

**Evaluation de la LIPAD :  
recherche de documents  
et d'informations  
détenues par  
l'administration et  
différentes institutions  
assujetties**

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

Anya Ensmann  
Massimo Sardi

Institut *érasme*  
Novembre 2008

**érasme sa**  
rue de la gabelle 6  
cp 1313  
1227 carouge  
t: +41 22 304 44 24  
f: +41 22 304 44 34

[www.erasme.ch](http://www.erasme.ch)

## SOMMAIRE

1. METHODE .....	3
2. PROCESSUS DE RECHERCHE .....	7
3. TRAITEMENT DES DEMANDES .....	11
3.1. Accueil et receptivite des demandes .....	11
3.2. difficultes rencontrees et reponses obtenues .....	17
3.3. l'invocation de la lipad .....	28
4. RESULTATS OBTENUS .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
4.1. Questions communes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2. Questions canton .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5. BILAN DES PARTICIPANTS .....	34
5.1. Clarté de l'information demandée .....	34
5.2. recherche de l'information .....	34
5.3. Contacts avec les interlocuteurs .....	35
5.4. Intérêt pour la démarche .....	35
5.5. Leur comportement à l'avenir lors de recherches d'information .....	36
6. ELEMENTS DE SYNTHESE .....	37

## 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 un module d'étude particulier a été mis sur pied pour mieux connaître la manière dont le public s'y prend pour rechercher et obtenir des documents et des informations détenus par l'administration ainsi que par les différentes institutions assujetties et pour examiner le déroulement plus concret de recherches ciblées. Il s'est agi également, au travers des réponses données, de mieux connaître les pratiques administratives en matière de transmission de documents et de mettre en évidence d'éventuels obstacles à cette transmission.

Pour ce faire l'étude a consisté à recruter, sur la base d'un sondage téléphonique réalisé auprès de la population genevoise, un groupe de personnes acceptant de participer à une telle enquête et à les suivre dans le cadre de leurs recherches de documents ou d'informations auprès de diverses administrations et institutions assujetties.

### 1.2. METHODE

#### *Sélection et participation*

Au terme du sondage, 60 personnes, soit 15% des personnes interrogées lors du sondage (n=402), ont donné leur accord pour être recontactées et participer à la suite de l'étude. Ce nombre a ainsi permis de pouvoir recruter des profils diversifiés pour participer à l'étude et ce d'autant plus que la structure de ce sous échantillon était conforme à celle de l'échantillon de base du point de vue des principales caractéristiques sociodémographiques.

Les critères utilisés pour sélectionner de façon raisonnée les différents profils et créer ainsi un panel diversifié de participants étaient les suivants :

- degré d'intérêt déclaré lors du sondage pour la recherche d'information ou de documents : faible intérêt, intérêt mais sans citer des recherches de documents en particulier, intérêt et évocation de recherche de documents en particulier
- sexe de la personne : hommes et femmes
- âge de la personne : 18 à 44 ans, 45 ans et plus
- niveau d'instruction ou statut d'actif/non actif
- utilisation d'Internet ou non
- lieu de résidence : ville, moyennes et petites communes.

Une première série de 15 personnes ont été recrutées au milieu du mois de juin 2008 afin d'initier les premières recherches. Suite aux abandons, ce sont au total 19 personnes qui ont du être recrutées<sup>1</sup> entre le mois de juin et le début du mois de septembre et 11 personnes ont finalement mené jusqu'au terme les recherches d'information et de documents qui leur avaient été assignées.

8 personnes recrutées ont ainsi décidé de renoncer à participer à l'étude. Il s'agissait principalement de personnes (n=6) qui s'étaient engagées mais qui ont plusieurs fois repoussé le début de leurs recherches d'informations jusqu'à considérer que finalement elles ne pouvaient pas dégager du temps pour participer à l'étude. Deux autres personnes ont renoncé pour des motifs non liés au temps. L'une a renoncé parce qu'elle a considéré que les premiers contacts établis avec deux administrations étaient désagréables alors que l'autre a finalement considéré que les informations ou documents qu'elle devait rechercher étaient trop complexes.

### ***Informations et documents devant être recherchés***

Sur la base du sondage réalisé, il a été constaté que les personnes intéressées par des documents et des informations susceptibles d'être détenus par l'Etat recherchaient en grande majorité une information de type général comme des statistiques ou des rapports d'études et que la grande majorité des recherches ou des requêtes avaient pour objet les administrations et notamment l'administration cantonale.

---

<sup>1</sup> 10 contacts ont par ailleurs été établis avec des personnes qui étaient soit inatteignables à des degrés divers (personnes en vacances, à rappeler, etc.), soit n'étaient plus intéressées à participer à l'étude.

En tenant compte de ces divers résultats une série de questions relevant de documents et d'information à rechercher ont été élaborées par la CEPP afin d'être proposées aux participants. Un nombre égal de questions relevant du niveau communal ou du niveau cantonal ont été élaborées (15 questions pour chaque niveau ; cf. liste des questions en annexe). Cela a permis d'assigner deux questions de niveau communal et deux questions de niveau cantonal à chaque participant.

L'objectif de l'étude était de pouvoir obtenir au final les résultats des recherches de 15 participants ce qui aurait permis de comparer les réponses obtenues sur 60 questions. Malheureusement, la difficulté de pouvoir garantir que les personnes recrutées mènent leurs différentes recherches à terme a conduit à ne pouvoir disposer de résultats que pour 44 questions traitées par les onze participants.

Les questions ont été distribuées de manière aléatoire aux participants mais il a été veillé à ce que chaque question puisse être « traitée » par deux participants. Cela devait permettre de comparer comment, pour une même question, des résultats étaient obtenus par différents moyens utilisés ou par différentes personnes. Cependant au terme de l'exercice, l'abandon de certains participants « en cours de route » a conduit au fait que chaque question n'a pas pu être traitée par au moins deux personnes et que certaines questions n'ont finalement pas été traitées (cf. également dans la liste des questions en annexe la manière dont chacune a été traitée).

### **Déroulement de l'enquête**

Le déroulement de l'enquête a compris les étapes suivantes :

- recrutement et information individuelle des participants : premier contact téléphonique pour valider l'intérêt encore présent de la personne à participer à l'étude et, une fois l'accord de participation obtenu, explication des objectifs de la recherche, présentation des documents et informations à rechercher sous forme de questions, des consignes et des règles à suivre et du déroulement de la recherche (étapes)
- suite au contact téléphonique envoi d'une lettre ou d'un courrier électronique qui reprenait les grandes lignes de l'entretien téléphonique et les quatre questions à traiter et précisait les consignes et le déroulement

- rappel téléphonique du participant, environ 1 ou 2 semaines après le premier contact, et entretien sur les premiers résultats des démarches effectuées : comment la personne a procédé, quelles sont les démarches entreprises et avec quel succès, quelles sont les difficultés rencontrées, etc. Chacune des questions traitées par le participant était abordée et discutée séparément lors de cet entretien. Elle faisait l'objet d'une fiche de recueil d'information dans laquelle étaient consignées les réponses des participants de façon systématique.

- accompagnement des participants : nombreux entretiens et messages électroniques pour répondre aux différentes interrogations des participants en fonction des démarches qu'il entreprenait : reprécision des questions, attitudes à adopter face à telle ou telle réaction ou réponse des interlocuteurs, démarches les plus appropriées, validation des résultats obtenus, etc.

- entretien final avec le participant au terme de ses recherches. Cet entretien a eu lieu entre 4 semaines et 8 semaines après le début des recherches. En effet le « rythme » de recherche des participants était très variable. L'entretien final avait pour but de faire un bilan de la participation à l'étude et de l'ensemble des démarches entreprises : difficultés ou problèmes rencontrés, accueil et réactions des interlocuteurs, appréciations plus subjectives des participants, etc.

### **Consignes et encadrement**

Les consignes et les règles à suivre ont été données au participant au début de l'enquête. Elles ont été répétées et précisées tout au long de l'accompagnement. Les principales consignes et règles à suivre sont présentées ci-dessous.

Le participant devait essayer de trouver les documents ou les informations répondant aux questions qu'il devait traiter en procédant de la manière qui lui est propre, qui lui convient ou qui lui est habituelle. Cette consigne était particulièrement importante dans la première étape de l'étude ou aucune règle ou conseil sur les démarches à effectuer n'était donnée au participant. Le but était de pouvoir recueillir et rendre compte des démarches personnelles et spontanées des participants.

Pour chaque information recherchée, le participant devait noter les détails de ses démarches : temps consacré ; moyen(s) utilisé(s), manière(s) dont l'information a été recherchée, contacts effectués, réponses ou résultats obtenus, raisons invoquées en cas de refus, etc.

Si lors de ses contacts, les personnes demandaient au participant les raisons pour lesquelles il cherchait ces informations, le participant devait leur dire que : « c'est à titre privé ou personnel ». Il ne devait pas donner plus de raisons ou d'explications.

Si le participant ne réussissait pas à obtenir certaines des informations ou ne savait plus où s'adresser, nous lui donnions des consignes pour mener une nouvelle recherche. Avant cela, nous essayions dans la discussion de lui faire trouver par lui-même d'autres voies possibles.

Il a été demandé au participant d'invoquer la LIPAD dans les cas suivants :

- lorsque les interlocuteurs ne répondaient pas aux demandes des participants : de 1 à 2 semaines pour les courriers électroniques, de 3 à 4 semaines pour le courrier postal ;
- lorsque l'interlocuteur ne répondait manifestement pas à la question posée ou lorsqu'il maintenait une réponse déjà donnée (mention d'un site, information générale).

## **2. PROCESSUS DE RECHERCHE**

### ***Premières démarches : Internet et messages électroniques comme moyens privilégiés de recherche***

Pour la majorité des questions qui ont été traitées, les participants ont commencé par chercher l'information sur internet (28 questions sur 44 avec 6 participants sur 11 qui ont abordé toutes les questions en allant d'abord sur Internet). Le choix des participants s'est porté sur ce moyen, car ils estiment qu'internet est un bon moyen pour trouver directement l'information ou pour rechercher un interlocuteur valide (département, personnes) à qui s'adresser.

Les hommes se sont rendus plus fréquemment directement sur les sites des administrations (ville ou canton) alors que les femmes ont plus fréquemment utilisé un moteur de recherche généraliste (google, yahoo, etc.). Le choix des mots dans le moteur de recherche est très important pour obtenir l'information recherchée. Par exemple, « normes d'hygiène » ou « respect des normes d'hygiène » ne permettent pas d'atteindre le site du Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) qui dépend du Département de l'Economie et de la Santé (DES).

