

Rapport sur l'opinion de la clientèle

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission d'accès
à l'information
du Québec

7200, boul. Jean XXIII Trois-Rivières (Québec) G9A 5C9
61, rue du Petit-Champlain niveau E, Québec (Québec) G1K 4H5
Téléphone : 819.377.5757 Télécopieur : 819.377.3355
Internet : www.ciblerecherche.com
Courriel : info@ciblerecherche.com

Note au lecteur du rapport

Procédure de la collecte des données

Un prétest a été effectué auprès de 20 participants. Toutes les entrevues téléphoniques ont été réalisées à partir de la centrale téléphonique informatisée de **Cible recherche**, entre le 17 juillet et le 12 août 2008. Les participants à l'étude ont été appelés entre 8 h 30 et 20 h 55. La durée moyenne des entrevues est de 14,81 minutes. Les entrevues ont été exécutées à l'aide du logiciel Interviewer tandis que le traitement statistique s'est fait avec le logiciel StatXP. Le sondage a été effectué en français et en anglais. Le questionnaire utilisé a été préparé par **Cible recherche**.

L'échantillonnage des répondants potentiels a été entièrement constitué à partir des bases de données de la Commission. Après divers ajustements dont le retrait des doublons (numéro de téléphone en double, même nom d'entreprise et même coordonnées), l'échantillon utilisé pour effectuer l'opération de collecte se décline de la façon suivante :

	Échantillon		Entrevues réalisées		
	Échantillon	Proportion	Proportion	réalisées	Proportion
Surveillance	554	20%		115	20%
Juridictionnel - avocats	486	17%	22%	46	8%
Juridictionnel	1 763	63%	78%	415	72%
	2 803		2 249	576	

Il est important de souligner que, dans le calcul des fréquences, les réponses à certaines questions : « ne sait pas » ou « ne veut pas répondre » ou « non applicable » (nsp/nvpr) ont été retirées de la base servant à calculer les fréquences en pourcentage. Par contre, la valeur absolue de ces réponses est présentée dans les tableaux à titre informatif seulement.

Dans le questionnaire, le terme « Commission d'accès à l'information du Québec » a été utilisé pour les premières questions. Par la suite, le terme « Commission » a été utilisé.

Aucune analyse n'est présentée dans le présent rapport. Vous trouverez les questions ainsi que les tableaux de fréquence associés.



Le sondage porte sur les éléments suivants:

- ✓ Identification lors de contacts.
- ✓ Perception de l'accueil.
- ✓ Perception de l'écoute des intervenants de la Commission.
- ✓ Perception de la courtoisie lors des contacts.
- ✓ Perception du respect lors des contacts.
- ✓ Perception de l'accessibilité des services (bureau, téléphone, Internet).
- ✓ Perception de la qualité des suivis téléphoniques et des dossiers en général.
- ✓ Perception du temps de traitement, délais.
- ✓ Qualité de l'information transmise.
- ✓ Perception de l'impartialité.
- ✓ Perception de la procédure des plaintes auprès de la Commission.



Table des matières

Profil des répondants	5
Section communication téléphonique	8
Section communication postale	11
Section communication personne à personne.....	14
Section communication par courriel	17
Résumé de la satisfaction - Outils de communication	20
Section traitement des dossiers juridictionnels	22
Section médiation.....	28
Section autorisation de recherche	32
Section traitement des plaintes	36
Section plaintes contre la Commission	39
Section satisfaction globale.....	41
Section Internet.....	43



Profil des répondants



Depuis les trois (3) dernières années, combien de dossiers, vous impliquant, ont été traités par la Commission d'accès à l'information?

	Total
	565
1 dossier	335 59%
2 dossiers	93 16%
3 dossiers	52 9%
4 dossiers	22 4%
5 à 10 dossiers	38 7%
plus de 10 dossiers	25 4%
nsp/nvpr	11

Avez-vous pris connaissance de la déclaration de service aux citoyens de la Commission d'accès à l'information?

