



Ressources naturelles
Canada

Natural Resources
Canada

Système d'arpentage des terres du Canada (SATC) Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2020-2021 Rapport final

Préparé pour Ressources naturelles Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro de contrat : 23483-210097/001/CY

Valeur du contrat : 64 122,53 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 8 juillet 2020

Date de livraison : 15 janvier 2021

Numéro d'enregistrement : POR 010-20

Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez contacter Ressources naturelles Canada à l'adresse suivante

nrcan.por-rop.rncan@canada.ca

This report is also available in English.

Système d'arpentage des terres du Canada (SATC) Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2020-2021 Rapport final

Préparé pour Ressources naturelles Canada
Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group
Janvier 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats du sondage en ligne mené par Earncliffe Strategy Group pour le compte de Ressources naturelles Canada. La recherche a été menée de novembre à décembre 2020.

This publication is also available in English under the title : Canada Land Survey System (CLSS) Client Satisfaction Survey 2020-21

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de Ressources naturelles Canada. Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez communiquer avec Ressources naturelles Canada à l'adresse nrcan.por-rop.rncan@canada.ca.

Numéro de catalogue : M124-11/1-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-37910-4

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 010-20)

M124-11/1-2021E-PDF
978-0-660-37910-4 (Rapport final, anglais)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Ressources naturelles, 2021

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	1
RÉSUMÉ.....	2
INTRODUCTION.....	7
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES.....	8
SECTION A : ARPENTEURS.....	9
SECTION B : APPROBATEURS.....	28
SECTION C : AUTOCHTONES.....	43
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	57
ANNEXE A : RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE.....	59
ANNEXE B : QUESTIONNAIRES.....	64
ANNEXE C : RÉPONSES TEXTUELLES OUVERTES.....	92

RÉSUMÉ

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter à Ressources naturelles Canada ce rapport résumant les résultats de la recherche quantitative menée pour mieux comprendre comment et pourquoi différents groupes de clients utilisent les services et les outils du Système d’arpentage des terres du Canada (SATC).

Récemment, la Direction de l’arpenteur général (DAG) s’est engagée à renouveler les sondages d’information auprès des utilisateurs afin de mesurer la satisfaction des clients quant à leur expérience avec le SATC. Le SATC administre un cadre législatif, des normes et des systèmes d’information ainsi que l’infrastructure d’arpentage officielle qui recense et protège les limites des droits de propriété permettant les transactions foncières sur les terres du Canada. Le renouvellement des sondages sur la satisfaction des utilisateurs est important pour recueillir des commentaires sur l’efficacité des services et des outils du point de vue des principaux intervenants. Les résultats de la recherche seront utilisés pour améliorer la satisfaction des clients à l’égard des produits et services du SATC. Les résultats serviront à améliorer les relations avec les principaux intervenants en permettant de mieux comprendre comment et pourquoi les différents groupes de clients utilisent ces services, outils et données. La recherche sera également utile pour déterminer les domaines prioritaires pour les améliorations futures au SATC.

Les objectifs de la recherche étaient de mesurer l’efficacité et le rendement des services, des outils et des données du SATC afin de cerner les éléments susceptibles d’être améliorés. En outre, la recherche visait à mieux comprendre comment et pourquoi différents groupes de clients utilisent les services et les outils du SATC. La valeur du contrat pour ce projet était de 64 122,53 \$, TVH comprise.

Pour atteindre ces objectifs, Earnscliffe a mené une vaste vague de recherches quantitatives auprès de trois groupes d’intervenants spécifiques soit les : arpenteurs des terres du Canada, autres organismes d’approbation en gestion des terres (approbateurs), et finalement les utilisateurs et organismes autochtones. Au total, 105 arpenteurs des terres du Canada ont répondu au sondage en ligne (taux de réponse de 26 %), qui a été réalisé du 1^{er} novembre au 7 décembre 2020, le sondage ayant duré en moyenne 10 minutes. Au total, 51 représentants d’organismes gouvernementaux responsables des approbations de plans (approbateurs) ont répondu au sondage en ligne (taux de réponse de 23 %) du 1^{er} novembre au 7 décembre, le sondage a duré en moyenne sept minutes. Enfin, 78 utilisateurs et organismes autochtones ont répondu au sondage par téléphone ou en ligne (taux de réponse de 27 %) du 1^{er} novembre au 18 décembre, le sondage a duré en moyenne 15 minutes.

Étant donné de la très petite taille des échantillons pour chaque groupe d’utilisateur respectif, aucun test sur la signification au niveau de la région de provenance n’a été effectué, mais certaines différences régionales peuvent être observées dans les tableaux de données en annexe.

Constatations générales

- Les niveaux de satisfaction générale sont élevés, quel que soit le groupe de répondants, et pour deux de ces groupes, les résultats sont assez élevés. Un peu moins des deux tiers (65 %) des utilisateurs et des organisations autochtones sont au moins quelque peu satisfaits de la DAG. Seulement 1 % des utilisateurs et organisations autochtones sont insatisfaits, tandis que 8 % n’ont pas formulé d’opinion sur le sujet. Les arpenteurs sont plus satisfaits, 80 % d’entre eux se disant au moins quelque peu satisfaits (seulement 1 % d’insatisfaits et 13 % de NSP/PR/S.O.), tandis que les approbateurs sont les plus satisfaits avec 91 % (2 % d’insatisfaits et 4 % sans opinion).
- En termes de fréquence des demandes, l’utilisation varie quelque peu en fonction des clients sondés. Les approbateurs sont les plus susceptibles d’avoir fait une demande des services au cours des deux dernières années, tandis que les répondants autochtones sont les moins nombreux.
 - Une majorité des répondants autochtones ont demandé des services d’une à cinq fois au cours des deux dernières années. Quant aux arpenteurs, ils sont divisés, un tiers a effectué plus de 10 demandes de service au cours des deux dernières années, et un autre tiers en a effectué d’une à cinq demandes. Enfin, plus de la moitié des approbateurs (53 %) ont effectué plus de 10 demandes de service au cours des deux dernières années.
- Le courriel est de loin le principal moyen de communication, suivi de près par le téléphone.
- La majorité des répondants sont capables de trouver un point de contact clair, et pratiquement tous les répondants indiquent qu’ils ont été servis dans la langue de leur choix.
- Quel que soit le public visé, la raison la plus fréquente pour avoir communiqué avec la DAG est un projet d’arpentage spécifique.
 - Parmi les répondants autochtones, la deuxième raison la plus populaire est une préoccupation ou une question sur les limites (75 %). Pour les arpenteurs, la deuxième raison la plus courante est une norme ou une exigence de l’arpentage (68 %), et pour les approbateurs, il s’agit d’une question sur des descriptions légales de territoires (70 %).
- La satisfaction à l’égard de la DAG est également assez élevée pour toute une série de critères spécifiques.
 - Les arpenteurs sont les plus satisfaits de l’utilité de la DAG (69 %), de la connaissance du personnel (65 %) et de sa réactivité (62 %). Seuls 2 % à 3 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un quelconque attribut donné.
 - Les approbateurs sont plus satisfaits du fait que la DAG offre un point de contact clair (76 %), des connaissances du personnel (75 %) et de sa serviabilité (71 %). La réactivité (65 %) et l’efficacité de la communication (63 %) sont légèrement moins satisfaisantes. Seuls 2 % à 6 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un quelconque attribut donné.
 - Les répondants autochtones sont les plus satisfaits des connaissances du personnel (68 % très satisfaits), suivis de près par sa serviabilité (46 %) et l’efficacité de la communication (44 %). La réactivité et la livraison d’informations faciles à comprendre (à égalité avec 41 %) arrivent en dernière position. Seuls 1 % à 8 % des répondants autochtones se sont déclarés insatisfaits d’un attribut donné.
 - Il est important de noter que si les réponses des Autochtones sont légèrement plus faibles en termes de satisfaction, cependant les niveaux d’insatisfaction restent faibles pour les trois publics ciblés.

- En ce qui concerne les services offerts aux communautés autochtones, plus d’une communauté sur cinq (22 %) a mené plus de 20 arpentages sur son territoire au cours des deux dernières années, un autre un sur cinq ont mené de 6 à 20 arpentages dans leur communauté au cours des deux dernières années.
 - Le type d’arpentage le plus courant est l’arpentage de limites intérieures ou la subdivision (75 %), suivi de l’arpentage des limites extérieures de la communauté (57 %) et de l’arpentage d’emprises (46 %). Une personne sur quatre (26 %) déclare avoir fait effectuer un arpentage dans la communauté au cours des derniers mois.
- Pour l’approbation d’un plan d’arpentage, les répondants autochtones préfèrent généralement le faire en obtenant une résolution du conseil de bande (59 %), des courriels d’une personne en autorité (44 %) ou la signature du plan d’arpentage lui-même (41 %) comme méthodes privilégiées.
 - La majorité (55 %) est à l’aise d’approuver les plans d’arpentage qui leur sont soumis.
 - Les trois quarts estiment qu’ils sont suffisamment consultés lors du processus d’arpentage (72 %).
 - Les recommandations qui pourraient améliorer le processus d’arpentage dans leur communauté sont une meilleure communication (12 %), un meilleur accès aux arpenteurs de la DAG ou aux arpenteurs locaux (9 %) et l’engagement communautaire (8 %).
 - Près des deux tiers (62 %) ne connaissent pas du tout le formulaire d’approbation de la Première Nation ou de la bande sur le site Web MonSATC. Parmi ceux qui le connaissent, un peu moins de la moitié (48 %) en sont au moins quelque peu satisfaits.
 - Deux répondants sur trois aimeraient pouvoir approuver les plans d’arpentage par le biais d’une demande en ligne et 78 % utiliseraient la demande en ligne pour approuver les plans d’arpentage s’il y en avait une de disponible.
- Si l’on examine de plus près l’utilisation des ressources d’arpentage par les arpenteurs et leur satisfaction à cet égard, deux sur cinq ont accès ou l’utilisent le site Web MonSATC pour des recherches ou des liens vers d’autres outils et pages d’information, tandis qu’un sur deux n’a jamais consulté ou utilisé VEFNTC.
 - En ce qui concerne plus particulièrement leur expérience avec les Normes nationales d’arpentage des terres du Canada, plusieurs sont satisfaits de leur capacité à répondre aux besoins du système d’arpentage des terres du Canada (81 %), cependant ils sont moins satisfaits de l’adaptabilité aux besoins des clients (67 %). Seuls 2 % à 6 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un quelconque attribut donné des Normes nationales. De même, seuls 5 % à 10 % des arpenteurs étaient insatisfaits d’un aspect spécifique de celles-ci.
 - En ce qui concerne plus particulièrement leur expérience avec MonSATC, la majorité (88 %) sont d’accord qu’il réponde à leurs besoins et un peu moins sont satisfaits de sa capacité à résoudre les problèmes ou à obtenir des réponses aux questions (75 %). Seuls 2 % à 6 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un quelconque aspect donné.
- Pour deux arpenteurs sur cinq, un délai de service de cinq jours ou plus aurait un impact très important, alors qu’un délai d’une heure n’aurait aucun impact pour deux tiers des arpenteurs.
 - Neuf arpenteurs sur dix (89 %) sont satisfaits de l’émission des instructions d’arpentage dans un délai raisonnable, cependant la satisfaction est moins grande en ce qui concerne le processus de demande de modifications d’instructions par l’intermédiaire de MonSATC (73 %). Entre 2 % à 9 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un attribut donné.

- Si l’on considère plus particulièrement leur expérience du traitement et de l’examen des plans d’arpentages, la satisfaction est la plus élevée en ce qui concerne le service du personnel de la DAG (85 %), mais un peu moins en ce qui concerne les informations et les notifications disponibles dans MonSATC (80 %) et seuls 4 % à 10 % des arpenteurs sont insatisfaits d’une expérience donnée.
- En termes d’expérience avec la signature numérique et avec maCLÉ, deux tiers sont satisfaits de la convivialité pour signer le document d’arpentage, mais le taux de satisfaction chute de manière significative à 27 % en ce qui concerne la facilité de l’installation et de renouvellement.
- Enfin, en ce qui concerne VEFNTC, les trois quarts sont satisfaits de la facilité d’accès (73 %), tandis que la satisfaction quant à la facilité de compréhension des informations fournies dans le rapport chute à 60 %. Seuls 4 % à 13 % des arpenteurs sont insatisfaits d’une quelconque caractéristique donnée.
- Dans l’ensemble, les approbateurs accèdent moins fréquemment aux ressources d’arpentage; 45 % n’ayant jamais accédé ou utilisé le système d’approbation en ligne, il en va de même pour un tiers des répondants n’ayant jamais demandé à la DAG d’assurer la gestion de la fourniture de services d’arpentage, et un quart n’ayant jamais reçu de services relatifs à la réglementation des arpentages.
 - La satisfaction par rapport aux attributs concernant les expériences avec la DAG assurant la gestion de la prestation de services est élevée, entre 85 % et 93 % selon l’attribut. Seuls 2 % à 6 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un quelconque attribut donné.
 - En ce qui concerne les expériences de service liées à la réglementation des arpentages, la satisfaction est la plus élevée en termes de résolution efficace des problèmes (97 %) et la plus faible en termes de garantie que les corrections nécessaires ont été apportées aux plans (81 %). Seuls 0 % à 3 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un quelconque attribut donné.
 - Enfin, si l’on examine spécifiquement les expériences avec l’approbation en ligne, les répondants sont plus satisfaits de la convivialité (80 %), de la réponse aux besoins d’approbation de l’arpentage (79 %) et du fait que la liste de contrôle soit à la fois à jour et pertinente (79 %). Seuls 0 % à 4 % des approbateurs sont insatisfaits d’un quelconque attribut donné.
- En ce qui concerne l’utilisation des services numériques et de la satisfaction à leur égard, les réponses sont assez similaires pour les trois groupes sondés. L’outil de recherche de plan d’arpentage est plus fréquemment utilisé parmi les services numériques et en second lieu la superposition des terres du Canada dans Google Earth, quel que soit les répondants.
 - Pour les répondants autochtones et les approbateurs, la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada est la troisième plus consultée. Pour les arpenteurs, l’application de navigation cartographique est la troisième plus consultée.
 - Parmi les arpenteurs, la satisfaction est encore une fois la plus élevée en ce qui concerne la superposition des terres du Canada dans Google Earth et les services Web géospatiaux. Pour les approbateurs, la satisfaction est la plus élevée avec l’outil de recherche de plan d’arpentage et la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada. Enfin, parmi les utilisateurs et les organisations autochtones, la satisfaction est la plus élevée sur la superposition des terres du Canada dans l’outil Google Earth et ensuite sur l’outil de recherche de projet d’arpentage.
- Si l’on considère spécifiquement les répondants autochtones, près d’un sur deux (46 %) sont satisfait de l’accessibilité des données cadastrales et de limites de la DAG.

- La majorité (82 %) préférerait que toutes les informations disponibles soient organisées par nation ou communauté autochtone. Neuf personnes sur dix (88 %) estiment que des photos aériennes aideraient mieux à gérer leurs terres, des produits de cartographie cadastrale détaillées et la formation suivent de près à 82 %.
- Si ces informations étaient fournies, 19 % estiment qu’elles amélioreraient l’efficacité, tandis que 17 % pensent qu’elles permettraient un meilleur accès à l’information. Pour ceux qui ont opté pour une formation plus poussée, les sujets les plus populaires comprennent les outils en ligne de la DAG, la lecture des plans d’arpentage et la planification de projets, tous à 86 %.

Entreprise de recherche :

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)
Numéro de contrat : 23483-210097/001/CY
Date d’attribution du contrat : 15 janvier 2021

Je certifie par la présente, en tant que représentant d’Earnscliffe Strategy Group, que les produits finaux sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, telles que décrites dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d’attribution des marchés de recherche sur l’opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d’informations sur les intentions de vote, les préférences des partis politiques, les positions de l’électorat ou les évaluations des performances d’un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

Date : 15 janvier 2021



Doug Anderson
Partenaire, Earnscliffe

INTRODUCTION

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter à Ressources naturelles Canada ce rapport résumant les résultats de la recherche quantitative menée pour mieux comprendre comment et pourquoi différents groupes de clients utilisent les services et les outils du Système d’arpentage des terres du Canada (SATC).

Récemment, la Direction de l’arpenteur général (DAG) s’est engagée à réinstaurer les sondages auprès des clients pour mesurer leur satisfaction quant à leur expérience avec le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC). Le SATC administre un cadre législatif, des normes et des systèmes d’information ainsi que l’infrastructure d’arpentage officielle qui recense et protège les limites des droits de propriété permettant le support aux transactions foncières sur les terres du Canada. Le renouvellement des sondages auprès des utilisateurs est important pour recueillir des commentaires sur l’efficacité des services et des outils du point de vue des principaux intervenants.

Les objectifs de la recherche étaient de mesurer l’efficacité et le rendement des services, des outils et des données du SATC afin de déterminer les domaines susceptibles d’être améliorés. En outre, la recherche visait à mieux comprendre comment et pourquoi différents groupes de clients utilisent les services et les outils du SATC. Les objectifs spécifiques de la recherche sont les suivants :

- cerner les besoins, les préférences et les attentes des clients;
- prendre conscience de tout problème lié aux services, aux outils ou aux données du programme qui a une incidence sur sa fonctionnalité ou sa cohérence;
- recueillir des idées et des recommandations pour de nouvelles fonctions ou caractéristiques susceptibles d’apporter des avantages supplémentaires;
- obtenir un aperçu de la façon dont les clients perçoivent l’accessibilité, l’exactitude et l’opportunité des produits et services du SATC
- mesurer la satisfaction à l’égard du personnel en termes de connaissances, de professionnalisme et de réactivité.

Pour atteindre ces objectifs, Earnscliffe a mené une vaste vague de recherches quantitatives auprès de trois groupes d’intervenants spécifiques soit: les arpenteurs des terres du Canada, les organismes d’approbation en gestion des terres (approbateurs), et finalement les utilisateurs et organismes autochtones. Au total, 78 arpenteurs des terres du Canada ont répondu au sondage en ligne, qui s’est déroulé du 1^{er} novembre au 7 décembre 2020, le sondage ayant duré en moyenne 10 minutes. Au total, 51 autres approbateurs en gestion des terres du Canada ont répondu au sondage en ligne du 1^{er} novembre au 7 décembre, le sondage ayant duré en moyenne sept minutes. Enfin, au total, 105 utilisateurs et organisations autochtones ont répondu au sondage par téléphone ou en ligne du 1^{er} novembre au 18 décembre, le sondage ayant duré en moyenne 15 minutes.

Les résultats de la recherche serviront améliorer la satisfaction des clients à l’égard des produits et services du SATC. Les résultats seront utilisés pour améliorer la relation avec les principaux intervenants en permettant de mieux comprendre comment et pourquoi les différents groupes de clients utilisent ces

services, outils et données. La recherche sera également utile pour déterminer les domaines prioritaires sur lesquels effectuer des améliorations.

Les questionnaires et le rapport méthodologique sont annexés au présent rapport.

CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Ce rapport est divisé en trois sections : Les arpenteurs, les approbateurs et les Autochtones.

Les résultats représentent les résultats combinés indépendamment du lieu ou de la langue (anglais et français). En raison des arrondis, la somme des résultats peut ne pas toujours atteindre 100 %. L’utilisation de l’acronyme « NSP/PDR/S.O. » tout au long du rapport signifie « Ne sait pas/Pas de réponse/Sans objet ». En raison de la très petite taille des échantillons de chaque public respectif, aucun test de signification régionale n’a été effectué, mais des différences régionales peuvent être observées dans les tableaux de données en annexe.

SECTION A : ARPENTEURS

Il est important de noter que les employés de RNCan ont été autorisés à participer au sondage, mais ils n’ont pas été isolés dans l’analyse, car ils n’ont pas d’impact statistique sur les résultats globaux.

Satisfaction générale à l’égard de la DAG

Dans cette section, les répondants ont été interrogés sur une série de questions logistiques concernant leurs interactions avec la DAG au cours des deux dernières années, puis sur leur satisfaction à l’égard de la DAG en général, ainsi que sur leur satisfaction à l’égard des attributs de la DAG.

La pluralité des arpenteurs ont demandé des services ou des conseils à la DAG plus de 10 fois au cours des deux dernières années (28 %). Un sur cinq (20 %) a demandé des services de 6 à 10 fois, tandis qu’un sur quatre (26 %) a demandé des services de deux à cinq fois. La méthode de communication la plus courante est le courriel. Presque tous (99 %) utilisent ce moyen pour demander des services. De nombreux arpenteurs utilisent également le téléphone (87 %), tandis qu’un cinquième (20 %) font des demandes en personne.

Lorsqu’on leur a demandé s’ils étaient toujours en mesure de trouver un point de contact clair, 86 % des arpenteurs ont répondu « oui », et tous ont été servis dans la langue de leur choix. La plupart des demandes ont été faites en raison d’un projet d’arpentage spécifique (87 %), des normes ou exigences d’arpentage (68 %) ou de l’examen des plans d’arpentage (60 %). Quelques demandes ont été faites en raison d’un problème de signature numérique ou de maCLÉ (40 %), d’un problème avec les outils en ligne de la DAG ou de MonSATC (32 %), ou d’un avis sur les limites (31 %).

