



**ENVIRONICS**  
R E S E A R C H G R O U P

SONDAGE DE 2004  
AUPRÈS DES  
PROPRIÉTAIRES FONCIERS

**RAPPORT FINAL**

Préparé pour :  
L'Office national de l'énergie

Préparé par :  
Environics Research Group

Mai 2004

pn5461



## TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION .....	5
RÉSUMÉ .....	7
FAMILIARITÉ AVEC LES QUESTIONS RELATIVES AUX PIPELINES ET À LA SÉCURITÉ .....	10
Connaissance de la société pipelinière et du type de combustible.....	10
Connaissance des procédures en cas d'urgence.....	12
Perceptions relatives à la sécurité du pipeline .....	14
COMMUNICATIONS DE LA SOCIÉTÉ .....	17
Fréquence des communications de la société .....	17
Satisfaction de la communication la plus récente.....	19
Satisfaction de l'information fournie par la société.....	20
Moteurs de satisfaction de l'information fournie par la société .....	22
PUBLICATIONS DE L'ONÉ.....	23
Réception d'information provenant de l'ONÉ fournie par la société pipelinière .....	23
Satisfaction des publications de l'ONÉ.....	24
Moteurs de satisfaction au sujet des publications de l'ONÉ .....	25
Connaissance de l'ONÉ .....	25
CONTACTS DU PROPRIÉTAIRE FONCIER AVEC LA SOCIÉTÉ .....	26
Contacts du propriétaire foncier avec la société .....	26
Satisfaction du plus récent contact avec la société.....	28
CONTACTS DU PROPRIÉTAIRE FONCIER AVEC L'ONÉ.....	31
Contacts du propriétaire foncier avec l'ONÉ.....	31
Satisfaction du contact avec l'ONÉ.....	33
Importance des aspects du service.....	36
UTILISATION DU SITE WEB DE L'ONÉ.....	37

PARTICIPATION AUX ÉVÉNEMENTS DE L'ONÉ .....	38
Participation aux événements .....	38
Audiences de l'ONÉ .....	40
MÉTHODOLOGIE DE SONDAGE .....	41
ANNEXE : QUESTIONNAIRE	

## INTRODUCTION

---

L'Office national de l'énergie (ONÉ ou l'Office) a été mis sur pied en 1959 en tant que tribunal fédéral indépendant dont la mission est de régler des aspects du secteur énergétique du Canada, y compris la construction et l'exploitation des pipelines et des lignes de transport d'électricité. Selon les dispositions de la Loi sur l'Office national de l'énergie, le but de l'Office consiste à promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique dans l'intérêt public canadien. Pour assumer ce rôle, il est nécessaire d'établir des discussions avec tous les intervenants pertinents selon divers dispositifs comprenant des ateliers, des rencontres pré-demande et des audiences publiques.

En ce qui a trait aux pipelines de ressources énergétiques, un groupe clé de parties intéressées comprend les propriétaires fonciers dont les terres sont traversées par ces pipelines (p.ex. le long des « servitudes de passage »). Veiller à ce que les pipelines soient sécuritaires et perçus comme tels est un des objectifs clés de l'Office. L'ONÉ a entamé un processus de surveillance et d'évaluation systématique et continue des expériences et des attitudes des propriétaires fonciers relatives aux projets pipeliniers touchant leurs propriétés. Un sondage antérieur auprès des propriétaires fonciers avait été effectué en 2001. Et en 2004, l'Office a identifié le besoin de recueillir des commentaires de façon plus systématique.

L'objectif général du sondage de 2004 est de recueillir, à la fois de façon systématique et objective, des renseignements auprès des propriétaires fonciers provenant de l'ensemble du Canada sur des questions concernant les pipelines et s'inscrivant généralement dans le mandat de l'ONÉ, et plus précisément ayant

trait aux expériences des propriétaires fonciers avec les sociétés pipelinaires et l'ONÉ. Cette année, les travaux de recherche intègrent des mesures pertinentes élaborées dans l'initiative d'amélioration du service (IAS) mise en oeuvre par le Conseil du Trésor dans le but de fournir un cadre permettant de comparer les cotes de l'ONÉ avec des données de référence s'appliquant à l'ensemble du gouvernement en matière de rendement au titre du service à la clientèle. Cela s'est effectué en incluant des questions choisies dans l'Outil de mesures communes (OMC) élaboré dans le cadre de l'IAS afin de fournir un ensemble commun de mesures de référence destinées à faciliter les comparaisons entre une vaste gamme de services et de produits du secteur public.

Plus précisément, les objectifs de ce sondage sont les suivants :

- Mesurer les expériences et la satisfaction des propriétaires fonciers au titre du traitement des dossiers relatifs aux pipelines touchant leur propriété (p.ex. renseignements donnés par les sociétés, l'impact sur leur terrain, les contacts avec l'ONÉ);
- Identifier de quelle façon les expériences et les points de vue des propriétaires fonciers ont évolué depuis le sondage antérieur effectué en 2001, lorsque des données comparables sont disponibles;
- Découvrir comment les expériences des propriétaires fonciers sont influencées par des facteurs tels que la région, le type de propriété et les caractéristiques du propriétaire foncier;
- Mesurer la satisfaction des propriétaires fonciers au sujet de la prestation de service de l'ONÉ et de la société; et
- Fournir des recommandations à l'ONÉ relatives à de futurs travaux de recherche et communications auprès des propriétaires fonciers.

