



MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

03	/Contexte, objectif et méthodologie abrégée
04	/Chapitre 1 : Profil des répondants
08	/Chapitre 2 : Communication téléphonique
11	/Chapitre 3 : Communication postale
13	/Chapitre 4 : Communication « personne à personne »
15	/Chapitre 5 : Communication par courriel
17	/Chapitre 6 : Internet
21	/Chapitre 7 : Résumé de la satisfaction – outils de communication
24	/Chapitre 8 : Traitement des dossiers juridictionnels selon les données de l'échantillon
28	/Chapitre 9 : Médiation
32	/Chapitre 10 : Autorisation de recherche selon les infos de l'échantillon
35	/Chapitre 11 : Traitement des plaintes
38	/Chapitre 12 : Plaintes contre la commission
41	/Conclusions

ANNEXES

- 1.** Méthodologie détaillée
- 2.** Questionnaire
- 3.** Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)

Contexte et objectif	La Commission d'accès à l'information (CAI) a mandaté SOM afin de réaliser un sondage en ligne de satisfaction auprès de ses clients, à propos des différentes composantes de ses services.
Population cible	Clients de la Commission d'accès à l'information.
Échantillonnage	Au total, 507 répondants ont rempli le sondage.
Collecte	Sondage en ligne réalisé du 26 novembre au 8 décembre 2019. Taux de réponse : 15,9 %.
Pondération	Aucune pondération n'a été appliquée aux résultats.
Marge d'erreur	La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 4,1 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

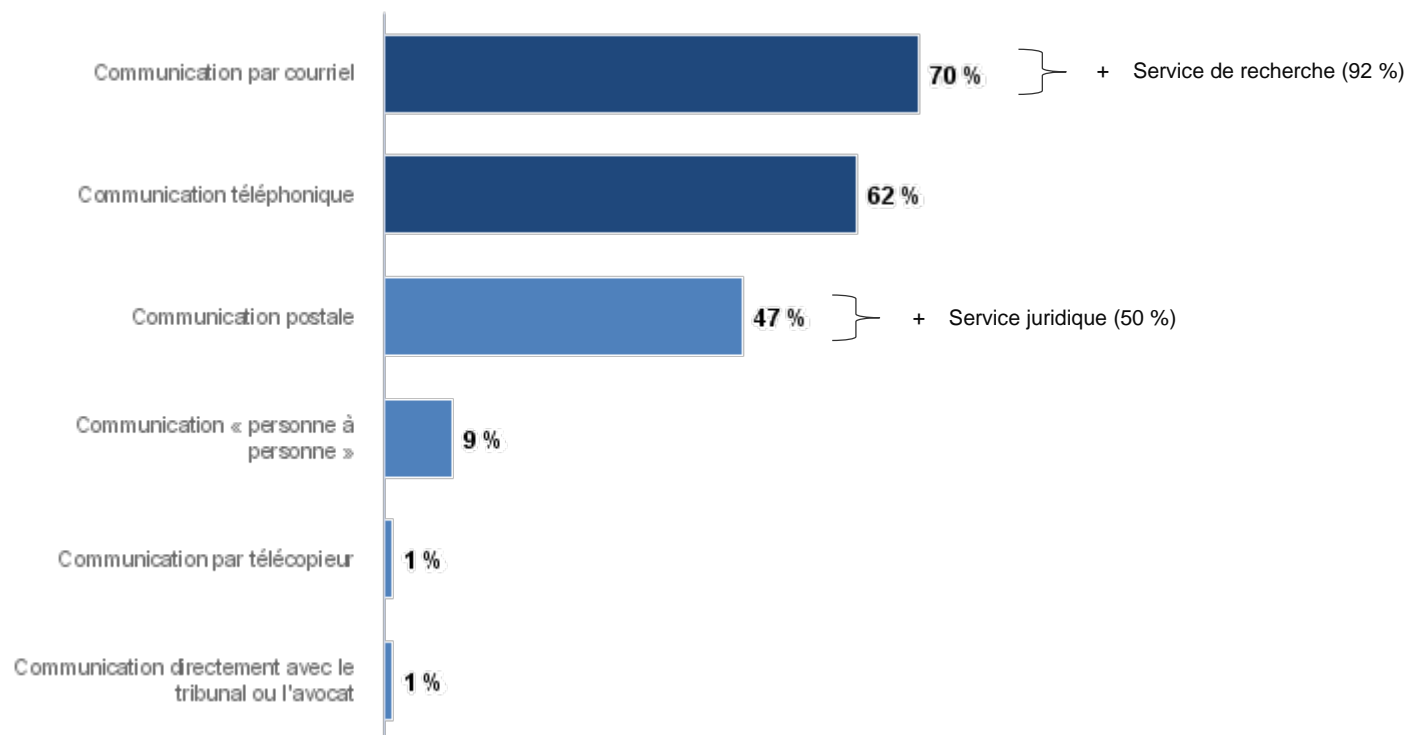


MOYENS UTILISÉS POUR COMMUNIQUER AVEC LA CAI

Q1A. Parmi les moyens suivants, lesquels avez-vous utilisés pour communiquer avec la Commission d'accès à l'information?

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 491

Le courriel (70 %) et le téléphone (62 %) sont les moyens les plus utilisés, loin devant la poste (47 %) et les rencontres en personne (9 %).

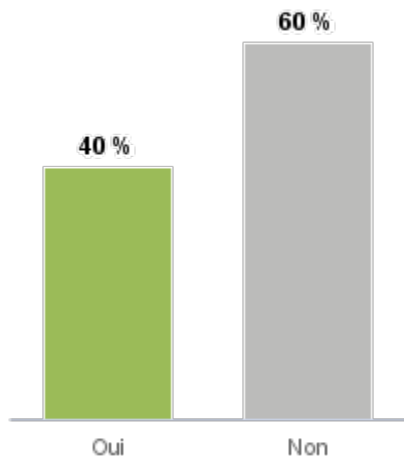


AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION SOUHAITÉS

Q2A. Si cela était possible, utiliseriez-vous d'autres moyens de communication?

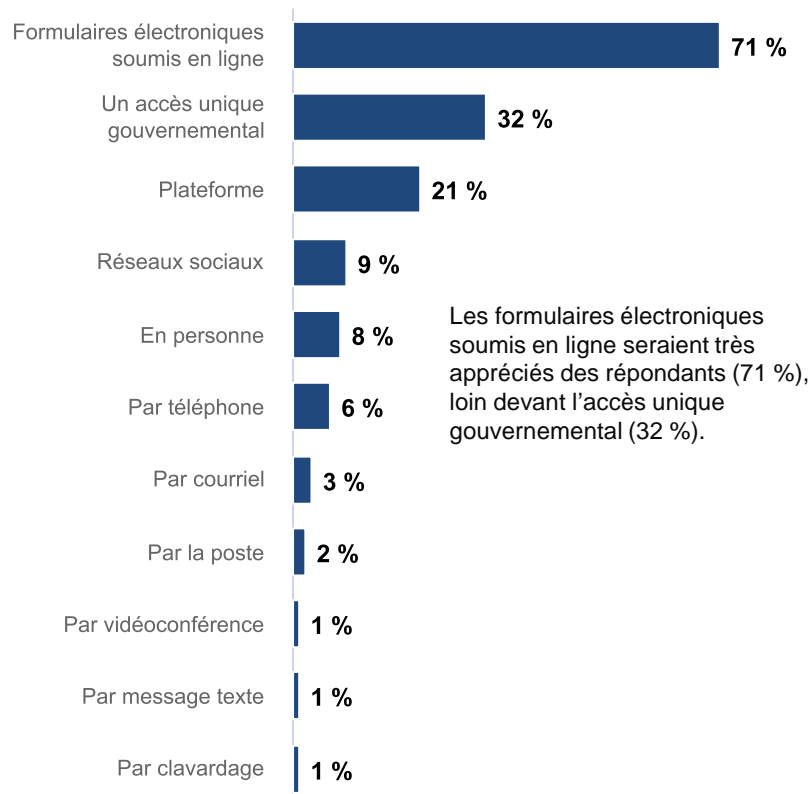
Base : tous, excluant la non-réponse, n : 432

Quatre répondants sur dix (40 %) affirment qu'ils utiliseraient un autre moyen pour communiquer avec la Commission si c'était possible, principalement les répondants ayant communiqué par la poste (47 %).



Q2b1. Lesquels?

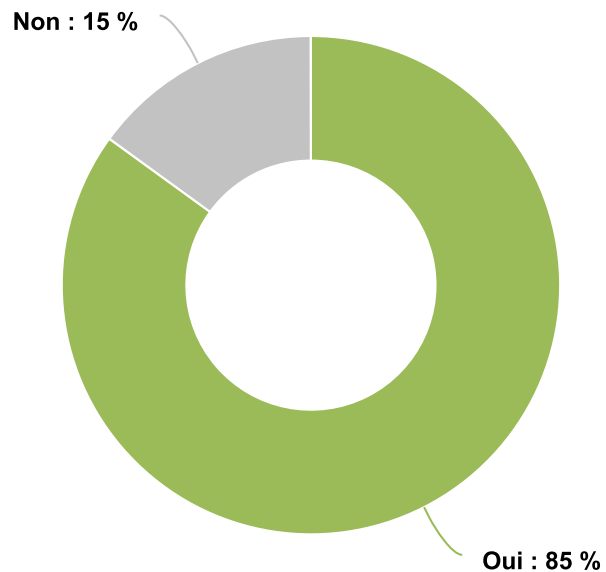
Base : répondants souhaitant utiliser d'autres moyens de communication, excluant la non-réponse, n : 161



Q3. Aviez-vous entendu parler de la Commission avant d'avoir eu recours à ses services?

Base : tous, n : 507

La grande majorité des répondants (85 %) avaient déjà entendu parler de la Commission avant d'avoir eu recours à ses services, ce qui représente un très bon résultat de notoriété.



Chapitre 2

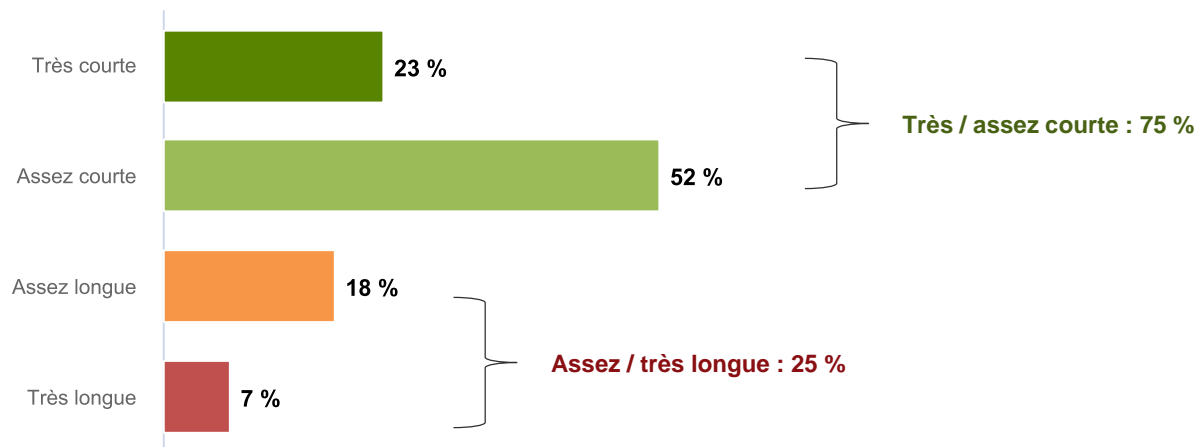
COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE



Q5. Lorsque vous avez communiqué avec la Commission par téléphone, l'attente a-t-elle été généralement...?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication par téléphone avec la Commission, excluant la non-réponse, n : 279

L'attente téléphonique à la Commission est jugée très ou assez courte par les trois quarts (75 %) des personnes ayant été en contact avec la CAI via ce moyen de communication. Cela démontre que les délais d'attente répondent généralement aux besoins des clients de la Commission.