La satisfaction générale à l’égard de la DAG est élevée parmi les arpenteurs. Deux sur trois (65 %) sont très satisfaits, tandis que 15 % sont assez satisfaits. Il est à noter que seulement 1 % des arpenteurs sont insatisfaits de la DAG, tandis que 13 % ne donnent aucune réponse. En ce qui concerne les attributs spécifiques de la DAG, 69 % ont trouvé la DAG utile, 65 % ont trouvé que le personnel de la DAG était bien informé et 62 % l’ont trouvé réactif. Seuls 2 % à 3 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un quelconque attribut donné.

Tableau A1 : Q3 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)? n=105*

Fréquence des demandes de la DAG	
Pas du tout	11 %
Une fois	7 %
2 à 5 fois	26 %
6 à 10 fois	20 %
Plus de 10 fois	28 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	8 %

Tableau A2 : Q4 – *[SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. n=85*

Méthodes de communication avec la DAG

En personne	20 %
Courriel	99 %
Téléphone	87 %
Courrier traditionnel	0 %
Autres	5 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

Tableau A3 : Q5 – [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours été en mesure de trouver le bon point de contact? n=85

Point de contact	
Oui	86 %
Non	13 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	1 %

Tableau A4 : Q6 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ LES SERVICES OU CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix? n=85

Langue préférée utilisée	
Oui	100 %
Non	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

Tableau A5 : Q7 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. n=85

Raisons de communiquer avec la DAG	
Un projet d’arpentage spécifique	87 %
Normes ou exigences en matière d’arpentage	68 %
Révision de plans d’arpentage	60 %
Un problème avec la signature numérique ou maCLÉ	40 %
Un problème avec les outils en ligne de la DAG ou MonSATC	32 %
Conseils relatifs aux limites	31 %
Autres*.	4 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	1 %

* Les autres réponses comprennent des conseils, une collaboration et des clarifications.

Tableau A6 : Q8A – Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années? n=105

Satisfaction générale à l’égard de la DAG	
Très satisfait	65 %
Plutôt satisfait	15 %
Ni satisfait, ni insatisfait	6 %
Plutôt insatisfait	1 %
Très insatisfait	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	13 %

Tableau A7 : Q8B – *Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes? n=1*

Raisons des interactions décevantes	
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	100 %

Tableau A8 : Q9-11 – *Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la DAG pour chacun des attributs suivants? n=105*

Satisfaction à l’égard des attributs de la DAG						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Utilité	69 %	15 %	4 %	2 %	1 %	10 %
Connaissance du personnel	65 %	20 %	4 %	1 %	1 %	10 %
Réactivité	62 %	22 %	4 %	2 %	1 %	10 %

Utilisation des ressources d’arpentage et satisfaction à leur égard

Dans cette section, les répondants ont fait part de leur satisfaction à l’égard de diverses ressources d’arpentage, notamment les Normes nationales, MonSATC, le traitement et l’examen des plans d’arpentage officiel, maCLÉ et VEFNTC.

Au cours des deux dernières années, un arpenteur sur deux a consulté ou utilisé plus de dix fois le site Web MonSATC pour des recherches ou des liens vers d’autres outils et pages d’information (52 %). Un peu moins (46 %) ont accédé ou utilisé plus de 10 fois les Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada. Plus d’une personne sur quatre (28 %) a ouvert un projet d’arpentage par l’intermédiaire de MonSATC et a soumis un plan d’arpentage pour examen ou traitement plus de 10 fois, tandis que seulement une personne sur dix (11 %) a accédé à VEFNTC ou l’a utilisé plus de 10 fois.

Interrogés spécifiquement sur leur expérience des Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada, un arpenteur sur deux (47 %) est satisfait de sa capacité à répondre aux besoins du Système d’arpentage des terres du Canada. La satisfaction baisse légèrement à 44 % en ce qui concerne la facilité à trouver des informations et à obtenir des réponses aux questions sur les normes. Les arpenteurs affichent les niveaux de satisfaction les plus faibles en ce qui concerne les types de plans adéquats (38 %) et l’adaptation aux besoins des clients (35 %). Seuls 5 % à 10 % des arpenteurs sont insatisfaits d’un attribut donné.

Les arpenteurs ont recensé divers éléments prioritaires, si bien qu’un tiers (30 %) ait estimé qu’il ne fallait rien ajouter ou modifier, et plus d’un tiers (36 %) n’a pas donné de réponse. L’une des priorités cernées par plus d’un arpenteur était la demande d’un plus grand nombre d’exemples de plans.

Tableau A9 : Q12-15 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir fait l’une des choses suivantes? n=105*

Utilisation des ressources	
----------------------------	--

	Jamais	Une fois	De 2 à 5 fois	De 6 à 10 fois	Plus de 10 fois	NSP/PDR/S.O.
Consulté ou utilisé les Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada	8 %	3 %	24 %	18 %	46 %	2 %
Accédé au site Web MonSATC ou utilisé ce dernier pour des recherches ou des liens vers d’autres outils et pages d’information	11 %	5 %	18 %	11 %	52 %	2 %
Ouvert un projet d’arpentage par l’intermédiaire de MonSATC et soumis un plan d’arpentage pour révision et/ou traitement	21 %	12 %	22 %	11 %	28 %	5 %
Accédé à VEFNTC (Validation En-ligne de Fichiers Numériques des terres du Canada) ou utilisé celui-ci	49 %	10 %	15 %	10 %	11 %	6 %

Tableau A10 : Q16-20 – [SI LE RÉPONDANT A ACCÉDÉ OU UTILISÉ LES NORMES NATIONALES POUR L’ARPEMENT SUR LES TERRES DU CANADA AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne votre expérience avec les Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des éléments suivants? n=95

Satisfaction à l’égard des ressources d’arpentage						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Répondent aux besoins du Système d’arpentage des terres du Canada	47 %	34 %	8 %	3 %	2 %	5 %
Facilité à trouver l’information	44 %	34 %	11 %	7 %	1 %	3 %
Facilité d’obtenir des réponses aux	44 %	34 %	8 %	5 %	1 %	7 %

questions sur les normes						
Disposent de types de plans adéquats	38 %	37 %	11 %	6 %	3 %	5 %
Bien adapté aux besoins des clients	35 %	32 %	19 %	9 %	1 %	4 %

Tableau A11 : Q21 – Pouvez-vous indiquer un ou plusieurs éléments des Normes qui devraient être modifiés ou ajoutés en priorité? n=105

Éléments prioritaires des normes	
Autres*.	33 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	30 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	36 %

*Les réponses textuelles se trouvent à l’annexe C

Dans l’ensemble, deux arpenteurs sur cinq (41 %) savent comment soumettre une suggestion concernant les changements à apporter aux Normes nationales. Un peu plus (46 %) ne le savent pas.

La satisfaction des arpenteurs à l’égard de MonSATC est la plus élevée lorsqu’il s’agit de sa capacité à répondre à leurs besoins (60 %). Elle est moindre en ce qui concerne la fiabilité du site (54 %), la convivialité (49 %) et la facilité à résoudre les problèmes (37 %). Seuls 2 % à 6 % des arpenteurs sont insatisfaits d’une composante en particulier.

Si MonSATC et les outils numériques de la DAG étaient en panne pendant une heure, cela n’aurait aucun impact pour la majorité (63 %) des arpenteurs. En revanche, s’ils étaient en panne pendant deux jours, cela aurait un impact très important sur 14 % des arpenteurs, et s’ils étaient en panne pendant cinq jours ou plus, cela aurait un impact important sur 38 % des arpenteurs. Lorsqu’on leur demande comment MonSATC pourrait être amélioré, un quart (26 %) estime qu’il ne pourrait pas l’être, et près de la moitié (46 %) ne donne pas de réponse. Parmi ceux qui fournissent une réponse, un point commun est la demande de pouvoir ajouter et corriger des documents dans MonSATC.

Tableau A12 : Q22 – Savez-vous comment soumettre une suggestion concernant les modifications aux Normes nationales? n=105

Soumissions de suggestions de Normes nationales	
Oui	41 %
Non	46 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	13 %

Tableau A13 : Q23-26 – [SI LE RÉPONDANT A OUVERT UN PROJET D’ARPENTAGE PAR LE BIAIS DE MonSATC AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience avec MonSATC, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? n=78

Satisfaction à l’égard des attributs de MonSATC						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.

Répond à vos besoins	60 %	28 %	9 %	1 %	1 %	0 %
Fiabilité du site – également appelée « temps de fonctionnement ».	54 %	31 %	9 %	4 %	0 %	3 %
Facile à utiliser	49 %	37 %	10 %	3 %	1 %	0 %
Il est facile de résoudre des problèmes ou d’obtenir des réponses à des questions	37 %	38 %	15 %	5 %	1 %	2 %

Tableau A14 : Q27-30 – Si MonSATC et les outils numériques de la DAG étaient en panne pendant chacune des périodes suivantes, quel impact cela aurait-il sur les finances ou les opérations de votre entreprise? n=105

Impact si les outils numériques de la DAG étaient en panne					
	Un impact très important	Un impact significatif	Un impact minime	Aucun impact	NSP/PDR/S.O.
1 heure	2 %	2 %	26 %	63 %	8 %
4 heures	2 %	11 %	30 %	48 %	9 %
2 jours	14 %	28 %	34 %	15 %	9 %
5 jours ou plus	38 %	29 %	18 %	7 %	9 %

Tableau A15 : Q31 – Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont MonSATC pourrait être amélioré? n=105

Améliorations suggérées pour MonSATC	
Autres*.	29 %
Il n’y a rien à améliorer	26 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	46 %

*Les réponses textuelles se trouvent à l’annexe C

Interrogés sur leur expérience concernant la demande d’instructions d’arpentage, plus des deux tiers des arpenteurs sont satisfaits de la délivrance d’instructions d’arpentage en temps raisonnable (68 %). Plus de la moitié sont satisfaits du fait que le processus ait une logique dans MonSATC (56 %) et qu’ils soient tenus informés de tout retard dans les instructions d’arpentage ou de tout problème concernant les instructions d’arpentage (51 %). En outre, exactement la moitié (50 %) sont satisfaits du processus de modification des instructions par le biais de MonSATC. Seuls 2 % à 9 % des arpenteurs sont insatisfaits d’une caractéristique donnée.

Lorsqu’on leur demande de réfléchir spécifiquement au traitement et à l’examen de plans d’arpentage officiel, les arpenteurs sont les plus satisfaits du service du personnel de la DAG (67 %) et de la fiabilité du service (53 %). Moins de la moitié sont satisfaits de la manière dont les problèmes ont été traités (49 %), de la logique du processus (47 %), du fait d’être tenus informés (47 %), des examens effectués dans un temps opportun (46 %), des informations et notifications disponibles par le biais de MonSATC (44 %), et enfin du processus et de la fonctionnalité des questions critiques (44 %). Seuls 4 % à 10 % des arpenteurs étaient insatisfaits d’une caractéristique en particulier.

Les arpenteurs ont suggéré diverses améliorations concernant l’examen et le traitement des plans d’arpentage juridique, mais plus de la moitié n’ont pas donné de réponse et un sur quatre (23 %) a estimé que rien ne pouvait être amélioré.

Tableau A16 : Q32-36 – [SI UN PROJET D’ARPEMENTAGE A ÉTÉ OUVERT PAR MonSATC AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de la demande d’instructions d’arpentage, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? n=78

Satisfaction à l’égard des attributs des instructions d’arpentage						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Émission des instructions d’arpentage dans un délai raisonnable (2 jours ouvrables)	68 %	21 %	4 %	3 %	1 %	4 %
Le processus est logique dans MonSATC	56 %	28 %	8 %	1 %	3 %	4 %
Être tenu informé de tout problème ou retard dans l’émission des instructions d’arpentage	51 %	24 %	12 %	4 %	1 %	8 %
Être tenu informé de tout problème d’arpentage en lien avec l’émission des instructions d’arpentage	51 %	21 %	17 %	1 %	1 %	9 %
La procédure de demande d’amendement des instructions d’arpentage est	50 %	23 %	8 %	8 %	1 %	10 %

logique dans MonSATC						
----------------------	--	--	--	--	--	--

Tableau A17 : Q37-44 – [SI UN PROJET D’ARPEMENT A ÉTÉ OUVERT PAR MonSATC AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience du traitement et de la révision des plans d’arpentage, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? n=78

Satisfaction concernant le traitement et l’examen des plans et attributs du plan d’arpentage						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Le service du personnel de la DAG	67 %	18 %	4 %	3 %	1 %	7 %
Fiabilité du service	53 %	27 %	8 %	3 %	3 %	7 %
La manière dont les problèmes ou les conflits ont été résolus	49 %	23 %	10 %	5 %	3 %	11 %
Le processus est logique dans MonSATC	47 %	32 %	8 %	3 %	3 %	7 %
Être tenu informé de tout problème ou retard dans la révision du plan	47 %	24 %	12 %	6 %	1 %	9 %
Révision effectuée dans un délai raisonnable	46 %	28 %	8 %	9 %	1 %	7 %
Les informations et notifications disponibles dans MonSATC	44 %	36 %	6 %	4 %	3 %	7 %
Processus et fonctionnalité des problèmes critiques	44 %	29 %	9 %	4 %	5 %	9 %

Tableau A18 : Q45 – Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la révision et le traitement des plans d’arpentage? n=105

Améliorations suggérées pour MonSATC	
Autres*.	18 %
Il n’y a rien à améliorer	23 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	59 %

*Les réponses textuelles se trouvent à l’annexe C

La signature numérique et les composantes de maCLÉ reçoivent les plus bas niveaux de satisfaction des outils numériques. Alors que deux arpenteurs sur cinq sont très satisfaits de la convivialité pour signer les documents d’arpentage (40 %), la satisfaction baisse pour les autres composantes. Plus d’un tiers (37 %) sont très satisfaits de la facilité de préparation des fichiers pour la signature numérique, 27 % sont très satisfaits de la facilité d’obtenir de l’aide concernant un problème, 15 % sont très satisfaits de la documentation d’aide fournie, et un seul sur dix (10 %) est satisfait de la convivialité pour la mise en place et le renouvellement.

La satisfaction était plus élevée en ce qui concerne les composantes de VEFNTC. La moitié des répondants (48 %) sont très satisfaits de la facilité d’accès et d’utilisation. Un peu moins sont très satisfaits de la fiabilité des résultats (38 %) et de la facilité avec laquelle ils peuvent comprendre les informations fournies (31 %). Seuls 4 % à 13 % des arpenteurs sont insatisfaits d’une composante en particulier

Bien que plusieurs améliorations soient prévues pour VEFNTC, la plus répandue est la capacité à identifier et à résoudre les problèmes. Bien qu’il soit important de noter que près des trois quarts (71 %) ne proposent pas d’amélioration.

Tableau A19 : Q46-50 – [SI UN PROJET D’ARPEMENTAGE A ÉTÉ OUVERT PAR MonSATC AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience avec la signature numérique et maCLÉ, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des éléments suivants? n=78

Satisfaction concernant les attributs de maCLÉ						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Facile à utiliser pour la signature des documents d’arpentage	40 %	26 %	6 %	8 %	5 %	16 %
Fichiers faciles à préparer pour la signature numérique (PDF/A)	37 %	21 %	13 %	8 %	6 %	16 %
Facile d’obtenir du soutien concernant une question	27 %	27 %	13 %	14 %	3 %	17 %
La documentation d’aide fournie	15 %	29 %	19 %	12 %	8 %	17 %
Facile à installer et à renouveler	10 %	17 %	17 %	26 %	17 %	14 %

Tableau A20 : Q51-54 – [SI LE RÉPONDANT A ACCÉDÉ/UTILISÉ VEFNTC AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience avec VEFNTC, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des caractéristiques suivantes? n=48

Satisfaction à l’égard des attributs de VEFNTC

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/ PDR/ S.O.
Facilité d’accès	48 %	25 %	10 %	2 %	2 %	12 %
Facile à utiliser	48 %	17 %	15 %	8 %	0 %	12 %
Fiabilité des résultats de VEFNTC	38 %	27 %	10 %	13 %	0 %	12 %
Les informations fournies dans le rapport sont faciles à comprendre	31 %	29 %	17 %	10 %	0 %	12 %

Tableau A21 : Q55 – [SI LE RÉPONDANT A ACCÉDÉ/UTILISÉ VEFNTC AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la VEFNTC? n=48

Améliorations suggérées pour la VEFNTC	
Ce serait bien s’il pouvait effectuer des contrôles des dimensions similaires à ceux du SPOC en Alberta – Ne pas créer un échec d’interruption à cause d’un problème d’utilisation juste mais plutôt un avertissement aux arpenteurs.	1 %
Parfois, nous avons des difficultés à comprendre ce que la VEFNTC nous dit – peut-être il faudrait à améliorer le manuel d’instructions.	1 %
J’ai eu des difficultés avec les résultats de la VEFNTC et les normes des fichiers. Je suis vraiment favorable à l’utilisation d’un outil comme la VEFNTC et, en même temps, il ne devrait pas falloir cinq ou dix passages pour déterminer ce qui ne va pas dans un fichier et pourtant, c’est ce qui s’est passé chaque fois que je l’ai utilisé. En fait, à chaque fois, j’ai dû demander l’aide d’autres personnes.	1 %
Accès au personnel de rédaction.	1 %
Je corrige un ou deux éléments et la fois suivante que je réessaie, il y a d’autres problèmes. Je ne pense pas avoir déjà eu un résultat sans problème – c’est probablement seulement moi.	1 %
Les rapports indiquent qu’un problème particulier existe, mais pas nécessairement ce qu’il est. Je dois parfois demander à un contact de la DAG d’effectuer une analyse séparée afin de déterminer le problème spécifique à corriger. Il m’envoie un fichier .pdf indiquant où se trouvent les lignes manquantes ou les lignes en double qui doivent être supprimées. Pourquoi la VEFNTC ne peut-il pas le faire?	1 %
La VEFNTC est désagréable à utiliser, même après quelques années. Elle ne fonctionne pas facilement avec notre version de DAO et nous devons donc toujours l’enregistrer dans un format différent, ce qui est encore plus désagréable. La signature numérique fonctionne bien maintenant qu’elle est en vigueur depuis quelques années. J’aime le fait qu’il y ait maintenant une longue période avant le renouvellement. Le personnel de la DAG est formidable en ce qui concerne la signature numérique, c’est juste désagréable à mettre en place.	1 %

Nous l’utilisons assez souvent; j’imagine que tout cela serait ennuyeux pour un praticien qui ne fait que quelques plans par an.	
S’il existait un simple tutoriel – format vidéo – cela s’avérerait très utile.	1 %
Les élévations ont été signalées comme n’étant peut-être pas ellipsoïdales; cependant, elles étaient en fait ellipsoïdales, de sorte que cet avertissement n’avait pas de sens et a brouillé le processus. Il se peut que cela ait déjà été corrigé.	1 %
Trop d’autres organisations utilisent le même acronyme	1 %
J’ai entendu dire par d’autres arpenteurs que VEFNTC arrête le processus après avoir trouvé le premier problème. Si vous avez 10 problèmes, vous devrez passer par le système 10 fois. Il serait préférable que tous les problèmes soient identifiés la première fois afin qu’ils puissent tous être résolus en même temps.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	19 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	71 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Enfin, les répondants ont été interrogés sur leur utilisation de huit services numériques clés, ainsi que sur leur satisfaction à leur égard et à l’égard des améliorations suggérées.

Les services numériques les plus fréquemment utilisés comprennent l’outil de recherche de plan d’arpentage (67 %, soit plus de 10 fois au cours des deux dernières années) et l’application du Navigateur cartographique (62 %). Les services Web géospatiaux et la superposition des terres du Canada dans Google Earth ne sont pas loin derrière (ex aequo à 58 %) et les données cadastrales numériques des terres du Canada (50 %). Suivent la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (43 %) et l’outil de recherche de projets d’arpentage (41 %). Le service numérique de loin le moins utilisé est celui de l’outil Pétrole et gaz, dont 1 % seulement a utilisé ce service plus de 10 fois au cours des deux dernières années.

Les arpenteurs sont les plus satisfaits de la superposition des terres du Canada dans Google Earth (70 %) et des services Web géospatiaux (67 %). Les arpenteurs sont moins satisfaits de l’application du Navigateur cartographique (43 %) et des outils pour le pétrole et le gaz (29 %). L’outil de recherche de projets d’arpentage (59 %), l’outil de recherche de plans d’arpentage (57 %), les données cadastrales sur les terres du Canada (56 %) et la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web des Ressources naturelles Canada (48 %) se situent tous au milieu. Seuls 3 % à 12 % des arpenteurs étaient insatisfaits d’un outil donné.