	Total
	576
Oui	198 34%
Non	318 55%
nsp/nvpr	60 10%



Parmi les moyens suivants, lesquels avez-vous utilisés pour communiquer avec la Commission d'accès à l'information?

	Total
	576
Communication téléphonique	409 71%
Communication postale	353 61%
Communication "Personne à personne"	57 10%
Communication par courriel	128 22%

576 répondants ont mentionné 947 moyens



Section communication téléphonique

Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication par téléphone avec la Commission.



Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

Tout à fait d'accord /
Assez d'accord

Le personnel de la CAI s'est toujours identifié clairement lors de ses contacts téléphoniques avec vous.	98%
Le personnel de la Commission a écouté avec attention ce que vous aviez à lui dire.	96%
Le personnel de la Commission vous a servi avec courtoisie.	96%
Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers un tiers pouvant le faire.	91%
Le personnel de la Commission s'est exprimé de façon à ce que vous le compreniez.	96%
Le personnel de la Commission a fait preuve de respect à votre égard.	98%
Le personnel de la Commission vous a mis en confiance pendant toute la durée de votre démarche.	90%
L'information transmise, par téléphone, était facile à comprendre	97%
Vous avez eu de la facilité à trouver les coordonnées téléphoniques de la Commission afin de les joindre.	92%
L'information transmise, lors des communications téléphoniques était empreinte d'impartialité	92%
Les retours d'appel, de la part du personnel de la Commission, étaient effectués au moment où ils devaient se faire.	89%
Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis.	96%

Autres énoncés,

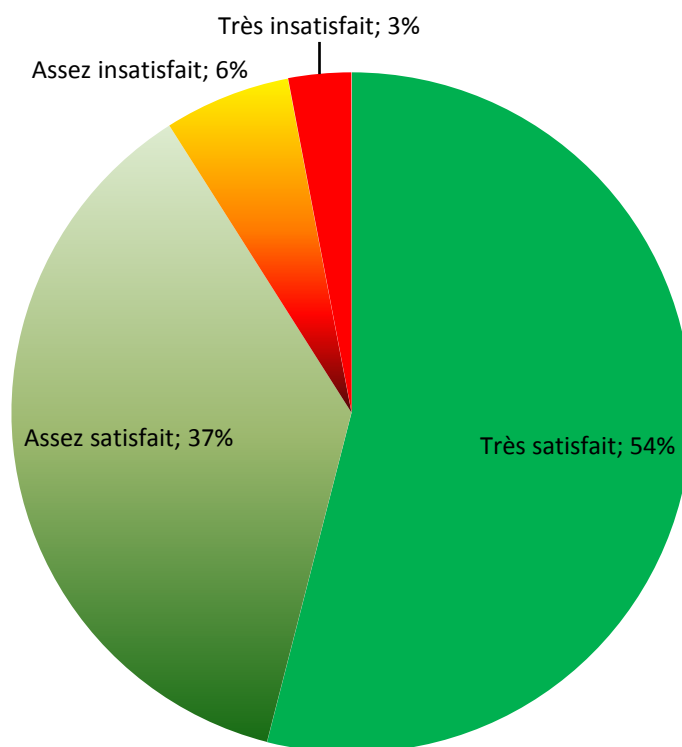
Lorsque vous avez eu à communiquer avec la Commission par téléphone, l'attente a-t-elle été généralement : Très courte/Assez courte	90%
Lorsque vous avez laissé des messages, avez-vous reçu un retour d'appel dans les 24 heures suivantes en semaine? Toujours/La plupart du temps	92%
Avez-vous eu l'impression que la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme (Oui)	88%



Avez-vous eu l'impression que la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme?

	Total
	401
Oui	353 88%
Non	48 12%
Cet énoncé ne s'applique pas à votre situation	8

Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services, par voie téléphonique, de la Commission, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section communication postale

Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication par voie postale avec la Commission.



Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

Tout à fait d'accord /
Assez d'accord

Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers un tiers pouvant le faire.	90%
Le personnel de la Commission s'est exprimé de façon à ce que vous le compreniez.	95%
Le personnel de la Commission a fait preuve de respect à votre égard.	98%
L'information transmise, lors des communications écrites était empreinte d'impartialité	91%
Les réponses par courrier, de la part du personnel de la Commission, étaient effectuées en temps opportun.	84%
Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis.	95%

Autres énoncés,

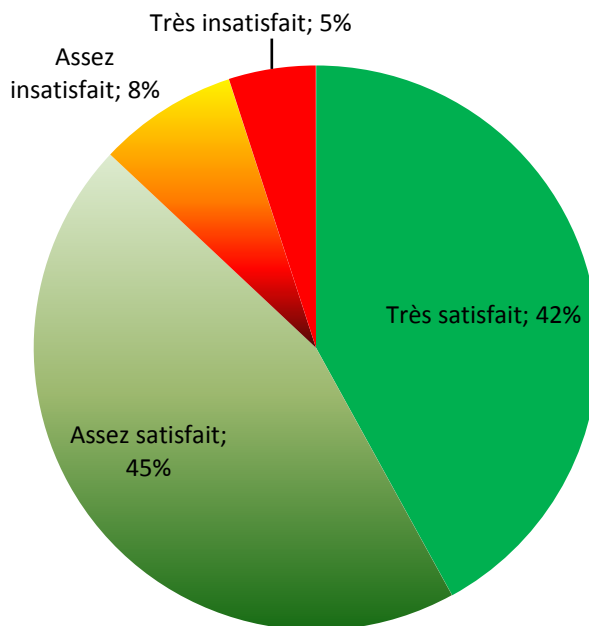
Lorsque vous avez eu à communiquer avec la Commission par courrier, l'attente d'une réponse a-t-elle été généralement : (Très courte/Courte)	69%
Lorsque vous avez expédié une demande écrite à la Commission, vous avez reçu un accusé de réception dans un délai de 10 jours?	88%



Lorsque vous avez eu à communiquer avec la Commission par courrier, l'attente d'une réponse a-t-elle été généralement...

	Total
	326
Très courte	29 9%
Assez courte	194 60%
Assez longue	66 20%
Très longue	37 11%
NSP/NVPR	27

Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services, par voie postale, de la Commission, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section communication personne à personne

Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication personne à personne avec la Commission.



Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

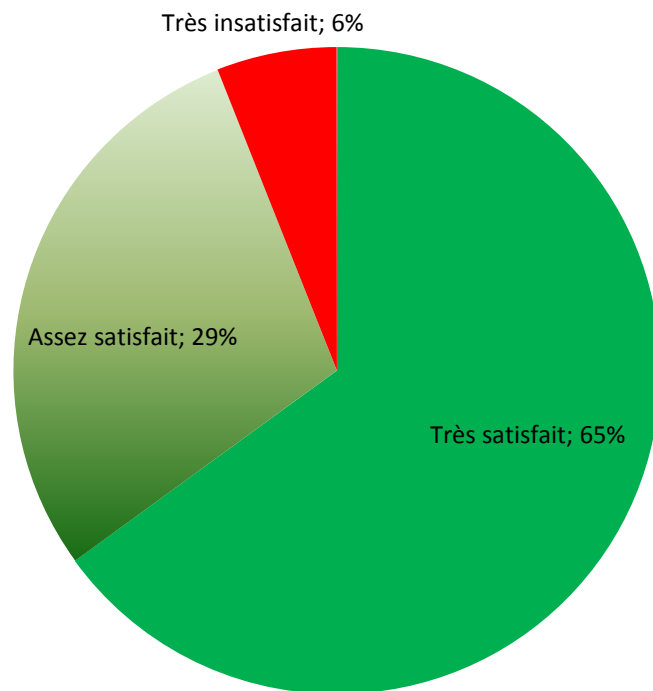
	Tout à fait d'accord / Assez d'accord
Le personnel de la Commission a écouté avec attention ce que vous aviez à lui dire.	94%
Le personnel de la Commission vous a servi avec courtoisie.	100%
Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers un tiers pouvant le faire.	98%
Le personnel de la Commission s'est exprimé de façon à ce que vous le compreniez.	96%
Le personnel de la Commission a fait preuve de respect à votre égard.	96%
Le personnel de la Commission vous a mis en confiance pendant toute la durée de votre démarche.	86%
Vous avez eu de la facilité à trouver les coordonnées du lieu où se tenait la rencontre avec la Commission	94%
L'information transmise, lors des rencontres était empreinte d'impartialité	94%
En cas de retard pour une rencontre vous avez été prévenu du délai d'attente ou de report de celle-ci	100%
Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis.	96%