Les recherches menées par Internet pour trouver des informations aux questions de niveau cantonal ont été généralement initiées par les participants en allant sur le site de l'Etat de Genève et en s'orientant sur les divers départements. Les participants ont ensuite la plupart du temps « tâtonné » en surfant au hasard sur les sites des différents départements pour trouver l'information.

Le degré de difficulté pour trouver l'information ou le bon interlocuteur à qui s'adresser découlait principalement de l'habitude que les participants avaient d'utiliser internet. Il n'a pas toujours été évident pour les participants de pouvoir identifier le département, le service ou l'institution susceptibles de répondre à la question. Certains participants ont donc directement adressé un message au webmaster du site de l'Etat de Genève qui en retour leur a adressé une réponse leur permettant d'adresser un nouveau message à un interlocuteur plus approprié. Cette manière de procéder, et ainsi de faire circuler l'information ou la demande, a permis d'orienter plus précisément la recherche de l'information.

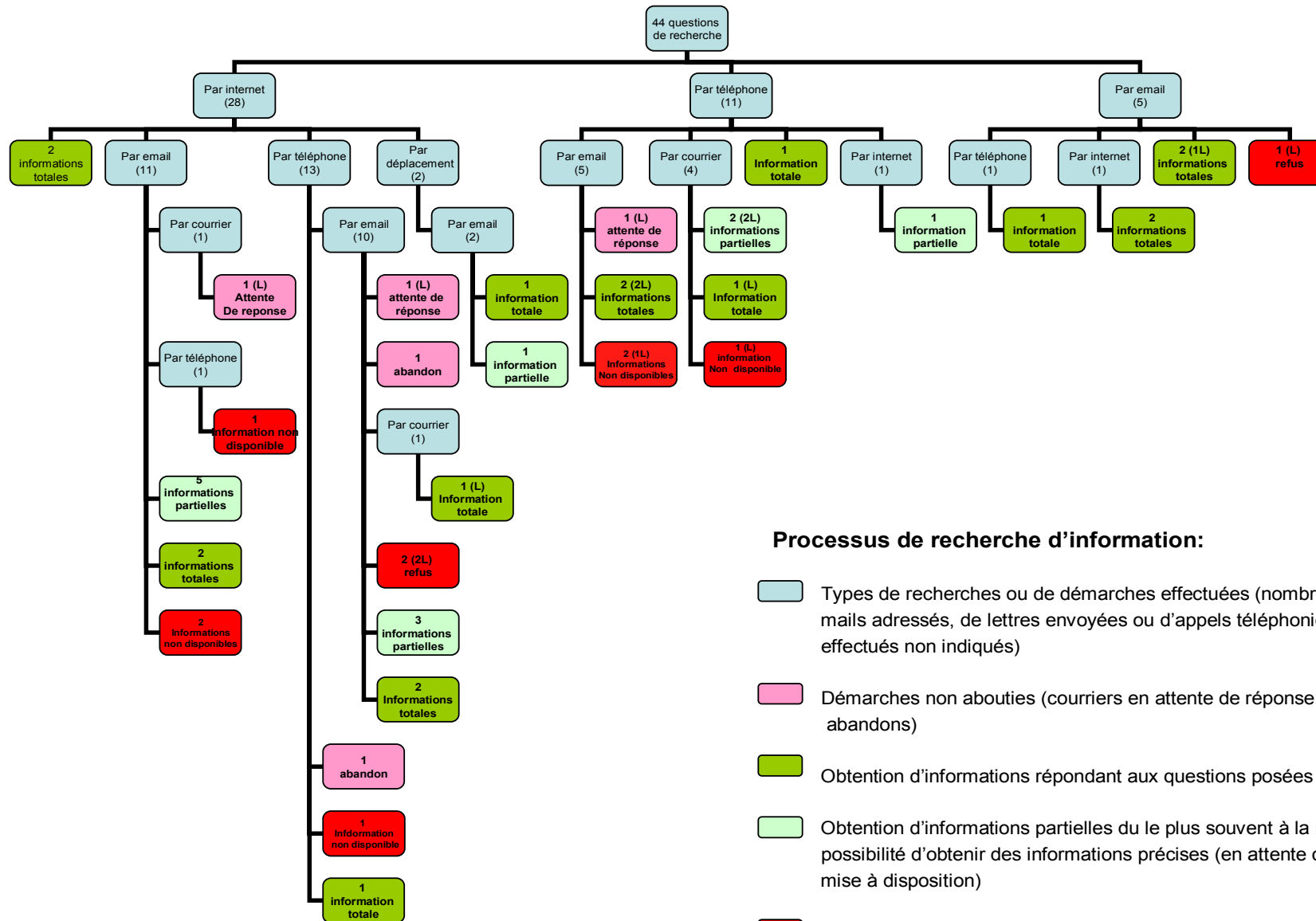
On constate que les recherches initiées sur Internet n'ont pas toujours eu une suite « électronique ». En effet, une moitié de participants ont utilisé l'information trouvée sur Internet pour adopter d'autres démarches comme l'appel téléphonique, et plus accessoirement l'envoi d'un courrier ou une visite, alors qu'une autre moitié a utilisé les adresses trouvées et jugées les plus adéquates pour envoyer un message électronique.

Pour la quasi-totalité des questions traitées, les participants ont recouru, à un moment ou à un autre de leurs démarches, à l'envoi de messages électroniques pour établir le contact ou pour obtenir les informations. Ces messages étaient adressés soit à des interlocuteurs directs soit à des adresses plus générales (webmaster, info, etc.). Les participants ont déclaré préférer ce moyen de communiquer car ils estiment qu'il est plus rapide tant pour formuler leurs demandes que pour la réception d'éventuelles réponses.

Une seule participante n'a pas utilisé ce moyen électronique étant donné qu'elle ne possédait pas Internet et qu'elle n'était pas habituée à ce mode de communication.

Notons encore que le téléphone a été plus fréquemment utilisé comme première démarche lorsque les questions concernaient le niveau communal. Il est cependant difficile de dire si ce recours à un contact plus direct est dû au fait que les participants estiment que les informations de niveau communal sont moins disponibles sur Internet ou si c'est parce qu'ils ont l'impression qu'ils seront plus facilement orientés dans leurs démarches en s'adressant au secrétariat de la commune.





- Processus de recherche d'information:**
- Types de recherches ou de démarches effectuées (nombre de mails adressés, de lettres envoyées ou d'appels téléphoniques effectués non indiqués)
  - Démarches non abouties (courriers en attente de réponse, abandons)
  - Obtention d'informations répondant aux questions posées
  - Obtention d'informations partielles du le plus souvent à la non possibilité d'obtenir des informations précises (en attente de mise à disposition)
  - Non transmission des informations (refus)

### ***Séquence des démarches et réponses obtenues***

Globalement, l'ensemble des participants ont du entreprendre plusieurs démarches pour rechercher ou obtenir les informations souhaitées. Seules 5 questions ont permis aux participants d'obtenir les informations recherchées après n'avoir engagé qu'un seul type de démarche (2 par internet, 1 par téléphone et 1 par email).

Comme ne le montre pas le tableau récapitulatif des processus de recherches d'informations, de nombreuses tentatives ont caractérisé les démarches entreprises par téléphone ou par courrier électronique. Dans la majorité des cas il s'agissait de démarches destinées à trouver le bon interlocuteur ou le service ou département le plus adéquat pour obtenir les réponses souhaitées ou pour préciser les questions ou les informations demandées.

Sur l'ensemble des démarches effectuées, on note que les demandes par téléphone n'ont que très rarement permis d'aboutir à l'obtention d'une réponse précise ou de l'information recherchée. En effet, les contacts téléphoniques ont dans leur grande majorité donné lieu à des envois de courriers électroniques (ou de lettres) pour formuler la demande. Ces démarches écrites ont la plupart du temps été demandées directement aux participants par leurs interlocuteurs afin qu'ils puissent poursuivre leur démarche et obtenir les informations souhaitées (cf. point xx).

En termes d'apprentissage de recherche, certains participants qui ont commencé par faire leur recherche d'informations par téléphone ont poursuivi les autres recherches par internet et email qu'ils estimaient plus efficace. Rares sont les participants qui ont commencé par internet et qui ont par la suite prolongé leur recherche par téléphone. Notons aussi que beaucoup de participants qui ont considéré avoir été mal accueillis ou mal informés lors des contacts téléphoniques ont par la suite préféré choisir un moyen plus neutre et plus « dépersonnalisé » et se donc dirigé sur internet pour poursuivre leur recherche d'information.

Sur la base des 44 questions qui ont donné lieu à cette recherche d'information, 30 démarches ont abouti à l'obtention d'informations partielles (14) ou complètes (16) permettant de répondre aux questions posées.

Deux questions ont donné lieu à un abandon du participant en cours de processus. Des démarches avaient déjà été engagées mais les participants ont souhaité interrompre le processus de recherche car cela leur demandait trop de temps.

Enfin, pour des 15 questions posées, il a été jugé utile de réitérer la demande en mentionnant la LIPAD. Ces demandes ont concerné avant tout des situations dans lesquelles les demandes adressées par courrier postal (lettre) ou par courrier électronique demeuraient sans réponse (de 2 semaines à un mois de délais).

### **3. TRAITEMENT DES DEMANDES**

#### **3.1. ACCUEIL ET RECEPTIVITE DES DEMANDES**

##### ***Demande de justification lors des contacts téléphoniques***

Les participants qui ont utilisé le téléphone sont ceux qui ont jugés le plus négativement leur expérience de recherche d'information. Leurs interlocuteurs, en général les secrétariats de départements/services cantonaux ou de communes, ont toujours demandé aux participants les raisons de leur appel et les motifs ou les buts de leur recherche d'information. Les participants ont ainsi dû à chaque fois se justifier en déclarant, sur la base des consignes reçues, rechercher de telles informations à titre personnel ou par simple curiosité (1 ou 2 participants sont allés au-delà en invoquant des raisons d'études ou de formation). Cette demande de justification est nettement plus prononcée lorsque la recherche a concerné des informations communales (15 demandes de justifications versus 7 au niveau cantonal). Ce sont d'ailleurs presque exclusivement les interlocuteurs communaux (ville comprise) qui ont indiqué que les demandes devraient être faire l'objet d'une demande par écrit car de telles informations n'étaient pas données par téléphone.

A noter que cette demande de justification a été aussi formulée lors de réponses données par courrier électronique comme l'illustrent les deux exemples ci-dessous.

De: YYY  
 Date: 07.07.2008 10:56  
 A: [XXX](#)  
 Objet: nombre de postes de travail occupés dans chacun des établissements médico-sociaux du canton

Bonjour,

Pouvez-vous nous dire à quel titre et dans quel but vous nous avez envoyé votre courriel ?