Tableau A22 : Q56-63 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? n=105*

Utilisation des services numériques						
	Pas du tout	Une fois	De 2 à 5 fois	De 6 à 10 fois	Plus de 10 fois	NSP/PD R/S.O.
L’outil de recherche de plan d’arpentage	2 %	6 %	10 %	12 %	67 %	3 %

L’application du Navigateur cartographique	7 %	5 %	12 %	12 %	62 %	2 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	10 %	7 %	19 %	13 %	43 %	8 %
Les données cadastrales numériques des terres du Canada	14 %	4 %	18 %	11 %	50 %	2 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)	16 %	3 %	10 %	10 %	58 %	4 %
La superposition des terres du Canada dans Google Earth	18 %	3 %	9 %	10 %	58 %	2 %
L’outil de recherche de projet d’arpentage	26 %	4 %	15 %	10 %	41 %	4 %
Les outils pour le pétrole et le gaz	82 %	3 %	6 %	7 %	1 %	2 %

Tableau A22 : Q64-71 – Dans quelle mesure diriez-vous que vous avez été satisfait de chacun des éléments suivants au cours des deux dernières années?

Satisfaction à l’égard des services numériques						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
La superposition des terres du Canada dans Google Earth (n=84)	70 %	23 %	1 %	1 %	2 %	2 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H) (n=84)	67 %	20 %	8 %	1 %	1 %	2 %

L’outil de recherche de projet d’arpentage (n=74)	59 %	15 %	18 %	4 %	1 %	3 %
L’outil de recherche de plan d’arpentage (n=100)	57 %	25 %	7 %	5 %	3 %	3 %
Les données cadastrales numériques des terres du Canada (n=88)	56 %	23 %	14 %	1 %	3 %	3 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (n=87)	48 %	28 %	11 %	3 %	5 %	5 %
L’application du Navigateur cartographique (n=96)	43 %	33 %	8 %	6 %	6 %	3 %
Les outils pour le pétrole et le gaz (n=17)	29 %	18 %	29 %	6 %	0 %	18 %

Tableau A23 : Q72 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LA SECTION « ARPENTAGE SUR LES TERRES DU CANADA » AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? n=87

Sources d’amélioration de la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	
Faciliter la recherche sur le site Web	8 %
Faire en sorte qu’il ressemble davantage à SAC. SAC a une meilleure interactivité.	1 %
Une meilleure capacité de recherche	1 %
Il n’y a rien à améliorer	28 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	63 %

Tableau A24 : [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PLAN D’ARPENTAGE AU MOINS UNE FOIS] Q73 – Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage? n=100

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de plan d’arpentage	
--	--

Permettre le téléchargement par lots des plans d’arpentage sélectionnés. Le téléchargement des plans un par un est fastidieux.	1 %
Ajouter au navigateur de carte	1 %
Il y a beaucoup d’étapes à franchir pour obtenir un plan, mais dans l’ensemble, je suis satisfait.	1 %
Pas convivial	1 %
La possibilité de rechercher tous les plans associés et adjacents présente un grand avantage	1 %
Mettez le lien du PDF du plan en haut de la page pour que je n’aie pas besoin de faire défiler le plan vers le bas à chaque fois. Peut-être aussi avoir une fonction de prévisualisation	1 %
Après avoir téléchargé un plan et être revenu à la page d’accueil, il serait bon d’être en haut de cette page. Au lieu de cela, mon navigateur m’amène au bas de la page et je dois revenir au haut de la page pour demander le plan suivant	1 %
J’aime beaucoup cet outil et je l’utilise quotidiennement. Mon seul commentaire très mineur est que j’aimais bien quand les fichiers étaient des .tif, et je trouve les PDF corrects aussi, mais les fichiers ont tendance à être énormes, alors que les .tif sont simples et ne sont pas aussi massifs	1 %
Possibilité de faire pivoter la carte et de faciliter l’impression.	1 %
Très lent à accepter les données de recherche entrées. Exemples d’options de recherche de parcelles... ne fonctionne pas bien actuellement, car il y a beaucoup d’options et aucune idée de la façon d’entrer les données.	1 %
Donnez un nom à chacun de ces outils. Je les utilise, mais sans avoir été dans MonSATC pendant trois ou quatre mois, je ne connais pas exactement cet outil. Un surnom distinct pourrait m’aider.	1 %
Ne pas répertorier les arpenteurs de multiples façons, p. ex. Jane Doe Smith (1647) Doe, Smith, Jane	1 %
Un aperçu du plan pourrait peut-être être utile dans certains cas, mais dans l’ensemble, je le trouve très efficace et facile à utiliser.	1 %
Il fonctionne bien. Je voulais juste signaler que nous recherchons probablement quatre projets pour chaque projet qui nous est attribué	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	31 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	55 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A25 : Q74 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PROJET D’ARPENTAGE AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage? n=74

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de projet d’arpentage	
Le navigateur cartographique pourrait être amélioré, la fenêtre est petite et les informations de fond sont un peu dépassées et il serait bien de pouvoir choisir des images de fond différentes.	2 %
Peut-être que certains noms pourraient être utilisés pour ces applications. J’ai lu les différents outils de la question précédente, les noms « application Navigateur cartographique » sont quelque chose que j’ai probablement utilisé,	2 %

mais je ne pense pas avec ces termes de noms génériques. Je sais ce qu’est la VEFNTC, même si je ne l’ai pas utilisée moi-même.	
N’avoir qu’un seul nom par arpenteur	2 %
Ça fonctionne plutôt bien.	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	35 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	58 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A26 : Q75 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’APPLICATION DU NAVIGATEUR CARTOGRAPHIQUE AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’application du Navigateur cartographique? n=96

Sources d’amélioration de l’application du Navigateur cartographique	
Développer une application modernisée lorsque les ressources sont disponibles.	1 %
Une meilleure intégration intuitive entre les applications internes et externes	1 %
Améliorer l’affichage, la recherche et la fluidité du système!	1 %
Ajouter une recherche de plan	1 %
Pas facile à utiliser.	1 %
Remplacez-le, c’est terrible	1 %
La fonction de zoom ne semble pas faciliter les déplacements	1 %
Il devrait être plus rapide/plus facile de zoomer sur une région particulière. On devrait pouvoir faire d’une région particulière un écran d’accueil par défaut dans le navigateur.	1 %
Avoir un meilleur fond : carte plus détaillée/photographie aérienne.	1 %
Afficher les images derrière les couches de la carte	1 %
Voir une réponse précédente – difficile à utiliser, la fenêtre dans une fenêtre rend difficile le panoramique et le défilement, et il n’est pas intuitif de voir une copie d’un plan	1 %
Améliorer la rapidité de l’outil et la façon de naviguer – Permettre la sélection d’un lot pour voir les informations sur le lot (comme Google Earth) au lieu de la table des résultats	1 %
Sélectionner et demander un plan directement à partir d’ici plutôt que de devoir les écrire et les demander en utilisant une autre partie du système	1 %
Temps de chargement et carte de base manquants. Utiliser Bing ou Google comme fond de page.	1 %
Il y a quelque chose dans cette plateforme qui n’est pas si facile à utiliser. J’ai essayé de nombreux navigateurs différents et elle me semble juste un peu vieille – un peu encombrante, difficile à naviguer. Si je peux éviter de l’utiliser, je le fais.	1 %
Je suis sûr qu’il est possible d’améliorer ce système, mais il faudrait être un utilisateur plus expérimenté pour le déterminer.	1 %
Il est difficile d’imprimer des plans à partir du Navigateur cartographique. Lent et encombrant à utiliser. Cet outil pourrait bénéficier d’une mise à jour	1 %
Il est difficile de voir les numéros de plan AATC(CLSR) à moins d’être à une certaine échelle de vue. Il serait bon d’entrer, par exemple, Sec-Canton-Rg-Mer,	1 %

et les numéros de plan pourraient se remplir. Cette suggestion est similaire à l’application SIG des titres fonciers de l’Alberta appelée SPIN2.	
Le navigateur cartographique SATC en ligne à 15 ans. Il a vieilli et devrait être mis à jour. La DAG doit le faire à un moment donné. Vous devriez en faire une priorité dès maintenant.	1 %
Très lent à réagir certains jours.	1 %
Sélectionner une limite ou un polygone existant à rechercher, au lieu de devoir dessiner un polygone à chaque fois.	1 %
Plus grande fenêtre de visualisation.	1 %
La fenêtre pourrait être plus grande. Il pourrait y avoir un outil de sélection par défaut. Différentes images ou ensembles de données d’arrière-plan.	1 %
Donnez un nom à chacun de ces outils. Je les utilise, mais sans avoir été dans MonSATC pendant trois à quatre mois, je ne connais pas exactement cet outil. Un surnom distinct pourrait m’aider.	1 %
Parfois, les informations disparaissent lorsqu’on agrandit	1 %
Rendre possible la recherche de plans par fenêtre.	1 %
Je le trouve parfois un peu lent et l’interface aurait besoin d’un renouvellement, sinon je suppose qu’il fonctionne assez bien pour mes besoins.	1 %
Je préfère utiliser le navigateur PRRE. Il est possible que je ne sache tout simplement pas comment utiliser le navigateur par le biais du système MonSATC.	1 %
Il n’y a rien à améliorer	23 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	48 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A27 : Q76 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LA SUPERPOSITION DES TERRES DU CANADA DANS GOOGLE EARTH AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la superposition des terres du Canada dans Google Earth? n=84

Sources d’amélioration de la superposition des terres du Canada dans Google Earth	
Rendre davantage d’informations sur l’identification des terres disponibles, au lieu d’utiliser une combinaison de superposition et du SCRTI pour identifier les informations sur les parcelles.	1 %
Une meilleure intégration	1 %
Peut-être que je n’ai pas utilisé cette fonction – je vais devoir y jeter un coup d’œil – je regarde juste Google Earth normalement.	1 %
Le système recharge tout le pays au complet chaque fois que je l’utilise. J’aimerais mieux qu’il conserve mes préférences (uniquement ma province)	1 %
Diminuer les projets en cours afin qu’ils ne se superposent pas sur le cadastre. Juste les avoirs si tu les allumes, p. ex.	1 %
C’est très utile, mais le chargement de mon PC prend environ cinq minutes (contre environ 30 secondes). Un moyen d’accélérer le processus serait bien, mais l’outil lui-même est très utile	1 %
Rendre les données intelligentes pour avoir davantage d’information sur les limites et les différents registres. La DAG devrait travailler main dans la main avec les différents registres.	1 %

Il a besoin d’un bouton de rafraîchissement pour que l’on puisse s’assurer que les données sont à jour sans avoir à les recharger.	1 %
J’utilise cet outil de nombreuses fois chaque jour. Si les mises à jour pouvaient se faire automatiquement, ce serait génial, car j’ai tendance à ne pas re-télécharger les kmz autant que je le devrais, mais j’apprécie que vous le gardiez à jour quotidiennement et que vous publiiez le fait qu’il est mis à jour quotidiennement. C’est de loin le meilleur outil que vous proposez, merci.	1 %
La possibilité de passer de la superposition au système en utilisant un lien est pratique. Il pourrait être utile de faire en sorte que le lien mène à une page qui propose des options par rapport à sa destination actuelle. Le modèle actuel fonctionne incroyablement bien, mais il peut y avoir des angles morts pour les recherches effectuées dans ce labyrinthe.	1 %
La couleur de fond obscurcit l’image de Google Earth. Il devrait y avoir une façon de l’ouvrir ou de l’éteindre ou de modifier la teinte.	1 %
Insérer une couche contenant des notes de terrain. On pourrait également insérer une couche concernant les plans remplacés	1 %
Exhaustivité/exactitude de l’identification visuelle des parcelles de terre visées par le règlement de revendication	1 %
Fiable à 99 %. Dans certains cas, il ne se charge pas, mais c’est probablement un problème de Google. Satisfaisant dans l’ensemble.	1 %
Google Earth ne semble pas montrer tous les plans qui font partie de l’AATC, mais seulement ceux qui sont associés à des terres qui sont maintenant considérées comme des terres du Canada. Il serait utile que les autres plans apparaissent en tant que propriétés dans la superposition.	1 %
La seule chose que je n’aime pas, et c’est peut-être juste que je n’arrive pas à comprendre, c’est que je ne peux pas limiter ma visualisation à ma seule province et demander à GE de s’en souvenir, ce qui n’encombrerait pas les ressources de mon ordinateur avec toutes les autres provinces et territoires... si je désélectionne les autres régions et que je sauvegarde ma localisation, Google Earth ne s’en souvient pas, ce qui fait que j’ai toujours toutes les données chargées la fois suivante que je l’utilise. De même, je ne peux pas non plus supprimer les autres zones et faire en sorte qu’il s’en souvienne. J’aimerais que ma zone d’intérêt/province se charge à chaque fois et me passer des autres régions du Canada dont je n’ai pas besoin pour le moment. Sinon, je trouve que c’est un outil absolument essentiel dans mon travail et qu’il fonctionne extrêmement bien.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	35 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	46 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A28 : Q77 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES DONNÉES CADASTRALES NUMÉRIQUES DES TERRES DU CANADA AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des terres du Canada? n=88

Sources d’amélioration des données cadastrales numériques des terres du Canada	
Le Navigateur cartographique est encombrant par rapport aux systèmes de cartographie des BE provinciaux, il pourrait être modernisé.	1 %

Migrer vers des coordonnées faisant autorité	1 %
J’ai rencontré un certain nombre d’erreurs dans les données numériques qui n’ont pas été réparées à ce jour – elles ont été signalées, mais pas encore corrigées.	1 %
La donner au gouvernement du Yukon pour qu’il la possède et la gère	1 %
Permettre le téléchargement direct du fichier dwg plutôt qu’un fichier comprimé	1 %
Même commentaire : difficile à trouver sur le site Web de RNCAN, séparer l’info par terre du Canada.	1 %
J’ai trouvé qu’il n’était pas à jour.	1 %
Meilleure intégration avec les données cadastrales des provinces.	1 %
Les données sont extrêmement puissantes et utiles. Une indication de la précision probable des données serait utile (c.-à-d. – si la base réelle des coordonnées est approximative alors dites-le – dans les zones autour de moi, je trouve qu’elle est généralement à moins de 10 cm ce qui est étonnant, mais j’ai été sur certaines Premières nations où elle était à 100 m, parce qu’il n’y a jamais eu de géo référencement fait sur la réserve. Ce serait une bonne initiative pour la DAG de faire le suivi	1 %
Faciliter la recherche de plans.	1 %
Même chose que pour les données cadastrales dans Google Earth.	1 %
Meilleur géo référencement des réserves éloignées.	1 %
Les informations du PRRE et du Registre des terres indiennes sont difficiles à suivre et à utiliser	1 %
Le jeu de données pourrait être moins volumineux; il y a beaucoup de lignes non utilisées (pour moi en tout cas)	1 %
Indiquez ce qui a été utilisé pour géo référencer les données.	1 %
Parfois, les informations disparaissent lorsque vous zoomez	1 %
Plus d’arpentages de contrôle pour intégrer la base cadastrale au NAD83 SCRS et pour améliorer la précision absolue de l’ensemble de données de RNCAN.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	33 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	48 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A29 : Q78 – Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les services géospatiaux sur le Web (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)? n=84

Sources d’amélioration des services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H)	
Donner plus d’argent à RNCAN pour développer le RTK-PPP	1 %
Une meilleure intégration	1 %
Le PPP est excellent.	1 %
Augmenter la bande passante.	1 %
Difficile de retrouver ces informations sur le site internet de RNCAN. Séparer l’information, le cas échéant, par communauté autochtone/terre du Canada et non par type de produit.	1 %
Le PPP est un outil fabuleux	1 %

Ces systèmes devraient davantage être mis de l’avant. La DAG semble travailler en silo lorsque l’on parle de positionnement géospatial et arpentage foncier alors que ces deux entités devraient travailler main dans la main et mettre en place des outils conjoints pour le public.	1 %
La superposition de Google a besoin d’une fonction de mise à jour.	1 %
C’est un ensemble d’outils étonnants, bien pensés et généralement faciles à utiliser. Un tutoriel vidéo pourrait peut-être aider, mais pour la plupart, ils sont incroyablement impressionnants.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	37 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	52 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A30 : Q79 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES OUTILS POUR LE PÉTROLE ET LE GAZ AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les outils pour le pétrole et le gaz? n=17

Sources d’amélioration les outils pour le pétrole et le gaz	
Il n’y a rien à améliorer	35 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	65 %

SECTION B : APPROBATEURS

Satisfaction générale à l’égard de la DAG

Dans cette section, les répondants ont été interrogés sur une série de questions logistiques concernant leurs interactions avec la DAG au cours des deux dernières années, puis sur leur satisfaction à l’égard de la DAG en général, ainsi que sur leur satisfaction à l’égard des attributs de la DAG.

Plus de la moitié des approbateurs ont demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG) plus de dix fois au cours des deux dernières années (53 %). Un quart (27 %) ont demandé des services de 6 à 10 fois, tandis qu’un sur dix (10 %) a demandé des services d’une à cinq fois. Le moyen de communication le plus courant est le courriel (98 %), bien qu’une grande partie des demandes soit faite par téléphone (78 %) ou en personne (70 %).

Lorsqu’on leur a demandé s’ils étaient toujours en mesure de trouver le bon point de contact, 93 % des approbateurs ont répondu « oui », et tous ont été servis dans la langue de leur choix. La plupart des demandes qu’ils formulent concernent des problèmes liés à un projet d’arpentage spécifique (80 %), et un peu moins en raison de la description légale (78 %). Les conseils sur les limites (67 %), la consultation (52 %) et les outils et données en ligne de la DAG (13 %) sont des raisons moins fréquentes de communiquer avec la DAG.

La grande majorité des approbateurs sont satisfaits de la DAG au cours des deux dernières années. Sur les 91 % de satisfaits, 71 % sont très satisfaits et les autres 20 % sont assez satisfaits. En outre, seuls 2 % sont insatisfaits de la DAG et 4 % ne donnent aucune réponse. En termes de caractéristiques spécifiques, les trois quarts sont très satisfaits de la capacité de la DAG à fournir le bon point de contact (76 %) et des connaissances du personnel (75 %). La satisfaction est moins élevée, mais reste très élevée, en ce qui concerne la capacité de la DAG à communiquer efficacement (71 %), sa réactivité (65 %) et sa capacité à résoudre les problèmes de manière proactive (63 %). Seuls 0 % à 6 % des approbateurs sont insatisfaits d’un attribut donné.

Tableau B1 : Q3 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)? n=51*

Fréquence des demandes de la DAG	
Jamais	6 %
Une fois	4 %
De 2 à 5 fois	6 %
De 6 à 10 fois	27 %
Plus de 10 fois	53 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	4 %

Tableau B2 : Q4 – *[SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. n=46*

Méthodes de communication avec la DAG	
En personne	70 %
Courriel	98 %

Téléphone	78 %
Courrier traditionnel	4 %
Autres*.	11 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

* Parmi les autres réponses, citons les équipes Microsoft en ligne.

Tableau B3 : Q5 – *[SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours pu trouver le bon point de contact? n=46*

Point de contact	
Oui	93 %
Non	4 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	2 %

Tableau B4 : Q6 – *[SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix? n=46*

Langue préférée utilisée	
Oui	100 %
Non	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

Tableau B5 : Q7 – *[SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. n=46*

Raisons de communiquer avec la DAG	
Questions relatives à un projet d’arpentage spécifique	80 %
Description légale	78 %
Conseils relatifs aux limites	67 %
Consultation	52 %
Outils et données en ligne de la DAG	48 %
Autres*.	13 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	2 %

*Les autres réponses comprennent des copies de plans, des conseils et des dossiers d’arpentage.

Tableau B6 : Q8A – *Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années? n=51*

Satisfaction générale à l’égard de la DAG	
Très satisfait	71 %
Plutôt satisfait	20 %
Ni satisfait, ni insatisfait	4 %
Plutôt insatisfait	2 %
Très insatisfait	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	4 %

Tableau B7 : Q9 – *Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes? n=2*

Raisons des interactions décevantes	
Difficile de trouver une personne qui puisse aider	100 %

Tableau B8 : Q10-14 – *Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la DAG pour chacun des attributs suivants? n=51*

Satisfaction à l’égard des attributs de la DAG						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Fournir un point de contact clair	76 %	12 %	6 %	0 %	0 %	6 %
Connaissances du personnel	75 %	14 %	6 %	2 %	0 %	4 %
Efficacité des communications	71 %	16 %	6 %	4 %	2 %	2 %
Réactivité	65 %	27 %	2 %	2 %	0 %	4 %
Proactivité dans la résolution des problèmes	63 %	20 %	6 %	4 %	0 %	8 %

Utilisation des ressources d’arpentage et satisfaction à leur égard

Dans cette section, les répondants ont été interrogés sur leur satisfaction à l’égard de diverses ressources d’arpentage, notamment la gestion et la fourniture de services d’arpentage, la réglementation des arpentages et l’approbation électronique.

Un approbateur sur cinq (20 %) a reçu des services relatifs à la réglementation des arpentages plus de 10 fois au cours des deux dernières années. Un peu moins (14 %) ont demandé à la DAG de gérer la prestation de services d’arpentage (14 %) ou ont accédé à l’approbation électronique ou l’ont utilisée plus de 10 fois au cours des deux dernières années (16 %).