Les travaux de recherche comprenaient les entrevues téléphoniques d'un échantillon représentatif de 1 121 propriétaires fonciers provenant de l'ensemble du Canada qui ont été réalisées entre le 11 et 25 mars 2004. Les propriétaires fonciers ont été identifiés à partir de listes fournies par l'ONÉ et des sociétés pipelinères. L'échantillon a été stratifié en fonction des six régions où l'on retrouve des pipelines. La marge d'erreur d'échantillonnage pour la totalité de l'échantillon est de plus ou moins 2,9 p. 100 (avec un niveau de confiance de 95 %). Une description plus détaillée de la méthodologie utilisée dans la réalisation de cette étude est présentée à la fin de ce rapport, de même qu'une copie du questionnaire (Annexe).

Ce rapport débute par un résumé et les conclusions clés, suivis d'une analyse détaillée des résultats du sondage. Les tableaux et graphiques font référence à des numéros de questions du sondage qui sont soit adjacents ou placés en-dessous des graphiques et des tableaux, ainsi que dans l'Annexe. Dans les graphiques et les tableaux, la taille de l'échantillon est également indiquée à chaque fois qu'elle est inférieure à la totalité de l'échantillon de 1 121. Tous les résultats sont indiqués en pourcentage, à moins d'avis contraire.

## RÉSUMÉ

---

Les résultats du présent sondage révèlent que les expériences des propriétaires fonciers avec les pipelines, les sociétés qui les exploitent et l'ONÉ ont, dans la plupart des cas, été surtout positives, une faible proportion seulement exprimant clairement de l'insatisfaction à l'égard de problèmes non résolus et/ou de mauvais traitement.

### Expériences des propriétaires fonciers avec les pipelines locaux

Le fait de vivre à proximité d'un pipeline de ressources énergétiques ne semble pas faire problème pour la plupart des propriétaires fonciers répartis au Canada. La plupart d'entre eux se sentent généralement en sécurité à proximité d'un pipeline et font confiance à la société qui l'exploite. Les propriétaires fonciers savent que leur pipeline local passe une inspection au moins une fois l'an et ils semblent généralement être familiers avec les procédures de sécurité qui doivent être respectées lorsqu'on fait de l'excavation près d'un pipeline et savoir avec qui communiquer en cas d'urgence.

Simultanément, les propriétaires fonciers n'expriment pas le même niveau de confiance à l'égard de la capacité de l'ONÉ pour surveiller efficacement la performance de la société (peut-être en raison de connaissances insuffisantes à propos de son mandat et de ses activités), et une pluralité d'entre eux souhaiteraient que le gouvernement en fasse plus pour veiller à la sécurité des pipelines. Ce sentiment pourrait correspondre à une volonté de voir le gouvernement porter attention à des questions dépassant les seules préoccupations en matière de sécurité, notamment la protection de l'environnement, la prévention des dommages et l'indemnisation.

### Communications des propriétaires fonciers avec les sociétés pipelinières

Presque tous les propriétaires fonciers interrogés entretiennent des contacts réguliers, sous une forme ou une autre, avec la société exploitant le pipeline qui traverse leur propriété. Plus de huit sur dix rapportent que la société entre en communication avec eux au moins une fois par année, habituellement par la poste ou par une visite en personne. Ces communications concernent le plus souvent des questions relatives à la sécurité (p.ex. une inspection de sécurité), mais elles portent également sur des questions touchant l'accessibilité, la construction et les droits de propriété.

Environ le tiers des propriétaires fonciers ont eux-mêmes communiqué avec leur société pipelinière locale au cours des cinq dernières années. La plupart d'entre eux l'ont fait à plus d'une reprise et le tiers de ce groupe (ou environ un sur dix de tous les propriétaires fonciers) l'ont fait à plus de cinq reprises au cours de cette période. Les propriétaires fonciers ont plus tendance à avoir communiqué avec la société pour des questions relatives à la construction, mais également pour des questions relatives aux dommages à la propriété, à l'indemnisation, à la sécurité ou pour des préoccupations environnementales.

Que cela parte de la société ou du propriétaire foncier, les expériences des propriétaires fonciers auprès de leur société locale ont été très positives dans la plupart des cas. Plus de huit sur dix se disent satisfaits, sinon très satisfaits de leur interaction avec la société, en termes d'accessibilité, de la façon dont ils ont été traités, de la compétence des représentants offerts par la société et de la réponse à leurs besoins. Le niveau de satisfaction baisse quelque peu, cependant, en fonction de la

fréquence de ces communications au cours des cinq dernières années (p.ex. ceux ayant de plus grandes préoccupations ou ayant reçu une réponse non satisfaisante ont plus tendance à avoir des échanges plus fréquents).

Les propriétaires fonciers accordent également des cotes élevées aux renseignements fournis par la société, en termes de renseignements à jour, pertinents et faciles à comprendre. Plusieurs des répondants se rappellent avoir reçu des publications de l'ONÉ par le truchement de leur société locale, ces renseignements se voient aussi attribuer des cotes élevées.

## Communications des propriétaires fonciers avec l'ONÉ

La plupart (82 %) des propriétaires fonciers ont entendu parler de l'ONÉ et près de la moitié d'entre eux (45 %) sont familiers avec les publications de l'ONÉ distribuées par leur société pipelinière locale. Mais contrairement à leurs échanges réguliers avec cette société, très peu d'entre eux ont des contacts directs avec l'ONÉ. Cinq pour cent seulement des propriétaires fonciers interrogés indiquent avoir communiqué avec l'ONÉ au cours des cinq dernières années, la plupart de ces échanges étant mentionnés par des propriétaires fonciers provenant de la C.-B., de l'Alberta, et par ceux qui habitent le plus près de l'endroit où le pipeline traverse (p.ex. à moins de 500 mètres). Très peu (2 %) de propriétaires fonciers ont visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois.