Fegems – Fédération genevoise des établissements médico-sociaux  
 2 Clos Belmont  
 1208 Genève  
 Tél : +41 22 xxx  
[Info@fegems.ch](mailto:Info@fegems.ch)

-----Message d'origine-----  
 De: [xxx@carouge.ch](mailto:xxx@carouge.ch)  
 Date: 09.07.2008 10:54  
 À: xxx  
 Copie: "xxx "<[xxx@carouge.ch](mailto:xxx@carouge.ch)>  
 Objet: Demande de renseignements

Bonjour Monsieur,  
 votre demande m'est bien parvenue par l'intermédiaire de Mlle XXX, chef du secteur des sports.

Toute demande privée, circonstanciée, concernant le fonctionnement des installations publiques de la Ville de carouge est soumise à l'approbation du Conseil Administratif de la Ville de Carouge.

Vous pouvez donc envoyer votre demande motivée, par écrit au Conseil Administratif, 14 place du Marché, 1227 carouge qui vous répondra.

Bonne journée

xxx  
 Ville de Carouge Service Constructions et Urbanisme  
 Case postale 1576 1227 Carouge  
 Tél. +41 (0)22 xxx Fax +41 (0)22 xxx

Lors des contacts téléphoniques, la plupart des participants ont ressenti une gêne de la part de leur interlocuteur qu'ils ressentent comme le fait d'avoir confronter leurs interlocuteur à une demande inhabituelle face à laquelle ils ne savent pas précisément quelle attitude ou réponse apporter. Certains participants ont ainsi été surpris de l'accueil plutôt « sec » ou réticent qui leur a été réservé. Deux des participants ont eu le sentiment que leur demande était « déplacée ». Un participant craint même des retombées suite à la manière dont sa demande a été accueillie (informations concernant les contraventions). Il craint que les agents de la ville l'aient identifié et puissent lui créer des difficultés à l'avenir.

Pratiquement tous les répondants qui ont débuté leur recherche d'informations par le téléphone ont eu le sentiment d'avoir été « baladé » dans les services. Par exemple, un participant a été transféré à 4 interlocuteurs différents à travers un même service avant

d'obtenir un interlocuteur qui a pris le temps de lui répondre. La réponse obtenue a été très vague et l'interlocuteur n'a pas voulu informer le participant dans les détails. Ce dernier a fini par envoyer un message par email au webmaster, car aucune des personnes avec lesquelles il a été en contact n'a pu ou voulu lui indiquer un interlocuteur adéquat. Lors d'une autre recherche d'information concernant le nombre de préavis favorables et défavorables de la commune, une participante a appelé le Service des Naturalisations. Celui-ci lui a conseillé de contacter le bureau d'un conseiller administratif en charge de ces questions, et ce bureau a, à nouveau, orienté la participante vers le premier service contacté. Ce service lui a finalement demandé d'adresser un email, car il ne répondait pas par téléphone à ce type de demande. Cet exemple n'est pas le seul cas dans lequel les relais obtenus se sont révélés contre-productifs et ont parfois conduit les participants à se retrouver à la case départ.

Les participants qui ont utilisé le téléphone ont également eu de la difficulté à parvenir à l'interlocuteur le plus approprié (chef de service ou d'unité, responsable). Dans la plupart des cas, les secrétariats ont empêché les participants d'accéder à un chef de service mais il nous est difficile d'évaluer dans quelle mesure les secrétariats ignoraient quel interlocuteur se trouvait être le plus approprié pour répondre aux demandes formulées ou si ils avaient fonction de filtrer les demandes et de faire barrage. Ainsi, les rares participants qui ont pu avoir un contact direct avec un chef de service ont du faire plusieurs tentatives et de nombreux appels pour y parvenir.

Dans la grande majorité des cas, les contacts établis par les participants en sont restés au niveau des secrétariats sans qu'il leur soit possible de parler plus directement à un responsable. C'est aussi dans cette perspective qu'il était demandé au participant de formuler une demande écrite pour pouvoir la transférer en interne à la personne concernée. Cependant, les coordonnées d'un interlocuteur précis n'ont que très rarement été communiqué au participant par les secrétariats ce qui a conduit les participants à devoir adresser leur message électronique sur le email de contact des services concernés.

### ***Circulation de l'information lors de l'envoi de messages électroniques***

Le délai de réponse donné aux demandes formulées par message électronique est assez rapide. En effet, lorsqu'il y a réponse, elle arrive en moins d'une semaine en fonction de la disponibilité des interlocuteurs et de la complexité des questions posées.

La manière dont les demandes par email ont été accueillies varie fortement en fonction des administrations. Globalement, l'OCSTAT et les services de l'Etat répondent plus rapidement aux messages. Lorsque ils sont dans l'incapacité de répondre, ils informent le participant des démarches qui ont été entreprises pour répondre à la demande formulée. Par exemple, le message ci-dessous obtenu par l'un des participants l'informe du transfert de sa demande.

De: [webmaster@ville-ge.ch](mailto:webmaster@ville-ge.ch)  
 Date: 26.06.2008 9.24  
 A: [XXX](#)  
 Concerne: RE Information

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre message qui a retenu toute notre attention.

Nous l'avons transmis au Département concerné.

Plus d'informations:  
 Département des constructions et de l'aménagement  
 4, rue de l'Hôtel-de-Ville  
 1204 Genève  
 téléphone : 022 418 20 50  
 E-mail: [xxx@ville-ge.ch](mailto:xxx@ville-ge.ch)  
 Adresse web : [www.ville-ge.ch/amenagement](http://www.ville-ge.ch/amenagement)

Meilleures salutations  
 YYY  
 Information et communication

Pour ces services, un message électronique, envoyé par un participant, qui demeure sans réponse après 3 jours est quasiment toujours lié à une absence du correspondant contacté (vacances) et non à une fin de non recevoir. Il est en effet apparu que les employés de l'Etat de Genève n'ont pas la possibilité de mettre un message d'absence qui puisse renseigner l'expéditeur.

Les messages électroniques sont ainsi plus rapidement transférés à l'interne auprès de l'interlocuteur jugé le plus adéquat ou ils sont alors acheminés à des services qui pourront informer ou répondre plus adéquatement aux demandes formulées. Un des participants relève qu'il aurait souhaité être informé du transfert de sa demande. En effet, il a reçu les informations demandées mais de la part d'un service – le SRED – auquel il n'avait pas adressé sa demande. La demande adressée à l'OCSTAT avait ainsi été redirigée par ce service au SRED. Le participant indique que, si il avait été mis simplement en copie, il aurait pu suivre le traitement de sa demande sans envisager ou devoir la réitérer par crainte qu'elle ait été oubliée ou non traitée.

Date : Tue, 7 Oct 2008 11:12:22 +0200  
 De : "xxx (DIP)"  
 <[xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)>  
 Objet : RE: nationalité enseignants  
 À : xxx  
 Cc : "SRED (DIP)" <[sred@etat.ge.ch](mailto:sred@etat.ge.ch)>

Bonjour,  
 Voici les statistiques demandées.

Avec mes meilleures salutations

Xxx

Service de la recherche en éducation (SRED)  
 Quai du Rhône 12, 1205 Genève  
 Tél. 022 xxx  
 Fax 022 xxx  
[xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)

-----Message d'origine-----

De : SRED (DIP)  
 Envoyé : mardi, 30. septembre 2008 08:29  
 À : xxx (DIP)  
 Objet : TR: nationalité enseignants  
 Salut xxx  
 Est-ce que tu peux répondre à ça ?  
 Merci de me tenir au courant  
 Xxx

-----Message d'origine-----

De : Statistique (DF)  
 Envoyé : lundi, 29. septembre 2008 09:46  
 À : SRED (DIP)  
 Objet : TR: nationalité enseignants

Bonjour,

Merci d'avance de traiter cette demande.

Avec nos messages les meilleurs.  
 Statistique Genève

Enfin, on pourra noter que dans l'ensemble les contacts établis avec l'OCSTAT et l'administration cantonale, sont plus fréquemment « signés » par un interlocuteur spécifique ce qui « personnalise » plus fortement la démarche.

### ***Le courrier postal comme ultime recours***

Aucun des participants n'a opté pour l'envoi d'un courrier postal en première étape étant donné que les participants souhaitaient rapidement obtenir les informations recherchées. Cependant c'est suite aux différentes démarches adoptées et aux insuccès rencontrés dans certaines situations que quatre questions ont finalement conduit les participants à recourir à

ce moyen et à adresser un courrier postal au service identifié comme pouvant leur fournir les informations souhaitées. Cette démarche était entreprise dans l'idée de donner une dimension plus formelle, voire officielle, à leur demande. Cela a été le cas pour deux participants.

Par ailleurs, une autre participante a envoyé deux lettres pour tenter d'obtenir les informations recherchées après avoir du renoncer à atteindre les services par téléphone. En effet, ses appels téléphoniques ont uniquement été traités par un disque d'information. Les temps d'attente téléphoniques ont été extrêmement longs pour chacune des touches de sélection effectuées et n'ont jamais débouché sur la mise en contact avec un interlocuteur. N'ayant pas non plus accès à Internet, la participante a ainsi du recourir à l'envoi de lettres. Pour les deux services contactés (police cantonale et office cantonal de la population), la participante a reçu assez rapidement des accusés de réception (environ 1 semaine) qui lui indiquaient un prochain courrier destiné à lui répondre. Cependant, ce n'est qu'un mois après ses premiers courriers, et suite à l'envoi d'un deuxième courrier mentionnant la LIPAD, qu'elle recevait une réponse plus détaillée.

### ***De rares déplacements***

L'accueil réservé aux deux participants qui avaient décidé de se rendre sur place pour formuler leurs demandes a été jugé agréable. Cependant, il n'a pas donné de résultats probants. Les participants ont dans les deux cas du adresser leurs demandes par email sur conseil des secrétaires afin de pouvoir obtenir les informations recherchées. Dans ce cas aussi, les secrétaires ont demandé au participant d'adresser un email à la messagerie « contact » du service.

Enfin un autre participant, s'est rendu directement sur place, à la Fondation des Parkings, après un premier téléphone pour connaître le taux d'occupation des P+R. La secrétaire lui a répondu qu'elle n'avait pas cette information à disposition. Le participant a demandé s'il pouvait consulter le rapport d'activité de la Fondation. La secrétaire lui a remis facilement le document où cette information était inscrite. Par contre, pour la dernière information concernant la provenance des abonnés P+R, la secrétaire a demandé au participant d'adresser un message écrit à la Fondation.



### ***Des contacts parfois difficiles***

Les participants qui ont pris contact avec les services de la Ville de Genève sont ceux qui ont rencontré le plus de difficultés et l'accueil le plus froid. Ils ont clairement été plus nombreux à exprimer leur ras-le-bol et leur frustration quant à la difficulté d'obtenir des informations. Le niveau de difficulté était même plus élevé lorsque le participant avait fait le choix du téléphone (voir les chapitres précédents).