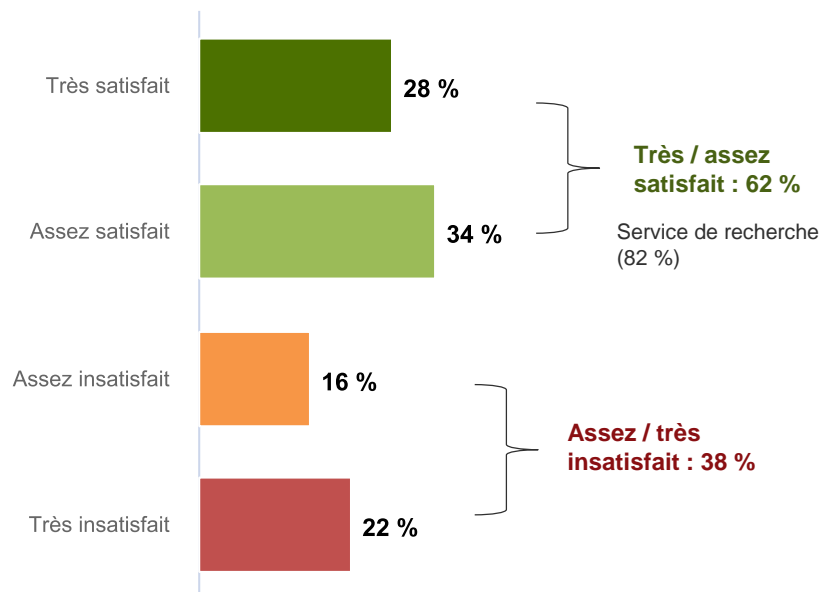


EXACTITUDE DES RÉPONSES OBTENUES

Q6. Êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de l'exactitude des réponses obtenues?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication par téléphone avec la Commission, excluant la non-réponse, n : 286

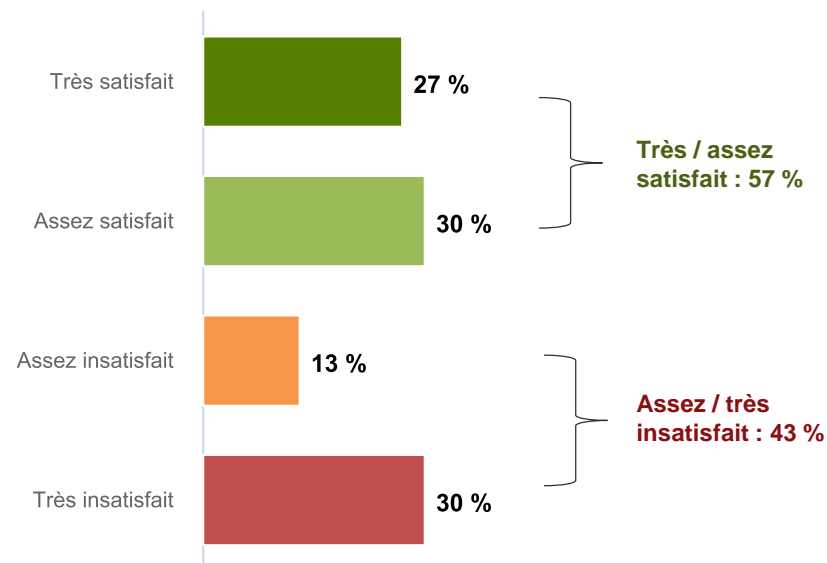
On remarque une proportion non négligeable de répondants se disant très insatisfaits de l'exactitude des réponses obtenues (22 %).



Q7. Est-ce que la réponse a satisfait votre besoin?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication par téléphone avec la Commission, dont le dossier n'est plus en cours, excluant la non-réponse, n : 256

À peine plus de la moitié (57 %) des répondants se disent satisfaits de la réponse obtenue, un résultat qui sous-entend que des améliorations pourraient être apportées à ce chapitre, ou que les attentes et besoins de la clientèle sont peut-être irréalistes dans certains cas.



Chapitre 3

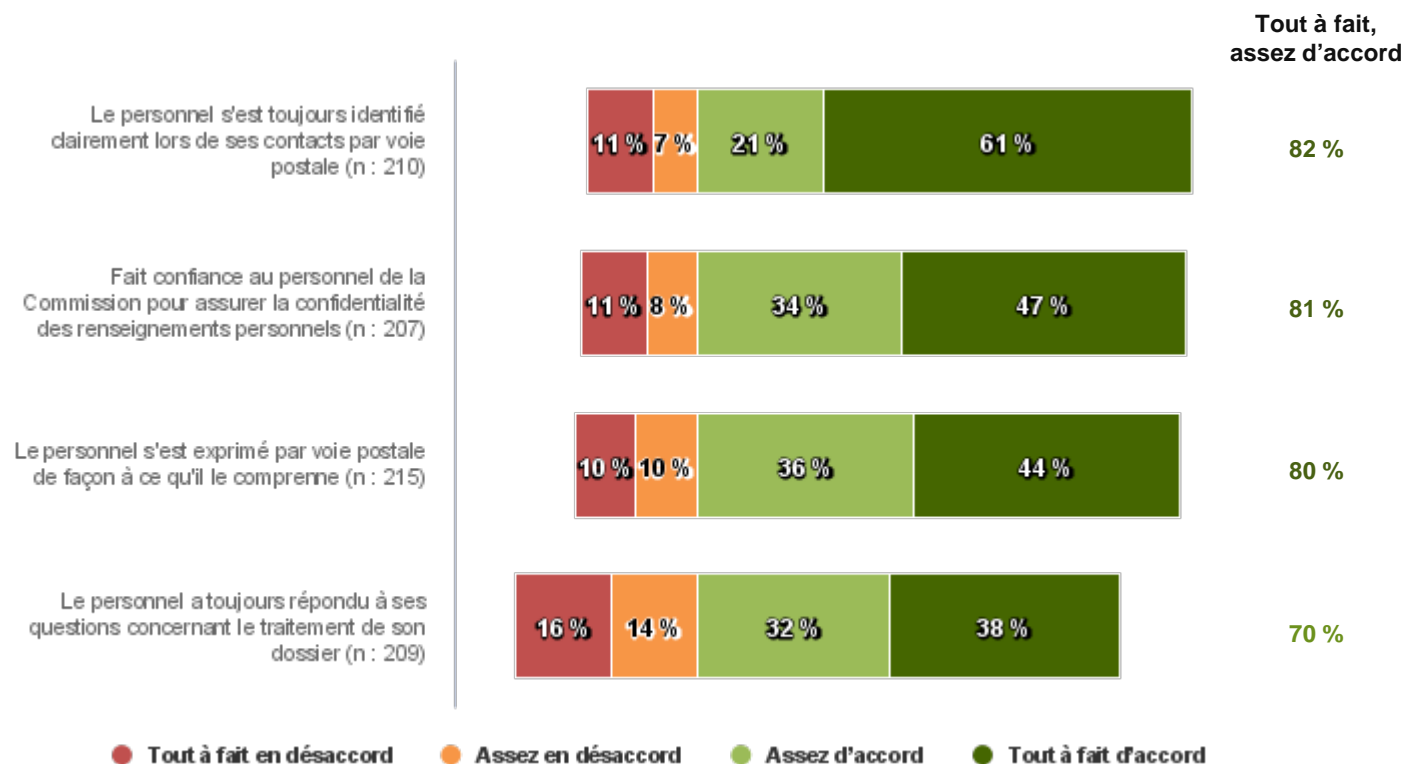
COMMUNICATION POSTALE



Q8ABCD. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication par voie postale avec la Commission, excluant la non-réponse

Les communications postales sont généralement bien évaluées par les répondants, particulièrement l'aspect de l'identification claire du personnel lors des contacts par voie postale. Il pourrait y avoir des améliorations à apporter à l'aspect des réponses aux questions des clients concernant le traitement de leur dossier.



Chapitre 4

COMMUNICATION « PERSONNE À PERSONNE »



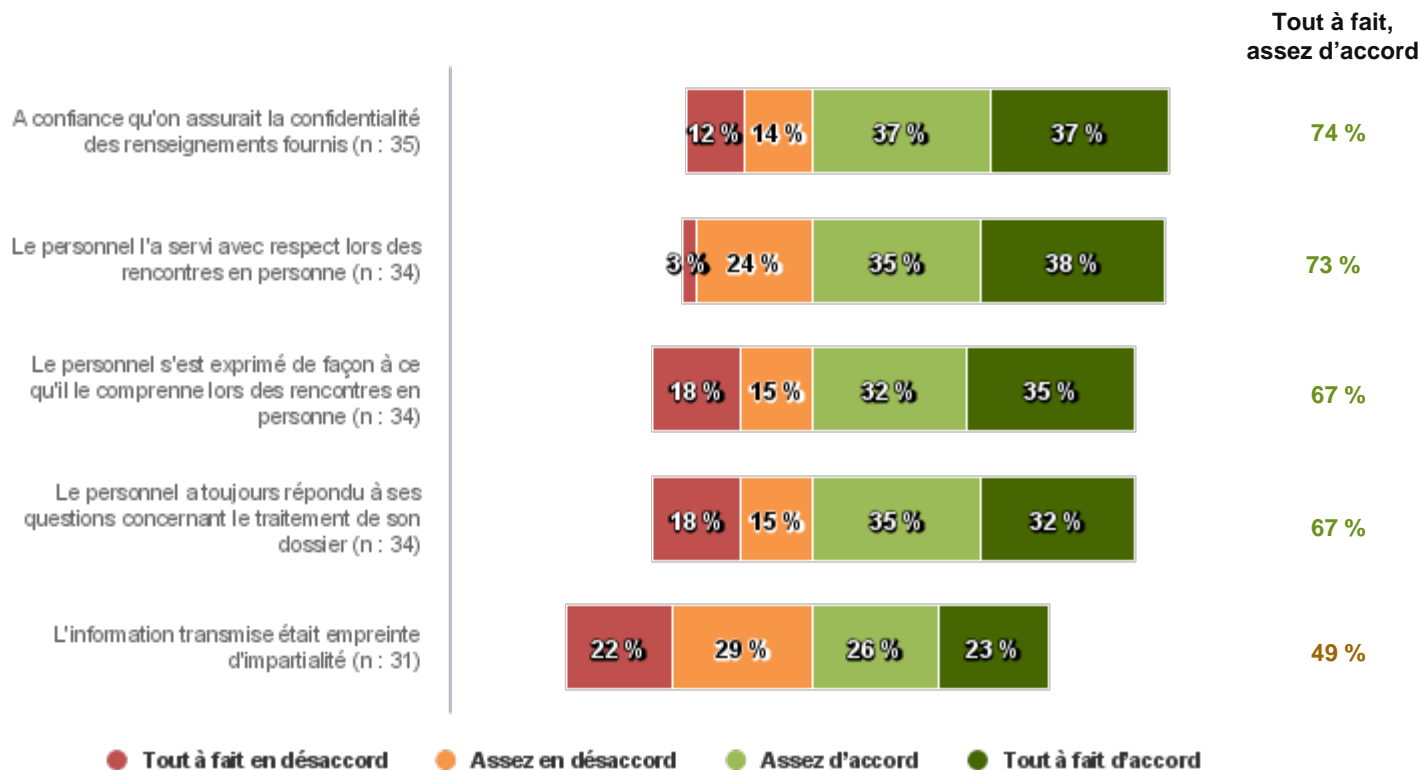
ÉVALUATION DES COMMUNICATIONS « PERSONNE À PERSONNE »



Q10ABCDE. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication « personne à personne », excluant la non-réponse

On observe une proportion non négligeable de répondants insatisfaits en matière de communications « personne à personne » avec la Commission. Plusieurs perçoivent notamment que l'information transmise n'était pas impartiale (51 %).