Autres énoncés

Lorsque vous deviez rencontrer un membre du personnel de la Commission, le délai entre votre demande et la rencontre, a été généralement : (Très court/Assez court)	80%
Lorsque vous deviez recevoir une réponse suite à une rencontre, le délai pour recevoir celle-ci était raisonnable	90%
Avez-vous eu l'impression que la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme	86%



Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services, de type "personne à personne", de la Commission, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section communication par courriel

Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication par courriel avec la Commission.



Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

Tout à fait d'accord /
Assez d'accord

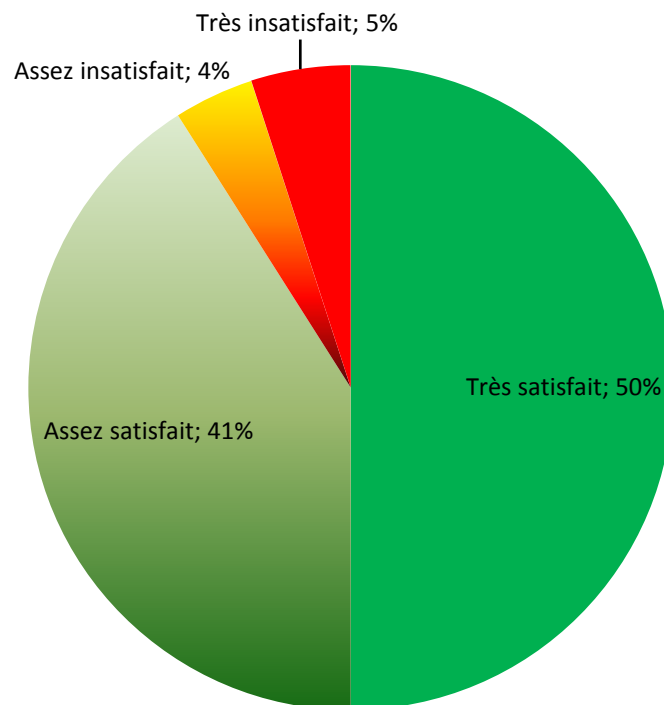
Le personnel de la Commission s'est toujours identifié clairement lors de ses contacts par courriel avec vous.	99%
Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers un tiers pouvant le faire.	94%
Le personnel de la Commission s'est exprimé de façon à ce que vous le compreniez.	96%
Le personnel de la Commission a fait preuve de respect à votre égard.	96%
Le personnel de la Commission vous a mis en confiance pendant toute la durée de votre démarche.	94%
Vous avez eu de la facilité à trouver les coordonnées afin d'expédier un courriel à la Commission.	92%
L'information transmise, lors des communications par courriel était empreinte d'impartialité	93%
Les réponses par courriel, de la part du personnel de la Commission, étaient effectuées en temps opportun	92%
Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis.	96%

Autres énoncés

Lorsque vous avez expédié un courriel à un membre du personnel de la Commission, avez-vous reçu une réponse dans les 3 jours suivants? (Toujours/La plupart du temps)	89%
Avez-vous eu l'impression que la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme	91%



Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services, par courriel, de la Commission, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Résumé de la satisfaction - Outils de communication



Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services de la Commission, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?