Le faible nombre de propriétaires fonciers rapportant de tels échanges réduit considérablement la possibilité de tirer quelque conclusions que ce soit au sujet de cette expérience, mais la plupart des membres de ce groupe se disent généralement satisfaits de leur plus récente communication avec l'Office.

En termes des attentes qu'ont tous les propriétaires fonciers lorsqu'ils communiquent avec l'ONÉ, au moins les trois quarts accordent une importance prioritaire au fait de joindre quelqu'un sans difficulté, de faire affaire avec du personnel connaissant son domaine et compétent, d'être traité équitablement et d'obtenir ce dont ils avaient besoin. Les deux tiers accordent le même degré d'importance à ce que le personnel de l'Office « fasse un effort supplémentaire » pour aider à répondre à leurs besoins.

Un sur dix de l'ensemble des propriétaires fonciers interrogés rapportent avoir déjà participé à un événement de l'ONÉ, dans la plupart des cas une séance d'information publique (7 %) ou une audience publique (3 %). Ce groupe est surtout positif au sujet de son expérience de ces événements, en particulier en termes du moment et du lieu choisis pour leur déroulement. Une minorité assez importante (26 %) des propriétaires fonciers interrogés se rappellent quelque chose au sujet des audiences publiques de l'ONÉ dans leur localité au cours des cinq dernières années, mais peu d'entre eux (4 %) ont assisté à l'une d'elles, surtout parce qu'ils n'en voyaient pas la nécessité (p.ex. n'entretenaient pas de préoccupations ou de questions relatives à l'activité proposée) ou n'étaient pas en mesure de l'inclure à leur calendrier.

## Variations selon les segments de propriétaires fonciers

Les résultats de ce sondage sont généralement semblables au sein de la population des propriétaires fonciers, en termes des caractéristiques de la région et de la propriété (p.ex. utilisation des terres, taille de la propriété, type de collectivité, de régime foncier, de proximité au pipeline sur la propriété). Bien que des différences soient apparentes sur nombre de questions (dans certains cas importantes), les conclusions générales indiquées ci-dessus valent pour tous les groupes étudiés.

Dans certains cas, les expériences des propriétaires fonciers varient considérablement entre les diverses régions du pays. La plus grande activité semble se retrouver en C.-B. et en Alberta, soit où les communications avec les sociétés pipelinières locales et l'ONÉ sont plus fréquentes. Les propriétaires fonciers de l'Alberta, cependant, semblent être parmi les moins satisfaits de leurs échanges avec ces premières. Les propriétaires fonciers du Québec ont tendance à se retrouver parmi les plus positifs au sujet des communications avec les sociétés pipelinières, alors que ceux de la Saskatchewan/du Manitoba et du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse sont ceux ayant le plus tendance à exprimer leur confiance dans les travaux de l'ONÉ.



Un niveau d'activité considérable est également rapporté au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse, où on retrouve des échanges fréquents avec les sociétés, la plus grande sensibilisation aux audiences publiques locales, ainsi que des cotes élevées accordées aux renseignements fournis par les sociétés. Les propriétaires fonciers du Québec constituent le groupe le plus urbanisé et cela a une incidence sur le fait qu'ils sont ceux étant les moins familiers, et sans doute ayant le moins tendance à communiquer avec, soit leur société pipelinère locale ou l'ONÉ.

## Recommandations pour approfondir les recherches

Ce sondage apporte une évaluation valide du rendement actuel des sociétés pipelinères (et à un degré moindre de l'ONÉ) fondée sur les expériences de propriétaires fonciers relatives aux dossiers touchant leur propriété. Cela peut être utilisé en tant qu'outil de référence important pour mesurer l'évolution du rendement dans le temps, ainsi que pour le comparer avec d'autres organismes du secteur public (par l'utilisation de la base de données de l'OMC). Il est recommandé d'effectuer ce sondage chaque année ou à tous les deux ans, en utilisant les questions principales et en ajoutant des questions additionnelles pour aborder de nouveaux dossiers.

Pour veiller à ce que ce programme de recherche atteigne ses objectifs, il faudrait accorder un traitement

prioritaire à la mise sur pied et à la mise à jour d'une base de données de toutes les communications des propriétaires fonciers avec l'ONÉ, et pouvant être utilisée dans l'avenir pour extraire des échantillons adéquats de la population afin d'évaluer le rendement du service. Ce sondage fournit un point de départ par l'obtention du consentement des répondants qui ont indiqué leur volonté de participer à d'autres sondages de ce type. Cela mis à part, l'ONÉ doit travailler de concert avec les sociétés pipelinères pour s'assurer un accès continu à leurs bases de données de propriétaires fonciers, de manière à s'assurer de la plus grande couverture de cette population.

Une importante limite à la portée de ce sondage tient à la rareté des données ayant pu être recueillies auprès de propriétaires fonciers ayant été directement en communication avec l'ONÉ (en raison de la faible incidence de telles communications au sein de cette population). Pour être en mesure d'évaluer correctement le rendement de l'ONÉ dans le traitement des dossiers et des préoccupations des propriétaires fonciers, il est aussi recommandé d'effectuer des recherches distinctes ciblant précisément ces publics clés, comprenant les propriétaires fonciers qui ont récemment communiqué avec l'ONÉ par téléphone ou par la poste (p.ex. au moyen d'un sondage téléphonique distinct), et ceux qui ont visité le site Web de l'ONÉ (par le truchement d'un sondage en direct). Ces recherches feraient en sorte que l'Office dégage un portrait entier et systématique des progrès qu'il réalise pour remplir cette partie importante de son mandat.