Chapitre 5

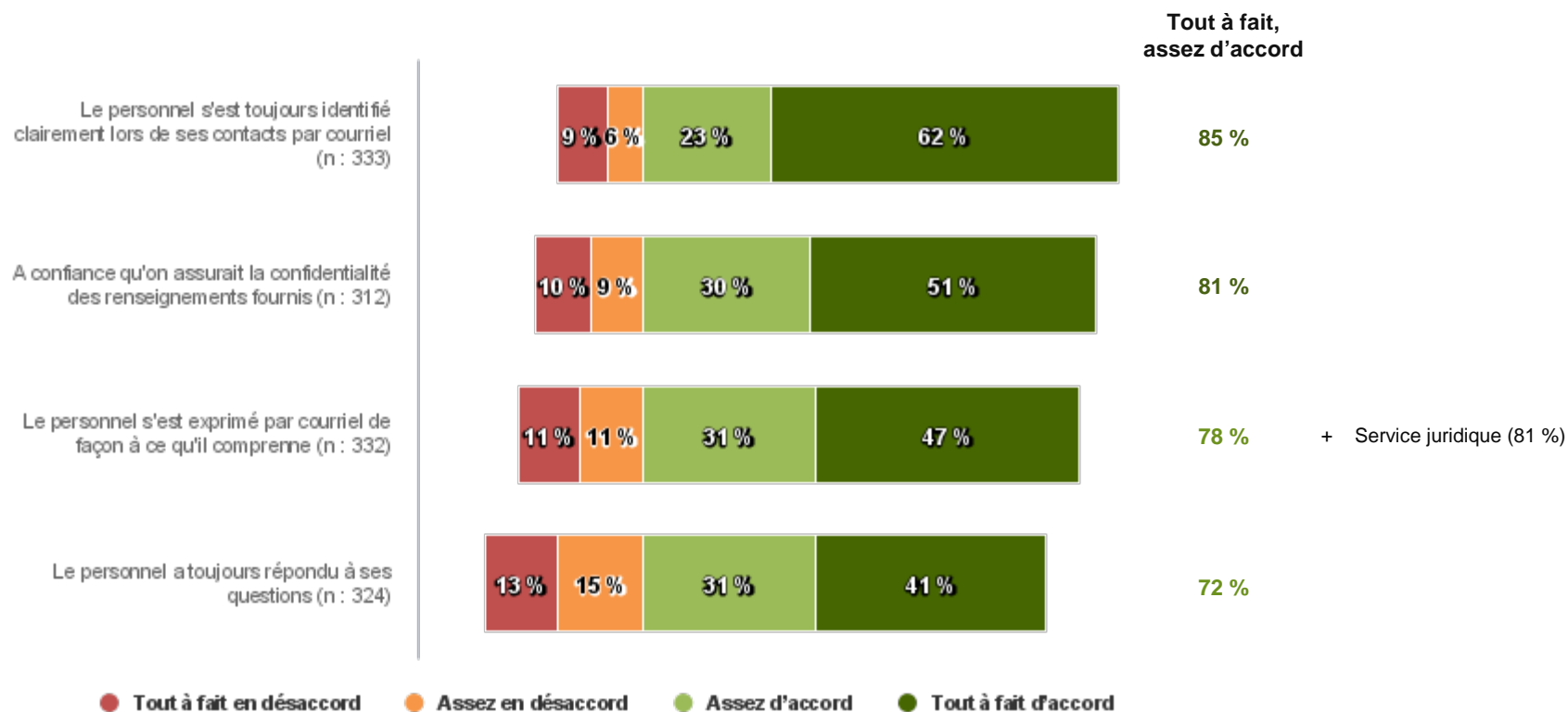
COMMUNICATION PAR COURRIEL



Q12ACDE. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants qui ont effectué au moins une communication par courriel avec la Commission, excluant la non-réponse

Les communications par courriel sont généralement bien évaluées par les répondants, qui ont notamment confiance en la confidentialité des renseignements fournis.



Chapitre 6

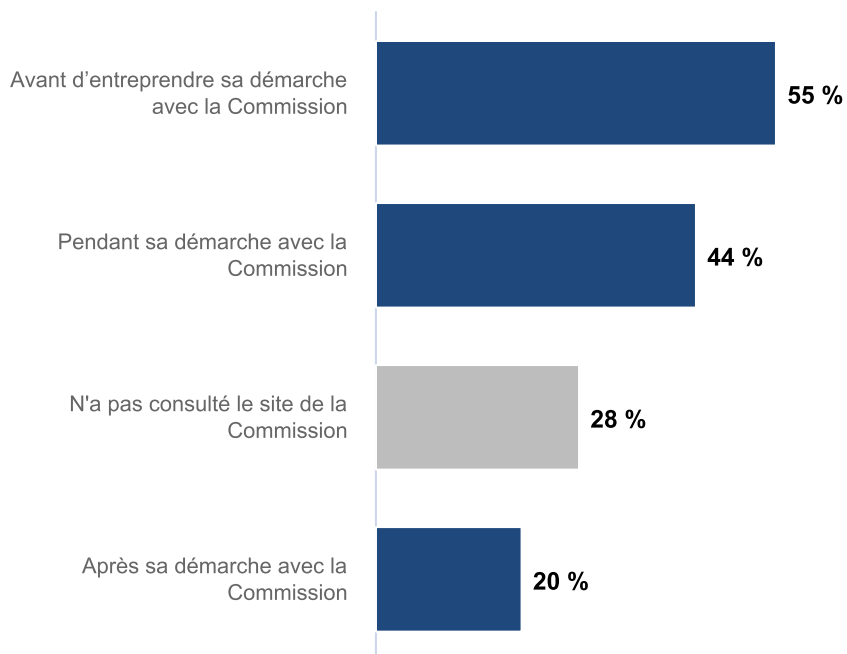
INTERNET



Q13A. Au cours des 12 derniers mois, quand avez-vous consulté le site internet de la Commission?

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 489

Près des trois quarts (72 %) des répondants ont consulté le site internet de la Commission au cours des 12 derniers mois.
La plupart d'entre eux l'ont fait avant d'entreprendre leur démarche.



SECTIONS CONSULTÉES SUR LE SITE INTERNET

Q14A. Parmi les sections suivantes, lesquelles avez-vous consultées?

Base : répondants ayant consulté le site internet, excluant la non-réponse, n : 325

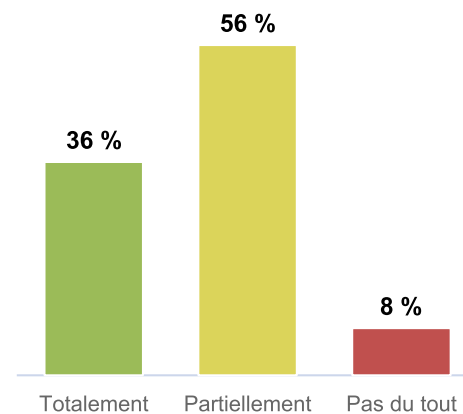
La section « Formulaires et lettres types » est la plus consultée des répondants (65 %).



Q14B. Les documents et rubriques que vous avez consultés ont-ils répondu à vos besoins?

Base : répondants ayant consulté le site internet, excluant la non-réponse, n : 320

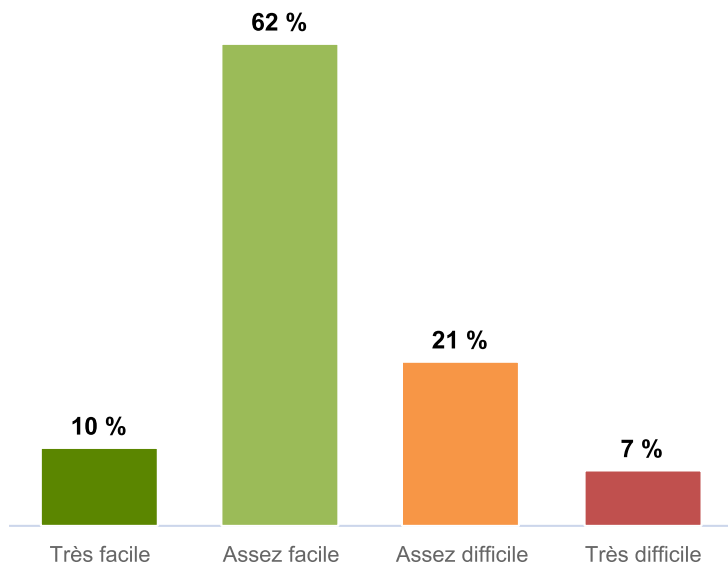
La majorité (56 %) des répondants affirment que les documents consultés ne répondent que partiellement à leurs besoins d'information.



De manière générale, la plupart des répondants (72 %) trouvent qu'il est facile de trouver les informations sur le site de la Commission. Une proportion similaire de répondants trouvent le site convivial.

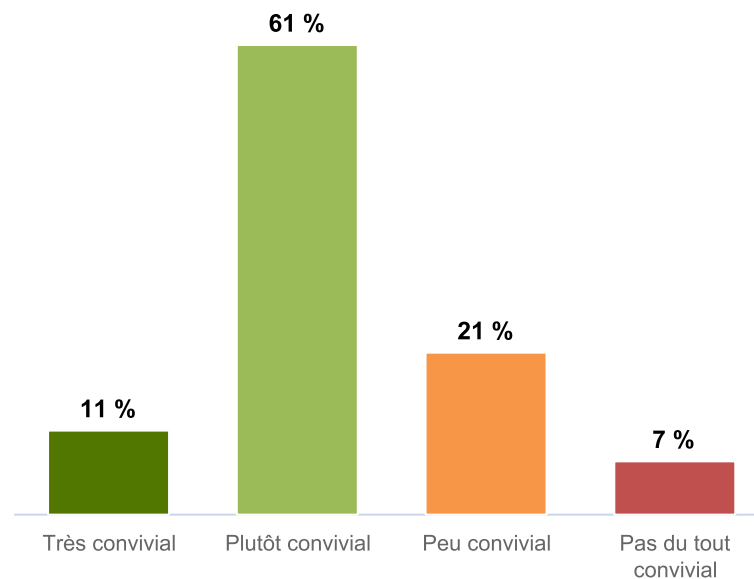
Q15. Dans quelle mesure était-il facile de trouver des informations sur le site de la Commission?

Base : répondants ayant consulté le site internet, excluant la non-réponse, n : 339



Q16. Selon votre expérience, le site de la Commission est-il convivial?

Base : répondants ayant consulté le site internet, excluant la non-réponse, n : 337



Chapitre 7

RÉSUMÉ DE LA SATISFACTION – OUTILS DE COMMUNICATION



QUALITÉ DES SERVICES REÇUS SELON LE MOYEN DE COMMUNICATION



Q17ABCD. 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 dernière expérience?

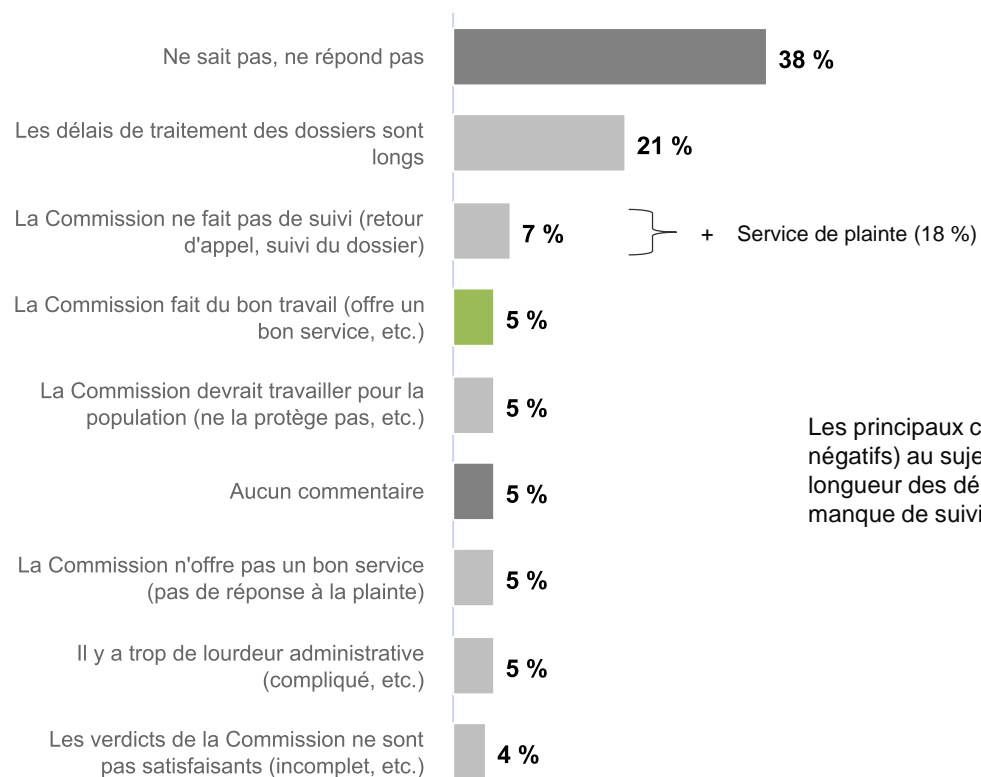
Base : tous, excluant la non-réponse

Les communications par courriel et téléphone avec la Commission génèrent beaucoup plus de satisfaction que les moyens « traditionnels » comme les envois postaux et les communications en personne, qui demandent un plus grand effort de la part des gens (temps pour poster un document et recevoir une réponse, temps pour se déplacer à la CAI), donc qui sont susceptibles de créer de plus grandes attentes.



