter que deux personnes ont déclaré faire expressément mention de la LIPAD et pour une de ces personnes la procédure LIPAD a abouti et lui a permis d'obtenir l'information ou le document recherché (cas d'un représentant des médias).

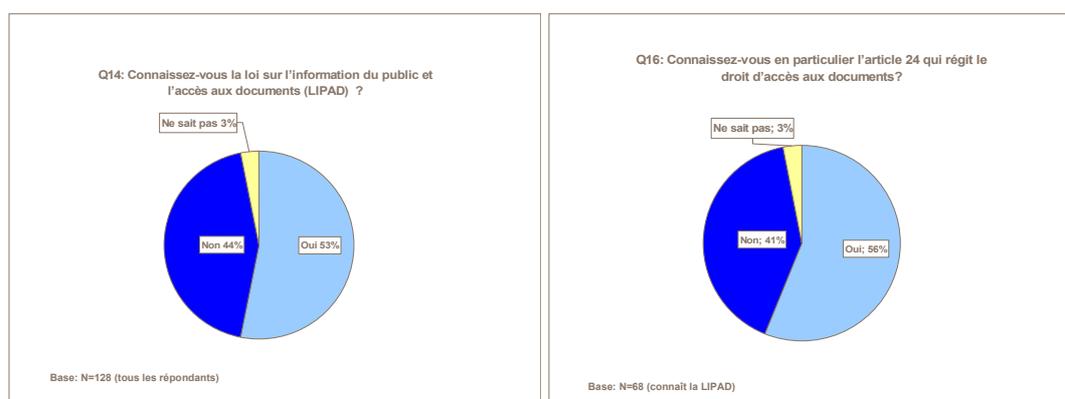
Quelques répondants évoquent spontanément d'autres réactions. Ainsi deux usagers mentionnent avoir argumenté afin de défendre leur droit à l'information. Un autre répondant a choisi, suite au refus, de s'affilier à la fédération des entreprises romandes afin d'être plus à même de défendre ses intérêts. Enfin, un acteur collectif a décidé de ne rien entreprendre puisque les intérêts en jeu ne justifiaient pas une démarche plus formelle.

Les 13 acteurs qui ont déclaré avoir effectué une réclamation formelle auprès de l'administration ou de l'institution sont avant toute des représentants d'associations d'usagers (4), d'associations communales (3) ou des médias (2). Les différentes associations (usagers, professionnelles ou communales) ainsi que les médias citent plus fortement l'activation de réseaux personnels ou professionnels.

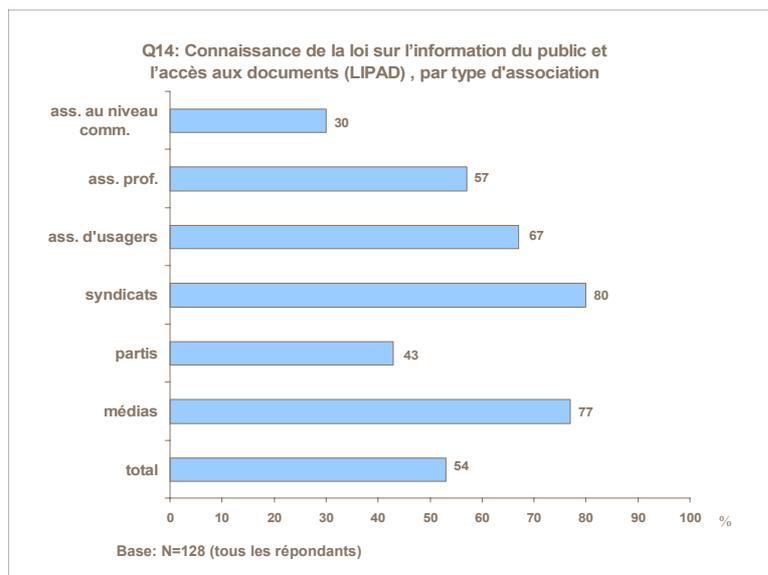
Ce résultat permet de mieux comprendre une apparente contradiction. En effet, il est exposé plus haut que la moitié des acteurs collectifs ont connu des recherches dans lesquelles un refus leur a été signifié (Q12), alors que seuls 7% considèrent avoir souvent du mal à obtenir l'information recherchée (Q11b). Ainsi, le recours à un réseau de relations personnelles ou professionnelles suite à un refus ou aux problèmes rencontrés pour se procurer l'information semble permettre de contourner le blocage et les difficultés afin d'obtenir l'information souhaitée.

2.4. LIPAD : CONNAISSANCE ET UTILISATION

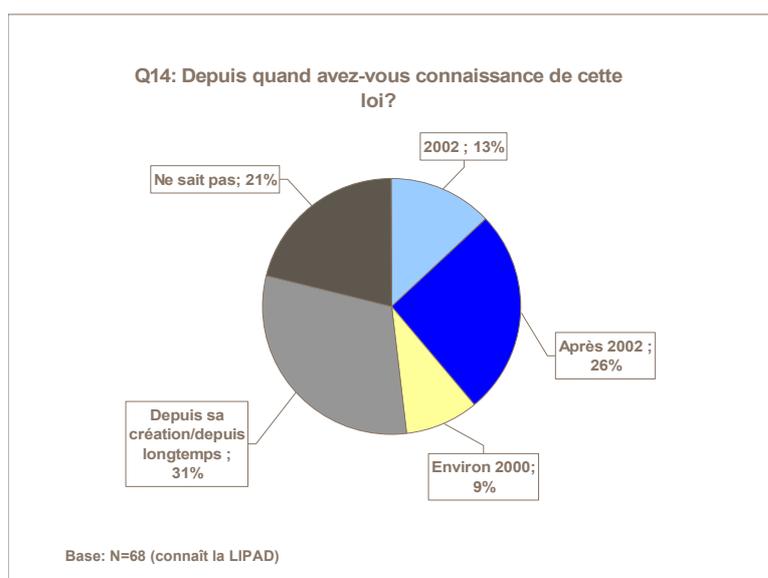
53% des acteurs collectifs connaissent la loi sur l'information du public et l'accès aux documents. Parmi les usagers collectifs qui connaissent la LIPAD (n=68), 56% affirment en particulier connaître l'article 24, qui régit le droit d'accès aux documents détenus par une administration, ce qui correspond à 30% de l'ensemble des répondants.



La connaissance de la loi n'est pas la même parmi les différents types d'acteurs collectifs. Elle est plus répandue parmi les médias (77%) et les syndicats (80%). En revanche, les associations au niveau communal sont moins nombreuses à avoir connaissance de la loi (30%).

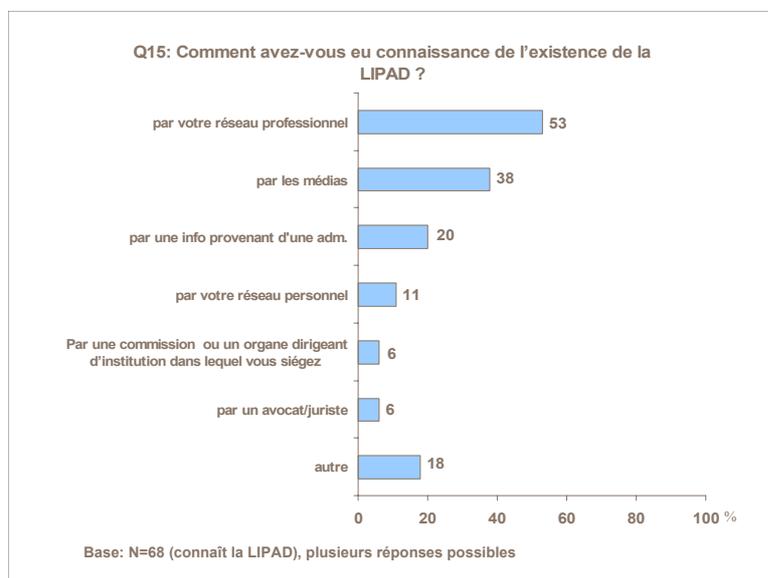


Parmi les usagers collectifs affirmant avoir connaissance de la LIPAD (n=68), 21% n'ont pas été en mesure de préciser depuis quand ils en avaient connaissance. La grande majorité dit connaître la loi depuis longtemps et plus particulièrement depuis sa création (31%) et 13% citent précisément l'année de son entrée en vigueur qui est 2002. 26% de ces répondants ont connu la LIPAD après son entrée en vigueur, à savoir entre 2002 et aujourd'hui, et seuls 9% donnent une estimation moins plausible qui se situe aux alentours de l'année 2000 (2000 et 2001). Ces cas sont cependant compréhensibles étant donné que l'effet de mémoire peut amener certains à donner des estimations quelque peu imprécises.



