



Ressources naturelles
Canada

Natural Resources
Canada

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

Préparé pour Ressources naturelles Canada

Nom du fournisseur : Earncliffe 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 résumé analytique, veuillez contacter Ressources naturelles Canada à l'adresse suivante

nrcan.por-rop.rncan@canada.ca

This executive summary is also available in English.

Système d'arpentage des terres du Canada (SATC)

Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2020-2021

Résumé analytique

Préparé pour Ressources naturelles Canada

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group

Janvier 2021

Ce résumé analytique 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 : M124-11/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-37927-2

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

M124-11/2-2021E-PDF

978-0-660-37926-5 (Résumé analytique, anglais)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter à Ressources naturelles Canada ce résumé analytique 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