Q18. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos des communications de la Commission?

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 491



Les principaux commentaires émis par les répondants (souvent négatifs) au sujet des communications concernent surtout la longueur des délais de traitement des dossiers (21 %) et le manque de suivi de la Commission (7 %).

Chapitre 8

TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS SELON LES DONNÉES DE L'ÉCHANTILLON



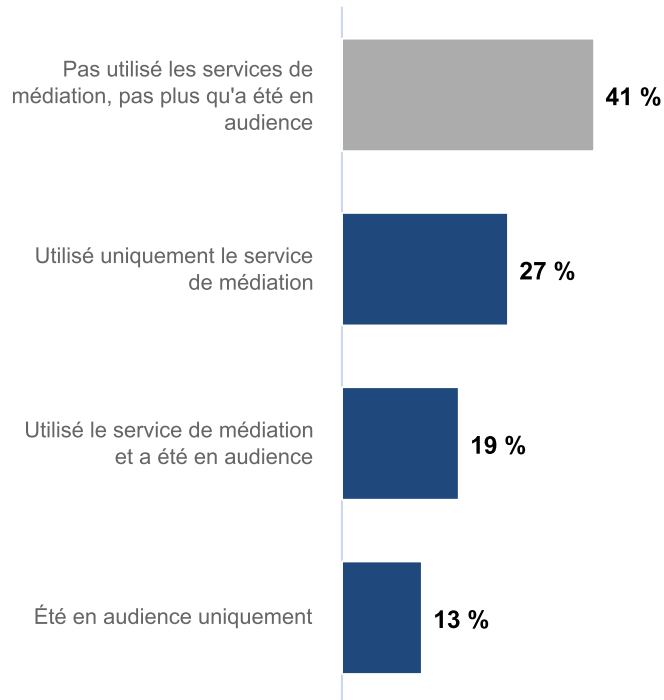
SITUATION DES RÉPONDANTS LORSQU'ILS ONT FAIT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION



Q19. Depuis les six dernières années, laquelle des situations suivantes correspond le plus à la vôtre lorsque vous avez fait affaire avec la Commission?

Base : répondants ayant eu recours aux services juridiques, excluant la non-réponse, n : 376

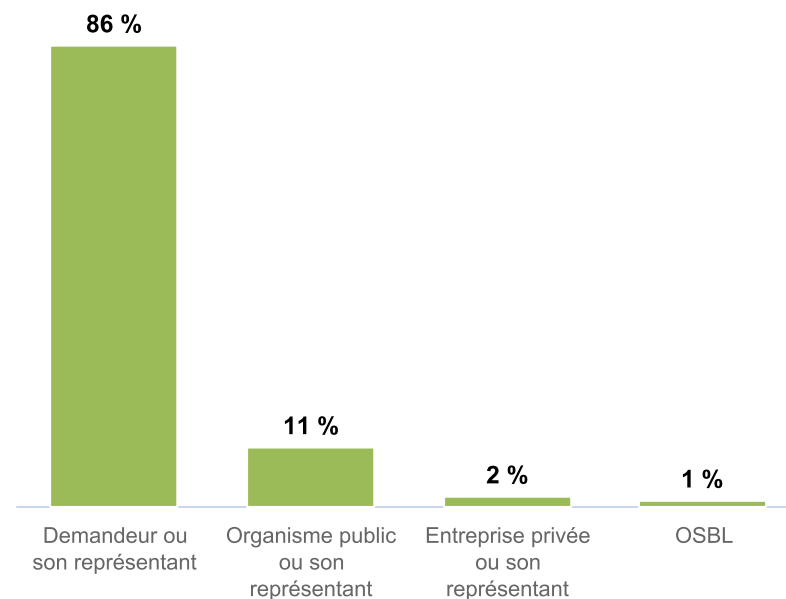
Plus de quatre répondants ayant eu recours aux services juridiques sur dix (41 %) affirment qu'ils n'avaient pas utilisé les services de médiation et qu'ils n'avaient pas été en audience quand ils ont fait affaire avec la Commission.



Q20. Dans quelle situation étiez-vous parmi les suivantes?

Base : répondants ayant eu recours aux services juridiques, excluant la non-réponse, n : 401

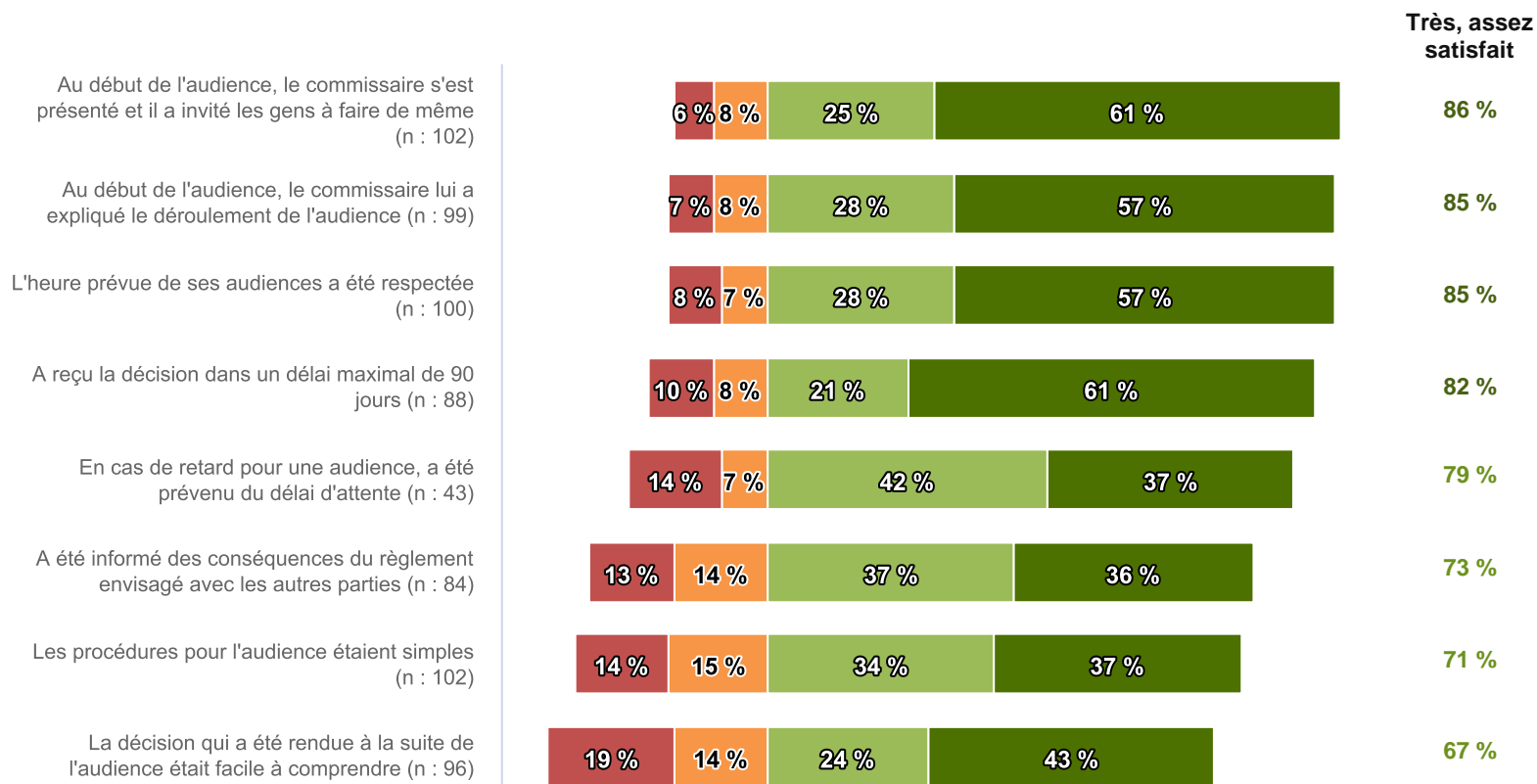
La grande majorité des répondants étaient demandeurs/demandereses ou leur représentant (86 %) au moment de faire affaire avec la Commission.



Q21ABCDEFGH. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants ayant eu recours aux services juridiques, excluant la non-réponse,

Les audiences sont généralement bien évaluées par les répondants. On remarque une certaine insatisfaction à l'égard de la simplicité des procédures et de la clarté des décisions rendues suite aux audiences.



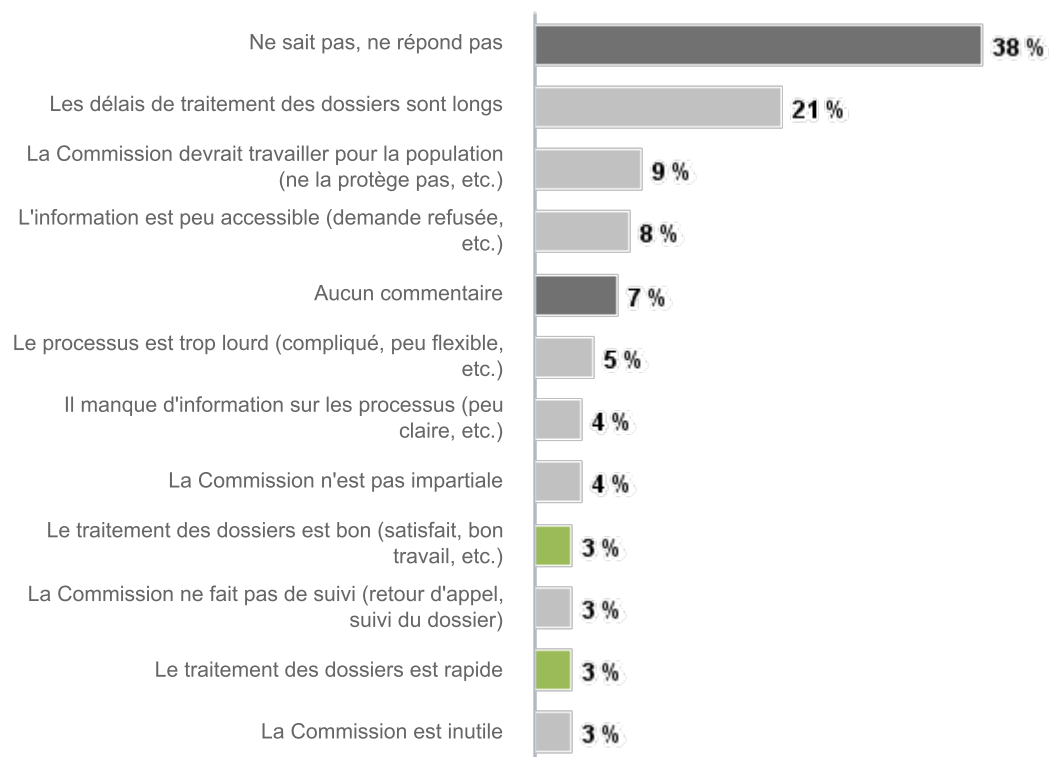
COMMENTAIRES AU SUJET DU TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS DE LA COMMISSION



Q21I. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du traitement des dossiers juridiques de la Commission?