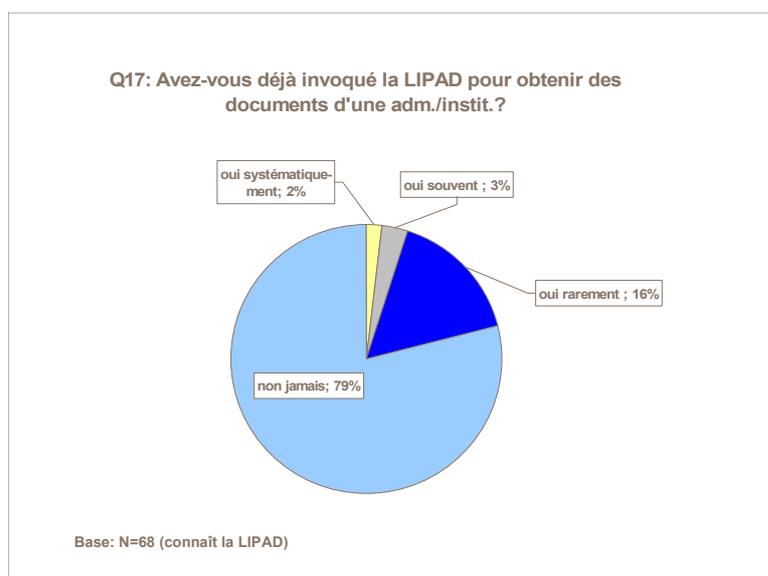
Le plus souvent, c'est par le biais du réseau professionnel que la connaissance de l'existence de la LIPAD (dans 53% des cas) s'est faite. Les médias constituent le

deuxième canal le plus fréquent (38%) devant une information provenant d'une administration elle-même (20%), puis plus rarement par le réseau personnel (11%), par une commission ou un organe dirigeant d'une institution dans laquelle l'acteur collectif a un siège (6%) ou un avocat-juriste (6%).



18% des usagers indiquant connaître la LIPAD citent d'autres sources (n=12). Ce sont avant tout des députés qui ont été informés de par leur activité au Grand Conseil (4 cas). Parmi les autres canaux évoqués : un des acteurs collectifs a été consulté lors de l'élaboration de la loi, un autre de par son appartenance à la FER et enfin un usager a pris connaissance de l'existence de la loi par la FAO (feuille d'avis officiel).

Parmi l'ensemble des usagers collectifs connaissant la loi, 21% ont déjà invoqué la LIPAD dans le but d'obtenir des informations ou documents, que cela ne soit que rarement (16%), souvent (3%) ou même systématiquement (2%). En revanche, 79% ne l'ont jamais invoqué. Les médias sont la catégorie ayant le plus souvent invoqué la LIPAD.



En nombre de cas, ce sont 14 usagers collectifs qui ont déjà invoqué la LIPAD dans le cadre d'une recherche d'informations ou de documents⁶, à savoir 6 médias, 3 associations au niveau communal, 2 associations d'usagers, une association professionnelle, un parti politique et un syndicat. Le tableau qui suit présente le détail des 13 demandes mentionnées⁷.

Tableau 1 : Détails des demandes faites en invoquant la LIPAD

Type usager collectif	Document demandé	Institution/ administration	A connu Refus	Médiatrice signalé	Connaît Médiatrice	Démarche médiatrice	Résultat	Action
Média	Document sur indemnités des employés en ville de Genève	Ville de Genève	Non					
Média	Mémoire IDHEAP Mémoires ICF Salaires directeurs/CA AIG/SIG/TPG	FSASD	Oui	toujours	Oui	Non		
Média	Estimation prix d'un immeuble	Conseil administratif Ville de Genève	Oui	Jamais	Oui	Oui (1x)	Refus maintenu	Recours T.A. (1x)
Média	Taxes communales/Rémunération des élus	Municipalités	Oui	Jamais	Oui	Non		

⁶ Un cas n'a pas été pris en compte étant donné que la personne n'a indiqué ni le type de document ni l'institution/administration détentrice du document.

⁷ Il faut noter que les différentes démarches et informations indiquées par les répondants concernent bien les documents mentionnés (même si ils n'ont pas toujours été assez précis dans leurs réponses).

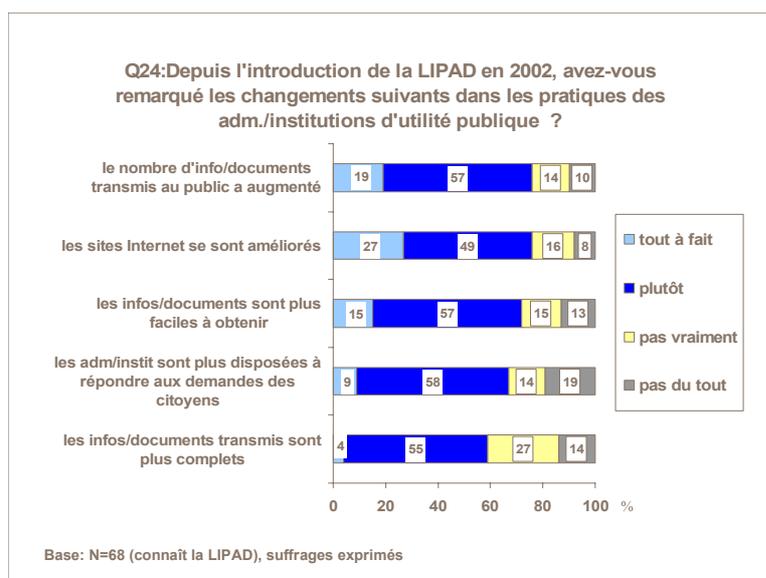
Type usager collectif	Document demandé	Institution/ administration	A connu Refus	Médiatrice signalé	Connait Médiatrice	Démarche médiatrice	Résultat	Action
Média	Objets saisis dans le cadre faillite club sportif Salaire policier emprisonné	OPF Police	Oui	Jamais	Non			
Média	Blâme de 2 conseillers administratifs de la ville par le Conseil d'Etat	Chancellerie	Oui	Jamais	Non			
Parti pol.	Contrat de droit public entre ville de GE et prestataire (affichage)	Ville de GE	Oui	toujours	Oui	Oui (1x)	Refus maintenu (1x)	Pas de recours Convaincu par explications
Syndicat	Inspection du travail dans entreprise	Canton	Oui	Jamais	Non			
Ass. usagers	Arrêté Conseil d'Etat	Conseil d'Etat	Non					
Ass. usagers		Direction du logement	Non					
Ass. Prof.	PV/règlements internes	Administrations publiques et autonomes du canton	Oui	Jamais	Non			
Ass. Comm.	Statistiques chômage/emploi	Département économie (canton)	Oui	Jamais	Non			
Ass. Comm.	Plan de quartier et projet urbanistique	Administration communale	Oui	Jamais	Non			
Ass. Comm.	Données municipales/cantonales	Canton/ Commune	Non					

Cette vue permet de se rendre compte de la diversité des informations et documents ayant fait l'objet d'une demande en invoquant la LIPAD. On y retrouve différentes informations sur des thèmes précis, un rapport d'étude (mémoire), un PV, un règlement, un arrêté et des statistiques. Parmi ces 14 usagers collectifs, 10 ont connu des situations dans lesquelles l'administration ou l'institution à laquelle ils se sont adressés a refusé de transmettre le document en question. Dans 8 de ces 10 cas de refus suite à une requête en invoquant la LIPAD, il n'a pas été signalé à l'acteur collectif qu'il avait la possibilité de saisir la médiatrice. Six cas concernent le canton dont l'OPF et la Chancellerie pour les mentions les plus précises. Deux cas concernent les communes du canton, deux cas la ville et plus précisément le conseil

administratif, et enfin deux cas font référence à une fondation et à des établissements publics autonomes du canton (sans plus de précisions). Sur les 10 acteurs qui ont connu un refus, quatre usagers collectifs ont déclaré avoir connaissance de la possibilité de saisir la médiatrice et deux acteurs ont par ailleurs déjà entrepris une démarche auprès de la médiatrice, mais sans succès puisque l'administration a maintenu son refus suite à la démarche entreprise. Un recours auprès du tribunal administratif a été déposé suite à un de ces cas et dans l'autre cas, l'usager collectif n'a rien entrepris car les explications l'ont convaincu du bien fondé du refus.