En ce qui concerne plus particulièrement les attributs de la gestion de la prestation de services d’arpentage, les approbateurs sont plus satisfaits du fait que les services d’arpentage sont menés dans un délai raisonnable (81 % très satisfaits), qu’ils servent de liaison entre le contractant et son organisation (77 %) et qu’ils fournissent une rétroaction ou une communication suffisante (73 %). Si la notification dans un délai raisonnable des retards ou des problèmes (65 %) et la résolution efficace des problèmes (62 %) sont des domaines où la satisfaction est moindre, elle reste globalement très élevée. Seuls 0 % à 8 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un attribut donné.

Tableau B9 : Q15-17 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir fait l’une des choses suivantes? n=51*

Utilisation des ressources d’arpentage						
	Jamais	Une fois	De 2 à 5 fois	De 6 à 10 fois	Plus de 10 fois	NSP/PD R/S.O.

Obtenu des services relatifs à la réglementation des arpentages	25 %	4 %	18 %	20 %	20 %	14 %
Demandé à la DAG d’assurer la gestion de la prestation des services d’arpentage	33 %	2 %	18 %	18 %	14 %	16 %
Accédé ou utilisé le module d’approbation en ligne (eApproval)	45 %	6 %	14 %	12 %	16 %	8 %

Tableau B10 : Q18-22 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ À LA DAG D’ASSURER LA GESTION DE LA PRESTATION DE SERVICES D’ARPENTAGE AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de demander à la DAG d’assurer la gestion de la prestation de services d’arpentage pour votre organisation, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du service fourni par la DAG sur les points suivants? n=26

Satisfaction à l’égard des ressources d’arpentage						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/ PDR/ S.O.
Services d’arpentage mené dans un délai raisonnable	81 %	8 %	4 %	8 %	0 %	0 %
Liaison efficace entre l’entrepreneur et votre organisation	77 %	8 %	0 %	8 %	0 %	8 %
Fournir suffisamment de rétroaction ou de communication	73 %	19 %	4 %	4 %	0 %	0 %
Notification dans un délai raisonnable des retards ou des problèmes	65 %	23 %	4 %	8 %	0 %	0 %
Résolution efficace des problèmes	62 %	31 %	8 %	0 %	0 %	0 %

Tableau B11 : Q23 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ À LA DAG D’ASSURER LA GESTION DE LA PRESTATION DE SERVICES D’ARPENTAGE AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la réalisation de travaux d’arpentage par la DAG? n=26

Améliorations suggérées pour la réalisation des arpentages	
La DAG bénéficierait d’un personnel supplémentaire pour traiter les demandes, notamment en ce qui concerne les questions d’arpentages historiques – le personnel doit s’intéresser aux informations historiques et être capable d’y accéder; il faut également du personnel pour aider à la création et aux ajouts aux réserves, qui devient un secteur d’activité plus important.	4 %
Le personnel de l’Administration centrale donne des directives sur l’inclusion des cours d’eau, qui est une décision légale de propriété foncière et ne doit pas être incluse dans les arpentages. Tous les paramètres légaux ne sont pas inclus dans les plans, pourquoi les cours d’eau le sont-ils. Les bureaux de RNCan doivent être financés par la propriété afin de pouvoir continuer à fournir les services requis.	4 %
Nécessité de consulter et d’informer les Premières Nations avant de fixer les limites sur les questions en litige ou en conflit.	4 %
Mon ministère est un client de RNCan – à ce titre, la DAG doit être plus réactive, proactive et communicative. Aucune responsabilité envers le client et aucune alternative.	4 %
Cela ne s’applique pas à l’ensemble de leur personnel régional, mais dans certains cas, certains membres du personnel ne sont pas très expérimentés, ne sont pas en mesure de fournir des réponses claires, dans certaines situations, leur correspondance est considérablement retardée (nécessitant un suivi supplémentaire, jusqu’à plusieurs fois), et dans certaines situations, ils outrepassent leur autorité sur les projets (ne reconnaissant pas que le projet ne leur appartient pas pour prendre certaines décisions unilatérales)	4 %
Dans le cadre de notre travail avec les réserves, la DAG doit respecter les limites originales des réserves et ne pas accepter les affirmations des provinces concernant les limites des routes et des voies navigables. La pratique actuelle va générer de nombreuses revendications spécifiques dans les années à venir.	4 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	62 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	15 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

En ce qui concerne les services liés à la réglementation des arpentages, les approbateurs sont les plus satisfaits du processus d’examen et de ratification mené dans un délai raisonnable (77 %), de la résolution efficace des problèmes et de la garantie de l’exactitude (les deux étant à égalité avec 74 %). La satisfaction est légèrement plus faible en ce qui concerne les services tels que la confirmation que l’arpentage a satisfait aux exigences réglementaires en matière d’administration des terres (71 %) et la garantie que les corrections demandées ont été apportées aux plans (65 %). Seuls 0 % à 3 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un attribut donné.

Tableau B12 : Q24-28 – [SI Q16 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience des services liés à la réglementation des arpentages, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? n=31

Satisfaction à l’égard des attributs de la réglementation de l’arpentage						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Le processus de révision et de ratification a été effectué dans un délai raisonnable	77 %	6 %	6 %	3 %	0 %	6 %
Résoudre les problèmes de façon efficace	74 %	23 %	3 %	0 %	0 %	0 %
Assurer l’exactitude	74 %	19 %	3 %	3 %	0 %	0 %
Confirmer que l’arpentage satisfait à vos exigences réglementaires en matière d’administration foncière	71 %	16 %	10 %	0 %	0 %	3 %
Veiller à ce que les corrections nécessaires soient apportées aux plans	65 %	16 %	6 %	3 %	0 %	9 %

Tableau B13 : Q29 – [SI LE RÉPONDANT A REÇU DES SERVICES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION DES ARPENTAGES AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont le service lié à la réglementation des arpentages doit être amélioré? n=31

Améliorations suggérées pour la réglementation des arpentages	
Les arpenteurs doivent comprendre un peu mieux les transactions foncières pour lesquelles les arpentages sont requis, c’est-à-dire que lorsque plusieurs parties détiennent le titre, elles doivent toutes être d’accord avec l’arpentage, car la plupart des transactions nécessitent la signature de tous. Ou si l’arpentage crée une servitude sur une autre parcelle ou sur une terre de bande non arpentée, la description légale ne conviendra pas à une transaction foncière qui accordera l’usage exclusif de la terre.	3 %
Juste s’assurer qu’il y a du personnel pour faire face à la charge de travail.	3 %
Arrêtez d’avoir des lots restants! La pire chose qui soit... le terrain doit être clairement défini et c’est mauvais comme les anciennes descriptions par tenants et aboutissants comme d’antan. L’examen des plans par SAC pour les plans des titulaires d’un intérêt individuel ou indirect doit également être effectué et le plan, avant d’être finalisé, doit être examiné par la bande et le	3 %

titulaire de l’intérêt individuel avec l’approbation du plan avant qu’un numéro ne lui soit attribué.	
Davantage de personnel – la charge de travail du personnel a une incidence sur l’examen et l’approbation des arpentages dans un délai raisonnable.	3 %
Il semble y avoir un écart entre les rédacteurs des instructions d’arpentage et les examinateurs des plans, car certains projets pour lesquels la région a préparé des instructions ont été rejetés lors de la révision de réglementation. Les examens de plans peuvent prendre beaucoup de temps (au-delà du délai de trois semaines) et le fait de ne pas avoir quelqu’un qui connaisse bien la province pour laquelle ils examinent le plan peut entraîner certains enjeux.	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	65 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	16 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

En ce qui concerne plus particulièrement les expériences avec l’approbation électronique, un peu moins des deux tiers des approbateurs sont très satisfaits de sa convivialité (63 %). Plus de la moitié des approbateurs sont très satisfaits de la capacité à répondre à leurs besoins en matière d’approbation des documents d’arpentage (58 %) et de résolution des problèmes techniques dans un délai raisonnable (54 %). Un sur deux (50 %) est très satisfait du processus d’obtention de son compte d’approbation électronique. Le taux de satisfaction est le plus faible (il reste élevé), la liste de contrôle étant à la fois à jour et pertinente (46 %), et la documentation et le manuel d’aide fournis (38 %). Seuls 0 % à 4 % des approbateurs étaient insatisfaits d’un attribut donné.

Tableau B14 : Q30-35 – [SI LE RÉPONDANT A ACCÉDÉ AU SYSTÈME D’APPROBATION EN LIGNE OU L’A UTILISÉ AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de l’utilisation du module d’approbation en ligne (eApproval), dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? n=24

Satisfaction à l’égard du module d’approbation en ligne						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Facile à utiliser	63 %	17 %	13 %	0 %	0 %	8 %
Répond à vos besoins pour l’approbation des documents d’arpentage	58 %	21 %	4 %	4 %	0 %	12 %
Résolution des problèmes techniques dans un délai raisonnable	54 %	13 %	0 %	0 %	0 %	33 %
Procédure d’obtention de votre compte	50 %	25 %	17 %	0 %	0 %	8 %

d’approbation en ligne						
Liste de questions pour l’approbation à la fois à jour et pertinente	46 %	33 %	4 %	0 %	0 %	16 %
Documentation et manuel d’aide fournis	38 %	25 %	4 %	0 %	0 %	33 %

Tableau B15 : Q36 – [SI LE RÉPONDANT A ACCÉDÉ AU MODULE D’APPROBATION EN LIGNE OU L’A UTILISÉ AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer le module d’approbation en ligne? n=24

Améliorations suggérées pour l’approbation électronique	
<p>Veillez donner plus d’options pour trier les plans d’arpentage ou, sinon, pour les organiser en groupes (par année?). Présentement, MonSATC me montre tous les plans d’arpentage historiques du Nunavut en une seule fois, ce qui est beaucoup. Le SATC accessible au public comporte une colonne Description; pourriez-vous l’ajouter à MonSATC afin de m’aider à trier les plans d’arpentage?</p>	4 %
<p>Je pense qu’il serait utile de pouvoir répondre non à la question suivante tout en approuvant l’arpentage : Ce plan est conforme à la loi sur l’aménagement du territoire du Nunavut et au règlement de zonage correspondant. Dans certains cas, notamment en ce qui concerne les nouveaux lotissements, il se peut que le règlement n’ait pas encore fait l’objet d’une troisième lecture. Malheureusement, il n’est pas possible de passer outre les options « non » et « approuvé » en même temps et de procéder à l’approbation. L’idéal serait de choisir l’option « non », expliquée ci-dessous.</p>	4 %
<p>J’avais accès à l’approbation électronique, mais maintenant je n’y ai plus accès</p>	4 %
<p>Finaliser et mettre en place avec l’APC</p>	4 %
<p>Filtrage/triage pour trouver les anciennes approbations. Je trouve que je dois les rechercher toutes – la seule façon de les trier est par date. La possibilité de les trier par zone, ou par quadrilatère, serait utile. De plus, les noms des descriptions de fichiers sont aléatoires. Si le nom du fichier avait un format spécifique, cela serait également utile. (c.-à-d. que parfois le nom/description du fichier est juste le Quad, et parfois c’est un nom de lieu. Le nom de lieu est plus utile, car il peut y avoir de nombreux projets dans la file d’attente pour approbation avec le même quadrilatère)</p>	4 %
<p>Délimitation entre « examinateur » et « approbateur » dans le portail de l’administrateur foncier afin d’éviter les approbations électroniques accidentelles par le personnel sans pouvoir délégué</p>	4 %
<p>Il serait utile de permettre aux Premières Nations de procéder à des approbations électroniques</p>	4 %
<p>Il n’y a rien à modifier ou à ajouter</p>	54 %
<p>Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.</p>	17 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Enfin, les approbateurs ont été interrogés sur leur utilisation de huit services numériques clés, ainsi que sur leur satisfaction à leur égard et les améliorations suggérées.

Les services numériques les plus fréquemment utilisés par les approbateurs sont l’outil de recherche de plans d’arpentage (79 %, soit plus de 10 fois au cours des deux dernières années) et la superposition des terres du Canada dans Google Earth (61 %). Ils sont suivis de près par la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (57 %) et l’application du Navigateur cartographique (51 %). Les services les moins utilisés sont les services Web géospatiaux (39 %), l’outil de recherche de projets d’arpentage (35 %) et les données cadastrales numériques des terres du Canada (31 %).

Les approbateurs sont les plus satisfaits de l’outil de recherche de plans d’arpentage (60 % très satisfaits), et de la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (59 %). La superposition des terres du Canada dans Google Earth (56 %) et les services Web géospatiaux (55 %) ne sont pas loin derrière. Alors que le taux de satisfaction est le plus faible pour l’outil de recherche de projet d’arpentage (53 %), l’application Navigateur cartographique (51 %) et les données cadastrales numériques des terres du Canada (41 %). Seuls 0 % à 5 % des approbateurs sont insatisfaits d’un outil donné.

Tableau B16 : Q37-43 – Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? n=51

Utilisation des services numériques						
	Pas du tout	Une fois	De 2 à 5 fois	De 6 à 10 fois	Plus de 10 fois	NSP/PD R/S.O.
L’outil de recherche de plan d’arpentage	12 %	4 %	6 %	0 %	79 %	0 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	18 %	4 %	10 %	10 %	57 %	2 %
L’application du Navigateur cartographique	20 %	4 %	8 %	14 %	51 %	4 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)	22 %	6 %	10 %	10 %	39 %	14 %
La superposition des terres du	24 %	0 %	8 %	8 %	61 %	0 %

Canada dans Google Earth						
L’outil de recherche de projet d’arpentage	31 %	0 %	16 %	12 %	35 %	6 %
Les données cadastrales numériques des terres du Canada	31 %	2 %	12 %	8 %	31 %	16 %

Tableau B17 : Q44-50 – Au cours des deux dernières années, quel a été votre degré de satisfaction concernant chacun des éléments suivants?

Satisfaction à l’égard des services numériques						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
L’outil de recherche de plan d’arpentage (n=45)	60 %	31 %	7 %	0 %	0 %	2 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (n=41)	59 %	32 %	7 %	2 %	0 %	0 %
La superposition des terres du Canada dans Google Earth (n=39)	56 %	31 %	10 %	3 %	0 %	0 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H) (n=33)	55 %	24 %	15 %	0 %	0 %	6 %
L’outil de recherche de projet d’arpentage (n=32)	53 %	28 %	16 %	0 %	0 %	3 %
L’application du Navigateur cartographique (n=39)	51 %	23 %	15 %	5 %	0 %	5 %
Les données cadastrales	41 %	41 %	15 %	0 %	0 %	4 %

numériques des terres du Canada (n=27)						
--	--	--	--	--	--	--

Tableau B18 : Q51 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LA SECTION « ARPEMENT DES TERRES DU CANADA » DU SITE WEB DE RNCAN] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? n=41

Sources d’amélioration de la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	
Faciliter la recherche	8 %
Veillez essayer de mettre à jour le cadastre plus souvent, car nous avons régulièrement besoin d’une couche cadastrale à jour.	2 %
Accéder à la section SATC à partir de la page d’accueil principale peut être un peu exaspérant. Quelque chose d’un peu plus évident, d’un peu plus direct serait utile. Et je remarque que la page SATC dit de mettre à jour les signets (soupir).	2 %
Adresse civique sur les réserves	2 %
Ajout des données sur les puits d’O&G	2 %
Les outils devraient être plus simples à définir	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	46 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	32 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B19 : Q52 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PLAN D’ARPEMENT] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage? n=45

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de plan d’arpentage	
Ça marche plutôt bien. Parfois, les ensembles de recherche peuvent avoir besoin d’être affinés. Mais c’est probablement aussi le chercheur.	2 %
J’ai beaucoup aimé la fonction de recherche qui permettait de filtrer sur certains types de terrains (parcs nationaux, sites historiques nationaux, etc.) Le filtre a depuis changé et nous ne pouvons plus filtrer autant.	2 %
Faire en sorte que les plans les plus récents apparaissent en premier dans une RI sans trop de recherche. Il faut beaucoup de temps pour trouver les premiers/les plus anciens plans lors des recherches, c’est-à-dire la page 1 de 21, et il faut passer par tout un chacun pour y parvenir.	2 %
J’aime bien la liaison/utilisation des numéros de plans associés, tels que le numéro d’enregistrement du bureau local des titres fonciers, pour effectuer des recherches, car souvent l’AATC n’est pas connu.	2 %
Placez un bouton « Recherche » en haut et en bas de l’écran pour éviter de devoir faire défiler l’écran	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	47 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	42 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B19 : Q53 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PROJET D’ARPEMENTAGE] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage? n=32

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de projet d’arpentage	
Fournir des informations pour tous les projets d’arpentage, même si le projet a été annulé. Parfois, il n’est pas clair pourquoi la séquence de chiffres saute, mais je suppose que c’est parce que tous les projets ne sont pas enregistrés dans l’outil de recherche.	3 %
Il y a tant de noms de famille différents pour un arpenteur, pourquoi plus d’un nom?	3 %
Pour une personne non-arpenteur, je ne trouve pas l’outil très intuitif à utiliser.	3 %
Placez un bouton « Recherche » en haut et en bas de l’écran pour éviter de devoir faire défiler l’écran	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	47 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	41 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B20 : Q54 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’APPLICATION DU NAVIGATEUR CARTOGRAPHIQUE] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’application du Navigateur cartographique? n=39

Sources d’amélioration de l’application du Navigateur cartographique	
Dans les régions éloignées (p. ex. le Nunavut), pourriez-vous afficher les noms des communautés? Et aussi à une échelle relativement petite (zoom arrière), s’il vous plaît. Sinon, veuillez faciliter la navigation vers les communautés éloignées. Dans l’état actuel des choses, il faut avoir une image mentale de la géographie afin de trouver une communauté dans un délai raisonnable.	3 %
Ce serait bien de pouvoir faire une recherche par numéro d’article de la DAG plutôt que de zoomer manuellement jusqu’à ce qu’on trouve ce qu’on cherche.	3 %
La fonction d’impression. Lorsqu’on imprime une section de la réserve, seules les lignes de délimitation des parcelles apparaissent sans les descriptions des lots – du moins, c’était le cas la dernière fois que j’ai essayé d’imprimer. Le Navigateur cartographique est conçu pour une utilisation en ligne, mais il arrive que les clients souhaitent imprimer une copie papier de l’ensemble de la réserve.	3 %
Cela fonctionne très bien. Il suffit de s’assurer que les autres ministères (Services aux Autochtones Canada, par exemple) puissent conserver un accès optimal si/quand une mise à niveau est effectuée.	3 %
Il est assez difficile de s’y retrouver une fois à l’intérieur	3 %
Si possible, inclure les données relatives aux décrets en conseil ou les transferts d’un bloc de terres, et les autres transferts de terres.	3 %
Lorsque l’on cherche des plans par le biais des réserves, il peut être difficile de trouver le plan pertinent. Changer l’emplacement des liens n’aide pas.	3 %
Il pourrait permettre de visualiser l’orientation nord-sud.	3 %
Ne répond pas toujours, est parfois lent à se rendre à l’endroit voulu. La recherche n’est pas simple et comporte des sections redondantes, c’est-à-dire que la province, la région ou la bande devrait être simplifiée.	3 %

Fenêtre de navigation plus large/plus grande	3 %
Il peut être lent à charger/à répondre	3 %
Parfois, lorsque je cherche des informations sur une parcelle en particulier (sur la carte), il y a plusieurs plans et je dois passer en revue les plans sous-jacents et trouver celui qui m’intéresse (cadastre actuel).	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	36 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	31 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B21 : Q55 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LA SUPERPOSITION DES TERRES DU CANADA DANS GOOGLE EARTH] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la superposition des terres du Canada dans Google Earth? n=39