Base : répondants ayant eu recours aux services juridiques, n : 120

On mentionne principalement que les délais de traitement des dossiers sont longs (21 %) et que l'information est peu accessible (8 %).



Chapitre 9

MÉDIATION

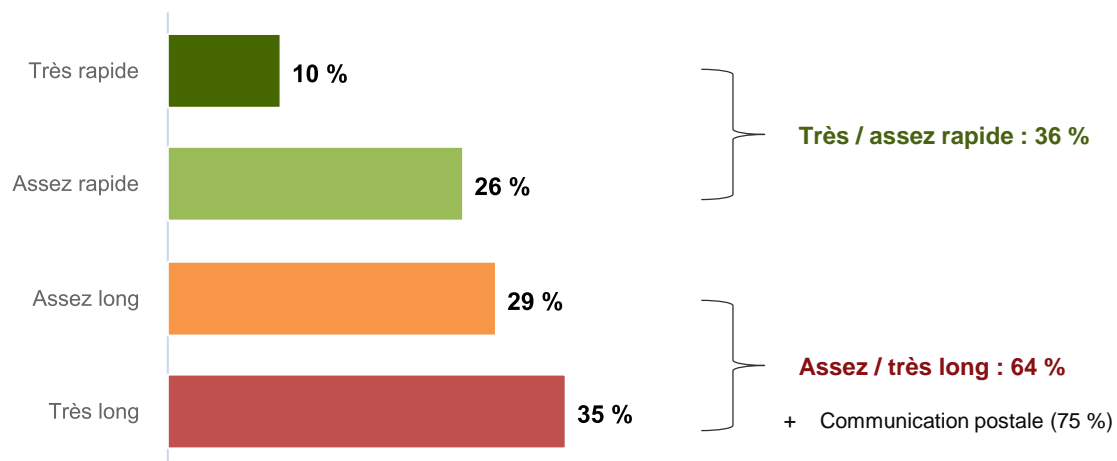


DÉLAI ENTRE L'OUVERTURE DU DOSSIER ET LE PREMIER CONTACT PAR LE MÉDIATEUR

Q22. Selon vous, le délai entre l'ouverture du dossier et le premier contact par le médiateur était :

Base : répondants ayant utilisé le service de médiation, excluant la non-réponse, n : 170

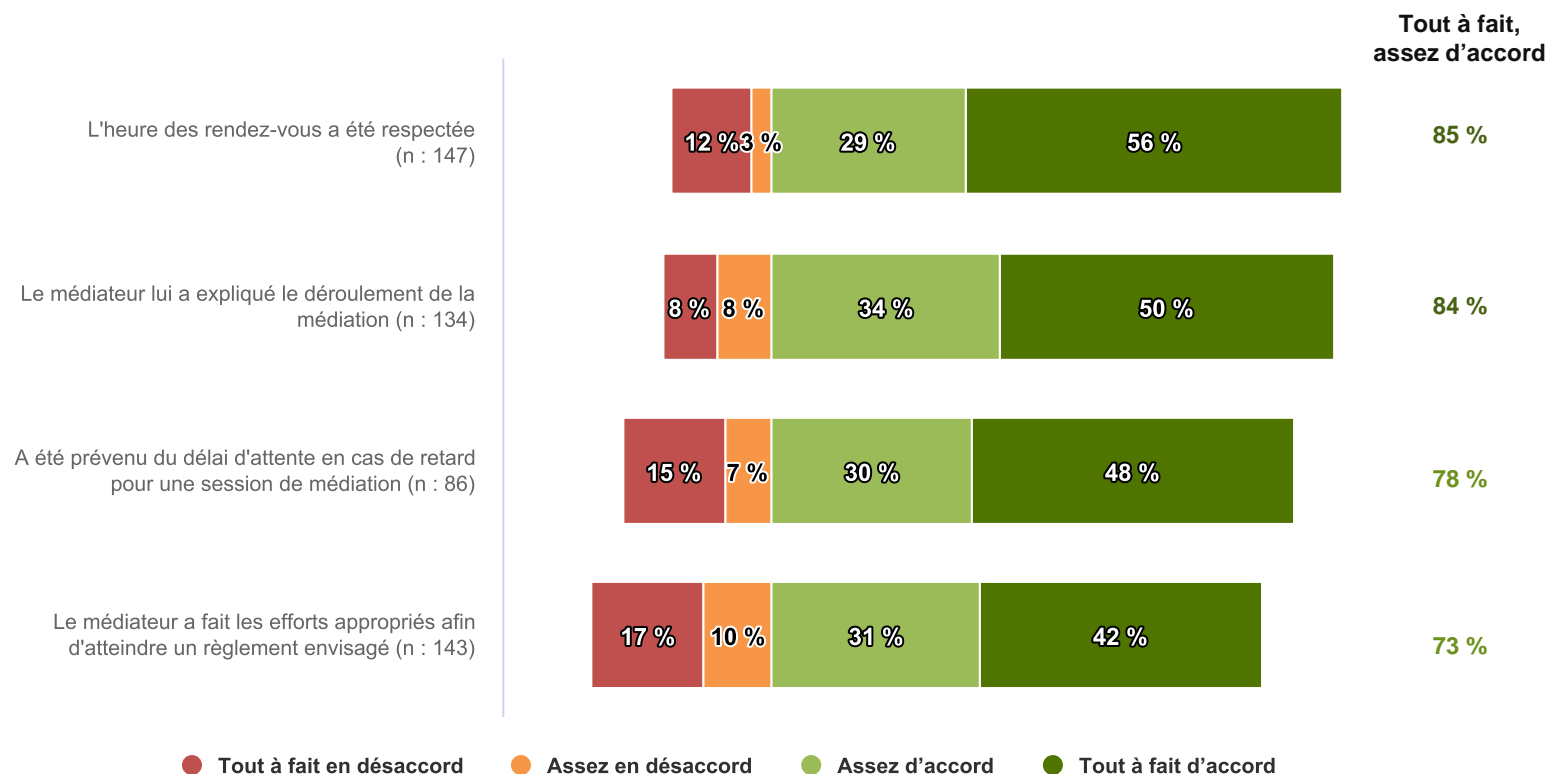
Une relativement faible proportion de répondants (36 %) trouve que les délais entre l'ouverture du dossier et le premier contact par le médiateur sont rapides.



Q23ABCD. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants ayant utilisé le service de médiation, excluant la non-réponse

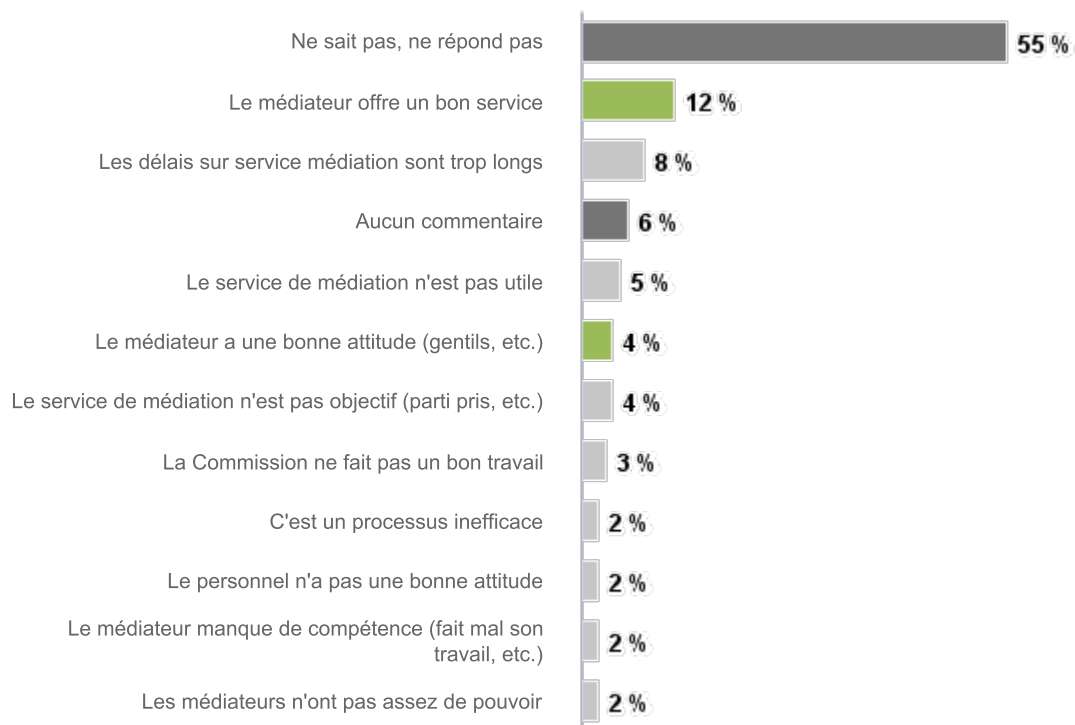
Les répondants sont généralement satisfaits de leur médiateur, notamment pour sa ponctualité et ses explications du déroulement de la médiation.



Q24. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de médiation de la Commission?

Base : répondants ayant utilisé le service de médiation, n : 173

On mentionne le bon service du médiateur (12 %), et on rappelle les trop longs délais pour obtenir le service de médiation (8 %).





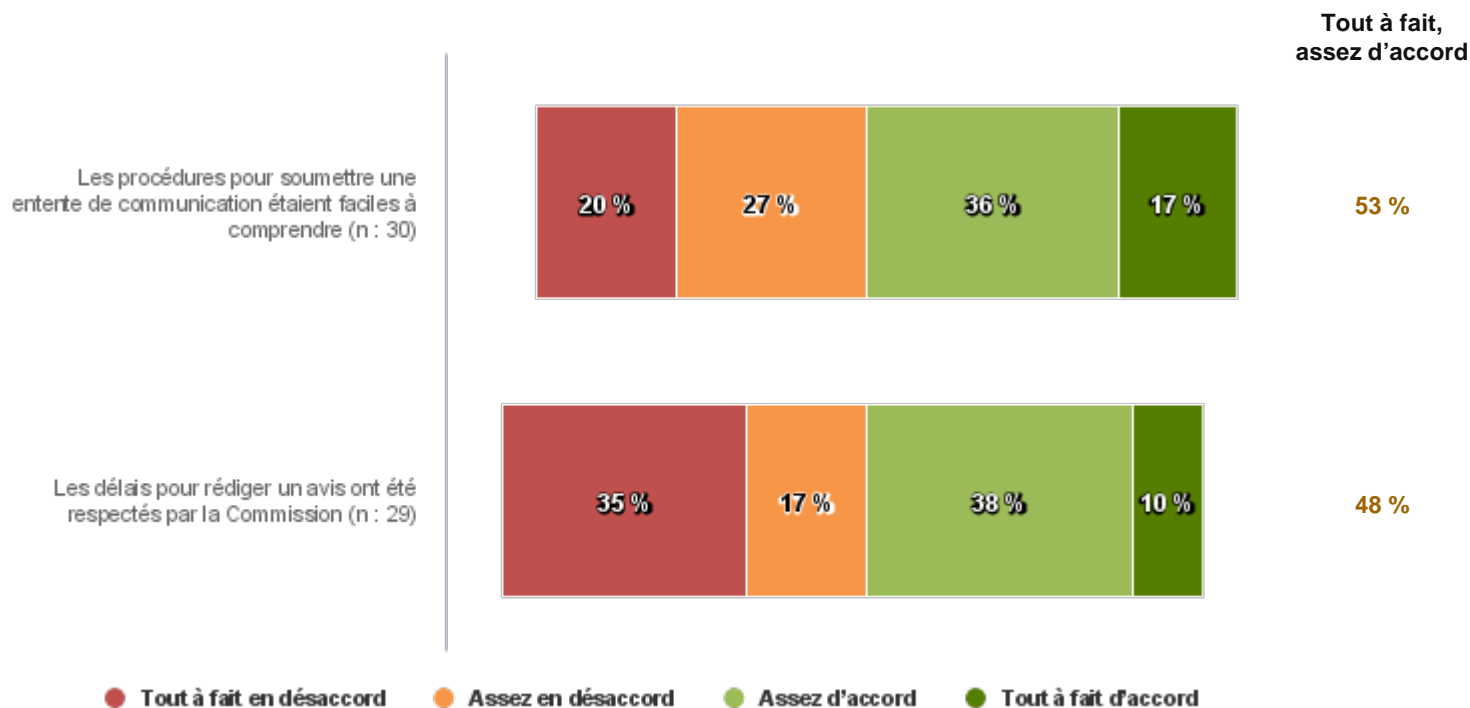
Chapitre 10

AUTORISATION DE RECHERCHE SELON LES INFOS DE L'ÉCHANTILLON

Q25AB. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants ayant expérimenté le service de traitement des autorisations de recherche, excluant la non-réponse

On remarque une grande insatisfaction des répondants concernant la simplicité des procédures pour soumettre une entente de communication et le respect des délais pour que la Commission rédige un avis.