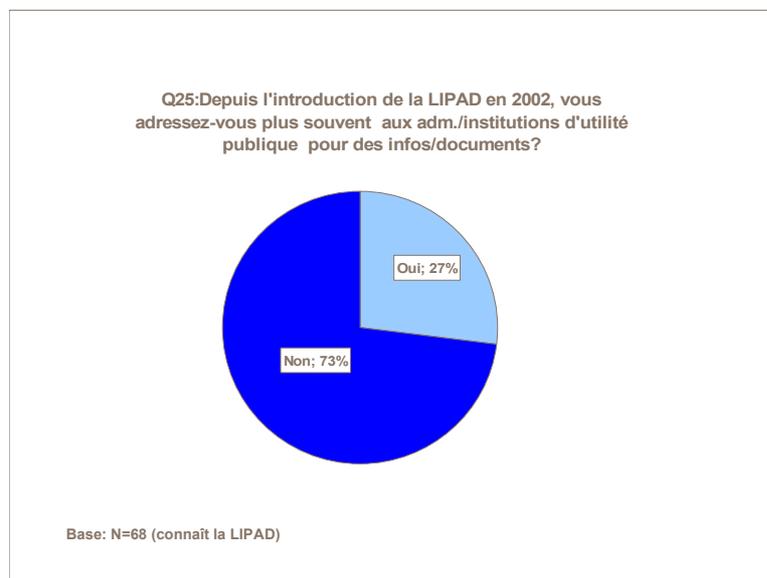
2.5. EVOLUTION DES PRATIQUES

L'évolution des pratiques des administrations et autres institutions assujetties est évaluée de manière plutôt positive par les associations qui ont connaissance de la LIPAD (n=68).



En premier il existe un net sentiment que le nombre d'informations transmises au public a augmenté (76% considèrent que cela est tout à fait ou plutôt le cas), que les sites Internet se sont améliorés (76%), et que les informations et documents sont désormais plus faciles à obtenir (72%). L'avis reste globalement positif mais est plus nuancé sur le fait que les administrations soient plus disposées à répondre aux demandes des citoyens (67% d'avis positifs, mais tout de même 19% considèrent que cela n'est pas du tout le cas) et que les documents transmis soient plus complets (59%).

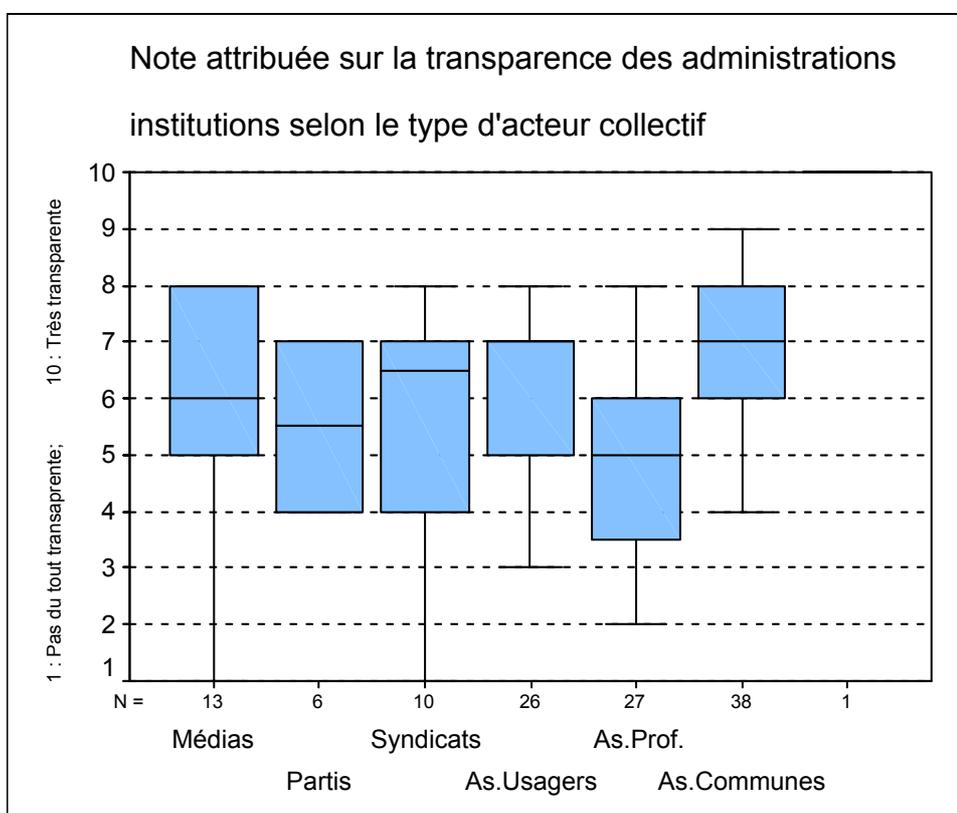
Concernant l'effet incitatif de la LIPAD, 27% des acteurs collectifs qui ont connaissance de la loi, affirment s'adresser plus souvent aux administrations et autres institutions assujetties en vue de demander des informations ou documents depuis l'introduction de la loi.



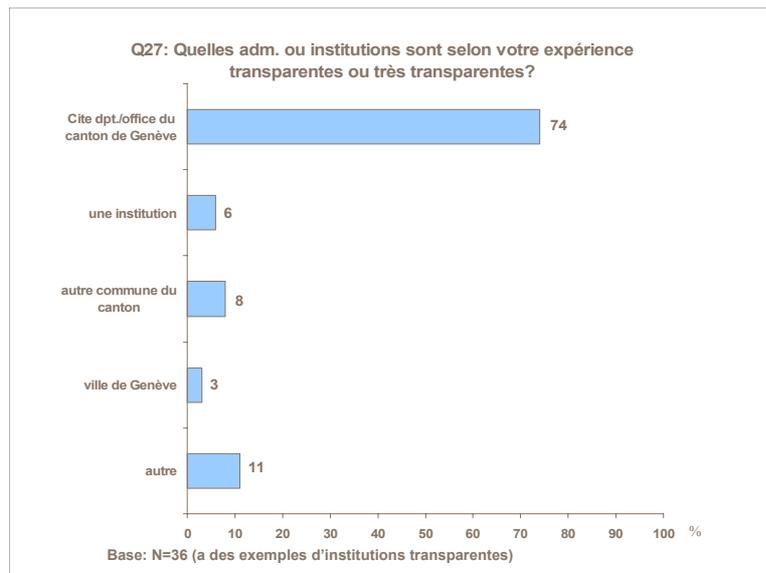
Une question additionnelle posée uniquement aux médias permet par ailleurs de se rendre compte des effets concrets de la loi sur la possibilité d'obtenir certaines informations ou certains documents, puisque 3 médias sur 9 nous affirment que, dans certains cas, la LIPAD leur a permis d'obtenir certaines informations ou certains documents, alors que cela aurait été impossible sans l'existence de cette loi.

2.6. AVIS SUR LA TRANSPARENCE DES ADMINISTRATIONS ET AUTRES INSTITUTIONS ASSUJETTIES

La note moyenne, entre 1 et 10, attribuée à la transparence des administrations et autres institutions assujetties est de 5.9. Globalement, les associations communales et les associations d'usagers donnent des notes plus positives alors que les associations professionnelles sont les acteurs collectifs les plus mitigés. Notons que bien qu'ils soient dans la moyenne, les syndicats et les médias comprennent des personnes qui ont attribué les notes les plus négatives.

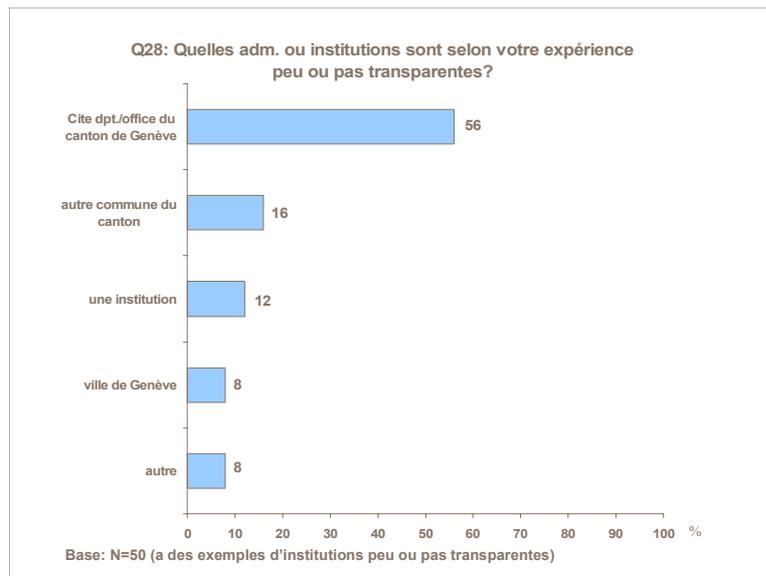


Parmi l'ensemble des acteurs collectifs, seuls 27% (n=36) sont en mesure, sur la base de leurs expériences, de citer une administration ou institution qui se distingue des autres par une plus grande transparence.



Dans la très grande majorité des cas (74%), c'est l'administration cantonale ou un de ses services qui est évoquée comme étant transparente voire très transparente. Les principaux départements cités sont le DIP, le DCTI, le DT et le DSE (3 mentions chacun). Ce résultat rend compte de la plus grande notoriété de l'administration cantonale parmi l'ensemble des administrations ou institutions, mais surtout du fait que c'est avec cette administration que les acteurs collectifs sont le plus souvent en contact (cf. Q6).