Un participant de langue étrangère (italophone) a eu le sentiment que ces demandes étaient traitées avec peu de considération et qu'il n'était pas pris au sérieux. Ces démarches se sont révélées effectivement très laborieuses et aucune des demandes formulées ne lui ont permis d'obtenir les informations recherchées.

## **3.2. DIFFICULTES RENCONTREES ET REPONSES OBTENUES**

### ***Le tout Internet***

La majorité des participants qui ont accès à internet estiment que l'Etat et la Ville mettent une grande quantité d'informations à disposition. Mais ils jugent qu'il est assez difficile de trouver l'information. Selon eux, il faut une bonne connaissance des moteurs de recherche ou de l'organisation de l'Etat pour trouver l'information recherchée. Certains participants estiment avoir perdu beaucoup de temps pour chercher l'information. Pour eux, il n'est pas toujours aisé de trouver le bon service ou département : *« je ne savais pas où trouver le service des Sports, car il se trouve sous le Département de la cohésion sociale »*.

Un autre aspect qui a surpris les participants devant chercher des informations concernant la ville de Genève est le lien qui est fréquemment associé avec un service du canton. Par exemple, lorsqu'un participant a cherché le nombre de médailles pour les chiens délivrés dans la commune (ville de Genève), il a été transféré depuis le site de la ville de Genève (<http://www.ville-ge.ch/fr/adm/finance.htm>) sur celui de l'Etat ([http://etat.geneve.ch/df/impots/faq\\_impots.jsp?id=314&id1=217&id2=212](http://etat.geneve.ch/df/impots/faq_impots.jsp?id=314&id1=217&id2=212)). Au final, son interlocuteur se trouvait au niveau cantonal et non plus au niveau communal.

Pour les communes, hors Ville de Genève, les informations disponibles sur Internet ont été jugées plus difficilement accessibles. Certaines informations peuvent être trouvées par les participants dans les procès-verbaux des conseils municipaux, mais ils considèrent que les sites des communes mettent peu d'informations à disposition hormis des informations pratiques sur la vie et l'activité de la commune et de ses associations. Dans le cas de contacts directs établis avec les communes, et plus particulièrement avec les secrétariats de celles-ci, les participants n'ont pas poursuivi ou réitéré leur demande lorsque l'information n'était pas rapidement disponible. Il semble qu'il y ait un effet de proximité qui conduise le participant à ne pas se sentir à l'aise lorsqu'il doit insister auprès du secrétariat communal pour obtenir les informations recherchées. Cet effet de gêne n'est pas apparu lorsque les recherches ont été menées par des participants résidant dans de plus grandes communes (par exemple Carouge).

### ***Une première réponse souvent très générale***

Comme préalable, il faut constater que les participants qui ont recouru au téléphone ont rarement été satisfaits de leurs contacts avec leur interlocuteur puisqu'ils avaient de la peine non seulement à obtenir des informations précises concernant leurs demandes mais aussi des renseignements sur les démarches à entreprendre pour y parvenir. Dans la plupart des cas, le premier interlocuteur contacté n'est pas apte à répondre à la demande formulée. En outre, comme nous l'avons noté plus haut (point xx), les secrétariats contactés ont en général été réticents à transférer immédiatement la demande des participants à un responsable. De fait les participants n'obtenaient que rarement les coordonnées d'un interlocuteur adéquat (nom précis de l'interlocuteur qui aurait pu leur répondre) et la plupart de ces participants, déçus des réponses obtenues par téléphone, ont finalement dû se rabattre sur un autre moyen de recherche d'information (courrier postal, envoi d'un courrier électronique envoyé le plus fréquemment à une adresse générale)

Concernant les autres moyens utilisés et visant à établir un contact plus direct avec un interlocuteur (message électronique, courrier), nous constatons que les premières réponses données par les différentes administrations, service ou organismes contactés sont souvent très générales.

Dans de nombreux cas, les réponses données aux participants font référence à des sites ou des liens qui contiennent une partie de l'information recherchée. Comme l'illustre le message

ci-dessous, le participant est directement orienté sur un lien qui est susceptible de contenir les informations souhaitées.

De: Natuinfo (DI) <[natuinfo@etat.ge.ch](mailto:natuinfo@etat.ge.ch)>  
 Objet: RE: question pour naturalisation d'étrangers  
 À: [XXX](#)  
 Date: Lundi 30 Juin 2008, 16h35  
 En réponse à votre demande, nous vous orientons sur notre site. Vous y trouverez les informations sur le rapport de nos statistiques 2007.

Avec nos meilleures salutations.

<http://www.ge.ch/naturalisations/doc/rapports-annuels/rapport-annuel-2007.pdf>

Cependant dans cet exemple comme dans d'autres, l'information qui sera trouvée par le participant n'est pas exhaustive et ne répond qu'à une première partie de la question posée (dans ce cas précis, le document dénombre bien les avis favorables par commune mais ne fournit qu'un résultat global en ce qui concerne les avis défavorables). Cela donnera lieu à l'envoi de nouveaux messages de la part du participant qui reprendront la question posée.

Dans d'autres cas, les interlocuteurs orientent les participants sur des sites sans donner plus de précisions ou d'indications quant à la manière de rechercher ou de trouver les informations désirées. De l'avis des interlocuteurs, ces sites sont ainsi susceptibles de contenir l'information recherchée mais sans qu'aucune précision ne soit donnée sur la manière de parvenir concrètement à l'information recherchée. Les deux exemples ci-dessous illustrent ces types de réponses.

-----Message d'origine-----  
 De: [infodcti@etat.ge.ch](mailto:infodcti@etat.ge.ch)  
 Date: 30.09.2008 14:46  
 À: xxxx  
 Objet: RE: recherche d'information

Madame,

Nous accusons réception de votre message du 29 septembre 2008, dont le contenu a retenu notre meilleure attention.

Pour vous permettre de trouver les réponses à vos questions, nous vous invitons à consulter directement le site par le biais du lien ci-dessous :

<http://www.ge.ch/amiante/liens.asp>

En espérant avoir répondu à satisfaction à votre demande.

Nous demeurons à votre entière disposition le cas échéant.

Avec nos meilleurs messages.

xxx

Secrétariat général / DCTI  
Tél : 022/327.75.35  
e-mail : [xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)

De: "[Service de Presse POLICE \(DI\)](#)" <[presse@police.ge.ch](mailto:presse@police.ge.ch)>  
Objet: RE: recherche de données  
À: [XXX](#)  
Date: Thu, 19 Jun 2008 13:56:56 +0200

Cher Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à la problématique des cambriolages et nous ne pouvons que vous conseiller de vous rendre sur notre site internet ([www.ge.ch/police](http://www.ge.ch/police)), lequel contient toutes les données statistiques de ces 10 dernières années.

Tout en restant à votre disposition, recevez mes meilleures salutations.

YYY

Police Genève - service de presse & relations publiques  
Case postale 236 - 1211 Genève 8  
Chemin de la Gravière 5 - 1227 Les Acacias

Pour ce dernier exemple, qui concerne la police, le même type de réponse a été donné à plusieurs demandes formulées aussi bien par téléphone, que par courrier postal ou électronique. En outre ces mêmes réponses ont été données par différents services (service de presse, direction des études stratégiques, etc.). Si à la décharge de ces interlocuteurs, nous pouvons considérer que lors des premières demandes adressées par les participants à fin juin, les statistiques susceptibles de répondre aux questions posées n'étaient pas encore disponibles sur le site de la police, il faut également considérer qu'à partir du moment où ces statistiques étaient disponibles, les interlocuteurs sollicités continuaient de mentionner le site en référence sans donner plus de précisions quant aux questions posées. Or il apparaît difficile pour un citoyen lambda de parcourir les différents documents accessibles sur le site pour retrouver les informations recherchées. Une indication un peu plus précise, comme le nom du document contenant l'information recherchée, aurait ainsi pu être attendue.

**Il semble donc que le simple fait d'orienter les participants soit parfois considéré par divers interlocuteurs comme une manière suffisante de répondre à leur demande. Il en va donc de la persévérance et du temps que les participants peuvent consacrer à leurs démarches pour parvenir à obtenir des réponses précises à leurs questions.**

### **Des réponses variables selon les services ou organismes**

Les types de réponses obtenues par les participants varient en fonction des administrations, organismes ou services auxquels ils ont eu à s'adresser.

Un grand nombre de questions que devaient traiter les participants étaient de nature statistique et cela a conduit nombre d'entre eux à s'adresser directement à l'OCSTAT pour obtenir l'information ou pouvoir être orientés. Les temps de réaction de l'OCSTAT ont été rapides (réponse en 24h ouvrable) sauf en cas d'absence de l'interlocuteur. L'OCSTAT a montré aussi son efficacité dans les réponses données qui étaient d'une part précises dans les informations livrées (documents avec liens ou sites de référence ou fichiers de résultats) ou dans la capacité du service à orienter les participants sur d'autres services ou organismes (transfert des messages directement à des services chargés de fournir les informations aux participants).

De: YYY (DF)  
 Date: 19.06.2008 15:37:43  
 A: XXX  
 Objet: RE: RE: nbre de résidents genevois qui sont partis vivre sur Vaud en 2007

Bonjour,

Suite à votre réponse, je vous adresse en annexe le tableau suivant : Mouvement migratoire extérieur du canton : émigrants selon l'origine, le sexe et la destination.

En ce qui concerne la population d'origine Genevoise ayant émigré sur le canton de Vaud, je vous suggère de vous adresser

auprès du Service cantonal de recherche et d'informations statistique du canton de Vaud (E info.stat@vd.ch <http://www.scris.vd.ch/>), peut-être aura-t-il l'information.

En espérant avoir répondu à votre demande, je vous prie d'agréer, Madame, ma considération distinguée.

Meilleurs messages

YYY

DF - Office cantonal de la statistique (OCSTAT)

82, route des Acacias - 1227 Acacias Case postale 1735 - 1211 Genève 26

tél. + 41 22 xxx - Fax : +41 22 xxx

Cette capacité à faire circuler la demande et à orienter le demandeur auprès des services les plus adéquats n'est pas le seul apanage de l'OCSTAT puisque les participants qui se sont adressés au webmaster de la ville de Genève ont dans leur grande majorité été judicieusement orientés.

De: [webmaster@ville-ge.ch](mailto:webmaster@ville-ge.ch)  
 Date: 27.06.2008 15.52  
 A: XXX  
 Objet: RE Information

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message.