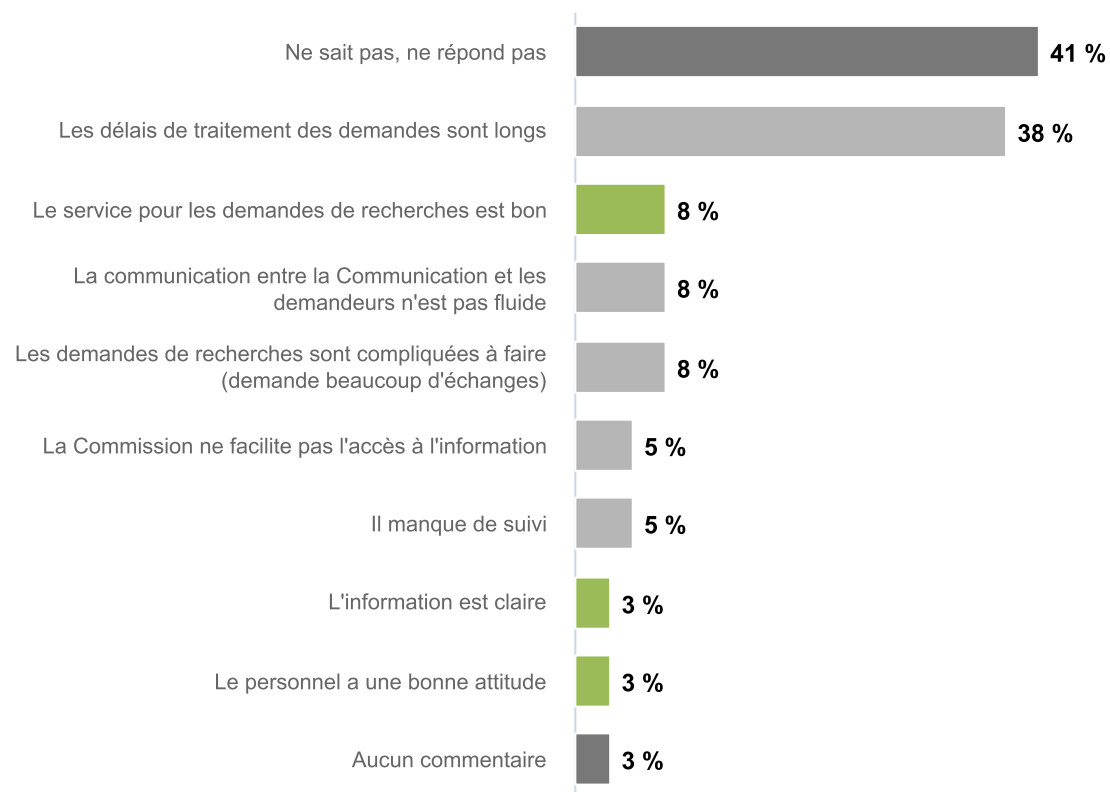
AUTRES COMMENTAIRES AU SUJET DU SERVICE DE TRAITEMENT DES AUTORISATIONS DE RECHERCHE



Q26. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des autorisations de recherche de la Commission?

Base : répondants ayant expérimenté le service de traitement des autorisations de recherche, n : 37

On mentionne principalement que les délais de traitement des demandes sont trop longs.



Chapitre 11

TRAITEMENT DES PLAINTES



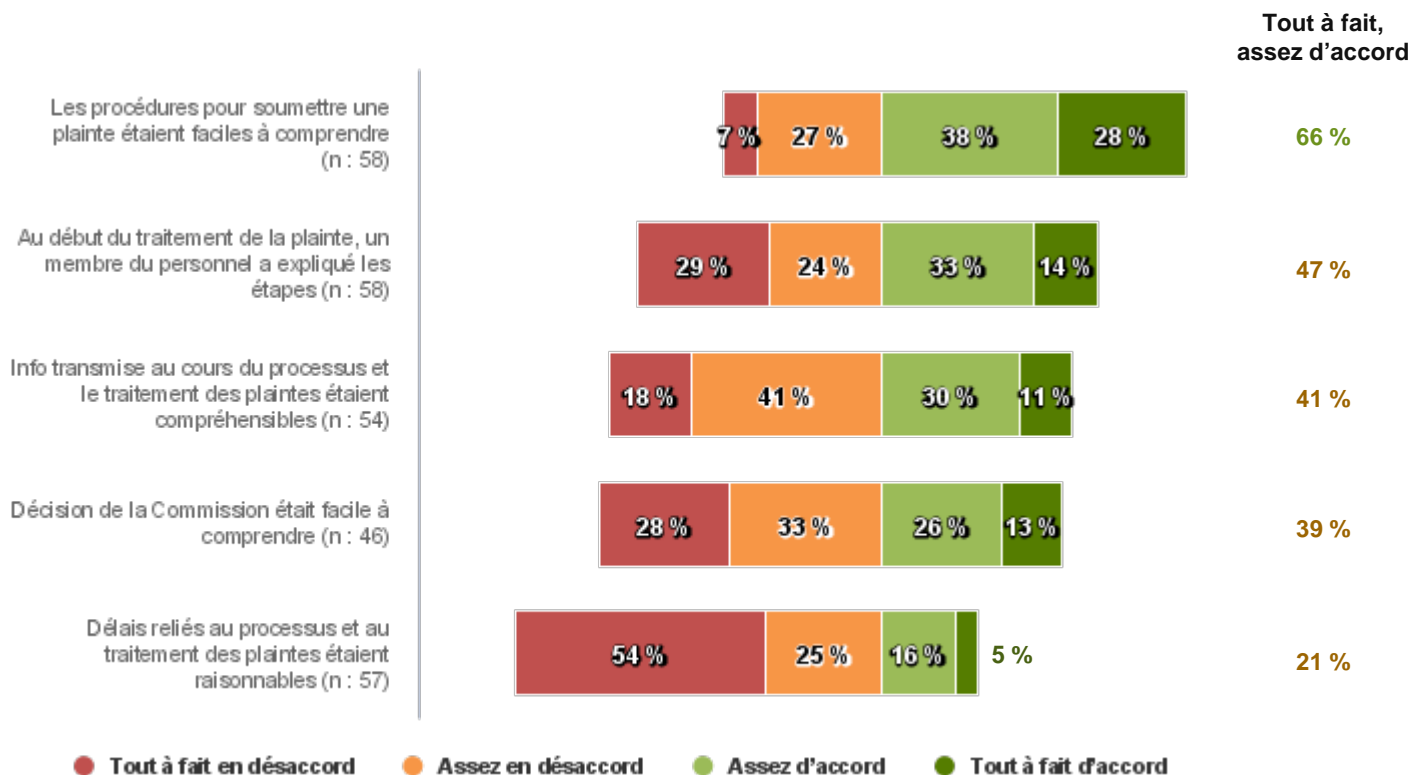
ÉVALUATION DU SERVICE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Q27ABCDE. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : répondants ayant expérimenté le service de traitement des plaintes, excluant la non-réponse

Mis à part la facilité des procédures pour soumettre une plainte qui est assez bien évaluée par les répondants, les autres composantes du service génèrent beaucoup d'insatisfaction, particulièrement les délais liés au processus et au traitement des plaintes et la facilité à comprendre les décisions rendues par la Commission.



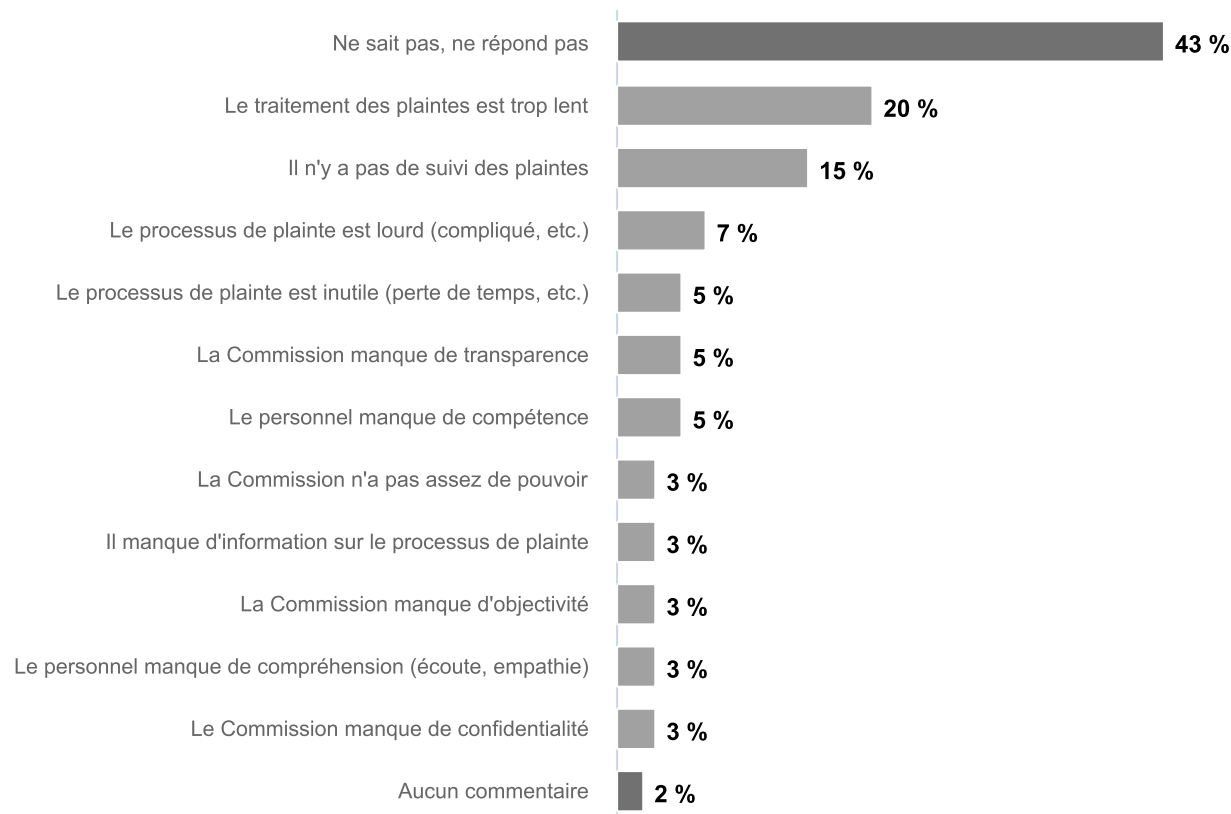
AUTRES COMMENTAIRES AU SUJET DU SERVICE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Q28. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des plaintes de la Commission?

Base : répondants ayant expérimenté le service de traitement des plaintes, n : 61

On mentionne principalement que les délais de traitement des plaintes sont trop longs (20 %) et qu'il manque de suivi des plaintes (15 %).



A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines in shades of teal and light blue, resembling a molecular or digital structure.