## FAMILIARITÉ AVEC LES QUESTIONS RELATIVES AUX PIPELINES ET À LA SÉCURITÉ

### Connaissances de la société pipelinière et du type de combustible

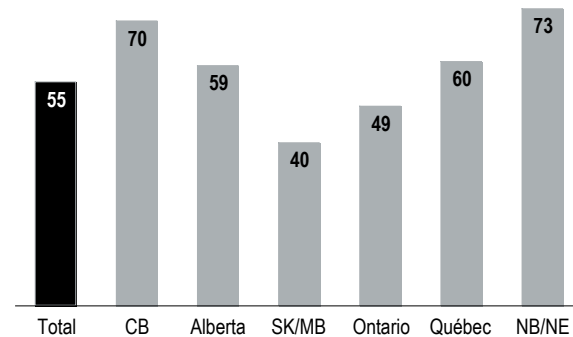
*Un peu plus de la moitié des propriétaires fonciers répartis au pays sont en mesure d'identifier correctement le nom de leur société pipelinière locale.*

Certaines des premières questions du sondage examinaient les connaissances des propriétaires fonciers au sujet de divers aspects du pipeline traversant leur propriété. Cette information est utile pour évaluer l'efficacité des communications de la société, ainsi que pour identifier le besoin d'efforts additionnels dans ce domaine. La sécurité est un aspect important de l'exploitation d'un pipeline et de sa réglementation et, par conséquent, constitue un des objectifs stratégiques de l'ONÉ. Les questions étaient conçues de façon à mesurer les perceptions des propriétaires fonciers en matière de sécurité.

**CONNAISSANCE DE LA SOCIÉTÉ PIPELINIÈRE.** Les propriétaires fonciers étaient invités à dire s'ils pouvaient identifier le nom de la société exploitant le pipeline traversant leur propriété. Dans l'ensemble, la plupart des propriétaires fonciers (84 %) pouvaient donner le nom de la société, quoique toutes les réponses n'étaient pas exactes. Parmi le répondants de l'échantillon dont la société exploitante était identifiable (884 des 1 121 répondants), à peine plus de la moitié d'entre eux (55 %) ont nommé correctement la société exploitant le pipeline sur leur propriété.<sup>1</sup>

Au pays, la connaissance de la société pipelinière locale est plus répandue en C.-B. (70 %) et au Nouveau-

### Identifient correctement la société pipelinière locale Par région



#### Q.6

*Pouvez-vous me dire quelle compagnie exploite le pipeline qui traverse votre propriété ?*

Brunswick/en Nouvelle-Écosse (73 %), alors qu'elle est considérablement plus faible en Saskatchewan/au Manitoba (40 %). Le niveau de connaissance est quelque peu plus élevé parmi les propriétaires fonciers dont le pipeline est situé à moins de 100 mètres de leur habitation. L'échantillon n'est toutefois pas assez grand pour faire rapport sur l'exactitude du niveau de connaissance selon la société.

Le pourcentage de propriétaires fonciers incapables d'émettre même une supposition quant au nom de la société varie d'un minimum de neuf pour cent en Alberta à 21 p. 100 au Québec.

<sup>1</sup> L'identification du nom de la société pipelinière locale faite par les répondants pouvait être validée parce que la plupart des répondants faisant partie de l'échantillon utilisé pour ce sondage avaient été fournis par les sociétés, donnant ainsi un instrument de vérification dans ces cas. Les renseignements sur la société n'étaient pas disponibles pour la portion de l'échantillon obtenue à partir du sondage antérieur de l'ONÉ effectué auprès des propriétaires fonciers en 2002 (N=237) ou ceux extraits d'une petite liste de propriétaires fonciers ayant communiqué directement avec l'ONÉ depuis un an (N=27).

CONNAISSANCE DU TYPE DE COMBUSTIBLE. Les propriétaires fonciers étaient aussi invités à dire s'ils étaient au courant du type de produit ou de combustible transportés par le pipeline traversant leur terrain.<sup>2</sup> Près des deux tiers (64 %) identifient qu'il s'agit d'un produit gazier, dans la plupart des cas du gaz naturel, bien que certains mentionnent d'autres types, notamment le gaz acide et le gaz à faible teneur en soufre. Plus du tiers des répondants (37 %) rapportent que leur pipeline local transporte un produit pétrolier, surtout du pétrole et en plus faible proportion de l'essence, du propane ou d'autres types. Un sur dix d'entre eux (10 %) identifient un autre type de produit (p.ex. de l'eau), tandis que 15 p. 100 sont incapables de tenter d'identifier ce que transporte ce pipeline.

Les produits gaziers sont plus fréquemment mentionnés par les propriétaires fonciers résidant au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, alors que le pétrole est identifié plus fréquemment en Saskatchewan/au Manitoba et en Ontario, de même que parmi les propriétaires fonciers possédant des propriétés résidentielles et agricoles. Certains propriétaires fonciers ont identifié plus d'un produit transporté dans leur pipeline local (plusieurs réponses étaient acceptées si émises sans suggestion). L'incapacité à identifier tout produit est plus fréquente chez les femmes et les propriétaires agricoles, et elle est la moins évidente parmi les résidents du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse.