Le site de la Feuille d'avis officielle (FAO) permet de retrouver les avis d'adjudication publiés par la Ville de Genève. Ces avis comprennent notamment le nom et l'adresse de l'adjudicataire et la valeur du marché adjugé. Adresse: [www.geneve.ch/fao](http://www.geneve.ch/fao) (voir aussi la rubrique "archives").

Pour les marchés soumis aux traités internationaux, vous trouverez des informations dans le "Système d'information sur les marchés publics en Suisse", accessible à l'adresse suivante: [www.simap.ch](http://www.simap.ch)

Par ailleurs, si vous nous indiquez un domaine qui vous intéresse plus particulièrement (par exemple: travaux d'aménagement), nous aurons la possibilité de vous mettre en contact avec le Service concerné; celui-ci pourra vous fournir des informations spécifiques concernant les marchés publics adjugés dans le domaine en question.

Veillez recevoir nos meilleures salutations. YYY

Dans ce dernier message comme dans le suivant, on pourra remarquer que certains interlocuteurs demandent des précisions sur les questions ou informations recherchées afin de mieux cerner les réponses à donner ou d'orienter le demandeurs auprès des services concernés.

De: [XXX@ville-ge.ch](mailto:XXX@ville-ge.ch)  
 Date: 23.10.2008 08:07  
 À: <[xxx@bluemail.ch](mailto:xxx@bluemail.ch)>  
 Copie: <[xxx@ville-ge.ch](mailto:xxx@ville-ge.ch)>  
 Objet: Tr :recherche d'informations

Madame,

La réponse à votre question est multiple. La Ville de Genève, que vous appelez commune, est propriétaire de près de 800 bâtiments, dont environ 400 immeubles locatifs. Le service des bâtiments, qui est responsable de l'entretien de toutes les propriétés de la Ville, suit avec attention les questions d'amiante, en collaboration avec les services de l'Etat, et plus particulièrement avec le STEB (Service de toxicologique de l'environnement bâti). Des priorités ont été définies en fonction des degrés de risques. Ainsi nous procédons actuellement aux analyses des écoles (service des écoles) et des crèches de la Ville. Il n'est pas raisonnable ni nécessaire d'analyser par avance tous les bâtiments. Le thème des faux-plafonds par exemple ne concerne pas les logements. Par contre nous faisons des diagnostics systématiques avant de faire des travaux qui impliquent des démolitions, y compris dans les immeubles locatifs. Les résultats des rapports sont transmis aux personnes concernées, avec les explications relatives aux mesures prises pour l'élimination ou la protection des zones contaminées.

En espérant que ces quelques lignes répondent à vos interrogations, avec mes meilleures salutations

Xxx

Chef du service des bâtiments  
 Ville de Genève

On observe qu'au niveau du canton, les réponses qui ont été données ont, dans de rares cas, demandé comme préalable aux participants de justifier leurs démarches ou les raisons

de leurs demandes, excepté pour les demandes adressées au SAN<sup>2</sup>. Les participants qui ont adressé leur demande au SCAV ont été bien reçus et les informations ont été fournies rapidement. Il en est de même pour la Fondation des Parkings qui a également répondu rapidement et efficacement au participant.

Il est également intéressant de voir que les organismes qui possèdent un service de presse ou d'information orientent le répondant vers ce service pour éviter de traiter les demandes formulées. Les réponses données du Service de Presse de la Police cantonale par exemple ont toujours été plutôt rapides mais à la différence de l'OCSTAT, les réponses ont toujours eu la même teneur, soit de visiter le site de la Police (<http://www.geneve.ch/police/>).

### ***Les difficultés ou l'impossibilité de transmettre l'information demandée***

L'éventail des raisons évoquées par les interlocuteurs des différents services, administrations ou organismes contactés pour justifier la difficulté à transmettre ou à mettre à disposition l'information est de plusieurs ordres. Premièrement, il est fait allusion au fait que ce n'est pas le service ou l'organisme contacté qui détient l'information. Dans de tels cas, un autre service est souvent mentionné. On note, par exemple que certains interlocuteurs communaux déclarent que les informations recherchées sont accessibles auprès de services ou d'organismes cantonaux (cf. exemple ci-dessous mais également d'autres informations sur les médailles de chiens disponibles auprès du département des Finances ou sur les préavis favorables en matière de naturalisation disponibles auprès du Service des Naturalisations).

De : xxx [<mailto:xxx@CORSIER.CH>] De la part de Mairie de Corsier

Envoyé : vendredi, 19. septembre 2008 17:39

À : xxx

Objet : RE: Questions concernant la commune

Madame,

(...)

En ce qui concerne les cambriolages effectués sur nos communes, nous recevons des rapports de police "confidentiels". Nous vous suggérons de vous adresser auprès de la Police cantonale qui pourrait éventuellement vous communiquer ces données.

xxx, secrétaire

Mairie de Corsier

<sup>2</sup> Il pourrait être intéressant de voir comment réagissent d'autres institutions semi-étatiques comme les TPG, SIG, AIG, etc.

Cette manière de faire a conduit à des situations dans lesquelles les différents services contactés se renvoyaient la possession de l'information (cf. également l'exemple cité au point 3.5) et ce n'est que grâce à la persévérance des participants que l'information a dans certains cas pu être obtenue.

De: [YYY](#)  
Date: Wed, 2 Jul 2008 13:54:45 +0200  
A: [XXX](#)  
Objet: Electeurs étrangers

Madame,

Les seules informations que nous avons à ce jour sur la participation des étrangers à la vie politique sont disponibles sur notre site Internet, à l'adresse suivante : [http://www.ge.ch/statistique/statistiques/domaines/17/17\\_03/tableaux.asp](http://www.ge.ch/statistique/statistiques/domaines/17/17_03/tableaux.asp) partie corps électoral. Nous n'avons pas d'information au sujet des types de permis. Pour plus d'information, vous pouvez contacter M. xxx qui sera de retour le 14 juillet.

Meilleures salutations.

YYY

Economiste-statisticien  
DF - Office cantonal de la statistique (OCSTAT)  
Service production et études statistiques  
2, route des Acacias - 1227 Acacias  
Case postale 1735 - 1211 Genève 26  
Tél.: +41 22 xxx - Fax: +41 22 xxx

Lorsque l'information est considérée par les interlocuteurs comme très générale et facilement traitable (information déjà mise en forme), elle est facilement transmise aux participants par des administrations ou organismes cantonaux. Par contre, dès que l'information est plus précise, une autre raison évoquée est le fait que les services ou organismes contactés n'ont pas les outils ou les ressources nécessaires pour traiter l'information. Dans certaines réponses, on évoque même le possible coût qu'une telle demande pourrait engendrer.



*De: DPC (DCTI) <dpc@etat.ge.ch>  
Objet: RE: question autorisation de rénovation  
À: XXX:  
Cc: "Info-Dcti (DCTI)" <infodcti@etat.ge.ch>, "YYY (DCTI)" <YYY@etat.ge.ch>  
Date: Lundi 7 Juillet 2008, 15h52*

*Madame,*

*Nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande. Les outils dont nous disposons ne nous permettent pas une recherche aussi fine. Nous vous invitons donc à vous adresser à l'Office cantonal de la statistique, tf : 022 388 75 00, e-mail :statistique@etat.ge.ch.*

*Avec nos regrets.  
Meilleurs messages*

*YYY*

*Secrétaire  
DCTI - Police des constructions - Division juridique  
Rue David-Dufour 5 - 1205 Genève  
022/ xxx - 7 022/ xxx  
[Mailto:xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)  
<<mailto:xxx@etat.ge.ch>>*

De: YYY  
Date: Tue, 8 Jul 2008 12:13:31 +0200  
A: [XXX](#)  
Objet: RE: recherche

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre message.

Nous ne pouvons malheureusement pas vous fournir les renseignements demandés.

En effet, pour pouvoir extraire de nos fichiers, que le lieu de provenance des abonnés, nous devons traiter ces fichiers. Compte tenu des vacances nous n'avons pas la capacité de le faire ces temps-ci. De plus, ces informations sont réservées aux organismes officiels et ne sont pas données dans le public.

Meilleures salutations.

YYY  
Fondation des Parkings

OCP  
 Service Traitement de l'information  
 Case postale 2652  
 1211 Genève 2

Madame [redacted]  
 [redacted]  
 [redacted]

N/réf. : /  
 Dossier traité par : [redacted]  
 V/réf. : ACL/54900

Genève, le 30 juillet 2008

**Concerne : votre demande de statistique**

Madame,

Votre courrier du 28 juin 2008 nous été transmis pour traitement. Afin de pouvoir vous répondre en tout état de cause et vous satisfaire au mieux de votre recherche, vous voudrez bien nous faire savoir à quel titre vous sollicitez ces renseignements. En effet, selon que vous agissiez à titre privé ou pour une institution, une telle prestation fait l'objet d'une autorisation du Département des Institutions d'une part, et peut être, soit soumise à émoulement, soit en être exemptée d'autre part, conformément aux dispositions prévues par le Règlement cantonal relatif aux taxes perçues par l'office cantonal de la population pour fourniture de listes de données personnelles et statistiques.

Au demeurant, dans le cas précis de votre demande, de telles statistiques sont régulièrement publiées et mises à disposition du public par l'Office cantonal de la statistique, Département des Finances . Un bulletin mensuel est édité, disponible sur Internet gratuitement, mais auquel vous pouvez vous abonner à l'adresse suivante : Office cantonal de la statistique (OCSTAT), case postale 1735, 1211 Genève 26. Tél : +41 22 308 75 00  
[www.ge.ch/statistique](http://www.ge.ch/statistique).

En espérant que ces renseignements saurons vous être utiles, je vous prie d'agréer nos salutations distinguées.

[redacted signature]  
 Responsable des Systèmes  
 d'Information

Enfin et dans la ligne des informations de détail que les interlocuteurs pourraient être amenés à transmettre, une troisième catégorie de raisons justifiant la difficulté de la transmission des informations concerne leur caractère confidentiel. Ainsi, un interlocuteur de l'OCSTAT a déclaré ne pas pouvoir donner une information, car en scindant l'échantillon des électeurs étrangers en fonction de la commune et des type de permis il pouvait y avoir un risque d'identification des individus (cf. aussi l'exemple ci-dessous et celui cité sous le point 3.5).

Chère Madame,

Malheureusement, nous ne pouvons accéder à votre demande. En conformité avec la législation sur la statistique publique, nous sommes tenus par le secret statistique. Nous ne pouvons donc pas vous transmettre des données individuelles, à moins que vous agissiez sur mandat d'un organisme qui a droit aux données individuelles (p.ex Direction générale de l'action sociale).