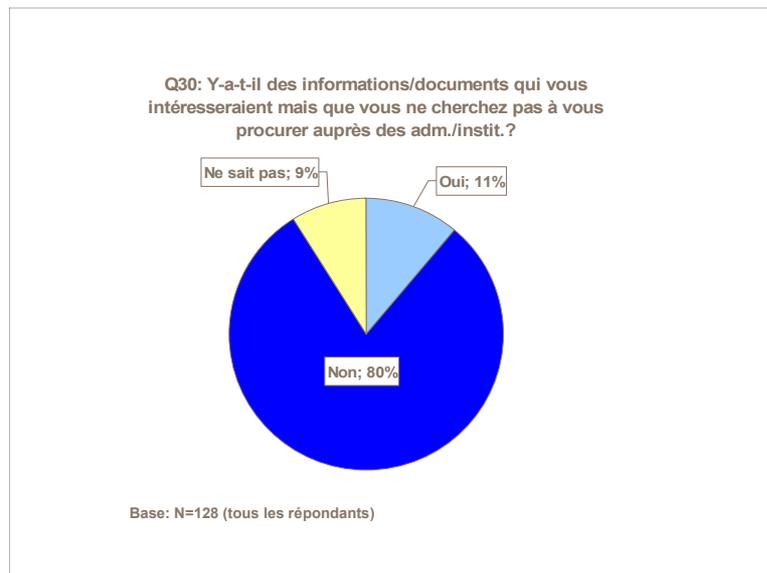
Les usagers collectifs sont plus nombreux à pouvoir citer une administration se distinguant par son manque de transparence, qu'elles ne le sont à en citer une particulièrement transparente (39% vs 27%, c'est-à-dire n=50 vs n=36). A noter que c'est parmi les syndicats et les médias que la proportion de personnes qui mentionnent une administration/institution peu transparente est la plus élevée (respectivement 64% et 67% versus 44%).



Là encore c'est l'administration cantonale qui est la plus souvent évoquée, certainement pour des raisons de notoriété et du plus grand nombre de contacts. Cependant, les autres communes du canton, et certaines institutions (notamment les HUG) sont également évoqués par plusieurs acteurs collectifs alors que les mentions faisant référence à la ville de Genève sont plus minoritaires.

D'une manière générale, il est difficile de tirer des conclusions quant à une perception différenciée en matière de transparence des administrations/institutions car cette question semble principalement déterminée par la notoriété et le nombre de contacts qu'ont les acteurs collectifs avec ces différentes entités. Notons tout de même que l'AFC est souvent ressortie comme peu transparentes dans les jugements des répondants, alors qu'à l'inverse le DCTI a souvent fait l'objet d'un jugement de transparence.

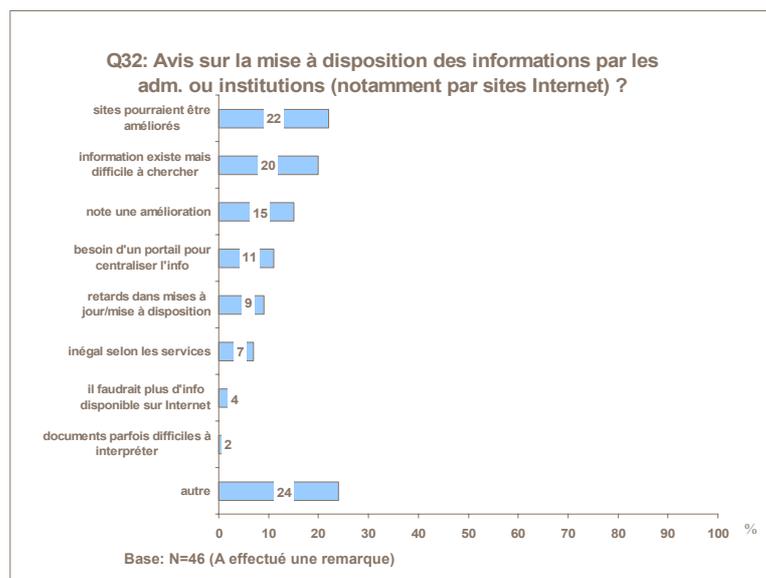
En ce qui concerne l'évaluation de l'exhaustivité des informations à disposition de l'association, c'est-à-dire le sentiment d'être suffisamment informé, la moyenne des notes se situe à 6.3. Les associations au niveau communal et les associations d'utilisateurs ont plus fortement ce sentiment d'être suffisamment informé, alors que le sentiment est moins répandu chez les syndicats.



En définitive, rares sont les usagers collectifs qui ne cherchent pas à se procurer certaines informations ou documents d'intérêt auprès des administrations ou autres institutions assujetties (11%). Pour ces répondants (n=14), une des principales raisons évoquées concerne le sentiment de ne pas y avoir droit (10 cas). Les autres raisons ont trait au fait d'avoir déjà essuyé un refus par le passé, le manque de temps, le fait ne pas avoir « suffisamment » besoin de l'information pour engager des recherches, de ne pas savoir si l'information est disponible, ou de passer par un autre canal pour obtenir l'information.

2.7. COMMENTAIRES SPONTANES SUR LA MISE A DISPOSITION DE L'INFORMATION

Le questionnaire laissait la possibilité aux usagers collectifs de commenter la façon dont les administrations et institutions mettent des informations et documents à disposition du public, notamment par le biais de leur site Internet.



On observe que ce n'est pas tant la mise à disposition des informations en tant que telle qui est critiquée, mais plutôt les modalités de cette mise à disposition par les sites Internet. Les usagers collectifs considèrent généralement que les documents et informations les intéressant existent mais qu'il est cependant difficile d'y accéder. Tout d'abord, une série de commentaires relèvent que les sites Internet devraient être améliorés afin d'être plus faciles et agréables à utiliser (22% des acteurs collectifs). Ce sont en particulier la clarté, la convivialité et l'interactivité des sites Internet qui est pointée. Notons que les médias sont plus particulièrement sensibles à cet aspect.

20% des usagers collectifs mettent l'accent sur la difficulté à rechercher l'information les intéressant. Pour ces répondants, il y a effectivement une importante quantité d'information qui est mise à disposition mais les outils permettant de cibler et de trouver un document en particulier, c'est-à-dire notamment les moteurs de recherche, sont inefficients. Un des répondants va même jusqu'à associer cette difficulté à une forme de rétention de l'information. Certains usagers (11%) évoquent une piste possible afin de pallier à cette difficulté : la mise sur pied d'un portail Internet à partir

duquel il serait possible de rechercher l'ensemble de l'information et qui aurait donc pour fonction de centraliser les recherches d'informations en un seul lieu pour l'ensemble de l'administration. Cette suggestion est plus particulièrement exprimée par les associations professionnelles (n=4). Une autre recommandation afin de remédier à cette difficulté est d'instaurer un chemin de recherche uniforme dans les différents sites de l'administration. Cela permettrait une meilleure accessibilité de l'information. Ces différentes préoccupations sont en ligne avec ce qui a été constaté dans la partie du questionnaire plus spécifiquement consacrée aux difficultés rencontrées lors de la recherche d'information. En effet, la principale difficulté rencontrée par les usagers collectifs consiste à ne pas savoir quel document contient l'information recherchée (n=94, 96%).

15% des répondants relèvent l'amélioration globale dans la mise à disposition d'informations au public et 9% regrettent des retards dans la mise à disposition et la mise à jour des informations. Enfin 7% considèrent que la mise à disposition de l'information diffère en fonction des services de l'administration et des différentes institutions.

En dernier lieu, les répondants avaient encore la possibilité d'effectuer des remarques plus générales sur les questions posées et la thématique de l'étude. Ces commentaires ne se prêtent pas à une présentation chiffrée en raison de la très grande diversité des réponses obtenues. Cependant, nous relevons ci-dessous un certain nombre de remarques que nous considérons comme significatives parce que d'une part elles ont été formulées par plusieurs répondants et que d'autre part elles relèvent d'une certaine pertinence vis-à-vis des questions de recherche.

Une première série de commentaires regrette que le citoyen soit globalement mal informé de ses droits en matière d'accès à l'information et de la manière dont il peut les exercer. En ce sens, ce n'est pas tant la problématique de la mise à disposition de l'information qui est soulevée mais celle du manque d'information donnée au citoyen et même de l'inégal niveau de connaissance parmi la population puisque certaines personnes sont mieux informées et sont donc plus à même à parvenir à obtenir l'information dont elles ont besoin. Ces remarques font écho aux résultats du sondage auprès de la population qui démontrent que les individus ne sont pas égaux face à la recherche d'information. Certains profils, notamment les membres d'associations et les personnes avec des niveaux de formation élevés, sont en effet plus nombreux à chercher de l'information auprès de l'administration et des autres institutions assujetties. Si ce constat peut être expliqué par un plus grand besoin d'information

manifesté par ces profils de répondants, il relève également d'une meilleure connaissance des moyens pour rechercher et accéder aux informations.