	Très satisfait	Assez satisfait	Assez insatisfait	Très insatisfait
Communication téléphonique	54%	37%	6%	3%
Communication postale	42%	45%	8%	5%
Communication "Personne à personne"	65%	29%	0%	6%
Communication par courriel	50%	41%	4%	5%
Moyenne	52,8%	38,0%	4,5%	4,8%



Section traitement des dossiers juridictionnels



Les prochaines questions portent sur votre niveau de satisfaction quant au traitement des dossiers juridictionnels, c'est-à-dire, le volet "tribunal" de la Commission.

Depuis les trois (3) dernières années, laquelle des situations suivantes correspond le plus à la vôtre lorsque vous avez fait affaire avec la Commission?

	Total
	576
Vous avez utilisé uniquement le service de médiation	63 11%
Vous avez été en audience uniquement	146 25%
Vous avez utilisé le service de médiation et vous avez été en audience	70 12%
Vous n'avez pas utilisé les services de médiation, pas plus que vous avez été en audience	297 52%



La dernière fois que vous êtes allé en audience, avez-vous bénéficié d'un service de médiation préalable afin de tenter d'amener les parties à un règlement du dossier?

	Total
	205
Oui	61 30%
Non	144 70%
nsp/nvpr	11

Et dans quelle situation étiez-vous parmi les suivantes:

	Total
	216
Demandeur/demanderesse ou son représentant	132 61%
Organisme public ou son représentant	70 32%
Entreprise privée ou son représentant	10 5%
Autre	4 2%

Combien de fois avez-vous été en audience avec la Commission pour des causes différentes?

	Total
	216
1 fois	134 62%
2 fois	29 13%
3 fois	17 8%
4 fois	7 3%
5 fois et plus	29 13%

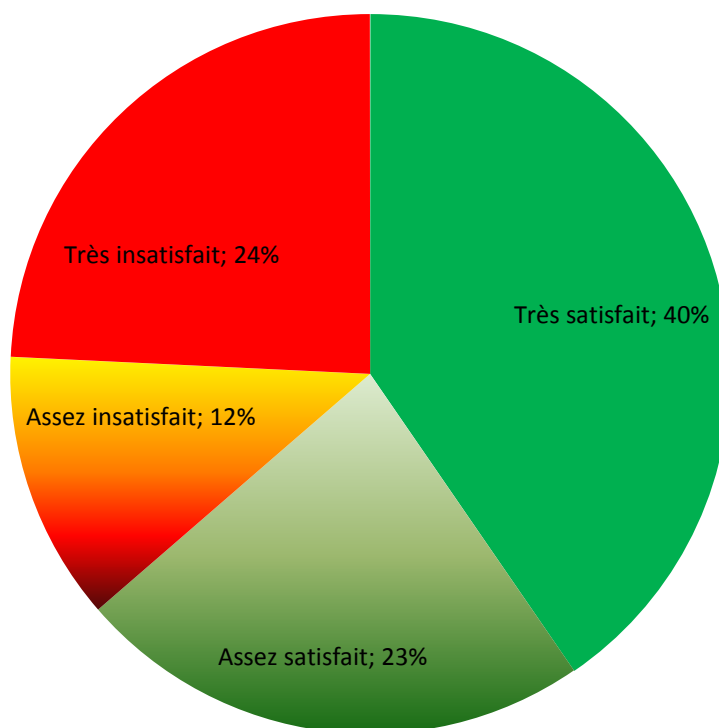


Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

	Tout à fait d'accord / Assez d'accord
L'heure prévue de vos audiences a été respectée?	96%
En cas de retard pour une audience, avez-vous été prévenu du délai d'attente?	78%
Au début de l'audience, le commissaire s'est présenté et il a invité les gens à faire de même	98%
Au début de l'audience, le commissaire vous a expliqué le déroulement de l'audience	90%
Les procédures pour l'audience étaient simples	83%
Vous avez été informé des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties	68%
Vous avez senti que votre point de vue a été pris en considération	67%
La décision qui a été rendue à la suite de l'audience était facile à comprendre.	83%
La justification de la décision qui a été rendue était explicite et claire	76%
Vous avez reçu votre décision dans un délai de 60 à 90 jours.	91%