Je reste, bien entendu, à disposition pour d'autres renseignements et vous adresse mes meilleures salutations.

xxx

Economiste-statisticien

DF - Office cantonal de la statistique (OCSTAT)

Service production et études statistiques

82, route des Acacias - 1227 Acacias

Case postale 1735 - 1211 Genève 26

Tél: +41 (0) 22 xxx - Fax: +41 22 xxx

<http://www.ge.ch/statistique>

### ***Les raisons des réticences lors de la transmission des informations***

Globalement, les demandes sont accueillies avec plus de réticence lorsque les informations ou les demandes sont adressées à d'autres organismes ou administrations de l'OCSTAT.

Lors d'un contact téléphonique, un responsable a clairement exprimé les raisons de cette réticence et du « déficit d'enthousiasme » face à ce type de demande. Il craint, en effet que le fait de satisfaire les demandes ne conduise à une surcharge de travail pour son service. Il préfère ainsi demander aux personnes qui s'adressent à son service pour obtenir des informations de formuler leur demande par écrit espérant ainsi que cette demande de formalisation conduise les personnes à abandonner leur demande.

L'OCSTAT adopte une autre stratégie pour satisfaire les demandes et ne pas être surchargé par les demandes qui lui parviennent directement de la population. L'objectif consiste à mettre le maximum d'informations directement à disposition sur leur site internet. Malgré un site très complet, ils reçoivent environ 3-4 demandes d'informations par jour et ils peuvent, dans la majorité des cas, diriger les personnes sur un lien du site qui leur permettra de trouver les informations recherchées.

Notons encore que lors d'une conversation entre une participante et un secrétariat, ce dernier a clairement exprimé ses craintes vis-à-vis de la presse et des médias. En effet, la participante a été surprise de l'accueil professionnel, mais très froid et inquisiteur de son interlocuteur. Elle a donc essayé de comprendre les raisons de cet accueil et l'interlocuteur a

finalement exprimé son appréhension à répondre aux demandes qui émaneraient de médias et qui se retrouveraient dans le domaine public.

### 3.3. L'INVOCATION DE LA LIPAD

Sur l'ensemble des 44 recherches d'information, 15 demandes LIPAD ont finalement été formulées par les participants. Il a été demandé aux participants d'invoquer la LIPAD pour les raisons suivantes :

- suite à un long délai de réponse de leur interlocuteur : plus d'une semaine dans le cas d'un courrier électronique et plus de deux semaines dans le cas d'un envoi postal
- suite à un certain nombre d'échanges dans lesquels les réponses données demeuraient vagues ou trop générales et ne répondaient ainsi pas précisément à la question.

Les demandes invoquant la LIPAD ont eu les résultats suivants :

- 5 demandes ont obtenu les informations souhaitées
- 2 demandes ont obtenu des informations partielles
- 2 demandes n'ont pas pu obtenir les informations souhaitées étant donné que celles-ci n'étaient pas disponibles
- 3 demandes se sont vues notifiées un refus
- 3 demandes demeurent à ce jour en attente de réponse.

En ce qui concerne les demandes qui demeurent en attente (deux depuis début juillet et une depuis la fin septembre), seul un participant a reçu un accusé formel à sa demande LIPAD de la part d'un Conseil administratif de la Ville de Genève et lui indiquant que sa demande allait être traitée.

De: YYY  
Date: 01.07.2008 10.36  
A: XXX  
Objet:

Bonjour,

Je fais suite à votre demande d'informations et y réponds pour l'instant de la manière suivante:  
J'ai transmis votre demande au service concerné et attends de ce service plus de détails sur l'état actuel de nos investigations. Dès lors que j'aurai ces informations, je répondrai plus précisément à votre demande dans le respect de la LIPAD.  
Cordiales salutations.  
YYY

Deux des trois refus qui ont été notifiés au participant suite à sa demande LIPAD ont concerné une demande adressée au Service des automobiles (SAN). Ces réponses sont assez différentes puisque d'une part que la réponse obtenue le plus récemment est plus argumentée et que d'autre part les raisons invoquées pour ne pas transmettre l'information divergent.

Sujet : Demande du nom détenteur par SMS  
 De : "xxx (DI)" <xxx@etat.ge.ch>  
 Date : Tue, 22 Jul 2008 15:40:09 +0200  
 Pour : XXX  
 Copie à : XXX (DI)" xxx@etat.ge.ch>

Madame,

Je fais suite à votre demande qui m'a été transmise par M. XXX, Directeur de l'Office cantonal des automobiles et de la navigation.

Selon l'article 25 alinéa 1 de la loi sur l'information du public et l'accès aux documents (LIPAD), les documents sont tous les supports d'information détenus par une institution contenant des renseignements relatifs à l'accomplissement d'une tâche publique.

Dès lors que le document demandé, soit un document établissant le coût du système qui permet de connaître, par SMS, le nom du détenteur d'un véhicule à partir des plaques d'immatriculation, n'existe pas, il ne peut vous être fourni.

Regrettant de ne pouvoir vous donner satisfaction, je vous adresse, Madame, mes salutations les meilleures.

XXX

Secrétaire adjointe DI  
 Tél. : 022 XXX  
 mail : XXX @etat.ge.ch

-----Message d'origine-----

De: [Secretariat.san@etat.ge.ch](mailto:Secretariat.san@etat.ge.ch)  
 Date: 16.10.2008 09:45  
 À: xxx>  
 Objet: RE: recherche d'information

Madame,

Nous avons bien reçu vos courriels et vous en remercions.

Divers partenaires, externes et internes, ont collaboré à la réalisation de ce projet. Il n'est pas d'usage de communiquer à des tiers les conditions commerciales convenues entre partenaires. Le cas échéant, une autorisation écrite de leur part doit préalablement être obtenue pour éviter notamment la divulgation d'informations qui pourraient procurer un avantage indu à la concurrence. En l'occurrence, l'administration a opté pour une variante de compensation de l'investissement initiale par une déduction des coûts d'installation du montant versé par l'exploitant.

Tout au plus et comme cela avait largement été commenté dans de nombreux médias lors de la mise en production, nous sommes en mesure de vous indiquer que, par renseignement obtenu, l'Etat est rétribué à raison d'env. 80 ct., montant qui peut légèrement varier en fonction du volume des prestations fournies. Pour les renseignements qui n'aboutissent pas, l'utilisateur est débité par son opérateur téléphonique du prix facturé usuellement pour l'envoi d'un SMS.

Si notre office n'est que le bénéficiaire de la contreprestation financière précitée pour ce service, auquel il contribue notamment par la collation sécurisée des données telles que prévues par les dispositions légales, il n'a pas conduit les travaux sur le plan technique et contractuel.

Enfin, nous tenons à relever que cette prestation n'est facturée qu'aux usagers que le demandeur et que le prix est analogue à celui pratiqué pour des prestations similaires.

Avec mes meilleurs messages

xxx

Directeur général  
 Office cantonal des automobiles et de la navigation Genève

La troisième demande qui s'est vu notifié un refus a reçu une réponse qui fait cependant explicitement mention de la possibilité de saisir la médiatrice

De: [infodip@etat.ge.ch](mailto:infodip@etat.ge.ch)  
 Date: 23.10.2008 16:41  
 À: <[xxx@bluemail.ch](mailto:xxx@bluemail.ch)>  
 Copie: "xxx (DIP)"<[xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)>  
 Objet: RE: recherche d'informations

Chère Madame,

Le DIP ne dispose d'aucun document statistique, ni sous forme électronique et imprimable par un traitement informatique simple, au sens de l'article 25 de la LIPAD qui indique le nombre de maîtres du primaires et du Cycle d'orientation de nationalité étrangère selon leur domicile en Suisse ou en France.

En outre, si dans l'hypothèse non réalisée, un document statistique indiquait cette donnée, on pourrait se poser la question de savoir si le fait de focaliser l'attention sur un segment des enseignants caractérisés par leur nationalité étrangère et leur domicile étranger(France) ne serait pas de nature à les stigmatiser et à affaiblir ainsi leur intégration dans le corps enseignant genevois. Un intérêt public au sens de l'article 26, alinéa 1 LIPAD pourrait éventuellement s'opposer à la publication d'un tel document.

Par conséquent, il ne nous est pas possible de donner une suite favorable à votre demande.

Pour la bonne forme, je vous informe que conformément à l'article 28, alinéa 6 LIPAD, vous avez la possibilité de saisir par écrit la médiatrice LIPAD dans un délai de 10 jours (art. 32, al.2 LIPAD) à l'adresse suivante:

Mme Christine Sayegh, médiatrice LIPAD  
 Secrétariat  
 2, rue Henry - Fazy,  
 Case postale 3964  
 1211 Genève 3.

Dans le cas où vous souhaitez une confirmation écrite en bonne et due forme, il serait indispensable de nous communiquer vos coordonnées (nom, prénom et adresse) pour que la conformation puisse vous parvenir par voie postale.

Avec mes meilleurs messages.

xxx  
 Secrétaire adjointe  
 Département de l'instruction publique  
 6, rue de l'Hôtel-de-Ville  
 CP 3925 - 1211 Genève 3  
 tél: +41 22 xxx

De: YYY  
 Date: 01.07.2008 10.36  
 A: XXX  
 Objet:

Bonjour,

Je fais suite à votre demande d'informations et y réponds pour l'instant de la manière suivante: J'ai transmis votre demande au service concerné et attends de ce service plus de détails sur l'état actuel de nos investigations. Dès lors que j'aurai ces informations, je répondrai plus précisément à votre demande dans le respect de la LIPAD.  
 Cordiales salutations.  
 YYY

Pour ce dernier point, l'argumentation apparaît d'ailleurs en contradiction avec les résultats obtenus par un autre participant qui a reçu les informations directement par le Service de la recherche pédagogique et cela sans aucune réticence.

Les demandes LIPAD qui ont obtenu une réponse indiquant que les informations souhaitées n'étaient pas disponibles émanait d'une part de la Police cantonale qui dans son courrier renvoyait la participante au site internet de la Police cantonale sur lequel elle pourrait trouver les renseignements recherchés et d'autre part du DCTI qui indiquait que les informations demandées ne pouvaient être traitées par le service et qu'elle était invitée à s'adresser à l'OCSTAT. Notons, comme l'illustrent les extraits ci-dessous, que la même participante avait préalablement adressé la même demande à l'OCSTAT et que celui-ci lui avait donné une réponse similaire mais orientée sur le DCTI !

Da: [dpc@etat.ge.ch](mailto:dpc@etat.ge.ch)  
 Data: 09.07.2008 8.28  
 A: xxx  
 Copia: "Info-Dcti (DCTI)" <[infodcti@etat.ge.ch](mailto:infodcti@etat.ge.ch)>  
 Oggetto: RE: Information

Monsieur,  
 Nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande. Les outils dont nous disposons ne nous permettent pas une recherche aussi fine. Nous vous invitons donc à vous adresser à l'Office cantonal de la statistique, tf : 022 388 75 00, e-mail : [statistique@etat.ge.ch](mailto:statistique@etat.ge.ch).