Une deuxième série de remarques souligne que la mise à disposition d'informations au citoyen, en plus des procédures formelles prévues par la loi, nécessite une réelle « culture de la transparence » de la part des employés de l'administration. Or certains usagers collectifs considèrent que cette culture, ou prédisposition mentale favorable à la transmission d'information au public, fait parfois défaut.

Enfin une dernière série de commentaires relèvent les retards constatés dans la mise à disposition des informations auprès du public. Par exemple, un média souligne que les délais d'envoi des documents sont trop longs étant donné la nature de son activité qui nécessite une réactivité forte.

3. SYNTHÈSE

Le besoin en information au sens de la LIPAD est très répandu parmi les usagers collectifs puisqu'il concerne 85% d'entre eux. Ce sont principalement des rapports d'études, des statistiques, des prises de position de l'administration ou des procès verbaux de séances qui sont à la source de ces besoins. La palette des thématiques d'intérêt est extrêmement large et intimement liée aux spécificités des acteurs eux-mêmes. Si certains domaines comme la politique constituent des problématiques transversales pouvant intéresser de nombreux usagers collectifs, d'autres sont plus particulièrement prisées par des types d'organismes ou d'associations en particulier : par exemple, l'économie, l'emploi et la formation intéressent en premier lieu les syndicats et associations professionnelles, l'environnement et le social les associations d'usagers, et l'aménagement du territoire et le transport les associations au niveau communal. Par ailleurs, les médias se singularisent par la très large palette de leurs intérêts. Dans une très grande majorité des cas, c'est l'administration cantonale, à travers l'un de ses départements ou offices, qui est plus souvent concernée par la recherche d'information.

Le besoin en information ne reste presque jamais sans suite. En effet, 93% des usagers collectifs sont parfois amenés à rechercher de l'information, et 69% reçoivent en parallèle certaines informations directement. Dans la majeure partie des cas, cette modalité de réception « automatique » de l'information s'effectue de par la fonction professionnelle de la personne ou de par son engagement au sein de l'organisme ou de l'association qu'il représente : via la participation à des commissions ou via le réseau associatif ou professionnel.

Quant aux informations ou documents qui doivent être recherchés, ils le sont très majoritairement par le biais d'Internet : recherche sur le site de l'administration ou institution concernée, et envoi de mail. A côté de cela, certains acteurs collectifs recherchent également l'information au travers de leur réseau (professionnel, associatif ou personnel) ou en téléphonant à l'organisme détenteur de l'information. Les problèmes rencontrés dans le cadre de ces démarches sont de quatre types par ordre décroissant d'importance : l'utilisateur ne sait pas exactement où chercher l'information, le site Internet est lent ou mal pratique, l'utilisateur a des difficultés à atteindre l'administration et enfin l'administration est réticente à communiquer l'information. Quant aux raisons conduisant les différents acteurs collectifs à mener de

telles recherches, elles sont de deux ordres : un besoin général de se tenir informé de certaines thématiques et la défense d'intérêts.

La moitié des acteurs collectifs ont déclaré avoir été confrontés à un refus de l'administration lors d'une recherche d'informations ou de documents même si cela est arrivé rarement pour la plupart d'entre eux. La confidentialité de l'information est le motif le plus souvent avancé par leurs interlocuteurs pour justifier le refus. Cependant, ces expériences de refus doivent être relativisées par le fait que les acteurs collectifs sont peu nombreux à déclarer avoir souvent du mal à obtenir les informations ou les documents qu'ils recherchent. Cela s'explique en partie par les attitudes adoptées dans des situations où l'information peut sembler difficile à obtenir puisque de nombreux usagers collectifs contournent les difficultés en mobilisant leur réseau, ce qui leur permet, en définitive, d'obtenir les informations ou les documents recherchés.

Plus de la moitié des usagers collectifs ayant participé à l'étude connaissent l'existence de la LIPAD (54%). Le réseau professionnel et les médias sont les principaux vecteurs de cette notoriété. Cependant si cette connaissance est diffuse, seuls 20% des acteurs collectifs connaissant la loi ont déjà eu l'occasion de l'invoquer pour accéder aux informations ou documents souhaités.

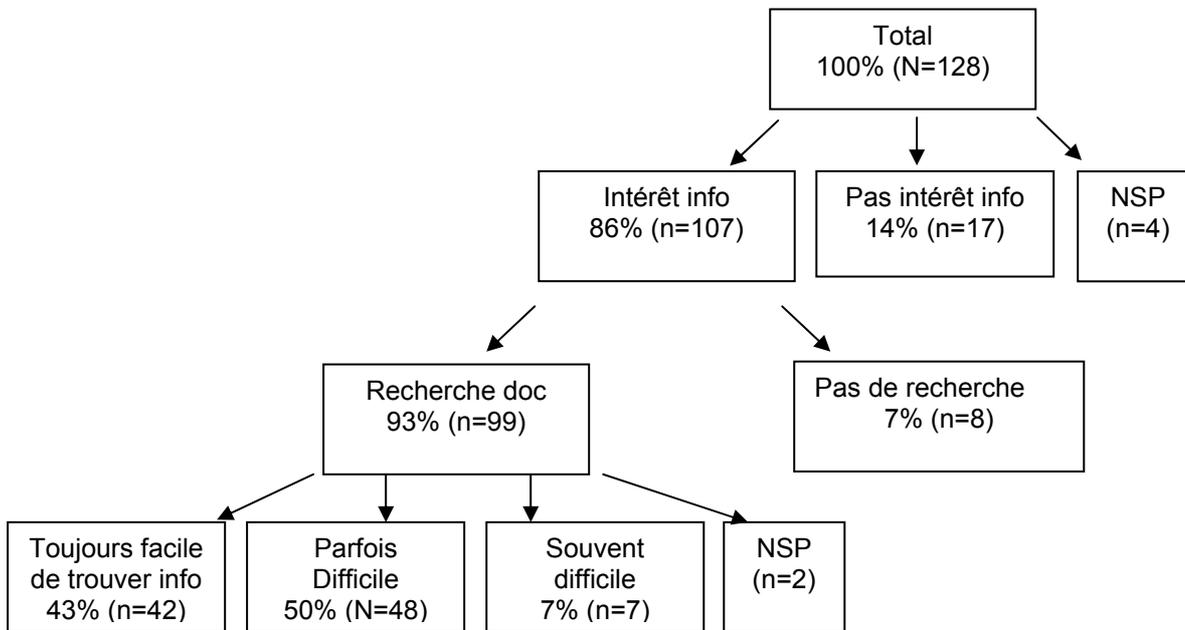
Le sentiment d'une évolution des pratiques de l'administration et des institutions assujetties depuis l'introduction de la LIPAD est réel. De l'avis quasi unanime, les usagers collectifs considèrent que la politique d'information active, à savoir la mise à disposition d'information au public, a augmenté. De même, ils ont l'impression que les documents semblent d'une manière générale plus faciles à obtenir et jugent que les sites Internet se sont améliorés. En parallèle, les acteurs collectifs reconnaissent s'adresser plus facilement aux administrations et institutions.

La transparence des administrations est évaluée en moyenne par une note de 5.9 sur 10, cette même note grimant à 6.4 en ce qui concerne le sentiment d'être suffisamment informé. Les acteurs collectifs ont en revanche plus de difficulté à se focaliser sur une administration ou une institution qui se distinguerait en terme de transparence ou de non transparence. Ce jugement est d'ailleurs trop dépendant du niveau des contacts (intensité) que les acteurs peuvent avoir avec les différentes administrations ou institutions.

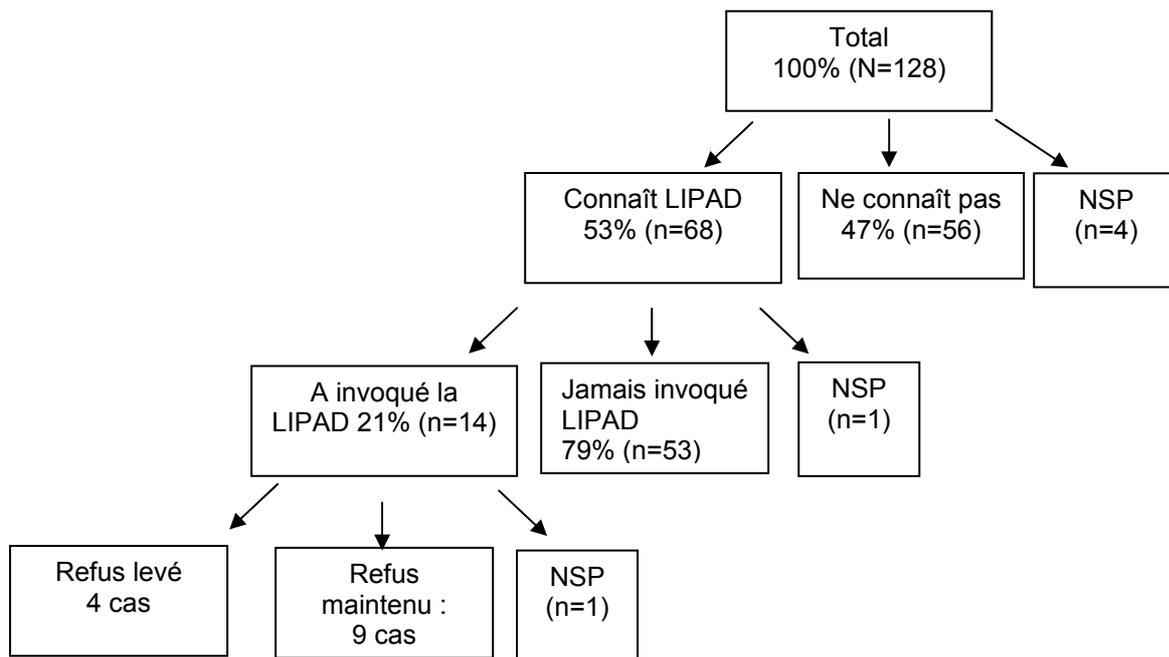
Enfin, nous notons que seuls 9% des acteurs collectifs renoncent parfois à rechercher des informations ou des documents les intéressant. Cela semble témoigner du fait que l'information est globalement jugée accessible auprès de l'administration ou des institutions d'utilité publique, ou que si elle ne l'est pas, il leur est possible de l'obtenir par d'autres moyens, notamment par leur réseau professionnel ou associatif.