Sources d’amélioration de la superposition des terres du Canada dans Google Earth	
Le plus souvent, la superposition n’apparaît pas automatiquement lorsque je charge Google Earth. Pour la faire apparaître, je dois naviguer dans l’un des sous-dossiers de la superposition (bizarre, mais ça marche). Je comprends que cela puisse être la faute de Google, mais je vous prie de régler ce problème si possible. Cela m’arrive depuis des années.	3 %
Faites-le fonctionner sur Google Earth mobile. En déplacement, ce serait formidable pour effectuer des travaux sur le terrain.	3 %
La description du lot qui apparaît à l’écran n’indique pas qu’une parcelle est une partie restante – elle n’est disponible que dans les détails et la plupart des utilisateurs ne la regardent pas.	3 %
C’est un outil tellement utile. Je ne peux pas dire à quel point il est utile. Je l’utilise chaque semaine. Parfois, il est nécessaire de couper une image et la couleur et/ou les informations changent lorsque vous zoomez. Mais c’est une petite chose et cela pourrait bien être l’interface de SAC.	3 %
Devrait faciliter la recherche de parcelles	3 %
Inclure le recouvrement pour les transferts de terres par décret en conseil (c.-à-d. les transferts de bloc s de terres, autres).	3 %
Faites en sorte que les adresses postales puissent être recherchées partout. Il y a des communautés autochtones isolées où les recherches par adresse postale ne fonctionnent pas. Aussi, il serait facilitant que les noms de réserve soient harmonisés dans le menu et soient mis en ordre alphabétique afin de les retrouver plus rapidement.	3 %
Montrer en tireté violet les arpentages en cours en violet, même si cela fait plus de dix ans. Il est utile de savoir que le travail d’arpentage a été fait, même s’il n’a pas été approuvé par la PN.	3 %
Ce serait bien s’il montrait les terres sous la gestion des terres des Premières Nations ainsi que les terres désignées pour bail commercial.	3 %
L’accessibilité simple à une tablette ou à une application téléphonique	3 %
Accroître la capacité de désactiver certaines couches sur des zones plus vastes. Par exemple, dans les T.N.-O., la capacité de désactiver les intérêts miniers dans toute la région, au lieu de devoir se rendre dans chaque zone quadrangulaire et de s’en séparer. Cette fonction peut exister, mais elle n’est pas facilement	3 %

identifiable pour un profane comme moi. Existe-t-il un document pour les définitions ou un guide auquel on peut accéder?	
Je suppose que la superposition des terres du Canada dans Google Earth est la même que celle utilisée dans l’outil de cartographie GeoYukon. L’outil de cartographie du GéoYukon est ce que j’utilise le plus, et je sais que les données d’arpentage des terres du Canada sont une couche sur ce dernier. https://mapservices.gov.yk.ca/GeoYukon/ Il fonctionne très bien – sans problème.	3 %
Voir les améliorations de la vue au sol pour les communautés des régions nordiques et éloignées.	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	36 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	31 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B22 : Q56 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES DONNÉES CADASTRALES NUMÉRIQUES DES TERRES DU CANADA] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des terres du Canada? n=27

Sources d’amélioration des données cadastrales numériques des terres du Canada	
Débarrassez-vous des couches obsolètes et archaïques, telles que les couches archivées et les croquis de 2009, etc.	4 %
Il devrait être plus facile d’imprimer des cartes, etc. Et il devrait garantir que les informations sont correctes entre le SETlet ce système	4 %
Classez les données dans les fichiers dwg/shp par numéro de plan, afin de pouvoir activer et désactiver les données pour chaque plan. Simplifier les instructions pour l’utilisation d’une SIG	4 %
Des investissements supplémentaires dans la vue au sol des communautés des réserves, en particulier celles des régions nordiques et éloignées.	4 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	36 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	45 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau B23 : Q57 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES SERVICES WEB GEOSPATIAUX] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H)? n=33

Sources d’amélioration des services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H)	
Ajout de données sur les puits de pétrole et de gaz	3 %
Facilitez l’accès et l’affichage des plans. Parfois, ils fonctionnent bien, parfois pas.	3 %
Les noms doivent être cohérents (certains indiquent « réserve indienne », d’autres utilisent RI, ce qui pose des problèmes de recherche). On pourrait peut-être ajouter un avertissement indiquant qu’il ne faut pas se fier à la superposition de Google Earth pour déterminer l’emplacement des limites ou des empiètements. L’utilisation d’images satellites dans le Navigateur cartographique au lieu des informations de la carte topographique	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	45 %

Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	45 %
---------------------------------	------

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

SECTION C : AUTOCHTONES

Satisfaction générale à l’égard de la DAG

Dans cette section, les répondants ont été interrogés sur une série de questions logistiques concernant leurs interactions avec la DAG au cours des deux dernières années, puis sur leur satisfaction à l’égard de la DAG en général, ainsi que sur leur satisfaction à l’égard des attributs de la DAG. Les répondants ont également été interrogés sur les arpentages communautaires.

La pluralité des utilisateurs finaux et des organisations autochtones ont demandé des services à la DAG environ deux à cinq fois au cours des deux dernières années. Seuls 15 % ont demandé des services plus de 10 fois. Quatre répondants sur cinq (81 %) utilisent le courriel comme forme de communication avec la DAG et 62 % le téléphone.

Plus des trois quarts des utilisateurs finaux et des organisations autochtones sont en mesure de trouver le bon point de contact (77 %), et presque tous (98 %) sont servis dans la langue de leur choix. Trois demandes sur quatre sont faites soit pour un projet d’arpentage spécifique, soit pour une préoccupation ou une question de délimitation (75 %). Un tiers des demandes sont faites en raison des outils et des données en ligne de la DAG ou d’une consultation sur la manière de réaliser un arpentage (33 %).

En ce qui concerne les arpentages communautaires, un quart d’entre eux ont été réalisés au cours des deux dernières années (27 %). Les principales raisons de mener un arpentage communautaire sont l’arpentage sur les limites intérieures ou le lotissement (72 %) ou l’arpentage sur les limites extérieures (57 %). Les arpentages sur les emprises (46 %), les arpentages sur les limites (37 %) et les ajouts aux réserves (36 %) sont moins fréquents. Les arpentages sur les condominiums ou les unités de construction sont la raison la moins fréquente de mener un arpentage communautaire (21 %). Un quart (26 %) ont mené un arpentage communautaire au cours du dernier mois, et une proportion égale en a mené un au cours des cinq derniers mois.

Dans l’ensemble, deux tiers des utilisateurs finaux et des organisations autochtones sont satisfaits de la DAG, 40 % étant très satisfaits et 26 % étant assez satisfaits. Seulement 1 % sont insatisfaits, tandis que 7 % ne donnent aucune réponse. Les attributs spécifiques de la DAG ayant le taux de satisfaction le plus élevé sont la serviabilité et les connaissances du personnel (tous deux à égalité avec 46 %). La satisfaction est légèrement plus faible en ce qui concerne l’efficacité de la communication (44 %), la fourniture d’informations faciles à comprendre (41 %) et la réactivité (41 %). Seuls 1 % à 8 % des utilisateurs finaux et des organisations autochtones sont insatisfaits d’un attribut donné.

Tableau C1 : Q3 – Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)? n=78

Fréquence des demandes de la DAG.	
Jamais	23 %
Une fois	6 %
De 2 à 5 fois	28 %
De 6 à 10 fois	17 %
Plus de 10 fois	15 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	10 %

Tableau C2 : Q4 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. n=52

Méthodes de communication avec la DAG	
En personne	0 %
Courriel	81 %
Téléphone	62 %
Courrier traditionnel	8 %
Autres*.	19 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

*Les autres réponses comprennent les références, SAC et les sites Web de tiers.

Tableau C3 : Q5 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours été en mesure de trouver le bon point de contact? n=52

Point de contact	
Oui	77 %
Non	15 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	8 %

Tableau C4 : Q6 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix? n=52

Langue préférée utilisée	
Oui	98 %
Non	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	2 %

Tableau C5 : Q7 – [SI LE RÉPONDANT A DEMANDÉ DES SERVICES OU DES CONSEILS À LA DAG AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. n=52

Raisons de communiquer avec la DAG	
Un projet d’arpentage spécifique	75 %
Une préoccupation ou une question en matière de limites	75 %
Outils et données en ligne de la DAG	33 %
Consultation sur la manière de réaliser des travaux d’arpentage	33 %
Autres*.	17 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	0 %

*Les autres réponses comprennent l’historique des arpentages, les consultations, les coûts et le calendrier des arpentages, et la formation.

Tableau C6 : Q8 – Au cours des deux dernières années, combien de travaux d’arpentage ont été réalisés dans votre communauté? n=78

Fréquence des arpentages communautaires	
Aucun	9 %

Un	13 %
De 2 à 5	31 %
De 6 à 10	15 %
Plus de 10	27 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	5 %

Tableau C7 : Q9 – [SI AU MOINS UN ARPENTAGE A ÉTÉ RÉALISÉ] Au cours des deux dernières années, quels types d’arpentages ont été réalisés dans votre communauté? n=67

Types d’arpentages communautaires	
Arpentage des limites intérieures ou subdivision	72 %
Arpentage des limites extérieures	57 %
Arpentage des emprises (servitudes)	46 %
Investigation de limites ou démarcation de limites	37 %
Ajout à la réserve (terres provinciales)	36 %
Arpentage de condominiums ou d’unités de construction	21 %
Autres*.	12 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	1 %

*Les autres réponses comprennent des arpentages sur la faune et l’habitat, des arpentages sur les volumes, des arpentages sur les routes, la consommation d’énergie et des arpentages sur le développement industriel ou commercial.

Tableau C8 : Q10 – À quand remonte l’arpentage le plus récent dans votre communauté? n=78

Durée des arpentages communautaires	
N’en a jamais fait	3 %
Il y a plus de 2 ans	9 %
Il y a entre 1 et 2 ans	13 %
Il y a 6 à 12 mois	18 %
Il y a 2 à 5 mois	26 %
Au cours du dernier mois	26 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	6 %

Tableau C9 : Q11 – Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années? n=78

Satisfaction générale à l’égard de la DAG	
Très satisfait	40 %
Plutôt satisfait	26 %
Ni satisfait, ni insatisfait	26 %
Plutôt insatisfait	1 %
Très insatisfait	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	8 %

Tableau C10 : Q12 – Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes? n=1

Raisons des interactions décevantes

Ils prennent des décisions et mettent en place des mesures sans consulter les Premières Nations, la plus récente étant le reste des lots qui doivent être inspectés, mais lorsque nous voulons que le reste du lot soit renommé, ils disent qu’il s’agit d’une politique, mais que nous avons des problèmes pour y parvenir	100 %
---	-------

Tableau C11 : Q13-17 – Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la DAG pour chacun des attributs suivants? n=78

Satisfaction à l’égard des attributs de la DAG						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/PDR/S.O.
Utilité	46 %	22 %	14 %	3 %	3 %	13 %
Connaissances du personnel	46 %	22 %	13 %	0 %	1 %	18 %
Efficacité des communications	44 %	28 %	9 %	8 %	0 %	11 %
Fournir des informations faciles à comprendre	41 %	32 %	10 %	3 %	1 %	13 %
Réactivité	41 %	31 %	10 %	4 %	0 %	14 %

Processus d’approbation des documents d’arpentage

Les répondants ont ensuite été interrogés sur le processus d’approbation des plans d’arpentage, sur les consultations au cours du processus d’arpentage, sur les formulaires d’approbation des Premières Nations et sur les services de la DAG.

Plus de la moitié des utilisateurs finaux et des organisations autochtones (59 %) s’arrangent généralement pour fournir des approbations de plans d’arpentage sous forme de résolution du conseil de bande. Les formulaires internes sont les plus rares, 26 % d’entre eux optant pour cette méthode. Un répondant sur deux est à l’aise pour approuver les plans d’arpentage (46 %). Parmi ceux qui ne le sont pas, nombreux sont ceux qui pensent que plus d’éducation, de formation et de connaissances les aideraient à être plus à l’aise.

Tableau C12 : Q18 – Dans quel format fournissez-vous habituellement l’approbation d’un plan d’arpentage? Veuillez indiquer tout ce qui s’applique. N=78

Formats types d’approbation des plans d’arpentage	
Résolution du conseil de bande	59 %
Courriel d’une personne autorisée	44 %
Signature du plan d’arpentage	41 %
Formulaire d’approbation de la Première Nation/Formulaire d’approbation de la bande	29 %
Formulaire interne	26 %

Autres*.	12 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	1 %

*Les autres réponses comprennent des lettres, des accords, des votes communautaires et des RCB.

**Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C13 : Q19 – Êtes-vous à l’aise d’approuver les plans d’arpentage? n=78

Approbation de plans d’arpentage	
Oui	46 %
Non	15 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	3 %

Tableau C14 : Q20 – [SI LE RÉPONDANT EST À L’AISE D’APPROUVER LES PLANS D’ARPEMENTAGE] Qu’est-ce qui vous aiderait à être plus à l’aise pour approuver les plans d’arpentage? n=22

Améliorations pour l’approbation du plan d’arpentage	
Obtenir une formation accrue pour les comprendre	4 %
Comprendre l’ensemble du processus	4 %
Les modalités d’approbation d’un plan	4 %
Connaissance de l’état d’avancement de l’arpentage	4 %
Éducation	4 %
Je devrais certainement avoir plus d’autorité et plus de formation sur les arpentages	4 %
Plus d’expérience, plus de temps et d’aide	4 %
Connaissance et formation.	4 %
Je me sens plus à l’aise quand mon patron l’approuve.	4 %
Une meilleure compréhension des plans et de ce qui a changé.	4 %
J’aurais besoin de comprendre ce qui est arpenté.	4 %
Plus de formation	4 %
Je devrais avoir l’autorisation du conseil, plus de formation	4 %
La compréhension des plans en cours de conception, ne doit pas être trop technique.	4 %
Un arpenteur dans le bureau avec l’ATC, le gouvernement du Canada qui est sous leur responsabilité, mais ils ne mettront pas un arpenteur dans le bureau. Donc, en étant réaliste, comment pouvons-nous approuver les arpentages dans ce bureau, et les signer pour qu’ils aient un quelconque poids	4 %
Nous nous basons sur les plans passés. Nous autogérons nos terres et chaque propriété autogérée gère à son propre niveau	4 %
Il est utile que la personne examine le plan et l’approuve également. Normalement, si j’ai des questions, je contacterai l’expert ou RNCan pour obtenir de l’aide.	4 %
Il devrait y avoir plus d’informations	4 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	18 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

La plupart des répondants se sentent suffisamment consultés pendant le processus d’arpentage (72 %), et 12 % estiment qu’une meilleure communication contribuerait à améliorer le processus d’arpentage dans leur communauté.

La majorité des utilisateurs finaux et des organisations autochtones ne sont pas du tout familiers avec le formulaire d’approbation des Premières Nations (62 %). Sur les 32 % qui le connaissent, la moitié (48 %) sont satisfaits du formulaire, tandis que pas un seul répondant n’est insatisfait du formulaire d’approbation et 24 % ont négligé de fournir une réponse.

Tableau C15 : Q21 – *Vous sentez-vous suffisamment consulté au cours du processus d’arpentage?* n=78

Processus d’arpentage Consultation	
Oui	72 %
Non	19 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	9 %

Tableau C16 : Q22 – *Avez-vous des recommandations qui pourraient améliorer le processus d’arpentage pour votre communauté?* n=78

Améliorations du processus d’arpentage	
Une meilleure communication	12 %
Accès aux arpenteurs/à l’arpenteur local	9 %
Engagement communautaire	8 %
Améliorer la rapidité d’exécution des plans/projets	6 %
Moins cher/coûteux	4 %
Un meilleur site Web (informations précises, plus convivial, etc.)	3 %
Un meilleur financement	3 %
Plus de formation	3 %
Autres	5 %
Non/Rien	8 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	51 %

Tableau C17 : Q23 – *Connaissez-vous le formulaire d’approbation de la Première Nation ou de la bande sur le site Web MonSATC?* n=78

Familiarité avec le formulaire d’approbation de la Première Nation/la bande	
Très familier	5 %
Quelque peu familier	8 %
Pas très familier	19 %
Pas du tout familier	62 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	7 %

Tableau C18 : Q24 – *[SI LE RÉPONDANT EST AU MOINS PAS TRÈS FAMILIER] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du formulaire d’approbation de la Première Nation ou de la bande?* n=25

Satisfaction à l’égard du formulaire d’approbation de la Première Nation/la bande	
Très satisfait	12 %
Plutôt satisfait	36 %

Ni satisfait, ni insatisfait	28 %
Plutôt insatisfait	0 %
Très insatisfait	0 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	24 %

Les deux tiers (65 %) aimeraient pouvoir fournir l’approbation des plans d’arpentage par le biais d’une application en ligne, et plus des trois quarts (78 %) utiliseraient une application en ligne pour fournir l’approbation des plans d’arpentage.

Tableau C19 : Q25 – *Souhaiteriez-vous pouvoir approuver les plans d’arpentage par le biais d’une application en ligne? n=78*

Demande en ligne d’approbation des plans d’arpentage	
Oui	65 %
Non	29 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	5 %

Tableau C20 : Q26 – *Utiliserez-vous une application en ligne pour approuver des plans d’arpentage si une telle application était disponible? n=78*

Utilisation de la demande en ligne pour l’approbation des plans d’arpentage	
Oui	78 %
Non	15 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	6 %

Tableau C21 : Q27 – *Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer le service de la DAG qui vous a été fourni? n=78*

Améliorations pour le service de la DAG	
Des réponses plus rapides	1 %
Plus de communication	1 %
Quelqu’un doit appeler les gestionnaires des terres ou les conseillers pour s’assurer qu’ils comprennent bien le processus d’arpentage des terres et pour leur expliquer la marche à suivre pour compléter un arpentage.	1 %
Plus de communications et consultez-nous sur les changements	1 %
Il serait préférable pour nous que la DAG ne soit pas du tout impliquée dans le processus. Le STC pourrait simplement déposer le plan chez nous. Le processus de la DAG est trop colonial, le gouvernement continue à ignorer nos affaires	1 %
Donc, premièrement, suivez leurs instructions (c.-à-d. des balises de signalisation tous les 500 m). Deuxièmement, les arpentages doivent être approuvés dans un délai raisonnable et si la communauté n’est pas d’accord avec l’arpentage, le gouvernement doit alors organiser une réunion pour savoir pourquoi il n’est pas d’accord.	1 %
Plus accessible et ouvert aux nouvelles idées/partenariats	1 %
Une meilleure communication en général. Si nous ne savons pas qu’il est là, comment allons-nous l’utiliser?	1 %
Fournir toutes les étapes et les informations nécessaires, non seulement pour le personnel, mais aussi pour les membres	1 %

Si nous avons un webinaire. Mettre en place une introduction et un aperçu du programme.	1 %
Plus d’engagement quant à ce qu’ils font	1 %
Je pense qu’il s’agit de vérifier auprès de nous. Je pense qu’aux 30 à 60 jours seraient bien mieux.	1 %
Pour l’instant, retournez au courriel avec la lettre ou le fax ou ayez littéralement quelque chose en ligne sur les projets que nous sommes sur un site Web	1 %
Pour s’assurer que la première nation est au courant de l’arpentage envoyé, il serait bon d’avoir une communication transparente sur le fait que l’arpenteur général n’est pas le seul à être au courant du projet	1 %
Courriers électroniques et lettres papales.	1 %
Session de formation.	1 %
Diminution des frais d’arpentage. Accélérer le processus pour que le plan soit disponible rapidement.	1 %
Savoir ce qui est fait exactement tout au long du processus d’enregistrement de l’arpentage... après avoir donné l’approbation à l’expert pour procéder à l’enregistrement du plan provisoire... aucune idée de ce qui se passe après que cette approbation a été donnée... aucune idée si RNCan travaille à l’enregistrement du plan, nous sommes à la merci de toutes les personnes impliquées... aucune idée de ce qui est fait... ce serait bien s’il y avait un tableau sur lequel nous pourrions cliquer pour voir les progrès réalisés... une idée de la date à laquelle l’arpentage pourrait être enregistré	1 %
Quelles sont les frontières extérieures? Peut-on faire des arpentages de l’intérieur des parcelles? Zonage, etc. Les terres en fief simple peuvent-elles faire l’objet d’un arpentage pour les terres qui n’ont pas encore de statut?	1 %
Avoir plus de possibilités de faire du libre-service	1 %
Pour mieux comprendre comment il fonctionne et à quoi il sert, une introduction serait bien de la part de la DAG.	1 %
Simplement plus de SATC pour que nous puissions faire des arpentages rapidement, obtenir des budgets pour faire des arpentages si nécessaire.	1 %
Nous ne voulons pas travailler avec un intermédiaire ou une organisation comme Affaires autochtones et du Nord Canada, mais simplement faire le plan avec eux et ensuite strictement avec l’arpenteur, pas un triage parce qu’on pourrait perdre des informations de cette façon	1 %
Le service que nous recevons est excellent.	1 %
Nous avons besoin de plus d’arpenteurs dans notre région	1 %
Il devrait être davantage annoncé	1 %
Mais le coût est beaucoup trop élevé, car ils sont très éloignés. Nous n’avons accès qu’à un seul arpenteur. Itrsa est le seul sur l’île	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	13 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	51 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Enfin, les utilisateurs finaux et les organisations autochtones ont été interrogés sur leur utilisation de huit services numériques clés, ainsi que sur leur satisfaction à leur égard et les améliorations suggérées.

Parmi les trois services numériques, les plus fréquemment utilisés sont la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (41 %, soit plus de 10 fois au cours des deux dernières années), la superposition des terres du Canada dans Google Earth (38 %) et l’outil de recherche de plans d’arpentage (37 %). L’application du Navigateur cartographique n’est pas loin derrière (31 %). Cependant, les services Web géospatiaux (17 %), les données cadastrales numériques des terres du Canada (15 %) et l’outil de recherche de plan d’arpentage (9 %) ont été les services numériques les moins utilisés par les utilisateurs finaux et les organisations autochtones.

En ce qui concerne la satisfaction, la superposition des terres du Canada dans Google Earth (43 %) est la plus élevée, suivie de près par l’outil de recherche de projet d’arpentage (39 %), l’outil de recherche de plan d’arpentage (38 %) et l’application du Navigateur cartographique (36 %). Les utilisateurs finaux et les organisations autochtones sont moins satisfaits des services Web géospatiaux (27 %), de la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (25 %) et des données cadastrales numériques des terres du Canada (20 %). Seuls 0 % à 8 % des utilisateurs finaux et organisations autochtones étaient insatisfaits d’un outil donné.