Avec nos regrets.

Meilleurs messages

Xxx  
 Secrétaire  
 DCTI - Police des constructions  
 Division juridique  
 Rue David-Dufour 5 - 1205 Genève  
 ' 022/ xxx - 022/ xxx  
[Mailto:xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch) <<mailto:xxx@etat.ge.ch>>

-----Message d'origine-----  
 De : Info-Dcti (DCTI)  
 Envoyé : mardi, 8. juillet 2008 17:18  
 À : DPC (DCTI)  
 Objet : TR: Information  
 Importance : Haute

Bonjour,  
 Je vous laisse le soin de donner suite au message de M. xxx en me faisant parvenir copie de votre réponse.

Avec mes meilleurs messages.

xxx  
 Secrétariat général / DCTI Tél : 022/327.xxx e-mail : [xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)

Da: [xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)  
 Data: 30.06.2008 8.01  
 A: <xxx>  
 Oggetto: TR: Information svp

Monsieur,  
 Votre demande m'a été transmise, malheureusement je suis dans l'impossibilité de vous donner une réponse favorable, car nous ne disposons pas d'informations aussi fines sur les rénovations. Nous vous proposons de contacter directement la Police des constructions qui est l'organisme à la source de l'information.  
 Meilleures salutations,

xxx  
 Economiste-statisticienne  
 DF - Office cantonal de la statistique (OCSTAT)  
 Service production et études statistiques  
 82, route des Acacias - 1227 Acacias  
 Case postale 1735 - 1211 Genève 26  
 Tél.: +41 22 xxx - Fax : +41 22 xxx  
[www.ge.ch/statistique](http://www.ge.ch/statistique)

Enfin, notons que dans les réponses données qui ont livré des informations partielles ou totales, certains propos des interlocuteurs ont mis l'accent sur les limites de la portée de la loi.

Genève, le 18 juillet 2008  
 AP/cc

**Verbalisation – Amendes d'ordre en Ville de Genève**

Monsieur,

J'accuse réception de vos courriers des 25 juin et 10 juillet 2008.


Contrairement à ce que vous semblez penser, les articles de la LIPAD auxquels vous faites référence ne vous confèrent aucun droit sur d'éventuelles statistiques dont pourrait disposer le Service.

Les éléments qui peuvent vous être transmis – et qui sont d'ailleurs consultables par tous – portent sur le nombre d'amendes infligées en Ville de Genève et le montant total y relatif.

Vous trouverez annexé à la présente, un tableau récapitulatif pour les années 2003 à 2007.

Vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le Chef de service





De: xxx (DI) <[xxx@etat.ge.ch](mailto:xxx@etat.ge.ch)>  
Objet: RE: demande d'informations complémentaires  
À: xxx  
Date: Lundi 8 Septembre 2008, 15h05  
Madame,

En réponse à votre message ci-dessous, je me dois de porter à votre connaissance qu'il ne nous est pas possible de vous fournir les éléments demandés. Les décisions en matière de naturalisation ayant lieu à huis clos, celles-ci ne font l'objet d'aucune publication. (loi sur la nationalité genevoise Art 16 chi 3).

D'autre part, nous ne tenons pas cette information dans nos statistiques. Je reviens brièvement sur votre référence à la LIPAD, et me permets de vous inviter à consulter les articles 2 et 5 qui se réfèrent notamment au champ d'application de cette loi et aux séances à huis clos.

Regrettant de ne pouvoir répondre favorablement à votre demande, je vous adresse, Madame, mes salutations distinguées.

xxx  
Directeur  
Service cantonal des naturalisations  
Route de Chancy 88, 1213 Onex  
(TPG arrêt Bandol, lignes 2, 19, K, L)  
Correspondance  
Case postale 2753, 1211 Genève 2

Tel service : 022.xxx - Fax : 022.xxx

## **4. BILAN DES PARTICIPANTS**

### **4.1. CLARTE DE L'INFORMATION DEMANDEE**

Excepté deux questions (entreprises qui ont répondu à un appel d'offre, demandes déposées auprès de l'Office de la Mobilité), l'ensemble des questions proposées aux participants ont été jugées compréhensibles par ceux-ci. Les participants estimaient même que ces questions auraient dû facilement obtenir des réponses de la part des administrations publiques. Les participants n'ont pas jugé que ces questions pouvaient être considérées comme polémiques ou gênantes pour les administrations tout comme ils ne les considéraient pas gênantes pour eux-mêmes.

### **4.2. RECHERCHE DE L'INFORMATION**

La majorité des répondants estiment que la difficulté ne réside pas dans l'information à proprement parler, mais dans l'identification du service, du département ou de l'institution susceptibles de traiter la question posée. Une fois l'interlocuteur identifié, les démarches entreprises ont posé moins de problèmes et les participants se sont sentis plus à l'aise pour interagir avec leurs interlocuteurs.

Les participants sont également surpris par la quantité d'informations déjà disponibles sur internet et ceci est spécialement valable pour le site de l'Etat de Genève. Cette abondance d'information qui rend finalement plus difficile la navigation dans les sites a posé quelques problèmes aux personnes qui ne sont pas familières avec internet et les moteurs de recherches.

Les participants ont aussi estimé qu'il était plus facile de trouver des informations au niveau cantonal que communal, spécialement à la Ville de Genève et la Ville de Carouge. Il est vrai que les demandes cantonales ont souvent abouti à l'OCSTAT qui a été perçu comme un service très efficace.

### **4.3. CONTACTS AVEC LES INTERLOCUTEURS**

Les participants ont en général jugé les contacts avec leur interlocuteur comme professionnel et poli, mais ils ont été gênés de devoir fréquemment justifier leur démarche. L'accueil qui leur a été réservé leur a souvent donné l'impression qu'ils n'étaient pas en droit de faire de telles demandes. Cette impression a d'ailleurs souvent été confirmée par la teneur de certaines réponses obtenues formellement (message électronique ou courrier).

Certains participants estiment que si ils n'avaient pas été dans ce processus de recherches d'informations, ils auraient été moins polis avec leurs interlocuteurs. Dans plusieurs recherches, les participants ont exprimé un ras-le-bol face à la difficulté d'obtenir des informations qui leur apparaissent relativement simples.

Dans la deuxième phase, lorsque les participants ont été amenés à formuler leurs demandes en invoquant la LIPAD, ils se sont sentis réconfortés dans leur droit alors que dans la première phase ils jugeaient parfois leur position comme plus inconfortable.

### **4.4. INTERET POUR LA DEMARCHE**

Les participants ont dans leur ensemble été très intéressé par ce processus de recherche. Ils ont été surpris de l'accueil qu'ils ont reçu et par les difficultés qu'ils ont rencontrées.

Plusieurs participants auraient rapidement abandonné les démarches entreprises si ils ne s'étaient pas sentis engagés vis-à-vis du processus de recherche. Les participants ont également été surpris de la durée de certaines démarches qu'ils ont jugées comme assez longues. Certains participants ont déclaré qu'ils n'auraient jamais consacré autant de temps à ces recherches si ils les avaient entreprises pour eux-mêmes. La période de vacances a permis, à certains d'entre eux, de dégager du temps pour poursuivre les démarches engagées.

#### **4.5. LEUR COMPORTEMENT A L'AVENIR LORS DE RECHERCHES D'INFORMATION**

La majorité des participants estiment que leur recherche devrait commencer par des recherches sur internet pour identifier le bon interlocuteur et obtenir des informations plus précises pour répondre à l'interlocuteur (besoin d'expertise). L'étape suivante consisterait à écrire un email au service concerné sur l'adresse trouvé sur le site, puis à relancer en cas de non réponse.

Les personnes qui ont fait les demandes par téléphone ont, dans la majorité des cas, fini par devoir adresser un message écrit. L'option téléphonique est donc peu efficace et laisse souvent un sentiment ambivalent. En effet, les interlocuteurs des secrétariats sont polis et professionnels, mais le participant a eu souvent l'impression que sa demande n'est pas prise en considération (ne sera pas suivie d'effet, blocages) ou apparaît comme déplacée.

## 5. ELÉMENTS DE SYNTHÈSE

### 5.1. NIVEAU DE PROCESSUS DE RECHERCHE

Le moyen électronique donne des résultats plus immédiats et la plupart du temps plus précis. Lors de l'utilisation d'Internet, la difficulté résulte à s'orienter à l'intérieur du ou des sites pour trouver les pages ou les sections qui traiteront de l'information recherchée.

Cependant cette difficulté « d'orientation » n'est pas plus importante avec ce médium électronique puisque même lors des contacts téléphoniques, les interlocuteurs avec lesquels les participants parviennent à entrer en contact ne donnent que rarement des informations précises et semblent soit réticents soit éprouver des difficultés à pouvoir mettre en contact le participant avec une personne adéquate pour répondre à sa demande.

Dans les processus de recherche mis en place, le participant a tendance, lorsqu'il ne parvient pas bien à identifier un service ou un organisme précis, et par extension un interlocuteur cible auquel il peut adresser sa demande, à entrer en contact avec des agents plus « généralistes » : secrétariat de la mairie pour des questions communales et lors de téléphones, webmaster de la ville pour des questions concernant la municipalité de Genève et lors de l'utilisation d'Internet ou alors services en lien avec l'information (cf. service de l'information à la ville de Genève). C'est aussi pour cette raison, et étant donné la nature très « statistique » des informations recherchées, que bon nombre de participants se sont adressés à un moment ou à un autre à l'OCSTAT. Ces manières de faire ont ainsi souvent permis aux participants de pouvoir avoir en retour un interlocuteur ou un service identifiable auquel adresser leur demande.

Dans cette même logique, lorsque la question était de niveau communal (communes ou ville) et pouvait apparaître comme difficile à traiter aux participants, et notamment dans l'identification des interlocuteurs ou des services susceptibles de pouvoir leur donner une réponse, les participants ont eu tendance à monter à un échelon supérieur (niveau cantonal) pour demander l'information<sup>3</sup>. Par exemple : questions sur les cambriolages dans une commune adressée à la Police cantonale, question sur les subventions sportives de Carouge adressée à la ville.

---

<sup>3</sup> Une commune a également conseillé au participant d'aller rechercher l'information à ce niveau.

## 5.2. NIVEAU DE PROCESSUS DE RECHERCHE

Les difficultés rencontrées concernant les recherches internet touchent avant tout aux difficultés de navigation. Pour les participants, il y a très peu d'outils ou d'indications qui peuvent les aider à préciser leur demande ou à pouvoir évaluer la manière dont ils pourront naviguer dans le site pour rechercher l'information. Ainsi il est apparu que les difficultés sont inversement proportionnelles à l'aisance des personnes à utiliser ce moyen de recherche.