4. ANNEXE

4.1. SCHEMATISATION DU PROCESSUS DE RECHERCHE D'INFORMATION



4.2. SCHEMATISATION DE LA CONNAISSANCE DE LA LIPAD



4.3. LISTE DES ACTEURS COLLECTIFS

ORGANISME

Médias

Le Temps
La Tribune de Genève
Le Courrier
Tout l'immobilier
Le Matin
GHI
L'Hebdo
Domaine public
Bilan
20 minutes
Matin bleu
Radio lac
Radio Cité
Léman Bleu Télévision
TSR - Temps présent - Genève région
RSR
Lignes rouges
L'Emilie
Magazine 360°

Partis politiques

Parti socialiste
Les Verts genevois
Parti Radical
PDC
Parti Libéral
MCG
UDC
solidaritéS
Les Communistes
Parti du travail
Indépendants de gauche
A Gauche toute
Ecologie libérale
Parti évangélique

Syndicats

SIT
SSP-VPOD
UNIA
CGAS
CUAE (Conférence universitaire d'associations d'étudiants)
SYNA
CoMedia
Société Suisse des Employés de Commerce Genève
SEV-TPG
SSP-VPOD
APC Genève

Union du corps enseignant secondaire genevois UCESG
Association Suisse des employés de banque, section genevoise
Fédération Internationale des travailleurs du Bâtiment et du Bois (IBB)
Fédération Suisse des Sages-femmes (FSSF) section de Genève
Association Suisse des Infirmières et Infirmiers ASI

Associations en lien avec le logement et l'habitat

FAQH (Fédération des associations de quartier et d'habitants)
Gervaise - Collectif du quartier de St-Gervais
Association des habitants du quartier de la Concorde (Quartier St-Jean)
Association Habitants associés de St-Gervais
PIC-VERT Association Genevoise pour la Protection des Villas et de leur Environnement
Under (Squats et agitation à Genève)
Association des habitants de l'îlot 13
Association Rhino
Arag (association des riverains de l'aéroport de Genève)
ASLOCA
Rassemblement pour une politique sociale du logement

Associations écologie environnement

WWF
ATE (Association transports et environnement)
ContrAtom Genève
Equiterre
Pro Natura
Association Ecologie-Economie pour le développement durable

Associations transports mobilité

CITRAP-Genève (Communauté d'intérêt pour les transports publics)
Pro-Vélo (association pour les intérêts des cyclistes)
TCS
Union genevoise des piétons
Groupement Transports et Economie
Automobile club suisse
Association contre le tracé Carouge-Champel (ACTCC)

Associations femmes

CLAFg
Collectif 14 juin
ASPASIE
Solidarités femmes
Lestime

Associations santé

ASSUAS (Association Suisse des assurés pour vos problèmes d'assurances sociales)
Forum Santé
CIPRET (centre d'information pour la prévention du tabagisme)
Association romande pour la non prolifération d'antennes émettrices dont de téléphonie mobile (ARA)
FEGPA
Groupe Sida Genève
insieme-Genève, l'association de parents et d'amis de personnes vivant avec une déficience mentale

Associations social

Association familles monoparentales

Caritas

Centre social protestant

AVIVO

Mouvement populaire des familles

Fédération des centres de loisirs et de rencontre (FCLR)

Chambre d'économie sociale et solidaire (APRES)

Associations divers/usagers

AGEDEC association pour la défense des intérêts des contribuables

ATTAC-Genève (association pour une taxation des transactions financières pour l'aide aux citoyens)

ARLE (association refaire l'école)

CCSI (centre de contact suisses-immigrés)

Association pour la défense des personnes âgées en EMS et leurs familles (APAF)

Association de défense des chômeurs

GAPP (parents élèves du primaire)

FAPPO (parents élèves postobligatoire)

Groupement des Entrepreneurs et Indépendants Progressistes

Permanence Service Civil - PSC

Fédération romande des consommateurs section Genève

Dialogai

Jeunesses alternatives

Union des patriotes et citoyens suisses

Société genevoise pour la protection des animaux

GSaA-Genève

FAPECO (parents élèves du CO)

Action pour une Suisse indépendante et neutre (ASIN) Genève

Associations professionnelles

FER (8 associations professionnelles)

FER (8 associations professionnelles)

FER (8 associations professionnelles)

FER (6 associations professionnelles)

FER (6 associations professionnelles)

FER (6 associations professionnelles)

FER (6 associations professionnelles)

Union des Associations Patronales genevoises (UAPG)

Union Industrielle Genevoise (UIG)

Fédération Genevoise des Métiers du Bâtiment (FMB)

Métallurgie du Bâtiment Genève (MBG)

ACM Association Genevoise des Entrepreneurs de Charpente Menuiserie

Société suisse des entrepreneurs (SSE)

Fédération des artisans et commerçants (FAC)

Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève (CCIG)

Groupement des Banquiers Privés genevois

Association des habitants et des commerçants de la Vieille-Ville

Association des entreprises de la Zone Industrielle de Meyrin-Satigny et Vernier

AgriGenève - Association faitière de l'agriculture genevoise

Artisans boulangers-pâtisseries du canton de Genève

Association des chiropraticiens du canton de Genève
Association des industries chimiques genevoises
Association des Installateurs Électriciens du Canton de Genève
Association des Médecins du Canton de Genève AMG
Association d'Interprètes et de Traducteurs AIT
Association genevoise d'agro-mécanique
Association genevoise des écoles de conduite
Association genevoise des maisons de publicité
Association Genevoise des Médecins Acupuncteurs
Association Genevoise des professionnels du deux roues
Association Genevoise des Psychologues AGPsy
Association Genevoise d'Esthétique AGE
Association genevoise du commerce de radio et télévision
Société patronale des Bouchers-charcutiers de Genève
Association patronale des confiseurs-pâtisseries, chocolatiers, glaciers de Genève
Association professionnelle des Cafetiers, Restaurateurs et Hôteliers de Genève
Association professionnelle des gérants et courtier en immeubles
Association romande des intermédiaires financiers ARIF
Association suisse des opticiens Groupe de Genève ASO
Associations des Promoteurs Constructeurs Genevois
Cercle de la librairie et de l'édition
Chambre des notaires
Groupement des entreprises multinationales
FER (Groupement des établissements de crédit de la place de Genève)
Ordre des avocats
Société Cantonale Genevoise d'Ostéopathie
Société des régisseurs de Genève
Société genevoise des vétérinaires SGV
Société patronale des bouchers, charcutiers de Genève SPBCG
Union des fabricants d'horlogerie de Genève, Vaud et Valais UFGVV
Union des Intérêts de la Place Financière Lémanique - UIPF
Union genevoise des installateurs électriciens
Chambre genevoise immobilière
Association cantonale genevoise des pédicures-podologues
Association suisse pour la communication visuelle - Association cantonale genevoise - VISCOM
Groupement genevois des entreprises et associations professionnelles de l'informatique - GGEAPI
Communauté interprofessionnelle des vins de Genève (CIVG)
Association des Guides Diplômés de Genève
Association Genevoise des Artisans Ramoneurs Indépendants
Association genevoise des chefs de laboratoires d'analyses médicales AGCLAM
Association des marchés de Genève
Association Professionnelle des Taxis Genevois (F.P.T.G)
Association Suisse des Gérants de Fortune (ASG)
Groupement patronal corporatif des gérants de fortunes
Organisations Viticoles Genevoises
Association des cadres infirmiers charges d'équipes de soins

Communes BARDONNEX

Association des riverains de l'autoroute (ARIA)