En prenant en considération seulement la dernière décision que vous avez obtenue lors de votre dernière audience, quel est votre niveau de satisfaction quant au caractère objectif de la décision rendue par la Commission?

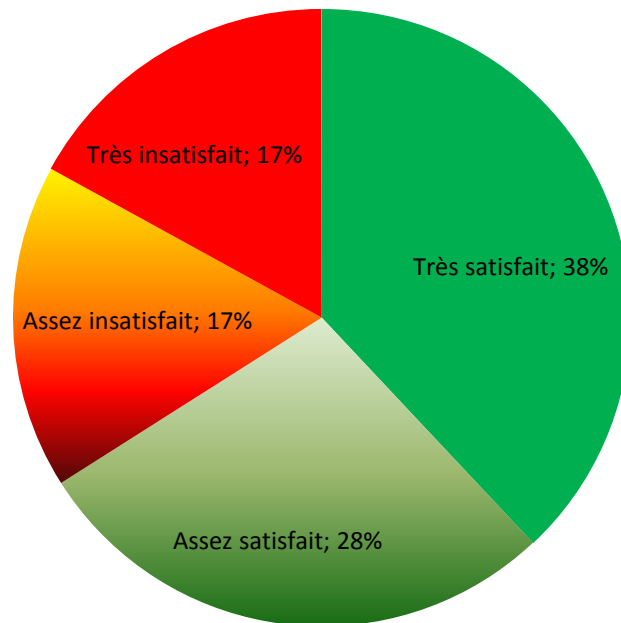


Avez-vous eu l'impression que le commissaire de la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme, en accordant à toutes les parties engagées un traitement équitable?

	Total
	215
Oui	147 68%
Non	68 32%
Cet énoncé ne s'applique pas à votre situation	1



Lorsque vous pensez à votre expérience en audience avec la Commission, globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section médiation



Combien de fois avez-vous été en médiation avec la Commission pour des causes différentes? (Il n'y a pas de limite de temps)

	Total
	129
1 fois	68 53%
2 fois	24 19%
3 fois	10 8%
4 fois	9 7%
5 fois et plus	18 14%
NSP	4

Comment considérez-vous le délai entre l'ouverture du dossier et le premier contact par le médiateur?

	Total
	128
Trop rapide	3 2%
Raisonné	88 69%
Trop lent	37 29%
nsp/nvpr	5



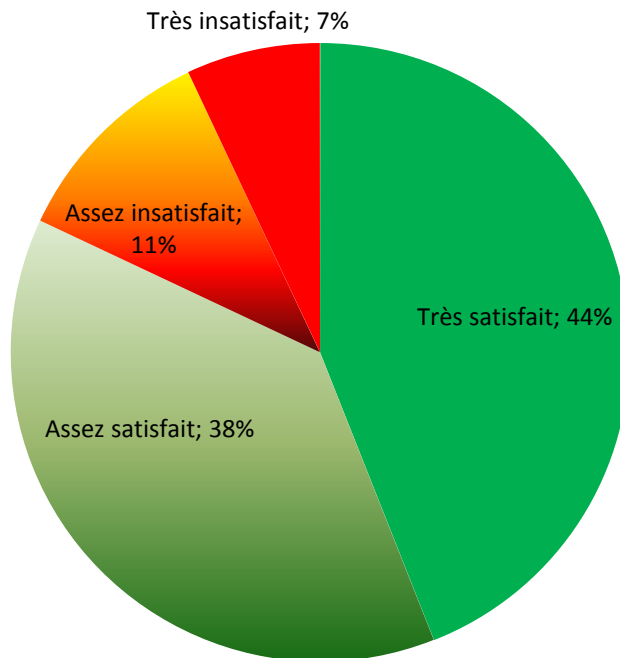
Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