Parallèlement à la difficulté d'identification des interlocuteurs ou des services susceptibles de pouvoir donner les informations recherchées, certains participants, possédant sans doute une meilleure connaissance de l'administration, ont relevé que les changements successifs des départements et des services ne sont pas là pour faciliter les recherches d'information. En effet, non seulement les personnes qui avaient une certaine connaissance de cette « structure » doivent la remettre à jour mais il a été relevé que d'une part les personnes travaillant au sein même de ces organismes ou institutions ne sont eux-mêmes pas toujours au fait de ces changements et que d'autre part il semble aujourd'hui plus difficile de retrouver une cohérence dans la manière dont certains services sont affiliés à des départements (remarques concernant avant tout la ville et l'administration cantonale).

Il apparaît qu'Internet est parfois utilisé comme un « remède miracle » par les interlocuteurs auxquels se sont adressés les participants. En effet, les interlocuteurs préfèrent directement renvoyer les participants à des sites internet en leur disant qu'ils peuvent y trouver l'information recherchée. Dans ces cas, les interlocuteurs se réfèrent souvent à un site ou à un document général mais en restant souvent imprécis. Dans un cas, l'interlocuteur a même renvoyé la personne à Internet alors que celle-ci lui avait explicitement déclaré ne pas avoir un accès électronique. Internet peut ainsi parfois être considéré par les interlocuteurs comme un « ersatz » du travail qu'ils auraient à effectuer pour répondre aux demandes reçues (report sur ce moyen du travail à effectuer)<sup>4</sup>.

Les demandes effectuées par téléphone ont globalement été ressenties plus difficiles par les participants. Ils ont dans la majorité des cas eu l'impression que leurs demandes n'étaient pas adéquates voire déplacées. L'accueil était la plupart du temps assez réservé tant dans le ton manifesté vis-à-vis du participant que par le fait que les interlocuteurs ne semblaient pas

---

<sup>4</sup> Cela peut être ressenti par les participants comme une manière de se faire dire qu'Internet contient toutes les informations recherchées et que si la personne ne les trouve pas ce n'est pas que l'information n'est pas disponible mais plutôt que la personne n'est pas capable de la trouver.

à l'aise face à une telle demande. Dans plusieurs cas, le participant était mis dans une position de délégitimation en lui indiquant que de telles informations n'étaient soit pas données par téléphone et qu'elles devaient faire l'objet d'une demande par courrier, soit qu'il lui était signifié que de telles réponses n'étaient pas données au public.

Face à certaines réactions obtenues, et plus particulièrement dans les cas de contacts téléphoniques qui ont été ressentis comme difficiles, les participants ont clairement indiqué qu'ils auraient réagi totalement différemment si ils n'avaient pas été dans une situation d'enquête. Ils ont ainsi clairement indiqué qu'ils auraient sans doute été malpoli avec leurs interlocuteurs et qu'ils auraient réagi de manière beaucoup plus dure dans l'interaction.

A l'inverse les réponses obtenues par message électronique n'ont jamais remis en cause la demande elle-même. Les rares fois où cela s'est produit, il s'est agit d'un interlocuteur qui était d'une part parfaitement habilité à répondre à la question et qui d'autre part relevait que cette réponse ne pouvait pas être données au participant. Exemples : réponses par email de la Fondation des parkings, du Service des automobiles ou du conseiller administratif de la Ville de Genève.

### **5.3. NIVEAU DU TRAITEMENT DES REPONSES**

Les réponses données par internet sont souvent précises. De plus, il semble manifestement que la demande des participants, lorsqu'elle est adressée par message électronique, circule en interne puisque les participants ont souvent reçu des réponses à leurs demandes par l'intermédiaire d'un interlocuteur auquel ils ne s'étaient pas directement adressés. Cela démontre la meilleure circulation de l'information et de la demande au sein des services afin de tenter de répondre aux demandes reçues.

Les demandes par courrier sont traitées très lentement. A ce jour, elle n'ont pas donné de réponse et un délai d'au moins deux semaines sans réponse est constaté. Si il est vrai que beaucoup de demandes ont été adressées pendant la période de vacances scolaires, mêmes celles ayant été envoyées avant n'ont pas obtenu de réponse. En outre, on constate que, mis à part un cas, aucune de ces demandes écrites n'a reçu en retour un accusé de réception. A l'inverse, lors de l'envoi de messages électroniques par les participants, un accusé de réception rédigé a été au minimum retourné aux participants et ceci dans des délais convenables (2-3 jours).

Mis à part un cas, aucune information pouvant répondre aux demandes formulées par les participants n'a été transmise par téléphone. Il semble que ce moyen n'est pas retenu comme adéquat pour délivrer l'information. Cela a été noté même lorsque les participants ont été directement mis en relations avec des supérieurs soit des personnes plus habilitées ou plus adéquates pour pouvoir répondre à leurs questions. En outre et de manière systématique, il a été demandé aux répondants de formuler leur demandes par écrit si ils voulaient obtenir les informations recherchées.



## 6. ANNEXES

### Questions communes

**C1.** Quelles associations culturelles ont bénéficié de subventions communales en 2007? Montant attribué à chaque association. **(2)**<sup>5</sup>

**C2.** Quelles associations sportives ont bénéficié de subventions communales en 2007? Montant attribué à chaque association. **(1)**

**C3.** Au premier semestre 2008, quelles associations utilisent/ont utilisé les installations sportives de la Commune (par ex. salle sportive, piscine, patinoire, etc.) A quels moments avaient-elles la priorité ou un espace réservé (plages horaires attribuées) ? **(2)**

**C4.** Quels sont les bâtiments de la Commune qui ont fait l'objet d'une analyse de présence d'amiante et quels en sont les résultats ? **(3)**

**C5.** Quelles sont les entreprises qui ont répondu ces cinq dernières années à un appel d'offre et qui ont obtenu un marché public de la Commune ? **(2)**

**C6.** Quel est le nombre de contraventions dressées pour cause de stationnement par les agents de sécurité municipaux ces cinq dernières années ? **(2)**

**C7.** Quel est le nombre de préavis favorables et défavorables de la Commune en matière de naturalisations d'étrangers en 2007 ? **(2)**

**C8.** Combien de médailles pour les chiens ont-elles été délivrées par la Commune ces cinq dernières années ? Est-ce que vous avez cette information par type de chiens ? **(1)**

**C9.** Quel est le nombre de place de crèches de la Commune (ou le quartier) ? Combien y-a-t-il eu de demandes de place de crèches non satisfaites en 2007 ? **(2)**

**C10.** Quel est le nombre de cambriolages commis sur le territoire de la Commune ces cinq dernières années ? **(3)**

**C11.** Quel est le montant des aides sociales communales versées en 2007 ? Combien de personnes ont reçu une telle aide ? **(1)**

**C12.** Quel est le nombre d'hectares qui ont été déclassés pour être affectés en zones à bâtir (constructible) en 2007 dans la commune ? **(0)**

**C13.** Quelles sont les demandes que la Commune a déposées auprès de l'Office cantonal de la mobilité en 2006 et 2007 (par ex. pour une zone 30, des mesures de modération du trafic) ? Puis-je en recevoir une copie ? **(1)**

---

<sup>5</sup> Le chiffre entre parenthèse indique le nombre de fois où la question a été traitée par les participants.

## Questions canton

**G1.** Combien de contrôles de respect des normes d'hygiène ont été effectués dans les cafés et restaurants du canton de Genève en 2007 ? Quel en ont été les résultats : nombre en conformité, nombre d'avertissements, nombre d'amendes, etc. ? **(2)**

**G2.** Combien de places comptent chacun des P + R situés sur le canton ? Pour chacun d'eux combien y a-t-il d'abonnés et quel est leur provenance en termes d'immatriculation (GE, VD, 01, 74, autres) ? **(1)**

**G3.** Quel était en 2007, le nombre de postes de travail occupés dans chacun des établissements médico-sociaux du canton (EMS). Pouvez-vous me préciser pour chacun d'eux la répartition des postes de travail selon la catégorie de professionnels : infirmiers, aides extra-hospitaliers, animateurs socio-culturels, etc. **(1)**

**G4.** Quel est le nombre d'électeurs étrangers pour chacune des communes du canton ? Quel est le pourcentage d'électeurs étrangers, selon la nationalité et selon le type de permis (C ou B) ? **(1)**

**G5.** Combien de personnes ont demandé à ce que leur numéro d'immatriculation ne puisse pas être communiqué par le Service des Automobiles lorsqu'il fait l'objet d'une demande par SMS ? **(0)**

**G6.** Combien a coûté à l'Etat le système qui permet à quelqu'un de connaître le propriétaire d'un véhicule à partir de son numéro d'immatriculation grâce à un SMS envoyé au Service des Automobiles ? **(2)**

**G7.** Combien de personnes de nationalité étrangère sont employées par l'Etat de Genève en 2008 (éventuellement en 2007) et quelle est la répartition selon leur domicile (Genève, Vaud, territoire français) ? **(1)**

**G8.** Combien de personnes de nationalité étrangère occupent des postes d'enseignants au niveau du primaire et du Cycle d'orientation dans le canton de Genève en 2008 (éventuellement en 2007) et comment se répartissent-ils selon leur domicile (Genève ou territoire français) ? **(2)**

**G9.** Quelles sont les écoles du canton qui feront partie du réseau d'enseignement prioritaire dès septembre 2008 ? Sur quelle base (étude ou rapport) cette liste a-t-elle été établie ? Pourrais-je en avoir une copie ? **(0)**

**G10.** Quel est le nombre et quelles sont les caractéristiques des personnes au bénéfice de l'aide sociale dans le canton de Genève en 2007. Quelle est la répartition par commune ? **(2)**

**G11.** Combien d'autorisations de rénovation ont-elles été délivrées par le canton ? Combien l'ont été pour des immeubles de plus de 3 logements ? **(2)**

**G12.** Combien de plaintes pénales pour lésions corporelles ont été déposées dans le canton en 2007 ? Quelle est la répartition selon les communes ? **(2)**

**G13.** Combien de nouvelles entreprises se sont installées à Genève en 2007 grâce à la politique de promotion économique du canton ? Combien de postes de travail ont ainsi été créés ? **(2)**

**G14.** Quel est le nombre de genevois qui ont quitté le canton de Genève pour aller s'établir en France voisine en 2007 ? **(2)**

**G15.** Quel est le nombre de résidents genevois qui ont quitté le canton pour aller s'établir dans le canton de Vaud en 2007 ? **(2)**