Communes CAROUGE

Association des habitants de la Praille

Communes CHENE-BOURG

Association des habitants du Plateau de Bel-Air

Association Seymaz Rivière

Association des habitants des Trois-Chêne (AH3C)

Association des habitants du Vieux-Bourg

Association des habitants des immeubles de l'avenue Mirany n° 13 à 37 et l'avenue de Bel-Air n°93-95

Association des artisans commerçants et autres métiers du vieux Chêne-Bourg

Communes COLOGNY

Association des copropriétaire du chemin des pré-de la Gradelle

Association des copropriétaire du chemin David Munier

Association de la Fenasse

Association des habitants des chemins du Môlan et de la Tulette

Association des copropriétaires de la Gradeline

Communes CONFIGNON

Association des intérêts de Confignon (AIC)

Association pour la protection de l'Aire et de ses affluents

Association pour la sauvegarde de Confignon

Association des habitants de Cressy

Communes GENEVE

SURVAP - association des habitants des Pâquis

Association des riverains du chemin Edouard Tavan

Association des habitants du secteur de l'avenue de Crozet

Association Délices intérêts

Association des Habitants du haut des Eaux-Vives

Association des intérêts de Plainpalais

Association des nouveaux immeubles de Montbrillant

Association des habitants Délices-Voltaire

Association des habitants du centre et de la Vieille-Ville

Communes GRAND SACONNEX

Association des amis de la Voie-du-Coin et de ses chemins adjacents

Association des intérêts des habitants du chemin de Bonvent

Association des intérêts des habitants du chemin des Corbillettes (AICC)

Association des habitants du quartier La Tour

Association des locataires des immeubles de Morillon Parc

Association des riverains du chemin de l'Erse

Association secteur Attenville/Pommier (ASAP)

Association des Habitants du Chemin du Jonc - Secteur Jacques Attenville (AJA)

Communes LANCY

Association des Habitants Lancy-sud

Association des Intérêts du Grand-Lancy

Association des Intérêts du Petit-Lancy

Association des locataires de la colline de Gilly et des alentours (AHGA)

Association des locataires Etoile des Palettes et Etats Généraux E.- Palettes

Association des propriétaires de Surville

Association lancéenne d'urbanisme (ALU)
Association pour la sauvegarde du site de la Chapelle
Association pour un développement harmonieux du quartier des Mouilles
Collectif Palettes
Groupement des Habitants du Plateau de Lancy
Groupement des Riverains du Champ de la Chapelle
Groupement pour la sauvegarde du Plateau de St-Georges

Commune PREGNY CHAMBESY

Association des chemins "Champ de Blé" et "Vengeron"

Communes MEYRIN

Association des Habitants de la Ville de Meyrin
Association des Habitants des Champs-Fréchets ? (pas de site)
Association des habitants de la Citadelle
Association "Habitants François Besson"
Association des intérêts de Cointrin

Communes ONEX

Association 16-26 Gros Chêne
Association Belle-Cours (ABC)
Association des habitants Bandol / Victor Duret
Association des habitants Onex Cité (AHOC)
Association des intérêts d'Onex
Association des locataires d'Onex-Parc
Association des villas de Trévisans
Association onésienne d'intérêt public

Association Onex-village

Communes PRESSINGE

Association des propriétaires de forêt de Gy-Jussy et Presinge

Communes PLAN LES OUATES

Association des intérêts de Plan-les-Ouates
Vélodrome - association de quartier
Association pour la défense de l'environnement

Communes PUPLINGE

Association bien vivre à Pufflinge
Association des intérêts de Plein-Champs

Communes SATIGNY

Association des riverains de la station d'épuration du Nant d'Avril et des environs (ARSENA)
Association des entreprises de la zone industrielle de Meyrin-Satigny et Vernier (AZI)
Association des Voisins de l'Usine des Cheneviers (AVUC)

Communes THONEX

Amicale des habitants du Curé-Desclouds
Association résidence Apollo (ARA)
Association de défense des communaux d'Ambilly et des espaces verts de Thônex
Association de Sous-Moulin
Association des habitants de Thônex sud
Association des intérêts communaux Thônex-Réalisme
Association du chemin des Pinsons
Association du Hameau de Vilette
Association des intérêts de Moillesulaz-Foron et Thônex nord

Association des habitants de Mon-Idée

Association Thônex nord des habitants de Mon-Idée

Communes VANDOEUVRES

Association Rossignol-Vandoeuvres (ARVAN)

Association des propriétaires des villas Peutets-Rossignol-Cocuz

Association Lulasse 23 à 57

Communes VERNIER

Association des locataires du quartiers des Libellules

Communes VERSOIX

Association des habitants de Montfleury - Versoix

Association des habitants de St-Loup Lachenal

Association des habitants des Vernes

Association des intérêts de Richelien

Association des locataires de la Cité Choiseul

Association des locataires des immeubles 33,35,37,39 ch. Ami-Argand

Association commerçants versoisiens (ADER)

Association patrimoine versoisien

Association des habitants de la Pelotière

Communes VEYRIER

Association des Intérêts de Pinchat

Association des Intérêts de Vessy - Place-Verte (AIVPV)

4.4. QUESTIONNAIRE

EVALUATION DE LA LOI SUR L'INFORMATION DU PUBLIC ET L'ACCES AUX DOCUMENTS (LIPAD)

Les informations consignées dans ce questionnaire seront traitées de manière strictement confidentielle et anonyme par l'institut indépendant érasme. Aucun lien ne sera réalisé entre les données individuelles du répondant et les réponses du questionnaire.

ORGANISME/ASSOCIATION: _____

NOM / PRENOM: _____

FONCTION: _____

e-mail: _____

1. Pour mener vos activités ou réaliser vos objectifs, avez-vous besoin d'informations ou de documents qui sont détenus ou qui concernent les activités des autorités politiques ou d'organismes comme les administrations publiques (cantonales, communales), les établissements publics autonomes¹, les institutions subventionnés ou les institutions qui assument une tâche publique² ?

₁ Oui

₂ Non → *Aller à la Question 14*

SI NON, pourquoi ? : _____

2. A quelle fréquence vous arrive-t-il d'avoir besoin des informations ou des documents suivants ?

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
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.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Des rapports d'audit ; c'est-à-dire des rapports sur le fonctionnement interne d'une administration ou d'une institution. Exemple : rapport concernant la manière dont l'institution gère ses finances.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
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.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄

¹ Ex. : Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), SIG, Université.

² Ex. Fondation pour l'animation socio-culturelle (FAS'e), Fondation d'aide et de soins à domicile (FSASD), Fédération genevoise de coopération (FGC).

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Des expertises juridiques . Exemple des avis de droit 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.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Des statistiques ; c'est-à-dire des données chiffrées sur l'administration/institution elle-même ou sur un thème qu'elle traite.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Des décisions judiciaires (caviardées) qui impliquent une administration ou une institution d'utilité publique.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
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, ...).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Des appels d'offre et leur résultat , des contrats passés entre ces administrations / institutions d'utilité publique et des entreprises, ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
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, procès-verbaux de conseil municipaux ou du Grand Conseil, etc.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
De la correspondance administrative (échange de courrier interne à l'administration/ une institution ou entre elle et un autre intervenant), des directives.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Autre, préciser : _____	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

3. Ces informations ou documents vous sont-ils transmis directement par les administrations publiques ou les institutions ?

- 1 Oui
 2 Non → *Aller à la Question 5*

4. De quelle manière et à quelle fréquence vous parviennent ces informations ou documents ?

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Sur abonnement ou inscription (exemple : newsletter).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous les recevez car vous êtes sur une liste de diffusion d'administrations communale ou cantonale ou d'institutions.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Vous les recevez via votre participation à des commissions officielles (ex. commission de surveillance, commission consultative, ...) ou à des organes dirigeants (ex. conseil d'administration ou de fondation, etc.).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous les recevez via votre réseau professionnel.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous les recevez via votre réseau réseau associatif, politique, etc.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous en obtenez via vos relations personnelles.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous recevez certaines informations de façon régulière en tant que journalistes (cf. art. 33 LIPAD).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous recevez des informations en tant que partie prenante à une politique (cf. pouvoir de lancer un référendum/initiative, de déposer un recours).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Autre, préciser : _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

5. Pour exercer vos activités, dans quels domaines avez-vous besoin d'informations ou de documents provenant d'administrations cantonales, communales ou d'institutions ?