Tout à fait d'accord /
Assez d'accord

Que ce soit pour une session de médiation par téléphone ou en personne, l'heure de vos rendez-vous a-t-elle été respectée	99%
En cas de retard pour une session de médiation, vous avez été prévenu du délai d'attente	96%
Au début de la médiation, le médiateur vous a expliqué le déroulement de celle-ci	94%
Le médiateur a fait les efforts appropriés afin d'atteindre un règlement satisfaisant pour tous.	90%
Vous avez senti que votre point de vue a été pris en considération	88%
Vous avez été informé des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties	90%
Avez-vous eu l'impression que le médiateur de la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme, en accordant à toutes les parties engagées un traitement équitable?	90%



Lorsque vous pensez à votre expérience en médiation avec la Commission, globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section autorisation de recherche



Avez-vous déjà effectué une demande d'autorisation de recherche auprès de la Commission d'accès à l'information?

	Total
	576
Oui	119 21%
Non	457 79%

Combien de fois avez-vous effectué des demandes d'autorisation de recherche auprès de la Commission? (Il n'y a pas de limite de temps)

	Total
	117
1 fois	62 53%
2 fois	29 25%
3 fois	15 13%
4 fois	1 1%
5 fois et plus	10 9%
NSP	2

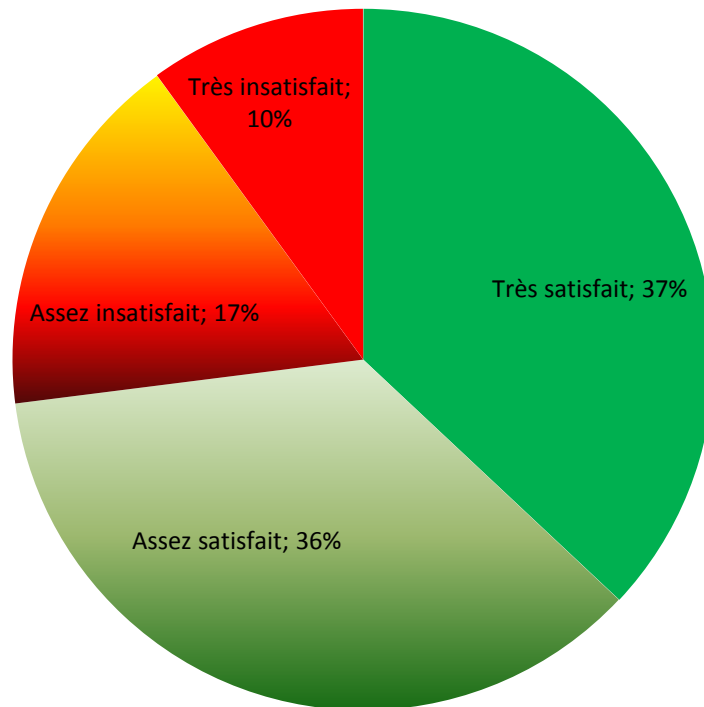


Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

	Tout à fait d'accord / Assez d'accord
Les procédures pour effectuer une autorisation de recherche étaient simples	79%
Les délais du processus pour obtenir une autorisation de recherche étaient raisonnables	65%
Vous avez senti que vos préoccupations ont été prises en considération	77%
Suite à votre demande d'autorisation de recherche, vous étiez satisfait des résultats	71%
Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers une personne pouvant le faire.	95%
Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis.	87%



Lorsque vous pensez à votre expérience concernant votre autorisation de recherche, globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section traitement des plaintes



Avez-vous déjà porté plainte contre une entreprise ou un organisme auprès de la Commission d'accès à l'information concernant le non-respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics ou sur la protection des renseignements personnels ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé?