Chapitre 12

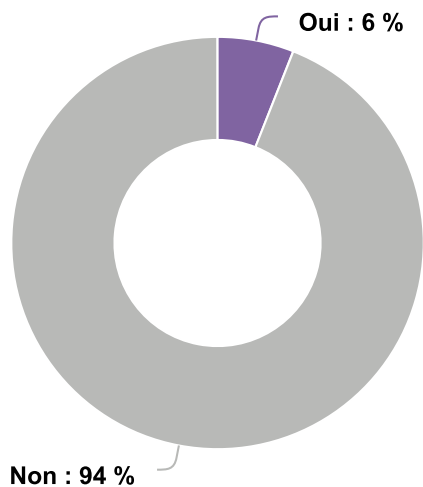
PLAINTES CONTRE LA COMMISSION

SATISFACTION DU TRAITEMENT ACCORDÉ À LA PLAINTÉ CONTRE LA COMMISSION

Q29. Avez-vous déjà porté plainte contre la Commission d'accès à l'information relativement à la qualité des services que vous avez reçus?

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 494

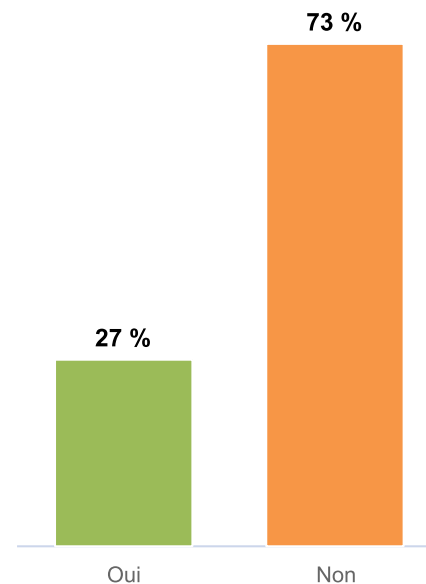
Une faible proportion de répondants ont déjà porté plainte contre la Commission pour les services reçus.



Q30. Avez-vous été satisfait du traitement accordé à votre plainte?

Base : répondants ayant déjà porté plainte, excluant la non-réponse, n : 26

On observe une faible proportion de répondants satisfaits du traitement accordé à leur plainte. Il faut toutefois interpréter ce résultat avec prudence en raison de la faible taille de l'échantillon.

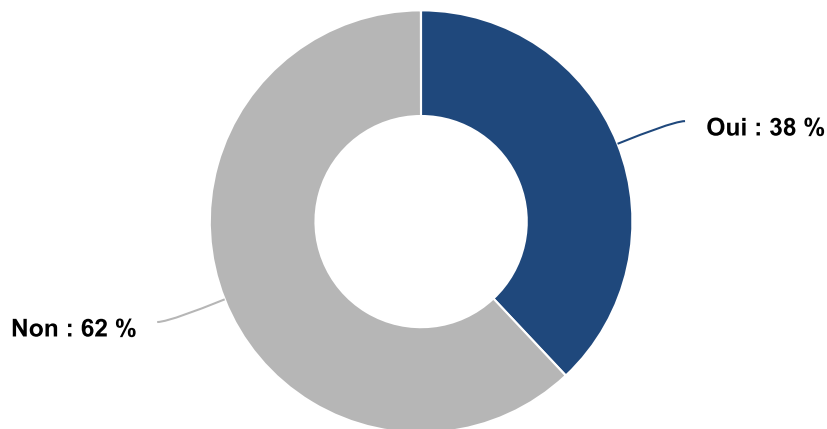


NOTORIÉTÉ DU SERVICE DE PLAINTES CONTRE LA COMMISSION

Q31. Saviez-vous que vous pouviez porter plainte contre la Commission relativement à la qualité des services que vous avez reçus?

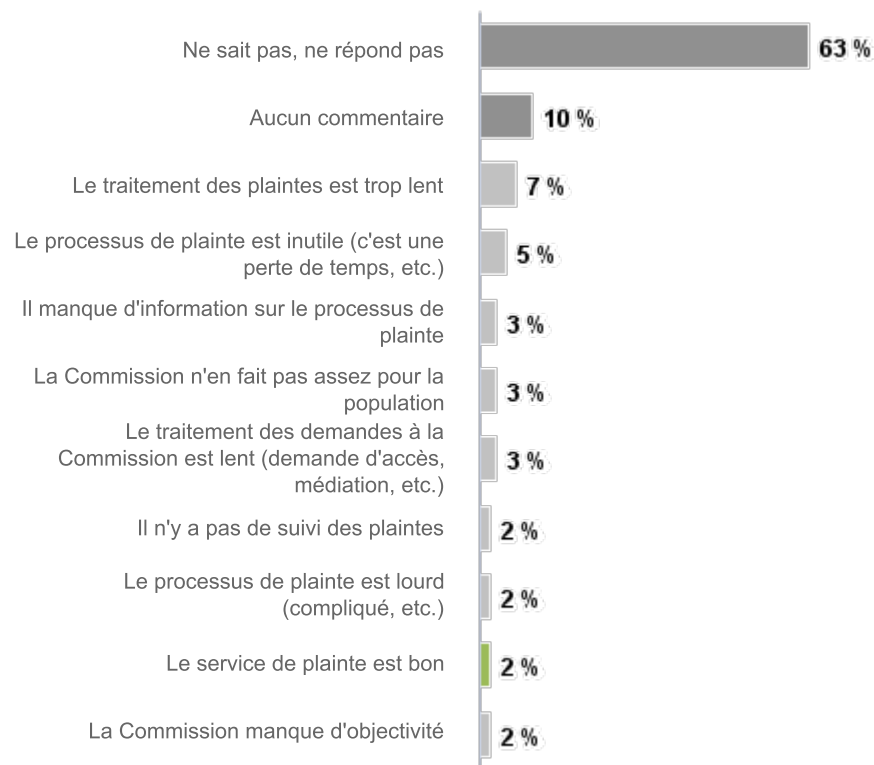
Base : tous, n : 507

La majorité des répondants n'étaient pas au courant qu'ils pouvaient porter plainte contre la Commission.



Q32. Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des plaintes contre la Commission?

Base : tous, n : 507



A network diagram in the top right corner, consisting of various sized nodes (circles) connected by thin lines, set against a light blue background. The nodes are in shades of teal and grey, and the lines are thin and light blue.

Conclusions

Certains moyens de communication avec la Commission génèrent davantage d'insatisfaction

À la lumière des résultats de ce sondage, on remarque un taux de satisfaction relativement élevé en ce qui concerne les communications par courriel et par téléphone, soit les deux moyens de communication les plus utilisés par les clients de la Commission. Au téléphone, la majorité des répondants (75 %) affirment que les délais d'attente étaient très ou assez courts avant d'obtenir une réponse; cependant, près de quatre répondants sur dix se disent peu satisfaits de l'exactitude de la réponse obtenue. Par courriel, les répondants sont nombreux à avoir confiance en la confidentialité des renseignements fournis et la clarté des communications avec le personnel.

Bien que les communications postales et « personne à personne » aient été généralement bien évaluées par les répondants pour des aspects particuliers (confidentialité, clarté des réponses, réponses aux questions), celles-ci sont cependant moins bien évaluées de manière globale (moins de 60 % de satisfaction), particulièrement les communications en personne (49 %), pour lesquelles plusieurs ont perçu que l'information transmise par la Commission n'était pas impartiale.

À propos des communications, on remarque que les répondants ont des commentaires négatifs particulièrement à l'égard des trop longs délais de traitement des dossiers (21 %) et qu'il y a peu de suivi de dossier avec sa clientèle (7 %).

Quant au site internet de la Commission, près des trois quarts (72 %) des répondants affirment l'avoir consulté au cours des 12 derniers mois. Le site est jugé convivial et facile à consulter par la majorité des gens l'ayant consulté, bien que plusieurs (56 %) affirment que les rubriques et documents consultés n'ont répondu que partiellement à leurs besoins. Les principales sections consultées sont « Formulaires et lettres types » (65 %), « Lois et règlements » (45 %) et la listes des organismes assujettis et des responsables de l'application de la Loi sur l'accès (42 %).

Beaucoup d'insatisfaction pour les autorisations de recherche et le traitement des plaintes

Les audiences de la Commission et les médiateurs sont généralement bien évalués par les répondants, mais une importante proportion d'entre eux (64 %) trouvent que le délai entre l'ouverture du dossier et le premier contact avec le médiateur était trop long.

Les éléments les moins bien évalués par les répondants sont les autorisations de recherche et le traitement des plaintes. En matière d'autorisation de recherche, on remarque une grande insatisfaction des répondants concernant la simplicité des procédures pour soumettre une entente de communication et le respect des délais pour que la Commission rédige un avis. Quant au traitement des plaintes, on observe beaucoup d'insatisfaction pour les longs délais du processus, pour la clarté des informations transmises de même que pour la clarté de la décision rendue.



Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE

Population cible

Clients de la Commission d'accès à l'information.

Plan d'échantillonnage

Au total, 507 parents ont répondu au sondage.

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été conçu en étroite collaboration avec la Commission. La version finale du questionnaire est présentée à l'annexe 2.

COLLECTE

Période de collecte

Sondage en ligne réalisé du 26 novembre au 8 décembre 2019.

PONDÉRATION

Aucune pondération n'a été appliquée.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	1
Taille de l'échantillon	5 231	Désabonnement	26
Nombre d'entrevues visées	500	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	658
Invitations envoyées (A)	3 600	UNITÉ NON JOINTE	
Courriels ayant fait une demande de non-contact	35	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	3
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	14
Questionnaires complétés	507	Autres messages de retour non reconnus	160
Hors de la population visée	0	Unité non jointe totale (D)	177
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	507	Courriel invalide (usager@)	405
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	5	Unité inexistante totale (E)	405
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	20,6 %
Abandon durant le questionnaire	119	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	77,1 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	15,9 %

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble
NOMBRE D'ENTREVUES	507
FACTEUR D'AJUSTEMENT	0,950
PROPORTION :	
99 % ou 1 %	0,8 %
95 % ou 5 %	1,8 %
90 % ou 10 %	2,5 %
80 % ou 20 %	3,3 %
70 % ou 30 %	3,8 %
60 % ou 40 %	4,1 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	4,1 %

Annexe 2

QUESTIONNAIRE





Sondage visant à mesurer la qualité des services

Commission d'accès à l'information

/*

Légende

*texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_Sl... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_Bi **Bienvenue!**
->>putECH

Q_MP *Mot de passe*

Q_inputECH q#SERVICE1=input('SERVICE1') et q#SERVICE2=input('SERVICE2') et
q#SERVICE3=input('SERVICE3') et q#SERVICE4=input('SERVICE4') et
q#SERVICE5=input('SERVICE5') et q#SERVICE6=input('SERVICE6') et
q#SERVICE7=input('SERVICE7') et q#SERVICE8=input('SERVICE8')

->>calSERV

Q_SERVICE1 *input*

Q_SERVICE2 ¯input*

Q_SERVICE3 ¯input*

Q_SERVICE4 ¯input*

Q_SERVICE5 ¯input*

Q_SERVICE6 ¯input*

Q_SERVICE7 ¯input*

Q_SERVICE8 ¯input*

 ¯

Q_incalSERV Q#JURIDIC=0 et
lorsque Q#SERVICE1=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE2=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE3=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE4=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE5=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE6=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE7=1 alors Q#JURIDIC=1 et
lorsque Q#SERVICE8=1 alors Q#JURIDIC=1

Q_incalRECH Q#RECHERCHE=0 et
lorsque Q#SERVICE1=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE2=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE3=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE4=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE5=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE6=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE7=2 alors Q#RECHERCHE=1 et
lorsque Q#SERVICE8=2 alors Q#RECHERCHE=1

Q_incalPLAIN Q#PLAINTES=0 et
lorsque Q#SERVICE1=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE2=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE3=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE4=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE5=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE6=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE7=8 alors Q#PLAINTES=1 et
lorsque Q#SERVICE8=8 alors Q#PLAINTES=1

->>1a

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_JURIDIC *Autocomplété*

0=Non
1=Oui

Q_RECHERCHE *Autocomplété*

0=Non
1=Oui

Q_PLAINTES *Autocomplété*

0=Non
1=Oui

/*Profil des répondants*/

Q_1a Parmi les moyens suivants, lesquels avez-vous utilisés pour communiquer avec la Commission d'accès à l'information?