## Type de combustible transporté dans le pipeline

<b>Gaz naturel</b>	<b>64</b>
Gaz naturel	58
Gaz (non précisé)	4
Gaz acide	2
Gaz à faible teneur en soufre	1
Autre type	1
<b>Pétrole</b>	<b>37</b>
Pétrole	29
Essence	5
Propane	4
Diesel	2
Butane	2
Carburant aviation	1
<b>Autre nsp/pr</b>	<b>10</b>
	<b>5</b>

Le total est plus grand que 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers donnent plus d'une réponse

### Q.7

*Pourriez-vous me dire quel type de produit ou de combustible est transporté dans le pipeline qui traverse votre propriété ?*

2 Non disponibilité de l'information permettant de mesurer l'exactitude de la compréhension qu'ont les propriétaires fonciers du type de combustible qui est transporté dans le pipeline traversant leur propriété.

## Connaissance des procédures en cas d'urgence

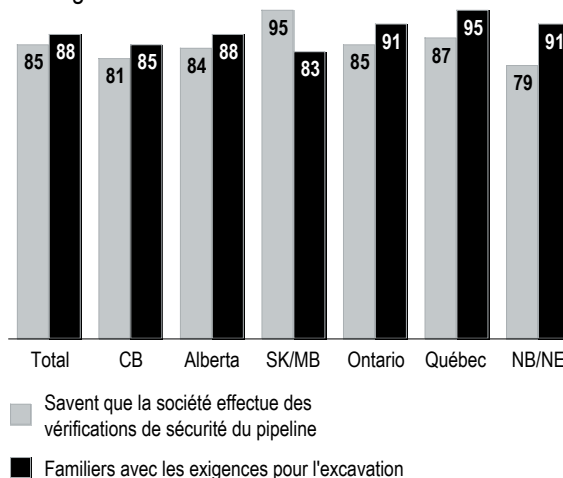
*La plupart des propriétaires fonciers sont familiers avec certaines des procédures élémentaires en cas d'urgence liées au fait d'avoir un pipeline traversant leur propriété, y compris les exigences en matière d'excavation et avec qui communiquer en cas d'urgence.*

**INSPECTIONS DE SÉCURITÉ DE LA SOCIÉTÉ.** Les propriétaires fonciers étaient invités à dire s'ils savent ou non si la société effectue des vérifications de la sécurité du pipeline sur leur propriété. Une forte majorité d'entre eux (85 %) affirment que tel est le cas, alors que la proportion restante de répondants disent que non (7 %) ou sont incertains (8 %). La connaissance de ces inspections est la norme au pays, mais elle est la plus répandue en Saskatchewan/au Manitoba et la moins prévalente au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse.

**EXIGENCES RELATIVES À L'EXCAVATION.** Les propriétaires fonciers semblent être bien informés au sujet de l'importance de la prudence relative à l'excavation à proximité du pipeline traversant leur propriété. Près de neuf sur dix (88 %) disent être familiers avec les exigences à respecter lorsqu'on fait de l'excavation près du pipeline. Le niveau de connaissance rapporté est élevé dans l'ensemble du pays, mais il est légèrement plus faible en C.-B. (85 %) et en Saskatchewan/au Manitoba (83 %).

Parmi la minorité (12 %) de propriétaires fonciers qui indiquent n'être pas familiers avec les exigences relatives à l'excavation, les deux tiers (66 % ou 13 % de l'ensemble des propriétaires fonciers interrogés) manifestent leur intérêt à recevoir copie de ces exigences.

## Au courant des mesures de sécurité Par région



Q.8

*Pour autant que vous le sachiez, est-ce que la compagnie de pipeline vérifie la sécurité du pipeline sur votre propriété ?*

Q.9

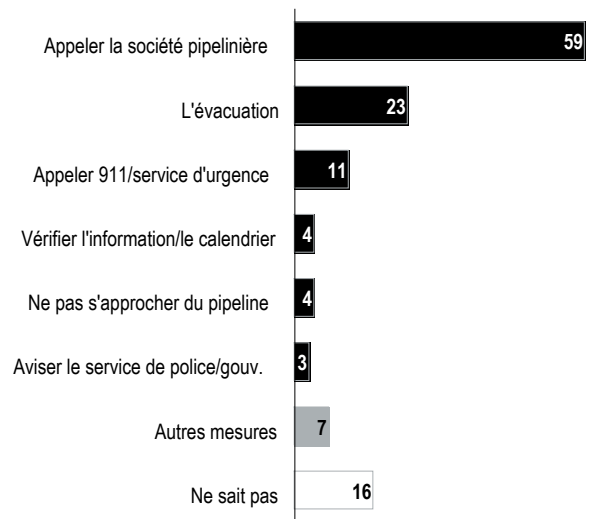
*Est-ce que vous êtes au courant des exigences qui doivent être respectées lorsqu'on fait de l'excavation près d'un pipeline ?*

**QUI APPELER EN CAS D'URGENCE.** La plupart des propriétaires fonciers au pays croient que la société pipelinière est le premier interlocuteur pour toutes questions préoccupantes ou urgences relatives au pipeline traversant leur propriété. Lorsqu'on leur demande de dire (sans suggestion) qui ils appelleraient s'ils avaient des préoccupations au sujet du pipeline sur leur propriété, près de huit sur dix (79 %) identifient leur société pipelinière locale. Dans la proportion restante, la plupart mentionnent un centre à numéro unique qu'ils appelleraient (p.ex. One call centre, Alberta First Call). Très peu d'entre eux mentionnent qu'ils communiqueraient avec l'Office national de l'énergie (2 %), le numéro 911 ou le service de police (2 %) ou un autre organisme gouvernemental (1 %). Sept pour cent ne pouvaient pas identifier quelqu'un à appeler s'ils avaient des préoccupations au sujet du pipeline. Les réponses à cette question sont généralement semblables à la grandeur du pays, quoique la mention de l'ONÉ est plus élevée parmi les propriétaires fonciers qui ont communiqué avec l'ONÉ au cours des cinq dernières années.