Tableau C22 : Q28-34 – *Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? n=78*

Utilisation des services numériques						
	Pas du tout	Une fois	De 2 à 5 fois	De 6 à 10 fois	Plus de 10 fois	NSP/ PDR/ S.O.
La superposition des terres du Canada dans Google Earth	23 %	4 %	22 %	10 %	38 %	3 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	33 %	5 %	8 %	8 %	41 %	5 %
L’outil de recherche de plan d’arpentage	38 %	9 %	8 %	4 %	37 %	4 %
L’application du Navigateur cartographique	41 %	1 %	10 %	6 %	31 %	10 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones), SCRS-PPP, GPS H)	50 %	3 %	8 %	6 %	17 %	17 %

L’outil de recherche de projet d’arpentage	53 %	3 %	8 %	6 %	23 %	8 %
Les données cadastrales numériques des terres du Canada	56 %	3 %	9 %	6 %	15 %	12 %

Tableau C23 : Q35-41 – Au cours des deux dernières années, quel a été votre degré de satisfaction concernant chacun des éléments suivants?

Satisfaction à l’égard des services numériques						
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/ PDR/ S.O.
La superposition des terres du Canada dans Google Earth (n=58)	43 %	41 %	10 %	0 %	0 %	5 %
L’outil de recherche de projet d’arpentage (n=31)	39 %	39 %	16 %	0 %	3 %	3 %
L’outil de recherche de plan d’arpentage (n=45)	38 %	42 %	16 %	0 %	2 %	2 %
L’application du Navigateur cartographique (n=38)	34 %	45 %	13 %	5 %	0 %	3 %
Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H) (n=26)	27 %	35 %	15 %	0 %	4 %	19 %
La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada (n=48)	25 %	52 %	21 %	0 %	2 %	0 %
Les données cadastrales numériques des	20 %	52 %	12 %	8 %	0 %	8 %

terres du Canada (n=25)						
----------------------------	--	--	--	--	--	--

Tableau C24 : Q42 – *Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? n=48*

Sources d’amélioration de la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada	
Toutes les étapes qui les font aller et venir, avoir des liens avec le plan lui-même, au lieu de devoir mesurer les acres et avoir un bouton qui fournit les tailles des différents lots	2 %
Plus de formation sur le site Web ou un tutoriel sur leur site Web	2 %
Les données cadastrales peuvent être plus facilement accessibles et plus conviviales	2 %
Satisfait	2 %
Faciliter la recherche	2 %
Téléchargement plus rapide.	2 %
Même chose – la mise à jour dans les zones rurales.	2 %
Peut-être aussi ajouter des liens rapides	2 %
Il devrait y avoir plus d’informations concernant le centre de la Saskatchewan	2 %
Informations actualisées	2 %
Améliorer l’accessibilité des utilisateurs, parfois il ne se charge pas correctement et cela se produit avec n’importe quel appareil que nous utilisons.	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	29 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	48 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C25 : Q43 – *[SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PLAN D’ARPENTAGE] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage? n=45*

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de plan d’arpentage	
Toutes les étapes qui les font aller et venir, avoir des liens avec le plan lui-même, au lieu de devoir mesurer les acres et avoir un bouton qui fournit les tailles des différents lots	2 %
Je suppose que le fait de laisser les gens dans ma position maintenant qu’il est disponible	2 %
Je ne connais pas la signification de SIAA	2 %
Si je l’utilisais plus souvent, je pourrais répondre. Mais pas maintenant!	2 %
Un peu plus convivial	2 %
Téléchargements plus rapides.	2 %
Fournir plus d’informations sur l’emplacement et le contour de la superposition sur les terres des Premières Nations. Par exemple, les routes traversant les terres des Premières Nations.	2 %
Améliorer l’accessibilité des utilisateurs et corriger les bogues en général	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	31 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	51 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C26 : Q44 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’OUTIL DE RECHERCHE DE PROJET D’ARPENTAGE] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage? n=31

Sources d’amélioration de l’outil de recherche de projet d’arpentage	
Il s’appuie toujours sur un numéro de plan d’arpentage officiel, qui est bon tant que le plan d’arpentage a été approuvé par le Canada et la Communauté. La plupart des arpentages ne sont pas disponibles en ligne.	3 %
Certaines des informations qu’il fournit ne sont pas assez claires.	3 %
Un peu plus convivial	3 %
Une partie que je changerais est la position du bouton de recherche. Réduisez au minimum la nécessité de faire défiler toutes les zones de texte optionnelles jusqu’au bas de la page. Positionnez la boîte de texte de recherche dans chaque option. Recherche par arpentage... Boîte de texte de recherche par mot-clé... boîte de texte de recherche. etc.	3 %
Améliorer l’accessibilité des utilisateurs. Parfois, il ne se charge pas correctement et cela se produit avec n’importe quel appareil que nous utilisons.	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	29 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	55 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C27 : Q45 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ L’APPLICATION DU NAVIGATEUR CARTOGRAPHIQUE] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’application du Navigateur cartographique ? n=38

Sources d’amélioration de l’application du Navigateur cartographique	
Il n’est pas normal que toutes les données des arpentages sur les Premières Nations soient accessibles au public. Il devrait y avoir des questions telles que la souveraineté des données autochtones traitées par la DAG	3 %
C’est un peu confus les légendes et tout ça	3 %
Simplement un peu plus	3 %
Le seul problème que nous avons rencontré est que les données cadastrales n’étaient pas très conviviales	3 %
S’il y avait une possibilité de voir quand je suis sur place. L’image du paysage	3 %
Précision	3 %
J’ai essayé de faire quelques impressions des images et quand j’essaie d’imprimer les images, l’impression ne comprend pas toutes les informations qui sont à l’écran.	3 %
Arrêter qu’il ne soit pas disponible, car bogues informatiques (je sais c’est parfois imprévisible)	3 %
J’aimerais que ce soit plus rapide	3 %
Mise à jour du site chaque année, car il y a une constante évolution	3 %
Il devrait disposer d’informations plus récentes	3 %
Il doit être mis à jour avec les régions très éloignées du pays	3 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	13 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	56 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C28 : Q46 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LA SUPERPOSITION DES TERRES DU CANADA DANS GOOGLE EARTH] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la superposition des terres du Canada dans Google Earth? n=58

Sources d’amélioration de la superposition des terres du Canada dans Google Earth	
Formation pour se familiariser avec le système et savoir comment l’utiliser	2 %
Une formation plus accessible devrait être offerte par la DAG aux Premières Nations qui utilisent ce service lorsqu’il effectue un appel de service. Elle devrait faire partie de leur service de livraison	2 %
Google Earth pourrait être plus ciblé et plus à jour	2 %
Non pas le service lui-même, mais la conscience de son existence. Je l’aurais utilisé il y a longtemps si j’avais su qu’il existait.	2 %
En fait, avoir des instructions ou des informations, un accès plus facile	2 %
Il devrait contenir davantage d’informations géographiques sur les objets Google Earth eux-mêmes.	2 %
Mise à jour plus fréquente	2 %
Peut-être un tutoriel sur la façon d’utiliser l’outil	2 %
Ils ont des fichiers shapefiles disponibles	2 %
Ce serait bien de manipuler les couches un peu plus que ce que nous pouvons faire maintenant et de pouvoir ajouter et enlever des couches et de pouvoir imprimer avec des numéros de lot	2 %
Satisfait	2 %
Si cela pouvait fonctionner tout le temps	2 %
Nous avons besoin de plus de formation sur les SIG.	2 %
Au moins des mises à jour annuelles, en ce qui concerne l’imagerie satellite, le seul problème que j’ai vu l’année dernière est qu’ils ont mis à jour l’imagerie satellite et l’ont recouverte du canevas cadastral et les deux couches ne sont pas exactes, il y a une différence d’environ 15 pieds.	2 %
Il y a des distorsions dans les cartes qui sont décalées de 30 à 40 pieds, c’est donc un problème	2 %
Continuez à le rendre convivial	2 %
Il devrait y avoir des plans d’arpentage des réserves	2 %
Mettez-le à jour plus fréquemment	2 %
Dans la manipulation – pour pouvoir voir les parcelles en plus des processus de réserve	2 %
Divisez-la en plusieurs morceaux. C’est beaucoup trop grand. Quand on cherche la couche KMZ, il est très difficile de trouver sur leur site Web actuel	2 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	22 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	44 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C29 : Q47 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES DONNÉES CADASTRALES NUMÉRIQUES DES TERRES DU CANADA] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des terres du Canada? n=25

Sources d’amélioration des données cadastrales numériques des terres du Canada	
--	--

Je dirais simplement que ma dépendance à l’égard du système des cantons pour l’identification des terres est très difficile à trouver.	4 %
Rendre le système plus convivial	4 %
Les données cadastrales devraient être plus accessibles	4 %
Capacités SCW	4 %
Une orientation plus claire pour les nouveaux utilisateurs	4 %
Il y a des lacunes et des erreurs dans le canevas cadastral. Celles-ci devraient être corrigées pour être plus précises	4 %
Le mettre à jour pour que je n’aie pas à le changer moi-même	4 %
Il devrait être mis à jour plus souvent.	4 %
Plus de mises à jour	4 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	20 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	44 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau C30 : Q48 – [SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ LES SERVICES WEB GÉOSPATIAUX] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les services Web géospatiaux (terres autochtones), SCRS-PPP, GPS H)? n=26

Sources d’amélioration des services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS H)	
Il n’est pas convivial. Il est plus difficile de trouver un géo terrain que le système provincial. Même les employés fédéraux utilisent le système provincial	4 %
Simplement plus	4 %
Une formation dans ce domaine serait appréciée.	4 %
Des vitesses de téléchargement plus rapides, parfois très difficiles à charger	4 %
Mettez les informations à jour plus souvent.	4 %
Le rendre plus accessible	4 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	27 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	50 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Les résultats de cette recherche démontrent que la plupart des utilisateurs sont raisonnablement satisfaits des services, des outils et des données du SATC. La satisfaction est clairement beaucoup plus élevée parmi les arpenteurs et les approbateurs en gestion des terres que parmi les utilisateurs autochtones et les résultats donnent des pistes sur la façon dont peut être améliorée la satisfaction pour chaque groupe d'utilisateur.

En examinant les quelques domaines spécifiques où la satisfaction est moins élevée et les diverses suggestions faites pour améliorer la satisfaction des utilisateurs, il est important de garder à l'esprit que si certains utilisateurs sont effectivement insatisfaits, le niveau d'insatisfaction réel de toute catégorie d'utilisateurs par rapport à tout l'aspect étudié est assez faible. Par conséquent, la plupart des recommandations d'amélioration peuvent raisonnablement être considérées comme des critiques constructives ou des objectifs ambitieux qui, une fois mis en œuvre, peuvent ne pas se traduire par une amélioration de la satisfaction des usagers. Lorsque les niveaux de satisfaction sont aussi élevés que ceux des arpenteurs et des approbateurs, l'augmentation de celle-ci devient un objectif plus difficilement réalisable. Pour les utilisateurs autochtones, il semble y avoir davantage de possibilités d'amélioration.

Pour la plupart des critères spécifiques étudiés, quel que soit le groupe d'utilisateurs interrogés ou le service, l'outil ou les données en question, des réponses généralement favorables ont été systématiquement obtenues.

Cela dit, quelques critiques constructives et pertinentes apparaissent :

- Les évaluations sur la qualité de la documentation fournie pour tout outil sont systématiquement parmi les plus faibles et il existe des recommandations pour faciliter l'obtention de réponses aux questions que se posent les utilisateurs;
- Avec la VEFNTC, un certain nombre de répondants indiquent avoir des difficultés à interpréter les résultats fournis par l'application;
- Parmi les utilisateurs autochtones, de nombreux répondants demandent une formation et un enseignement supplémentaire sur les outils, ainsi qu'une communication plus efficace (ou plus fréquente) sur ceux-ci et les services existants afin de les sensibiliser et de stimuler leur utilisation.

Tout au long du sondage, lorsqu'on leur a demandé de formuler des recommandations, peu de tendances se sont dégagées parmi les suggestions relativement peu nombreuses. Un large éventail d'améliorations possibles a été proposé, mais il est difficile de conclure si une ou plusieurs d'entre elles seraient appréciées par la majorité des répondants pour chaque catégorie d'utilisateurs.

Sur la base de notre analyse des résultats, nous proposons les recommandations suivantes :

- Compte tenu des niveaux d'insatisfaction extrêmement faibles, il y a plus de chances d'érosion que d'amélioration de cette satisfaction. Par conséquent, nous recommandons que ces niveaux de satisfaction soient considérés avant tout comme des niveaux à maintenir plutôt qu'à améliorer et que les attentes et les objectifs soient fixés en conséquence;

- En termes de domaines à améliorer, il est clair que s’il y a une chose que les utilisateurs aimeraient voir améliorée, c’est leur niveau de compréhension de la manière d’utiliser les différents outils fournis. Bien que le sondage ait testé la documentation et constaté des niveaux de satisfaction insuffisants dans ce domaine, il n’est pas certain que la documentation, la formation, les ajustements de l’interface utilisateur ou une autre solution puissent être plus efficaces.
- Les réponses des utilisateurs autochtones montrent qu’il serait sage que la DAG envisage une action spécifique pour aider les utilisateurs autochtones à se sentir plus à l’aise avec le SATC et les différents outils disponibles.

Avant de sélectionner les améliorations spécifiques à développer et à mettre en œuvre, nous recommandons d’organiser une discussion avec un groupe d’utilisateurs pour recueillir les réactions aux diverses idées proposées, faire des sessions d’échange sur désirées potentielles et de raffiner celles qui, selon les utilisateurs, amélioreraient considérablement leur expérience avec les outils, les services et les données du SATC. Une approche des plus utiles pour mieux comprendre les types d’améliorations, serait de mener une recherche qualitative avec des communautés sélectionnées parmi un échantillon aléatoire de chaque public cible. Ces recherches permettraient d’obtenir des opportunités pour mieux comprendre la satisfaction des usagers et de savoir comment ils perçoivent les suggestions issues du sondage ou élaborées par la DAG.

- Parmi les diverses circonstances relevées dans cette étude, une des approches serait d’améliorer le dialogue entre la DAG et les utilisateurs du SATC. Par exemple, une des initiatives qui pourrait améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs, consisterait à les contacter périodiquement, par courriel ou par téléphone, pour leur demander s’ils ont des difficultés avec certains produits ou services ou pour recueillir des informations qui rendraient leur utilisation du système plus efficace. Bien que cela n’ait pas été étudié dans le cadre de cette étude, la DAG pourrait explorer l’intérêt de tenir une conférence d’utilisateurs avec chacun des différents groupes afin de les aider à partager leurs expériences, leurs suggestions d’amélioration et leurs conseils sur la manière de tirer le meilleur parti du système ou de l’utiliser de façon plus efficace.
- Lors des futures vagues de sondage, il faudra maintenir le plus possible la formulation des questions et les catégories de réponses afin de permettre un suivi à sur le long terme. Il est parfois préférable de continuer à poser une question presque parfaite afin de déterminer l’évolution de la satisfaction des utilisateurs plutôt que de la perfectionner ou de la raffiner et ainsi perdre la possibilité de savoir quels progrès ont été réalisés.
- Enfin, lors des futures vagues de cette recherche, celles-ci pourraient bénéficier de listes d’utilisateurs auxquelles seraient associées diverses données ou informations. Par exemple, si la DAG était en mesure d’ajouter des informations sur les produits ou services que chaque client utilise, le nombre de fois qu’il les a utilisés au cours des 12 ou 24 derniers mois et des informations au niveau de l’interaction avec la DAG, l’analyse des résultats pourrait être plus complète et pourrait aider à faciliter les décisions sur ce qui doit être amélioré et pour qui ce doit être fait.

ANNEXE A : RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

Méthodologie de l’enquête

L’approche globale de Earncliffe Strategy Group pour cette étude a été de mener un sondage en ligne auprès de 105 arpenteurs, 51 approbateurs et 78 utilisateurs finaux et organisations autochtones. Une discussion détaillée de l’approche utilisée pour mener à bien cette recherche est présentée ci-dessous.

Conception du questionnaire

Les questionnaires de cette étude ont été conçus par Earncliffe, en collaboration avec Ressources naturelles Canada, et ont été mis à la disposition de Léger. Le sondage a été proposé aux répondants en anglais et en français et a été complété en fonction de leur préférence linguistique. Les répondants ne pouvaient sauter aucune des questions, car toutes les questions nécessitaient une réponse avant de passer à la question suivante.

Conception et sélection de l’échantillon et pondération

Le plan d’échantillonnage de l’étude a été conçu par Earncliffe en collaboration avec Ressources naturelles Canada. Les listes ont été fournies par Ressources naturelles Canada avec les coordonnées du public cible.

Collecte de données

Le sondage en ligne a été réalisé du 1^{er} novembre au 7 décembre pour les arpenteurs et les approbateurs, et du 1^{er} novembre au 18 décembre pour les utilisateurs finaux et les organisations autochtones. Tous les sondages ont été fournis en anglais et en français. Le sondage a été réalisé par Léger à l’aide des listes de contacts fournies.

Rapports

En raison des arrondissements, la somme des résultats n’est pas toujours égale à 100 %.

Contrôles de la qualité

Le lien du sondage est revu plusieurs fois avant qu’un lancement logiciel complet ne soit effectué dans les deux langues. Les données du lancement progressif sont examinées de manière approfondie et toute modification est apportée avant un nouveau test des liens et le lancement complet du sondage.

Résultats

DISPOSITIONS FINALES – ARPEN TEURS

Au total, 174 personnes ont participé au sondage en ligne, dont 105 ont été jugées admissibles et ont répondu au sondage. Le taux de réponse à ce sondage a été de 26 %.

Total des sondages saisis	174
Terminés	105
Non qualifiés/éliminés	2

Dépassement de quota	0
Suspension/abandon	69

Non résolu (NR)	235
Invitations par courriel retournées	0
Invitations par courriel sans réponse	235
Dans le champ d’application – Pas de réponse (CA)	69
Pas de réponse de répondants admissibles	S.O.
Refus du répondant	S.O.
Problème de langue	S.O.
Répondant sélectionné non disponible	S.O.
Rupture de l’engagement de répondants qualifiés	69
Dans le champ d’application – Unités répondantes (R)	105
Sondages terminés disqualifiés – quota rempli	0
Sondages terminés disqualifiés – autres raisons	2
Sondages terminés	105
Taux de réponse = $R/(NR+CA+R)$	26 %

DISPOSITIONS FINALES – APPROBATEURS

Au total, 54 personnes ont participé au sondage en ligne, dont 51 ont été jugées admissibles et ont répondu au sondage. Le taux de réponse à ce sondage a été de 23 %.

Total des sondages saisis	54
Terminés	51
Non qualifiés/éliminés	0
Dépassement de quota	0
Suspension/abandon	3

Non résolu (NR)	116
Invitations par courriel retournées	4
Invitations par courriel sans réponse	112
Dans le champ d’application – Pas de réponse (CA)	51
Pas de réponse de répondants admissibles	S.O.
Refus du répondant	S.O.
Problème de langue	S.O.
Répondant sélectionné non disponible	S.O.
Rupture de l’engagement de répondants qualifiés	51

Dans le champ d’application – Unités répondantes (R)	51
Sondages terminés disqualifiés – quota rempli	0
Sondages terminés disqualifiés – autres raisons	0
Sondages terminés	51
Taux de réponse = $R/(NR+CA+R)$	23 %

DISPOSITIONS FINALES – AUTOCHTONES – EN LIGNE

Au total, 84 personnes ont participé au sondage en ligne, dont 78 ont été jugées admissibles et ont répondu au sondage. Le taux de réponse à ce sondage a été de 27 %.

Total des sondages saisis	84
Terminés	78
Non qualifiés/éliminés	0
Dépassement de quota	0
Suspension/abandon	6

Non résolu (NR)	197
Invitations par courriel retournées	10
Invitations par courriel sans réponse	187
Dans le champ d’application – Pas de réponse (CA)	6
Pas de réponse de répondants admissibles	S.O.
Refus du répondant	S.O.
Problème de langue	S.O.
Répondant sélectionné non disponible	S.O.
Rupture de l’engagement de répondants qualifiés	6
Dans le champ d’application – Unités répondantes (R)	78
Sondages terminés disqualifiés – quota rempli	0
Sondages terminés disqualifiés – autres raisons	0
Sondages terminés	78
Taux de réponse = $R/(NR+CA+R)$	27 %

DISPOSITIONS FINALES – AUTOCHTONES – TÉLÉPHONE

Un total de 104 numéros ont été composés, dont 50 ont été qualifiés d’admissibles et ont répondu au sondage. Le taux de réponse à ce sondage a été de 16 %.