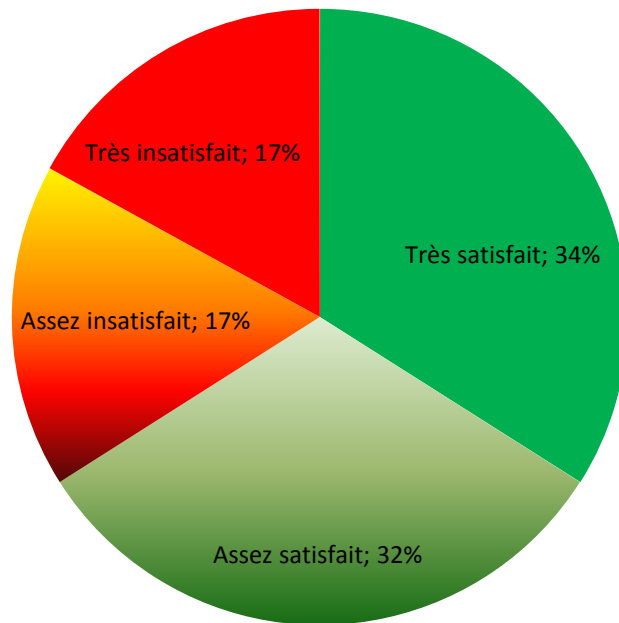
	Total
	576
Oui	185 32%
Non	391 68%

Pour chacun des énoncés suivants, êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord?

	Tout à fait d'accord / Assez d'accord
Le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions concernant le traitement de votre dossier, ou vous a dirigé vers une personne pouvant le faire.	90%
Les délais reliés au processus et au traitement des plaintes étaient raisonnables	65%
Vous avez senti que votre point de vue a été pris en considération	74%
L'information transmise au cours du processus et le traitement des plaintes étaient facile à comprendre.	92%
En prenant en considération seulement la dernière décision que vous avez obtenue lors d'une plainte, quel est votre niveau de satisfaction quant à la décision rendue par la Commission.	54%
Avez-vous eu l'impression que la Commission a traité votre dossier avec impartialité, c'est-à-dire sans favoritisme, en accordant à toutes les parties engagées un traitement équitable?	70%



Lorsque vous pensez à votre expérience quant au processus et au traitement des plaintes avec la Commsission, globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre expérience?



Section plaintes contre la Commission



Avez-vous déjà porté plainte contre la Commission d'accès à l'information relativement à la qualité des services que vous avez reçus?

	Total
	576
Oui	5 1%
Non	571 99%

Saviez-vous que vous pouviez porter plainte contre la Commission relativement à la qualité des services que vous avez reçus?

	Total
	571
Oui	255 45%
Non	316 55%



Section satisfaction globale



Dans l'ensemble de votre expérience avec la Commission accès à l'information, diriez-vous que vous êtes...

	Total
	572
Très satisfait	233 41%
Assez satisfait	211 37%
Assez insatisfait	73 13%
Très insatisfait	55 10%
nsp	2
nvpr	2



Section Internet



Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le site Internet de la Commission?

	Total
	560
Avant d'entreprendre votre démarche avec la Commission	24 4%
Pendant votre démarche avec la Commission	26 5%
Avant et pendant ma démarche avec la Commission	84 15%
Je n'ai pas visité le site Internet de la Commission	426 76%
NSP	16

Avez-vous trouvé tous les renseignements que vous cherchiez sur le site Internet?

	Total
	130
Tous les renseignements	64 49%
Une partie des renseignements	61 47%
Non ou Aucun	5 4%
NSP	4



Est-ce que le site Internet de la Commission vous a été très utile, assez utile, peu utile ou pas du tout utile dans votre démarche?

	Total
	131
Très utile	45 34%
Assez utile	69 53%
Peu utile	15 11%
Pas du tout utile	2 2%
NSP	3