Lorsqu'on leur demande plus précisément ce qu'ils feraient dans le cas d'une urgence causée par le pipeline situé sur ou à proximité de leur propriété, plus de huit sur dix (83 %) sont en mesure de donner une réponse valable. Ici encore, les propriétaires fonciers ont le plus tendance à mentionner qu'ils appelleraient leur société pipelinière (59 %), alors que des pourcentages plus faibles mentionnent d'autres gestes ou le 911.

La société est la première source de contact pour les propriétaires fonciers provenant de toutes les régions, mais cela est le plus souvent mentionné par des propriétaires fonciers de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec, alors que cela est moins fréquent au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse où les propriétaires fonciers ont plus tendance qu'ailleurs à dire qu'ils appelleraient le numéro 911 ou à dire ne pas savoir quoi faire dans le cas d'une urgence causée par le pipeline. L'évacuation est plus fréquemment mentionnée en C.-B. et en Alberta qu'ailleurs. Pour l'ensemble du pays, l'incertitude quant à savoir quoi faire en situation d'urgence est plus élevée parmi les propriétaires fonciers qui identifient leur société pipelinière locale comme étant un transporteur de gaz naturel et parmi ceux dont l'habitation est située à plus de 1 000 mètres du pipeline.

## Quoi faire en cas d'une urgence du pipeline



Le total est plus grand que 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers donnent plus d'une réponse

### Q.12

*Est-ce que vous savez quoi faire dans le cas d'une urgence causée par le pipeline ?*

## Perceptions relatives à la sécurité du pipeline

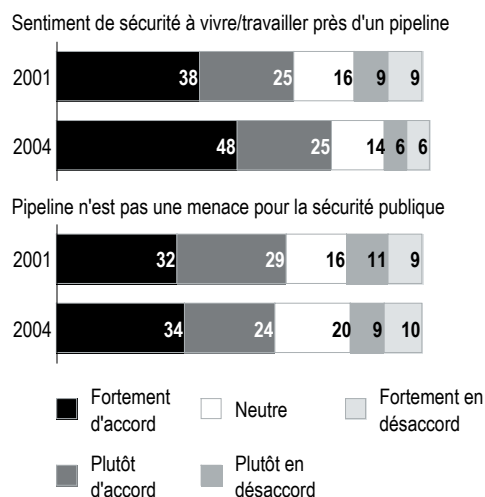
*Les propriétaires fonciers se sentent généralement en sécurité alors qu'il y a un pipeline sur leur propriété et ils font confiance à la société qui l'exploite. Simultanément, les propriétaires fonciers ont quelque peu moins confiance à la surveillance exercée par l'ONÉ, et une pluralité d'entre eux croient qu'il existe un besoin de resserrer les mesures de contrôle du gouvernement.*

Le sondage comprenait bon nombre d'affirmations « d'accord-en désaccord » conçues de façon à mesurer les perceptions des propriétaires fonciers au sujet de la sécurité des pipelines de ressources énergétiques. Ces questions provenaient d'un sondage antérieur des propriétaires fonciers qui avait été commandé par l'ONÉ en 2001.<sup>3</sup>

**SÉCURITÉ DU PIPELINE LOCAL.** La plupart des propriétaires fonciers manifestent peu ou pas d'inquiétude relative à la sécurité du pipeline traversant leur propriété. Près des trois quarts (73 %) sont d'accord pour dire qu'« ils se sentent en sécurité en vivant ou en travaillant près du pipeline » et une majorité plus faible d'entre eux (58 %) sont d'accord pour dire que ce pipeline « n'est pas une menace pour la sécurité publique ». Ceux qui ne sont pas d'accord avec ces affirmations sont divisés également entre ceux qui sont « neutres » et ceux qui sont nettement « en désaccord ».

Une comparaison avec le sondage de 2001 sur la satisfaction des propriétaires fonciers suggère que les propriétaires fonciers sont devenus quelque peu plus confiants à l'égard de la sécurité des pipelines au cours des trois dernières années, le pourcentage de fortement d'accord s'étant accru de 10 points au cours de cette période. Les points de vue sur cette question sont passablement semblables d'une région à l'autre du pays. Le fait de croire que le pipeline local

## Perceptions de la sécurité du pipeline local



### Q.13ab

*Je vais maintenant vous poser quelques questions générales sur ce que vous ressentez au sujet du fait de vivre ou de travailler près d'un pipeline. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous vous sentez en sécurité en vivant ou en travaillant près du pipeline ... Le pipeline n'est pas une menace pour la sécurité publique ?*

n'est pas une menace est légèrement plus prévalent en Saskatchewan/au Manitoba (64 %) et il est le plus faible au Québec (51 %, comparativement à 24 % qui sont en désaccord). Les perceptions relatives à la sécurité du pipeline sont visiblement plus faibles au sein du petit groupe des propriétaires fonciers (N=55) qui ont communiqué avec l'ONÉ au cours des cinq dernières années, souvent en raison de leurs préoccupations relatives au pipeline (Voir ci-dessous).

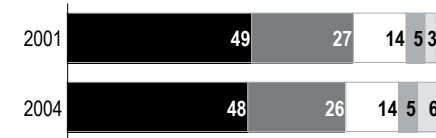
<sup>3</sup> Satisfaction Survey of Landowners, 2001, effectué par Key Concepts Ltd. pour le compte de l'ONÉ. Les résultats de ce sondage ne peuvent pas être rigoureusement comparés à ceux du présent sondage, en partie en raison des différences dans la composition de l'échantillon, et en partie parce que les catégories de réponses de 2004 ont été modifiées afin de respecter les normes de l'OMC.