	LT/cella combinés
Nombre de numéros composés	104

Invalide	67
Hors service, téléc./modem, entreprise/non-rées.	37
Non résolu (NR)	152
Occupé	5
Pas de réponse, répondeur téléphonique	147
Dans le champ d’application – Pas de réponse (CA)	118
Refus du ménage	4
Refus du répondant	91
Problème de langue	0
Maladie, incapacité	2
Répondant sélectionné non disponible	17
Rupture de l’engagement de répondants qualifiés	4
Champ d’application – Unités répondantes (R)	52
Disqualification linguistique	2
Personne de 18 ans ou plus	
Autres disqualifications	
Sondages terminés	50
Taux de réponse = $R/(NR+CA+R)$	16 %

PAS DE RÉPONSE

Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi les listes d’utilisateurs fournies par RNCan. Sans une connaissance plus détaillée de l’univers (son profil réel, ses habitudes d’utilisation et, idéalement, ses sentiments), il est difficile d’identifier empiriquement le biais de non-réponse qui pourrait exister.

Les taux de réponse sont peut-être le seul outil disponible pour estimer comment l’échantillon final peut se comparer au segment non réactif de l’univers. À l’heure actuelle, il n’est pas rare que les sondages en ligne auprès de la population générale obtiennent des taux de réponse inférieurs à 10 % et, pour les sondages téléphoniques, ce taux peut fréquemment être inférieur à 5 %.

Bien que nous ne puissions pas démontrer comment le segment réactif se compare aux segments non réactifs, le fait d’atteindre des taux de réponse bien supérieurs à ces normes est un signe encourageant et suggère que les données ont une valeur.

MARGE D’ERREUR

Le sondage a été réalisé sous la forme d’un recensement, plutôt que d’utiliser un quelconque type d’échantillonnage. Chaque individu de l’univers connu étudié a été invité à participer au sondage. Comme ce sondage n’était pas un échantillon aléatoire d’un univers, il est impossible d’estimer une marge d’erreur.

DURÉE DU SONDRAGE

Le sondage en ligne a pris en moyenne 10 minutes pour les arpenteurs, sept minutes pour les approbateurs et 15 minutes pour les utilisateurs finaux et les organisations autochtones.

ANNEXE B : QUESTIONNAIRES

ARPEUTEURS

Introduction au sondage

Hello/Bonjour,

Le gouvernement du Canada – plus précisément la Direction de l’arpenteur général (DAG) de Ressources naturelles Canada – mène un sondage de recherche afin de recueillir des commentaires sur le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC) et d’évaluer la satisfaction de ceux qui utilisent ses services, ses outils et/ou ses données.

Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle – vos réponses resteront anonymes et seront combinées aux réponses de tous les autres répondants.

Pour passer au sondage, veuillez cliquer sur le lien suivant (ou le copier-coller dans votre navigateur) :

[INSÉRER L’URL]

Veuillez répondre à ce sondage au plus tard le XXXX XX, 2020.

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre à ce sondage.

[FRANÇAIS]

Page d’accueil bilingue :

Bienvenue et merci de l’intérêt que vous portez à ce sondage mené au nom du gouvernement du Canada. Son but est de fournir à la Direction de l’arpenteur général (DAG) de Ressources naturelles Canada des commentaires sur le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC) et d’évaluer la satisfaction de ceux qui utilisent ses services, ses outils et/ou ses données.

Le sondage prend environ 15 minutes à remplir. Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle. Toutes vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Pendant le sondage, veuillez ne pas utiliser les boutons AVANT et ARRIÈRE de votre navigateur. Veuillez utiliser le bouton ci-dessous pour avancer dans le sondage.

Cliquez sur « Suivant » en bas de la page pour commencer le sondage.

[FRANÇAIS]

Section 1 : Questions démographiques de base

1. Préférez-vous répondre à ce sondage en anglais ou en français?

Anglais	1
Français	2

2. Dans quelle(s) province(s) et/ou territoire(s) fournissez-vous des services? Veuillez sélectionner tout ce qui s’applique.

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Préfère ne pas répondre	99

Section 2 : Satisfaction générale à l’égard de la DAG

3. Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)?

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

4. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. [CHOISIR TOUT]

En personne	1
-------------	---

Courriel	2
Téléphone	3
Courrier traditionnel	4
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

5. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours été en mesure de trouver le bon point de contact?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

6. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

7. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. [CHOISIR TOUT]

Normes ou exigences en matière d’arpentage	1
Un projet d’arpentage spécifique	2
Conseils relatifs aux limites	3
Un problème avec les outils en ligne de la DAG ou MonSATC	4
Un problème avec la signature numérique ou maCLÉ	5
Révision de plans d’arpentage	6
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

8. Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

[SI Q8 INSATISFAIT] Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes?

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99
-------------------------------------	----

Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la DAG pour chacun des attributs suivants? [RANDOMISER]

- 9. Réactivité
- 10. Connaissances du personnel
- 11. Utilité

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

Section 3 : Utilisation des ressources d’arpentage et satisfaction à leur égard

Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir fait l’une des choses suivantes?
[RANDOMISER]

- 12. Consulté ou utilisé les Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada
- 13. Accédé au site Web MonSATC ou utilisé ce dernier pour des recherches ou des liens vers d’autres outils et pages d’information
- 14. Ouvert un projet d’arpentage par l’intermédiaire de MonSATC et soumis un plan d’arpentage pour révision et/ou traitement
- 15. Accédé à VEFNTC (Validation En-ligne de Fichiers Numériques des Terres du Canada) ou utilisé celui-ci

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

[SI Q12 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne votre expérience avec les Normes nationales pour l’arpentage des terres du Canada , dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des éléments suivants? [RANDOMISER]

- 16. Bien adaptées aux besoins des clients
- 17. Répondent aux besoins du Système d’arpentage des terres du Canada
- 18. Disposent de types de plans adéquats
- 19. Facilité à trouver l’information
- 20. Facilité d’obtenir des réponses aux questions sur les normes

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5

SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
21. Pouvez-vous indiquer un ou plusieurs éléments des Normes qui devraient être modifiés ou ajoutés en priorité? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]	
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99
22. Savez-vous comment soumettre une suggestion concernant les modifications aux Normes nationales?	
Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
23. [SI Q14 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne <u>plus particulièrement votre expérience avec MonSATC</u> , dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]	
24. Facile à utiliser	
25. Répond à vos besoins	
26. Il est facile de résoudre des problèmes ou d’obtenir des réponses à des questions	
27. Fiabilité du site – également appelée « temps de fonctionnement ».	
Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
Si MonSATC et les outils numériques de la DAG étaient en panne pendant chacune des périodes suivantes, quel impact cela aurait-il sur les finances ou les opérations de votre entreprise?	
28. 1 heure	
29. 4 heures	
30. 2 jours	
31. 5 jours ou plus	
Aucune incidence	1
Un impact négligeable	2
Un impact important	3
Un impact très important	4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
32. Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont MonSATC pourrait être amélioré? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]	

Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99

[SI Q14 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de la demande d’instructions d’arpentage, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 33. Le processus est logique grâce à MonSATC
- 34. Émission des instructions d’arpentage dans un délai raisonnable(2 jours ouvrables)
- 35. Être tenu informé de tout problème ou retard dans l’émission des instructions d’arpentage
- 36. Être tenu informé de tout problème d’arpentage en lien avec l’émission des instructions d’arpentage
- 37. La procédure de demande d’amendement des instructions d’arpentage est logique grâce à MonSATC

Très satisfait 1
 Plutôt satisfait 2
 Ni satisfait ni insatisfait 3
 Plutôt insatisfait 4
 Très insatisfait 5
 SANS OBJET 8
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 9

38. [SI Q14 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience du traitement et de la révision des plans d’arpentage, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 39. Le processus est logique grâce à MonSATC
- 40. Révision effectué dans un délai raisonnable
- 41. Processus et fonctionnalité des problèmes critiques
- 42. Les informations et notifications disponibles dans MonSATC
- 43. Le service du personnel de la DAG
- 44. Être tenu informé de tout problème ou retard dans la révision du plan
- 45. La manière dont les problèmes ou les conflits ont été résolus
- 46. Fiabilité du service

Très satisfait 1
 Plutôt satisfait 2
 Ni satisfait ni insatisfait 3
 Plutôt insatisfait 4
 Très insatisfait 5
 SANS OBJET 8
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 9

47. Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la révision et le traitement des plans d’arpentage? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer 0

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99

[SI Q14 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience avec la signature numérique et maCLÉ, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 48. Facile à installer et à renouveler
- 49. Facile à utiliser pour la signature des documents d’arpentage
- 50. Fichiers faciles à préparer pour la signature numérique (PDF/A)
- 51. Facile d’obtenir du soutien concernant une question
- 52. La documentation d’aide fournie

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
NON APPLICABLE/N’UTILISE PAS DE SIGNATURE NUMÉRIQUE	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

[SI Q15 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience avec VEFNTC, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 53. Facilité d’accès
- 54. Facile à utiliser
- 55. Fiabilité des résultats de VEFNTC
- 56. Les informations fournies dans le rapport sont faciles à comprendre

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

- 57. Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la VEFNTC? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

Section 4 : Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? [RANDOMISER]

- 58. La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada
- 59. L’outil de recherche de plan d’arpentage
- 60. L’outil de recherche de projet d’arpentage
- 61. L’application du Navigateur cartographique du STAC
- 62. La superposition des Terres du Canada dans Google Earth
- 63. Les données cadastrales numériques des Terres du Canada
- 64. Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)
- 65. Les outils pour le pétrole et le gaz

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Dans quelle mesure diriez-vous que vous avez été satisfait de chacun des éléments suivants au cours des deux dernières années? [AFFICHER SEULEMENT LES ÉLÉMENTS QUE LE RÉPONDANT A FAIT. AFFICHER DANS LE MÊME ORDRE QUE CI-DESSUS].

- 66. [SI Q58 AU MOINS UNE FOIS] La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada
- 67. [SI Q59 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de plan d’arpentage
- 68. [SI Q60 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de projet d’arpentage
- 69. [SI Q61 AU MOINS UNE FOIS] L’application du Navigateur cartographique du STAC
- 70. [SI Q62 AU MOINS UNE FOIS] La superposition des Terres du Canada dans Google Earth
- 71. [SI Q63 AU MOINS UNE FOIS] Les données cadastrales numériques des Terres du Canada
- 72. [SI Q64 AU MOINS UNE FOIS] Les services Web géospatiaux (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)
- 73. [SI Q65 AU MOINS UNE FOIS] Les outils pour le pétrole et le gaz

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

- 74. [SI Q58 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

75. [SI Q59 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage ? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
76. [SI Q60 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage ? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
77. [SI Q61 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont l’application du Navigateur cartographique du STAC pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
78. [SI Q62 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont la superposition des Terres du Canada dans Google Earth pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
79. [SI Q63 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des Terres du Canada? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
80. [SI Q64 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les services géospatiaux sur le Web (terres autochtones, SCRS-PPP, GPS-H)? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
81. [SI Q65 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les outils relatifs au pétrole et au gaz? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99

Section 5 : Démographie

82. Veuillez indiquer le nombre d’employés à temps plein de votre organisation.

Aucun	0
Un	1
De 2 à 5	2
De 6 à 10	3
De 11 à 20	4
Plus de 20	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

83. Depuis combien d’années travaillez-vous comme arpenteur-géomètre?

Zéro	0
Une	1
De 2 à 5	2
De 6 à 10	3
De 11 à 20	4
Plus de 20	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

84. Êtes-vous actuellement un employé de RNCan?

Oui	1
Non	0

APPROBATEURS

Introduction au sondage

Hello/Bonjour,

Le gouvernement du Canada – plus précisément la Direction de l’arpenteur général (DAG) de Ressources naturelles Canada – mène un sondage de recherche afin de recueillir des commentaires sur le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC) et d’évaluer la satisfaction de ceux qui utilisent ses services, ses outils et/ou ses données.

Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle – vos réponses resteront anonymes et seront combinées aux réponses de tous les autres répondants.

Pour passer au sondage, veuillez cliquer sur le lien suivant (ou le copier-coller dans votre navigateur) :

[INSÉRER L’URL]

Veuillez répondre à ce sondage au plus tard le XXXX XX, 2020.

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre à ce sondage.

[FRANÇAIS]

Page d’accueil bilingue :

Bienvenue et merci de l’intérêt que vous portez à ce sondage mené au nom du gouvernement du Canada. Son but est de fournir à la Direction de l’arpenteur général (DAG) de Ressources naturelles Canada des commentaires sur le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC) et d’évaluer la satisfaction de ceux qui utilisent ses services, ses outils et/ou ses données.

Le sondage prend environ 15 minutes à remplir. Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle. Toutes vos réponses resteront anonymes et seront combinées avec les réponses de tous les autres répondants.

Pendant le sondage, veuillez ne pas utiliser les boutons AVANT et ARRIÈRE de votre navigateur. Veuillez utiliser le bouton ci-dessous pour avancer dans le sondage.

Cliquez sur « Suivant » en bas de la page pour commencer le sondage.

[FRANÇAIS]

Section 1 : Questions démographiques de base

1. Préférez-vous répondre au sondage en anglais ou en français?

Anglais	1
Français	2

2. Dans quelle(s) province(s) et/ou territoire(s) travaillez-vous? Veuillez sélectionner tout ce qui s’applique.

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Préfère ne pas répondre	99

Section 2 : Satisfaction générale à l’égard de la DAG

3. Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)?

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

4. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. [CHOISIR TOUT]

En personne	1
Courriel	2
Téléphone	3
Courrier traditionnel	4
Autres (PRÉCISER)	8

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
5. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours pu trouver le bon point de contact?	
Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
6. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix?	
Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
7. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. [CHOISIR TOUT]	
Questions relatives à un projet d’arpentage spécifique	1
Conseils relatifs aux limites	2
Description légale	3
Consultation	4
Outils et données en ligne de la DAG	5
Autres (PRÉCISER)	88
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99
8. Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG?	
Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
9. [SI Q8 INSATISFAIT] Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes?	
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99
Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la DAG pour chacun des attributs suivants? [RANDOMISER]	
10. Réactivité	
11. Connaissances du personnel	
12. Proactivité dans la résolution des problèmes	
13. Efficacité des communications	

14. Fournir un point de contact clair

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

Section 3 : Utilisation des ressources d’arpentage et satisfaction à leur égard

Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir fait l’une des choses suivantes?
[RANDOMISER]

- 15. Demandé à la DAG d’assurer la gestion de la prestation de services d’arpentage
- 16. Obtenu des services relatifs à la réglementation des arpentages
- 17. Accédé ou utilisé le module d’approbation en ligne (eApproval)

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

[SI Q15 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de demander à la DAG d’assurer la gestion de la prestation de services d’arpentage pour votre organisation, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait du service fourni par la DAG sur les points suivants?
[RANDOMISER]

- 18. Notification dans un délai raisonnable des retards ou des problèmes
- 19. Liaison efficace entre l’entrepreneur et votre organisation
- 20. Fournir suffisamment de rétroaction ou de communication
- 21. Résolution efficace des problèmes
- 22. Services d’arpentage mené dans un délai raisonnable

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

23. [SI Q15 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la réalisation de travaux d’arpentage par la DAG? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à modifier ou à ajouter 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99

[SI Q16 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience des services liés à la réglementation des arpentages, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 24. Assurer l’exactitude
- 25. Veiller à ce que les corrections nécessaires soient apportées aux plans
- 26. Résoudre les problèmes de façon efficace
- 27. Confirmer que l’arpentage satisfait à vos exigences réglementaires en matière d’administration foncière
- 28. Le processus de révision et de ratification a été effectué dans un délai raisonnable

Très satisfait 1
 Plutôt satisfait 2
 Ni satisfait ni insatisfait 3
 Plutôt insatisfait 4
 Très insatisfait 5
 SANS OBJET 8
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 9

29. [SI Q16 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont le service lié à la réglementation des arpentages doit être amélioré? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99

[SI Q17 AU MOINS UNE FOIS] En ce qui concerne plus particulièrement votre expérience de l’utilisation du module d’approbation en ligne (eApproval), dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait des caractéristiques suivantes? [RANDOMISER]

- 30. Répond à vos besoins pour l’approbation des documents d’arpentage
- 31. Facile à utiliser
- 32. Procédure d’obtention de votre compte d’approbation en ligne
- 33. Résolution des problèmes techniques dans un délai raisonnable
- 34. Documentation et manuel d’aide fournis
- 35. Liste de questions pour l’approbation à la fois à jour et pertinente

Très satisfait 1
 Plutôt satisfait 2
 Ni satisfait ni insatisfait 3
 Plutôt insatisfait 4

Très insatisfait	5
SANS OBJET	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

36. [SI Q17 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer le module d’approbation en ligne (eApproval)? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

Section 4 : Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? [RANDOMISER]

37. La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada

38. L’outil de recherche de plan d’arpentage

39. L’outil de recherche de projet d’arpentage

40. L’application du Navigateur cartographique du STAC

41. La superposition des terres du Canada dans Google Earth

42. Les données cadastrales numériques des Terres du Canada

43. Les services Web géospatiaux (terres autochtones)

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Au cours des deux dernières années, quel a été votre degré de satisfaction concernant chacun des éléments suivants? [N’AFFICHER QUE LES ÉLÉMENTS QUE LE RÉPONDANT A FAIT. AFFICHER DANS LE MÊME ORDRE QUE CI-DESSUS].

44. [SI Q37 AU MOINS UNE FOIS] La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada

45. [SI Q38 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de plan d’arpentage

46. [SI Q39 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de projet d’arpentage

47. [SI Q40 AU MOINS UNE FOIS] L’application du Navigateur cartographique du STAC

48. [SI Q41 AU MOINS UNE FOIS] La superposition des terres du Canada dans Google Earth

49. [SI Q42 AU MOINS UNE FOIS] Les données cadastrales numériques des Terres du Canada

50. [SI Q43 AU MOINS UNE FOIS] Les services Web géospatiaux (terres autochtones)

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2

Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

51. [SI Q37 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

52. [SI Q38 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage ? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

53. [SI Q39 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage ? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

54. [SI Q40 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont l’application du Navigateur cartographique du STAC pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

55. [SI Q41 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont la superposition des terres du Canada dans Google Earth pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

56. [SI Q42 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des Terres du Canada? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

57. [SI Q43 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons améliorer les services Web géospatiaux (terres autochtones)? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

Section 5 : Démographie

58. Veuillez indiquer le type de gouvernement dans lequel vous travaillez.

Autochtone	1
Fédéral	2
Provincial/Territorial	3
Municipal	4
Autre (veuillez préciser)	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

59. Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre position?

Cadre supérieur	1
Chef de projet/Superviseur/Agent	2
Analyste/Technicien	3
Administrateur/Support	4
Autre (veuillez préciser)	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

AUTOCHTONES

Introduction au sondage

Hello/Bonjour,

Le gouvernement du Canada – plus précisément la Direction de l’arpenteur général (DAG) de Ressources naturelles Canada – mène un sondage de recherche afin de recueillir des commentaires sur le Système d’arpentage des terres du Canada (SATC) et d’évaluer la satisfaction de ceux qui utilisent ses services, ses outils et/ou ses données.

Votre participation au sondage est volontaire et totalement confidentielle – vos réponses resteront anonymes et seront combinées aux réponses de tous les autres répondants.

Puis-je commencer?

Section 1 : Questions démographiques de base

1. Préférez-vous répondre au sondage en anglais ou en français?

Anglais	1
Français	2

2. [Uniquement à des fins de triage] Dans quelle région fournissez-vous des services? Veuillez sélectionner tout ce qui s’applique.

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
Préfère ne pas répondre	99

Section 2 : Satisfaction générale à l’égard de la DAG

3. Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir demandé des services ou des conseils à la Direction de l’arpenteur général (DAG)?

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

4. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Au cours des deux dernières années, quels moyens de communication avez-vous utilisés pour demander des services ou des conseils à la DAG? Veuillez indiquer toutes les réponses applicables. [CHOISIR TOUT]

Courriel	2
Téléphone	3
Courrier traditionnel	4
Autres (PRÉCISER)	8

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
5. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous toujours pu trouver le bon point de contact?	
Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
6. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Avez-vous été servi dans la langue de votre choix?	
Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
7. [SI Q3 AU MOINS UNE FOIS] Quelles étaient les raisons de communiquer avec la DAG? Veuillez indiquer toutes les raisons qui s’appliquent. [CHOISIR TOUT]	
Un projet d’arpentage spécifique	1
Une préoccupation ou une question en matière de limites	2
Outils et données en ligne de la DAG	3
Consultation sur la manière de réaliser des travaux d’arpentage	4
Autres (PRÉCISEZ)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
8. Au cours des deux dernières années, combien de travaux d’arpentage ont été réalisés dans votre communauté?	
Aucun	0
Un	1
De 2 à 5	2
De 6 à 10	3
De 11 à 20	4
Plus de 20	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9
9. [SI Q8 AU MOINS UN] Au cours des deux dernières années, quels types d’arpentages ont été réalisés dans votre communauté? [CHOISIR TOUT]	
Arpentage des limites extérieures	1
Arpentage des limites intérieures ou subdivision	2
Arpentage des emprises (servitudes)	3
Ajout à la réserve (terres provinciales)	4
Investigation de limites ou démarcation de limites	5
Arpentage de condominiums ou d’unités de construction	6
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

10. À quand remonte l’arpentage le plus récente dans votre communauté?