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ₁ Social | <input type="checkbox"/> ₁₀ Économie |
| <input type="checkbox"/> ₂ Santé | <input type="checkbox"/> ₁₁ Emploi |
| <input type="checkbox"/> ₃ Politique (autorités législatives et exécutives) | <input type="checkbox"/> ₁₂ Formation, enseignement, école |
| <input type="checkbox"/> ₄ Environnement | <input type="checkbox"/> ₁₃ Fiscalité |
| <input type="checkbox"/> ₅ Aménagement du territoire, Construction | <input type="checkbox"/> ₁₄ Droits civiques |
| <input type="checkbox"/> ₆ Transports, mobilité | <input type="checkbox"/> ₁₅ Etat-civil, Famille |
| <input type="checkbox"/> ₇ Police (permis, contravention) | <input type="checkbox"/> ₁₆ Sports et loisirs |
| <input type="checkbox"/> ₈ Justice (procédure judiciaire) | <input type="checkbox"/> ₁₇ Culture |
| <input type="checkbox"/> ₉ Logement | <input type="checkbox"/> ₁₈ Autre, préciser : _____
_____ |

6. Si une ou plusieurs administrations, institutions ou autorités politiques sont plus particulièrement concernées, pour vos besoins d'informations ou de documents, veuillez nous préciser laquelle ou lesquelles.

7. Vous arrive-t-il de rechercher par vous-même des informations / des documents produits ou détenus par des administrations ou des institutions, ou renseignant sur leurs activités?

- 1 Oui
 2 Non → *Aller à la Question 14*

8. Comment vous y prenez-vous pour les obtenir ?

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Vous consultez/cherchez sur le site Internet de l'administration ou de l'institution concernée	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous téléphonez pour qu'on vous envoie l'information/le document	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous écrivez une lettre pour qu'on vous envoie l'information/le document	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous envoyez un mail électronique pour qu'on vous envoie l'information/le document	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous vous déplacez pour aller chercher l'information/le document sur place (ex : guichet)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous demandez à des connaissances dans votre réseau associatif, politique	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous demandez à des collègues/connaissances dans votre réseau professionnel (y.c. fiduciaire, association professionnelle, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous demandez à vos relations personnelles	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Autre, préciser : _____ _____	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

9. Lorsque vous recherchez des informations / des documents auprès d'administrations publiques ou d'institutions, rencontrez-vous les difficultés ci-dessous ?

	Souvent vécu	Parfois vécu	Rarement vécu	Jamais vécu
Vous recherchez une information mais vous ne savez pas quel document contient l'information recherchée	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous ne savez pas quelle administration ou quelle institution détient l'information recherchée	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
L'administration ou l'institution que vous essayez de joindre est inatteignable	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vous devez faire des demandes répétées pour obtenir des réponses	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
L'administration ou l'institution vous a demandé de justifier votre démarche	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
L'administration ou l'institution que vous avez contactée déclare ne pas avoir le document ou l'information que vous recherchez	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
L'administration ou l'institution vous dit que l'information que vous recherchez est confidentielle	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

	Souvent vécu	Parfois vécu	Rareme nt vécu	Jamais vécu
L'administration ou l'institution ne répond pas à votre demande (aucune réaction)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
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	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

10. Le cas échéant, quelles autres difficultés, avez-vous rencontrées lorsque vous recherchez des informations ou des documents auprès d'administrations publiques ou d'institutions ?

11. Pour quelle raison recherchez-vous des informations ou des documents auprès d'administrations publiques ou d'institutions ?

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- ₁ Pour votre information et celles de vos membres
 - ₂ Par curiosité
 - ₃ Pour obtenir une information relative à un thème d'actualité
 - ₄ Pour obtenir une information suite à une interview ou un communiqué des autorités (ex. Conseil d'Etat)
 - ₅ Pour obtenir de manière officielle une information que vous connaissez déjà
 - ₆ Pour défendre l'intérêt de vos membres ou de votre organisme
 - ₇ Pour défendre l'intérêt général
 - ₈ Pour informer le public ou certains groupes de la population
 - ₉ Pour contester une décision
 - ₁₀ Pour avoir des arguments dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative
 - ₁₁ Pour être au même niveau d'information que d'autres organismes similaires au vôtre
 - ₁₂ Autre, préciser :
-

11b. En général :

- 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

12. Une administration ou une institution, vous a-t-elle déjà refusé des informations ou des documents demandés ?

- ₁ Oui, systématiquement
- ₂ Oui, souvent
- ₃ Oui, mais rarement
- ₄ Non, jamais → **Aller à la Question 14**

SI OUI : Quelles raisons ont été invoquées lors du refus ?

13. Dans le cas où une administration ou une institution vous a opposé un refus, avez-vous...?

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- ₁ ... pris acte du refus et rien entrepris, ne sachant que faire ensuite ?
- ₂ ... pris acte du refus, car les raisons invoquées légitimaient le refus ?
- ₃ ... effectué une réclamation formelle (par écrit) auprès de l'administration ou de l'institution (ex. hiérarchie) ?
- ₄ ... activé votre réseau professionnel pour obtenir l'information ou le document recherché ?
- ₅ ... activé vos relations personnelles pour obtenir l'information ou le document recherché ?
- ₆ Autre, préciser :

14. 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 → Depuis quand ? : _____
- ₂ Non → **Aller à la Question 26**

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

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1 Par une information provenant d'une administration ou d'une institution :
➔ nom de l'institution : _____
- 2 Par une commission officielle ou un organe dirigeant d'institution dans lequel vous siéger (ex. conseil d'administration)
- 3 Par votre réseau professionnel (associatif, politique, etc.)
- 4 Par votre réseau personnel
- 5 Par un-e avocat-e ou un-e juriste
- 6 Par les médias
- 7 Autre, préciser : _____

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

- 1 Oui
- 2 Non

17. Avez-vous déjà invoqué la LIPAD pour obtenir des documents d'une administration ou d'une institution ?

- 1 Oui, systématiquement
- 2 Oui, souvent
- 3 Oui, mais rarement
- 4 Non, jamais ➔ **Aller à la Question 24**

SI OUI : De quel(s) document(s) s'agissait-il et par quelle(s) institution(s) étai(en)t-il(s) détenus(s) ?

18. Lors de cette/ces demande(s) d'information où vous avez invoqué la LIPAD, est-il arrivé qu'une administration ou une institution refuse de vous transmettre un document ?

- 1 Oui
- 2 Non ➔ **Aller à la Question 24**

19. Lors de ce/ces refu(s), les administrations ou institutions concernées vous ont-elles toujours signalé que vous pouviez saisir la médiatrice ou le médiateur suppléant ?

- 1 Oui, systématiquement
- 2 Oui, souvent
- 3 Oui, mais rarement
- 4 Non, jamais

SI NON : Quelle(s) institution(s) a(ont) omis de vous le signaler ?

20. 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 → **Aller à la Question 24**

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

- 1 Oui → **Nombre de fois : ____ ____**
 2 Non → **Aller à la Question 24**

22. Quel(s) en a été le/les résultat(s) ?

- 1 Vous avez obtenu gain de cause. → **Nombre de fois : ____ ____**
 2 Un arrangement satisfaisant a été trouvé. → **Nombre de fois : ____ ____**
 3 L'administration / l'institution a maintenu son refus. → **Nombre de fois : ____ ____**

Commentaires :

23. SI VOUS AVEZ COCHE le code 3 à la question 22 :

Lorsqu'une administration ou une institution a maintenu son refus après la médiation, qu'avez-vous fait ensuite ?

- 1 Vous n'avez pas déposé de recours, car les explications reçues vous ont convaincu du bien fondé du refus
 2 Vous n'avez pas déposé de recours par manque de temps
 3 Vous n'avez pas déposé de recours à cause du coût financier que cela aurait occasionné
 4 Vous avez fait recours auprès du Tribunal administratif → **Nombre de fois : ____ ____**
 5 Vous ignoriez que vous pouviez faire recours auprès du Tribunal administratif
 6 Autre, préciser :

24. Depuis l'introduction de la LIPAD, avez-vous remarqué les changements suivants dans les pratiques des administrations et des institutions :

	Tout à fait d'accord	Plutôt D'accord	Plutôt Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
Le nombre d'informations ou de documents transmis au public a augmenté	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Les informations / les documents transmis sont plus complets (meilleure qualité)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Les informations / les documents sont plus faciles à obtenir	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

	Tout à fait d'accord	Plutôt D'accord	Plutôt Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
Les administrations/institutions sont plus disposées à répondre aux demandes du public	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Les sites Internet se sont améliorés	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25. Depuis l'introduction de la LIPAD, vous adressez-vous plus directement aux administrations / institutions pour obtenir des informations / des documents ?

- 1 Oui
 2 Non

25b. Avez-vous rencontré un ou plusieurs cas pour lesquels, sans l'existence de la LIPAD, vous n'auriez pas obtenu un document que vous recherchez ?

- 1 Oui
 2 Non

SI OUI : De quels documents(s) s'agissait-il ?

26. En règle général, comment jugez-vous la transparence des administrations cantonales, communales ou des institutions 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
Pas du tout transparente Très transparente

27. Avez-vous un ou plusieurs exemples d'administrations ou d'institutions qui sont, selon votre expérience, transparentes voire très transparentes ?

- 1 Oui
 2 Non

SI OUI : Le(s)quel(s)

28. Avez-vous un ou plusieurs exemples d'administrations ou d'institutions qui sont, selon votre expérience, pas ou peu transparentes ?

- 1 Oui
 2 Non