CONFIANCE À L'ÉGARD DE L'EXPLOITATION DU PIPELINE LOCAL. Les propriétaires fonciers ont aussi plus tendance que non à exprimer leur confiance dans la façon avec laquelle le pipeline local est exploité, bien qu'ils soient moins confiants à l'égard de la surveillance effectuée par l'ONÉ. Près des trois quarts (74 %) sont d'accord pour dire « être confiants que la société exploitera le pipeline de façon sécuritaire », comparativement à un sur dix d'entre eux seulement (11 %) qui sont en désaccord. Moins de six sur dix (55 %) sont toutefois d'accord pour dire « faire confiance à l'ONÉ pour surveiller efficacement la performance de la société », contre 16 p. 100 qui sont en désaccord. Ces résultats sont très semblables à ceux observés en 2001.

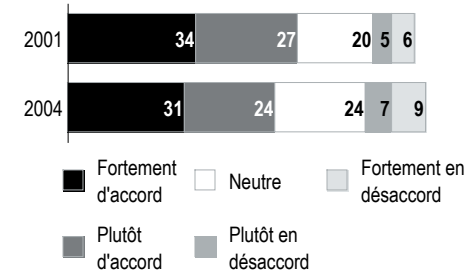
La confiance dans les activités de la société est la plus élevée en Saskatchewan/au Manitoba (85 % d'accord) et plus faible en Ontario (70 %) et au Québec (71 %). La confiance accordée à l'ONÉ est la plus grande au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse (67 %) et en Saskatchewan/au Manitoba (65 %), et elle est la plus faible en C.-B. (50 %). Parmi le petit groupe de propriétaires fonciers qui ont communiqué avec l'ONÉ au cours des cinq dernières années, 31 p. 100 seulement disent avoir confiance en sa capacité de surveiller le rendement de la société, contre 53 p. 100 qui sont en désaccord.

## Confiance dans l'exploitation du pipeline local

Confiants que la société exploitera le pipeline de façon sécuritaire



Confiants dans l'efficacité de la surveillance de l'ONÉ



### Q.13cd

*Je vais maintenant vous poser quelques questions générales sur ce que vous ressentez au sujet du fait de vivre ou de travailler près d'un pipeline. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous êtes certain que la compagnie exploitera le pipeline de façon sécuritaire ... Vous faites confiance à l'ONÉ pour surveiller efficacement la performance de la compagnie ?*

## BESOIN DE MESURES DE CONTRÔLE DU GOUVERNEMENT.

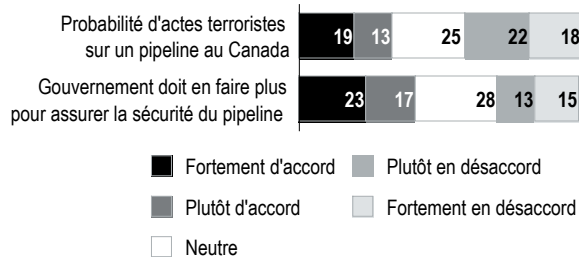
Les propriétaires fonciers devaient également répondre à deux affirmations relatives au besoin accru de la surveillance exercée par le gouvernement en matière d'exploitation des pipelines.

Une pluralité (40 %) des propriétaires fonciers sont d'accord avec l'affirmation que « le gouvernement devrait faire plus pour assurer la sécurité des pipelines au Canada », contre 28 p. 100 qui sont en désaccord. La proportion restante de répondants se disent soit neutres ou sans opinion sur cette affirmation. Le niveau d'accord avec cette affirmation est le plus prononcé au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse (47 %) et le plus faible en Saskatchewan/au Manitoba (33 %).

Une façon plus indirecte d'observer le besoin perçu d'une intervention du gouvernement consiste à mesurer le niveau des préoccupations relatives aux menaces terroristes sur les pipelines au pays. Le tiers (32 %) des propriétaires fonciers sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « il est probable qu'un acte terroriste se produise sur les pipelines du Canada », alors qu'une proportion plus grande est en désaccord (40 %).

Le niveau d'accord avec cette affirmation est le plus évident en Alberta (43 %) et le moins apparent au Québec (25 %). Comme on pourrait s'y attendre, les propriétaires fonciers qui croient à la probabilité d'attentats terroristes sur les pipelines sont beaucoup plus en faveur d'un accroissement de la participation du gouvernement (52 %) que ne le sont ceux qui croient une telle menace improbable (29 %).

## Besoin de meilleurs contrôles en matière de sécurité du pipeline



### Q.13ef

*Je vais maintenant vous poser quelques questions générales sur ce que vous ressentez au sujet du fait de vivre ou de travailler près d'un pipeline. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Il est probable qu'un acte terroriste se produise sur les pipelines du Canada ... Le gouvernement devrait faire plus pour assurer la sécurité des pipelines au Canada ?*



## COMMUNICATIONS DE LA SOCIÉTÉ

Le sondage a abordé les expériences des propriétaires fonciers au sujet des communications provenant de la société exploitant le pipeline qui traverse leur propriété.