N’en a jamais fait	0
Au cours du dernier mois	1
Il y a 2 à 5 mois	2
Il y a 6 à 12 mois	3
Il y a entre 1 et 2 ans	4
Il y a plus de 2 ans	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

11. Dans l’ensemble, êtes-vous satisfait de vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années?

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

12. [SI Q11 INSATISFAIT] Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vos interactions avec la DAG au cours des deux dernières années ont été décevantes?

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre 99

Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la DAG pour chacun des attributs suivants? [RANDOMISER]

13. Réactivité

14. Connaissances du personnel

15. Efficacité des communications

16. Utilité

17. Fournir des informations faciles à comprendre

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET [VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

Section 3 : Processus d’approbation des documents d’arpentage

Cela devrait toujours être le premier élément de cette section :

Tous les plans d’arpentage utilisés pour créer de nouvelles parcelles (y compris des servitudes, des emprises et des permis) dans les limites des terres de réserve doivent être approuvés par le conseil de Première nation avant d’être soumis à la DAG pour être enregistrés. Cette approbation vise à s’assurer que le plan est acceptable pour la transaction souhaitée et qu’il satisfait à toutes les exigences de la Première nation en matière de planification ou d’utilisation des terres. Normalement, l’arpenteur est responsable d’obtenir l’approbation.

18. Dans quel format fournissez-vous habituellement l’approbation d’un plan d’arpentage? Veuillez indiquer tout ce qui s’applique. [SÉLECTIONNER TOUT]

Résolution du conseil de bande	1
Formulaire d’approbation de la Première Nation/Formulaire d’approbation de la bande	2
Formulaire interne	3
Courriel d’une personne autorisée	4
Signature du plan d’arpentage	5
Autres (PRÉCISER)	6
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

19. Êtes-vous à l’aise d’approuver les plans d’arpentage?

Oui	1
Non	2
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

20. [SI Q19 NON] Qu’est-ce qui vous aiderait à être plus à l’aise pour approuver les plans d’arpentage? [QUESTION OUVERTE]

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99
-------------------------------------	----

21. Vous sentez-vous suffisamment consulté au cours du processus d’arpentage?

Oui	1
Non	2
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

22. Avez-vous des recommandations qui pourraient améliorer le processus d’arpentage pour votre communauté? [OUVRIR LA FIN]

Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99
-------------------------------------	----

23. Connaissez-vous le formulaire d’approbation de la Première Nation ou de la bande sur le site Web MonSATC?

Très familier	1
---------------	---

Quelque peu familier	2
Pas très familier	3
Pas du tout familier	4
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
24. [SI Q23 AU MOINS PAS TRÈS FAMILIALE] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du formulaire d’approbation de la Première Nation ou de la bande?	
Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
25. Souhaiteriez-vous pouvoir approuver les plans d’arpentage par le biais d’une application en ligne?	
Oui	1
Non	2
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
26. Utiliseriez-vous une application en ligne pour approuver des plans d’arpentage si une telle application était disponible?	
Oui	1
Non	2
SANS OBJET [OFFERT DE FAÇON VOLONTAIRE]	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9
27. Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer le service de la DAG qui vous a été fourni? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]	
Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

Section 4 : Utilisation des services numériques et satisfaction à leur égard

Au cours des deux dernières années, combien de fois estimez-vous avoir consulté ou utilisé l’un des éléments suivants? [RANDOMISER]

28. La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada
 29. L’outil de recherche de plan d’arpentage

30. L’outil de recherche de projet d’arpentage
31. L’application du Navigateur cartographique du STAC
32. La superposition des terres du Canada dans Google Earth
33. Les données cadastrales numériques des Terres du Canada (ESRI Shapefile, DWG)
34. Les services Web géospatiaux (terres autochtones)

Jamais	0
Une fois	1
De 2 à 5 fois	2
De 6 à 10 fois	3
De 11 à 20 fois	4
Plus de 20 fois	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Au cours des deux dernières années, quel a été votre degré de satisfaction concernant chacun des éléments suivants? [N’AFFICHER QUE LES ÉLÉMENTS QUE LE RÉPONDANT A FAIT. AFFICHER DANS LE MÊME ORDRE QUE CI-DESSUS].

35. [SI Q28 AU MOINS UNE FOIS] La section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada
36. [SI Q29 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de plan d’arpentage
37. [SI Q30 AU MOINS UNE FOIS] L’outil de recherche de projet d’arpentage
38. [SI Q31 AU MOINS UNE FOIS] L’application du Navigateur cartographique du STAC
39. [SI Q32 AU MOINS UNE FOIS] La superposition des terres du Canada dans Google Earth
40. [SI Q33 AU MOINS UNE FOIS] Les données cadastrales numériques des Terres du Canada (ESRI Shapefile, DWG)
41. [SI Q34 AU MOINS UNE FOIS] Les services Web géospatiaux (terres autochtones)

Très satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Ni satisfait ni insatisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Très insatisfait	5
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

42. [SI Q28 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer la section « Arpentage des terres du Canada » du site Web de Ressources naturelles Canada? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

43. [SI Q29 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de plan d’arpentage? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]

Il n’y a rien à améliorer	0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	99

44. [SI Q30 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer l’outil de recherche de projet d’arpentage? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
45. [SI Q31 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont l’application du Navigateur cartographique du STAC pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
46. [SI Q32 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons dont la superposition des terres du Canada dans Google Earth pourrait être améliorée? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
47. [SI Q33 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les données cadastrales numériques des Terres du Canada (ESRI Shapefile, DWG) ? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
48. [SI Q34 AU MOINS UNE FOIS] Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer les services Web géospatiaux (terres autochtones)? [QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU’À TROIS RÉPONSES.]
- Il n’y a rien à améliorer 0
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 99
49. Quel est votre degré de satisfaction quant à l’accessibilité des données cadastrales ou de limites de la DAG (canevas des parcelles ou des arpentages)?
- Très satisfait 1
 Assez satisfait 2
 Ni satisfait, ni insatisfait 3
 Plutôt insatisfait 4
 Très insatisfait 5
 Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse 9
50. Préférez-vous que toutes les informations et tous les documents disponibles sur le site Web de la DAG soient organisés par nation ou communauté autochtone?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre/Pas de réponse	9

51. L’un des produits ou services suivants vous aiderait-il à mieux soutenir ou gérer vos terres? [LIRE LA LISTE. CHOISIR TOUT].

Produits cartographiques du cadastre (canevas des parcelles ou des arpentages) comprenant des cartes plus détaillées	1
Photos aériennes, orthophotographies ou cartographie des communautés à grande échelle (1 :1000)	2
Des données cadastrales (canevas des parcelles ou des arpentages) plus précisément géoréférencées	3
Une version mobile du navigateur cartographique du SATC	4
Tutoriels en ligne	5
Formation (Outils en ligne de la DAG, lecture de plans d’arpentage, réalisation de recherches, planification de projets, approbation de plans d’arpentage)	6
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

51A. [Si choisit une réponse pour Q51] Veuillez décrire comment cette information améliorerait vos responsabilités en matière de gestion des terres. [QUESTION OUVERTE]

52. [Si choisit formation à Q51] Veuillez fournir les sujets de formation qui vous intéresseraient [LIRE LA LISTE. CHOISIR TOUT].

Outils en ligne de la DAG	1
Lecture de plans d’arpentage	2
Réalisation de recherches	3
Planification de projets	4
Approbation de plans d’arpentage	5
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

Section 5 : Démographie

53. Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre catégorie de gestion des terres?

Gestion des terres des Premières Nations	1
<i>Loi sur les Indiens</i>	2
Autonomie gouvernementale	3
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

54. Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre position?

Gestionnaire des terres	1
Greffier	2
Gestionnaire de bureau	3

Employé d’un gouvernement local	4
Autres (PRÉCISER)	8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	9

ANNEXE C : RÉPONSES TEXTUELLES OUVERTES

Tableau A11 : Q21 – *Pouvez-vous indiquer un ou plusieurs éléments des normes qui devraient être modifiés ou ajoutés en priorité? n=105*

Éléments prioritaires des normes	
Plan sans arpentage sur le terrain	1 %
Il serait faux de dire qu'il n'y a rien à modifier, mais je pense que le système fonctionne plutôt bien.	1 %
Moins de subjectivité. Plus de clarté directe.	1 %
Manque de continuité à long terme. Les normes et les exigences ont parfois changé au cours des dix dernières années, car elles sont différentes pour chaque projet.	1 %
Utilisation de coordonnées faisant autorité pour la définition des limites	1 %
Faciliter l'option de faire un cadastre d'un lot sans piquetage terrain. Parfois, ce n'est pas logique de poser des bornes sur un lot où la rue n'est pas bâtie, mais que le développement cadastrale serait nécessaire.	1 %
Exemples de plans actuels. Plus d'informations sur la manière de remplacer un poste d'arpentage. Il n'est pas nécessaire d'avoir un plan enregistré pour un vote de désignation – c'est une perte de temps et d'argent.	1 %
Les définitions et les formats des plans types doivent être mis à jour	1 %
Il faut plus d'informations (ou de savoir où chercher) sur les sondages de disposition dans les territoires	1 %
La pose des bornes ne devrait pas toujours être obligatoire	1 %
Veiller à ce que les addenda soient mis à jour dans les normes le plus rapidement possible après leur réalisation	1 %
Modèles de plans actuels	1 %
La réduction de l'affichage pour les appartements en copropriété à nu doit être étendue. Le système de signature numérique est un gâchis	1 %
Éventuellement plus d'échantillons de plans	1 %
Simplification des types de plans.	1 %
Désignation claire lorsqu'une licence provinciale et STC sont nécessaires sur les limites de la juridiction. Les deux sont-ils requis ou non?	1 %
Les normes sont très détaillées et prescriptives par rapport aux normes provinciales. À mon avis, cela enlève de la flexibilité au STC et augmente inutilement le coût du projet pour le client.	1 %
Les plans explicatifs ne doivent pas montrer les monuments, car cela est source de confusion pour les clients.	1 %
Avoir une version en direct sur le Web afin d'éliminer le besoin de regarder les addendas afin de savoir si les normes ont changé par rapport à un sujet ou une norme.	1 %
Je m'interroge sur la nécessité d'avoir des élévations ellipsoïdales. Je ne pense pas que cela ait une quelconque valeur pour le public, et peut être extrêmement déroutant pour lui. Si cette information est requise par la DAG,	1 %

elle pourrait peut-être être fournie dans un format différent, comme un fichier .txt soumis à la DSF.	
Les normes devraient refléter les réalités d’aujourd’hui. Le cadastre devrait être informatisé afin de mieux répondre aux besoins des registres et des utilisateurs. Les données numériques intelligentes font désormais partie de notre quotidien. Les plans PDF sont sujets à interprétation, très lourds à traiter, et mènent à de nombreux litiges. Si la DAG continue dans cette voie, le SATC risque de ne plus être utilisé dans le futur.	1 %
Blocage standard pour le titre du plan latéral droit et les informations d’enregistrement. Il s’agirait d’une norme standardisée comme une norme provinciale.	1 %
Je pense qu’ils sont bien. Il est parfois difficile de voir comment les règles sont appliquées dans une situation spécifique, mais il est impossible de les rendre parfaites dans tous les scénarios. L’affichage différé est une chose que nous faisons assez souvent pour les lotissements à plusieurs lots. Je crois que les règles veulent qu’une note de contrôle sur le terrain et un plan d’arpentage soient soumis au début, qui sont littéralement presque identiques. La DAG a autorisé les derniers affichages différés à n’avoir qu’un seul plan au début, juste un plan d’arpentage montrant les monuments différés, ce qui est plus pratique. Peut-être que les règles pourraient être mises à jour pour tenir compte de cela.	1 %
Plus d’informations sur les biens communs et les biens communs limités.	1 %
Mise à jour dans un délais raisonnable pour tenir compte des changements résultant du transfert de responsabilités vers le Nord.	1 %
Comme je ne fais que très rarement un arpentage des terres du Canada, je préférerais qu’un plan préparé selon les normes provinciales puisse être utilisé et accepté avec des changements minimes (comme il y a 30 ans).	1 %
Les exemples de plans provinciaux comme les plans du STC d’un océan à l’autre différent dans leur aspect et il serait bon de voir des exemples qui se rapportent à une province spécifique.	1 %
Les questions traitant du cartouche et des informations qui s’y trouvent (marge de 2 cm, légende, etc.) devraient être réduites, car un cartouche est légèrement modifié à chaque mandat.	1 %
J’aimerais avoir la possibilité de préparer des ARPENTAGES PARTIELS comme indiqué dans les versions précédentes des Normes nationales	1 %
Les plans types ont tendance à être très simples par nature. Il serait utile d’avoir quelques exemples de types de plans plus complexes.	1 %
Il serait utile que MonSATC comporte, dans la section « Liste de contrôle », une dernière question demandant des informations sur la liste de contrôle qui pourraient être prises en compte (par une personne réelle) à une date ultérieure pour les futures mises à jour de la liste de contrôle. Je trouve une ou deux questions dans les listes de contrôle qui, à mon avis, ne s’appliquent pas ou impliquent que quelque chose soit fait sur le plan qui ne figure tout simplement pas dans les Normes nationales et qui est incompatible avec la manière normale dont nos entreprises abordent ce point. C’est irritant à l’époque, oublié deux jours plus tard, mais pas facile de communiquer à une	1 %

personne réelle, à ce moment-là, que quelque chose devrait être traité dans les listes de contrôle à l’avenir.	
Les systèmes de listes de contrôle sont un peu maladroits. À part cela, tout est facile à utiliser.	1 %
Rapports sur les biens immobiliers : ils établissent un lien entre les caractéristiques et les limites, les limites sont des arpentages – elles devraient figurer dans les normes, mais le nord s’affolerait	1 %
Disposer de plus de spécimens de plans	1 %
Les plans de servitudes ou de permis doivent être différenciés entre ceux qui nécessitent un arpentage sur le terrain et ceux pour lesquels aucun arpentage sur le terrain n’est requise.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	30 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	36 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.

Tableau A15 : Q31 – *Pouvez-vous indiquer une ou plusieurs façons d’améliorer MonSATC? n=105*

Améliorations suggérées pour MonSATC	
Convivialité du site	1 %
Permettre de soumettre des rapports d’arpentage de plus de 25 Mo, les photos aériennes sont de grande taille.	1 %
Changements de conception pour faciliter l’utilisation – la conception est un peu bizarre et dépassée	1 %
Utilisation accrue de l’information numérique	1 %
La possibilité d’ajouter/modifier les informations une fois qu’elles ont été téléchargées. Une fois le système verrouillé, il faut communiquer avec la DAG pour ajouter des éléments au projet.	1 %
Permettre de modifier des documents ou d’en ajouter à un projet après que le plan a été soumis pour examen. À l’heure actuelle, une fois qu’on soumet un projet, on est bloqué et on ne peut rien modifier ou ajouter quoi que ce soit. Si on commet une erreur et qu’on s’en rend compte après avoir soumis le plan, on doit contacter la DAG pour que le document correct soit téléchargé.	1 %
J’ai eu des problèmes pour retirer des plans qui nécessitaient des corrections mineures après leur soumission. L’ATC devrait-il avoir cette capacité plutôt que de demander à la DAG de le faire?	1 %
Je l’ai utilisé assez souvent ces derniers temps et je me familiarise beaucoup plus avec le système – la liste de contrôle est un peu lourde lorsqu’on doit faire un certain nombre de plans.	1 %
Permettre de retirer les projets terminés de la liste des projets affichés	1 %
Lors du téléchargement des documents pour la soumission finale (enregistrement), il doit être possible de télécharger plusieurs fichiers – en particulier s’il y a plusieurs approbations.	1 %
Je trouve que le Navigateur cartographique est lourd à utiliser. L’idéal serait que je puisse définir une préférence de vue d’ouverture de manière à ne pas avoir besoin de cinq défilements de fenêtres ou plus pour accéder à la zone dans laquelle je travaille le plus. Je trouve également cela gênant parce qu’il s’agit d’une fenêtre dans une fenêtre et donc très sensible à l’endroit où se trouve ma souris lorsque je fais un panoramique ou un défilement. Une fois que j’ai atteint ma zone d’intérêt, le système est facile à utiliser, bien que je sois confus par le langage des outils lorsqu’il s’agit de visualiser une copie d’un plan. L’outil Visualiser permet d’effectuer un panoramique jusqu’à l’emplacement de ce plan sur la carte alors qu’à ce stade, je pense que cette visualisation ouvrira une copie du plan.	1 %
Permettre aux membres d’ajouter des documents suite à la demande initiale, p. ex. des autorisations ou documents de recherche arrivent en retard.	1 %
On pourrait peut-être envisager une sorte de fonction de clavardage en direct. Je suis actif en tant qu’ATC depuis plus de 30 ans et j’ai donc acquis un grand nombre de contacts à la DAG avec qui je peux communiquer dès que des questions ou des problèmes surgissent. Quelqu’un qui a moins de contacts pourrait être vraiment perdu	1 %

Éliminer les plans d’arpentage PDF et les instructions à la pièce. Travailler avec les données. Rendre le cadastre intelligent.	1 %
Il semble que je me débâte avec la signature numérique et que je crée des plans en PDF 1/a.	1 %
En ce qui concerne les pannes, si nous savions qu’il y avait une panne planifiée, même de cinq jours, nous pourrions certainement la contourner, car nous n’en avons pas besoin tous les jours. Mais ce sont les pannes non planifiées ou inattendues qui sont frustrantes. Si vous prévoyez de travailler sur une liste de contrôle une fin de semaine et qu’elle n’est pas disponible, mais que vous n’avez pas été prévenu, cela peut avoir des conséquences sur l’entreprise. Mais la plupart du temps, les pannes peuvent être contournées.	1 %
Des webinaires originaux ont été mis en place sur le système MonSATC lors de son introduction. Il serait bon de les passer en revue pour voir s’il y a des utilisations ou des capacités dont on n’est tout simplement pas conscient.	1 %
Ajout de la fonctionnalité permettant aux arpenteurs de créer leur propre enveloppe de projet connectée au fichier cadastral SIG/KML de RNCan.	1 %
Un rappel sous forme de lettre d’approbation de la bande comme produit livrable pour le plan serait formidable, car j’oublie toujours de la soumettre.	1 %
Il est plus facile d’ajouter des documents au projet, quel que soit son statut.	1 %
L’outil de recherche de plans pourrait être amélioré. Il n’est-il pas intuitif de savoir comment l’utiliser, à moins que vous ne l’utilisiez fréquemment? Par exemple, essayer de faire une recherche dans une RI pour obtenir une liste de tous les plans qu’il contient afin de déterminer ce que vous devez télécharger. Il n’y a pas non plus de moyen de sélectionner plusieurs plans à télécharger sous forme de ZIP ou de lot.	1 %
Permettre la soumission de plans/documents préliminaires pour examen contractuel par le bureau régional avant de générer un numéro de liste de contrôle et la soumission finale.	1 %
Lien vers Google Earth pour que les arpenteurs puissent créer des enveloppes de projets	1 %
Ajouter un lien vers l’outil de vérification des plans de référence numériques	1 %
Le processus global de déplacement de MonSATC, application par application, à travers un projet n’est pas intuitif pour cet utilisateur. Je n’utilise l’outil que de manière sporadique et par rafales de petits projets. Après une absence de six mois, je suis toujours frustré de ne pas connaître le déroulement du processus (peut-être à cause de la façon dont les demandes sont nommées). Après avoir utilisé l’outil deux à trois fois de suite, l’hésitation disparaît, mais je me demande toujours au départ pourquoi le déroulement général du processus n’est pas plus évident pour l’utilisateur. Peut-être un bouton latéral que l’on peut basculer à n’importe quelle étape et qui montre un schéma du processus en utilisant le nom particulier attribué aux applications. On pourrait trouver sa position sur cette carte et savoir ce qui se passe dans le processus.	1 %
Cela fonctionne bien.	1 %
Lors de la recherche d’un plan ou d’un projet, les noms de certains arpenteurs sont énumérés de deux façons. Parfois, on obtient des résultats différents, selon le nom qu’on choisit pour le même arpenteur	1 %

Les arpenteurs peuvent toujours télécharger des documents tels qu’un rapport manquant après avoir obtenu la liste de contrôle.	1 %
Les recherches pourraient être grandement facilitées en permettant des recherches géographiques plus précises. L’ajout de nombreux ajouts aux réserves dans d’autres endroits a rendu les recherches par réserve presque inutiles. L’utilisation du Navigateur cartographique pour les recherches n’est pas très conviviale.	1 %
Augmenter le nombre d’articles divers qui peuvent être téléchargés.	1 %
Il n’y a rien à modifier ou à ajouter	26 %
Ne sait pas/Pas de réponse/S.O.	46 %

*Certaines réponses ont été modifiées pour améliorer la lisibilité.