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,5
*Selectif=99

1=Communication téléphonique
2=Communication postale
3=Communication « personne à personne »
4=Communication par courriel
90=Autres (précisez)<précisez>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_2a Si cela était possible, utiliseriez-vous d'autres moyens de communication ?

1=Oui
2=Non->3
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre->3

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_2b1

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,5
*Selectif=99

Lesquels ?

1=Formulaires électroniques soumis en ligne
2=Plateforme
3=Réseaux sociaux
4=Un accès unique gouvernemental
90=Autres (précisez)<précisez>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_3

Aviez-vous entendu parler de la Commission avant d'avoir recours à ses services ?

1=Oui
2=Non

/*Section communication téléphonique*/

/*Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication par téléphone avec la Commission Q1=1*/

Q_sical4
->>cal8a

si q#1a=1->5

Q_5

Lorsque vous avez communiqué avec la Commission par téléphone, l'attente a-t-elle été généralement

1=Très courte
2=Assez courte
3=Assez longue
4=Très longue
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_6

Êtes-vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait l'exactitude des réponses obtenues ?

1=Très satisfait
2=Assez satisfait
3=Assez insatisfait
4=Très insatisfait
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_7

Est-ce que la réponse a satisfait votre besoin ?

1=Très satisfait
2=Assez satisfait
3=Assez insatisfait

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

4=Très insatisfait
7=Le dossier est encore en cours
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

/*Section communication postale*/

/*Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication par voie postale avec la Commission Q1=2*/

Q_sical8a si q#1a=2->8a
->>cal10a

Q_8a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

Le personnel de la Commission s'est toujours identifié clairement lors de ses contacts avec vous par voie postale

*format matriciel
*pasdelegende

4=Tout à fait en désaccord
3=Assez en désaccord
2=Assez d'accord
1=Tout à fait d'accord
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_8b 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

*format matriciel

Q_8c Le personnel de la Commission s'est exprimé par voie postale de façon à ce que vous le compreniez

*format matriciel

Q_8d Vous faites confiance au personnel de la Commission pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels ?

*format matriciel

/*Section communication « personne à personne »

Cette section concerne les répondants qui ont effectué au moins une communication « personne à personne » Q1=3*/

Q_sical10a si q#1a=3->10a
->>cal12a

Q_10a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Le personnel de la Commission s'est exprimé de façon à ce que vous le compreniez lors des rencontres en personne

*format matriciel
*pasdelegende

4=Tout à fait en désaccord
3=Assez en désaccord
2=Assez d'accord
1=Tout à fait d'accord
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_10b Le personnel de la Commission vous a servi avec respect lors des rencontres en personne

*format matriciel

Q_10c Lors des rencontres en personne, 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

*format matriciel

Q_10d L'information transmise, lors des rencontres était empreinte d'impartialité

*format matriciel

Q_10e Vous aviez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Section communication par courriel*/

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

Q_sical12a si q#1a=4->12a
->>13a

Q_12a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

Le personnel de la Commission s'est toujours identifié clairement lors de ses contacts par courriel avec vous

*format matriciel
*pasdelegende

4=Tout à fait en désaccord
3=Assez en désaccord
2=Assez d'accord
1=Tout à fait d'accord
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_12c En utilisant le courriel, le personnel de la Commission a toujours répondu à vos questions, ou vous a dirigé vers un tiers pouvant le faire

*format matriciel

Q_12d Le personnel de la Commission s'est exprimé par courriel de façon à ce que vous compreniez

*format matriciel

Q_12e Vous avez confiance qu'on assurait la confidentialité des renseignements que vous avez fournis

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Section Internet*/

Q_13a Au cours des 12 derniers mois, quand avez-vous consulté le site Internet de la Commission ?
Cochez tout ce qui s'applique

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,4
*Selectif=4,9

- 1=Avant d'entreprendre votre démarche avec la Commission
- 2=Pendant votre démarche avec la Commission
- 3=Après votre démarche avec la Commission
- 4=Je n'ai pas consulté le site de la Commission/*->17a*/
- 9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre/*->17a*/

Q_sical14a si q#13a=4,9->cal17
->>14a1

Q_14a1 Parmi les sections suivantes, lesquelles avez-vous consultées ?
Cochez tout ce qui s'applique

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,4
*Selectif=95,99

- 1=Formulaires et lettres types
- 2=Questions fréquentes
- 3=Liens utiles
- 4=Liste des organismes assujettis et des responsables de l'application de la Loi sur l'accès
- 5=Décisions et avis
- 6=Lois et règlements
- 7=Publications et documentation
- 8=Agenda et événements
- 9=À propos de nous
- 10=Diffusion de l'information
- 95=Aucun de ces choix/*->15*/
- 99=Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre/*->15*/

Q_sical14b si q#14a1=95,99->15
->>14b

Q_14b Les documents / rubriques que vous avez consultés ont-ils répondu à votre besoin ?

- 1=Totalement
- 2=Partiellement
- 3=Pas du tout
- 9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_15 Dans quelle mesure était-il facile de trouver des informations sur le site de la Commission ?

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*i*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

1=Très facile
2=Assez facile
3=Assez difficile
4=Très difficile
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_16 Selon votre expérience, le site de la Commission est-il convivial ?

1=Très convivial
2=Plutôt convivial
3=Peu convivial
4=Pas du tout convivial
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

/*Résumé de la satisfaction – Outils de communication*/

/* affichage des choix selon les canaux cochés en Q1*/

Q_sical17 si q#1a=1,2,3,4->calaff17
->>cal18

Q_incalaff17 Afficher q#17a et afficher q#17b et afficher q#17c et afficher q#17d

Q_incalmasq17 lorsque q#1a≠1 alors masquer q#17a et
lorsque q#1a≠2 alors masquer q#17b et
lorsque q#1a≠3 alors masquer q#17c et
lorsque q#1a≠4 alors masquer q#17d

Q_17a 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 dernière expérience ?

Lors des communications téléphoniques

*format matriciel
*pasdelegende

4=Très insatisfait
3=Assez insatisfait
2=Assez satisfait
1=Très satisfait
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_17b Lors des communications postales
*format matriciel

Q_17c Lors des communications « personne à personne »
*format matriciel

Q_17d Lors des communications par courriel
*format matriciel

Q_sical18 si q#1a=99->cal19

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

->>18nsp

Q_18 Auriez-vous des commentaires à formuler à propos des communications de la Commission?

*exclusif=(18,18nsp)

<<
<< _____ >>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

/*Section traitement des dossiers juridictionnels selon les données de l'échantillon*/

Q_sical19 si q#JURIDIC=1->19
->>cal22

/*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*/

Q_19 Depuis les six dernières années, laquelle des situations suivantes correspond le plus à la vôtre lorsque vous avez fait affaire avec la Commission ?

- 1=Vous avez utilisé uniquement le service de médiation
- 2=Vous avez été en audience uniquement
- 3=Vous avez utilisé le service de médiation et vous avez été en audience
- 4=Vous n'avez pas utilisé les services de médiation, pas plus que vous avez été en audience
- 9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_20 Dans quelle situation étiez-vous parmi les suivantes ?

- 1=Demandeur/demanderesse ou son représentant
- 2=Organisme public ou son représentant
- 3=Entreprise privée ou son représentant
- 90=Autre (précisez)<précisez>
- 99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

/* Q19=2 ou 3 */

Q_sical21a si q#19=2,3->21a
->>cal22

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_21a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

L'heure prévue de vos audiences a été respectée

*format matriciel
*pasdelegende

4= Tout à fait en désaccord
3= Assez en désaccord
2= Assez d'accord
1= Tout à fait d'accord
7=*((F #4D4D4F Ne s'applique pas))
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_21b En cas de retard pour une audience, avez-vous été prévenu du délai d'attente

*format matriciel

Q_21c Au début de l'audience, le commissaire s'est présenté et il a invité les gens à faire de même

*format matriciel

Q_21d Au début de l'audience, le commissaire vous a expliqué le déroulement de l'audience

*format matriciel

Q_21e Les procédures pour l'audience étaient simples

*format matriciel

Q_21f Vous avez été informé des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties

*format matriciel

Q_21g La décision qui a été rendue à la suite de l'audience était facile à comprendre

*format matriciel

Q_21h Vous avez reçu votre décision dans un délai maximal de 90 jours

*format matriciel

Q_21i Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du traitement des dossiers juridictionnels de la Commission?

*exclusif=(21i,21insp)

<<
<< _____ >>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

/*Section médiation*/

/*Si Q19=1 ou 3*/

Q_sical22 si q#19=1,3->22

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

->>cal25a

Q_22 Selon vous, le délai entre l'ouverture du dossier et le premier contact par le médiateur était :

- 1=Très rapide
- 2=Assez rapide
- 3=Assez long
- 4=Très long
- 9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_23a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

Que ce soit pour une session de médiation par téléphone ou en personne, l'heure de vos rendez-vous a été respectée

*format matriciel
*pasdelegende

- 4=Tout à fait en désaccord
- 3=Assez en désaccord
- 2=Assez d'accord
- 1=Tout à fait d'accord
- 9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_23b En cas de retard pour une session de médiation, vous avez été prévenu du délai d'attente

*format matriciel

Q_23c Au début de la médiation, le médiateur vous a expliqué le déroulement de celle-ci

*format matriciel

Q_23d Le médiateur a fait les efforts appropriés afin d'atteindre un règlement envisagé avec les autres parties

*format matriciel

Q_24 Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de médiation de la Commission?

*exclusif=(24,24nsp)

- <<
- <<_____>>
- 99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

/*Section autorisation de recherche selon les infos de l'échantillon*/

Q_sical25a si q#RECHERCHE=1->25a
->>cal27a

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_25a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

Les procédures pour soumettre une entente de communication entre vous et un autre organisme étaient faciles à comprendre

*format matriciel
*pasdelegende

4=Tout à fait en désaccord
3=Assez en désaccord
2=Assez d'accord
1=Tout à fait d'accord
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_25b Les délais pour rédiger un avis ont été respectés par la Commission

*format matriciel

Q_26 Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des autorisations de recherche de la Commission?

*exclusif=(26,26nsp)

<<
<< _____ >>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

/*Section traitement des plaintes selon les infos de l'échantillon*/

Q_sical27a si q#PLAINTES=1->27a
->>29

Q_27a Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, assez en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants ?

Les procédures pour soumettre une plainte étaient faciles à comprendre

*format matriciel
*pasdelegende

4=Tout à fait en désaccord
3=Assez en désaccord
2=Assez d'accord
1=Tout à fait d'accord
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_27b Au début du traitement de votre plainte, un membre du personnel de la Commission vous a expliqué les étapes du traitement de celle-ci

*format matriciel

Q_27c Les délais liés au processus et au traitement des plaintes étaient raisonnables

*format matriciel

Q_27d L'information transmise au cours du processus et le traitement des plaintes étaient compréhensibles

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

*format matriciel

Q_27e La décision de la Commission était facile à comprendre
*format matriciel

Q_28 Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des plaintes de la Commission?

*exclusif=(28,28nsp)

<<
<< _____ >>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

/*Section plaintes contre la Commission tous*/

Q_29 Avez-vous déjà porté plainte contre la Commission d'accès à l'information relativement à la qualité des services que vous avez reçus ?

1=Oui
2=Non ->31
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre ->31

Q_30 Si oui, avez-vous été satisfait du traitement accordé à votre plainte ?

1=Oui
2=Non
9=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre

Q_31 Saviez-vous que vous pouviez porter plainte contre la Commission relativement à la qualité des services que vous avez reçus ?

1=Oui
2=Non

Q_32 Auriez-vous des commentaires à formuler à propos du service de traitement des plaintes contre la Commission ?

*exclusif=(32,32nsp)

<<
<< _____ >>
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

Q_FIN Merci de votre temps!

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/