### Fréquence des communications de la société

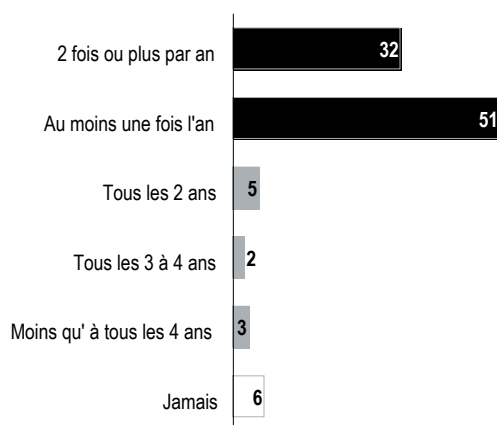
*La plupart des propriétaires fonciers ont des nouvelles de leur société pipelinère au moins une fois l'an, habituellement par la poste ou au cours de visites en personne. Ces communications ont le plus souvent tendance à porter sur les programmes de sécurité, mais également sur les problèmes d'accessibilité, la construction, les droits de propriété ou les empiètements.*

Pratiquement tous (93 %) les propriétaires fonciers ayant participé au sondage rapportent que la société exploitant le pipeline traversant leur propriété avait communiqué avec eux. La plupart d'entre eux ont des nouvelles de la société au moins une fois par année et près du tiers (32 %) d'entre eux disent que cela se produit au moins deux fois par année.

Un contact fréquent (deux fois ou plus par année) est rapporté le plus souvent par des propriétaires fonciers du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse et de l'Alberta, par ceux qui sont plus récemment devenus propriétaires du terrain (moins de 11 ans), et ceux dont l'habitation est située à moins de 100 mètres du pipeline, ainsi que les propriétaires fonciers qui ont effectué un plus grand nombre de communications soit avec la société ou l'ONÉ au cours des cinq dernières années.

Les propriétaires fonciers ont le plus tendance à rapporter que leur société pipelinère locale communique avec eux par la poste (comprenant des calendriers annuels, des brochures et des bulletins d'information) (67 %) ou par

### Fréquence à laquelle ont contacté la société pipelinère



Q.14

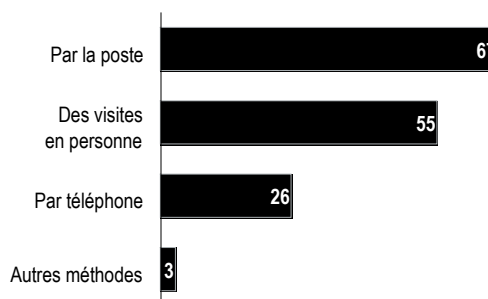
*À quelle fréquence cette compagnie communique-t-elle avec vous ?  
Est-ce que c'est ... ?*

des visites en personne (55 %), des proportions plus faibles mentionnant les communications par téléphone ou autres (p.ex. les journées portes ouvertes, le courriel). La poste est le moyen le plus souvent indiqué par les propriétaires fonciers du Québec et du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse, alors que les visites en personne sont le moyen le plus souvent rapporté en Saskatchewan/au Manitoba et en Ontario. Le téléphone n'est pas un des principaux moyens de communication utilisé par les sociétés dans toutes les régions, mais cela a plus tendance à être rapporté en C.-B.

Les propriétaires fonciers étaient également invités à indiquer s'ils avaient été contactés par leur société pipelinère pour une ou l'autre de cinq raisons précises au cours des deux dernières années. Les propriétaires fonciers ont le plus tendance à mentionner avoir été contactés au sujet des programmes de sécurité ou d'urgence (49 %), des proportions plus faibles indiquant que ces communications portaient sur des problèmes d'accessibilité (p.ex. passer par-dessus avec un véhicule) (35 %), la construction ou de nouveaux développements (31 %), les droits de propriété ou les servitudes (26 %) ou les empiètements (p.ex. des édifices près des pipelines) (18 %). Un sur quatre des propriétaires fonciers disent avoir été contactés par la société pipelinère pour d'autres raisons, la plus fréquemment mentionnée étant les travaux d'entretien ou de réparation (8 %), les appels de courtoisie (5 %) ou des avis de travaux à venir (4 %). Les propriétaires fonciers rapportent une moyenne de deux raisons parmi les raisons possibles, cette moyenne étant légèrement plus élevée en C.-B. (2,1) et la plus faible au Québec et au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse (1,4).

Les communications de la société pour des motifs de sécurité sont rapportées le plus fréquemment par des propriétaires fonciers dont l'habitation est située plus près du pipeline, ainsi que par ceux qui sont propriétaires de la propriété depuis moins longtemps. Les propriétaires fonciers du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse ont moins tendance que d'autres à rapporter des communications de la société pour cette raison (27 %). Les communications en raison de problèmes d'accessibilité ont le plus tendance à être rapportés en Saskatchewan/au Manitoba, alors que la construction/les nouveaux développements et les empiètements sont plus souvent mentionnés en C.-B.

## Méthode de contact utilisée par la société



N=1 039

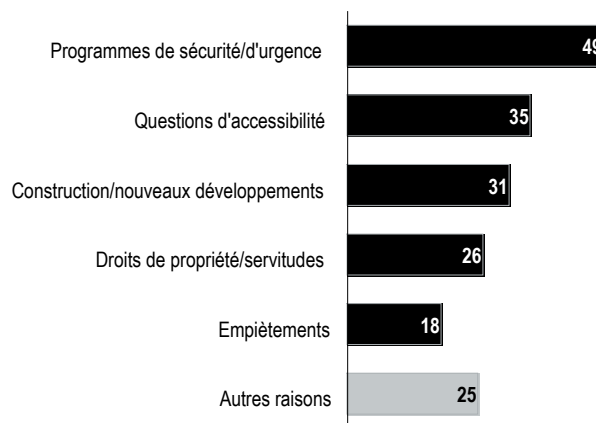
Le total dépasse 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers peuvent donner plus d'une réponse

### Q.15

*Généralement, de quelle façon la compagnie communique-t-elle avec vous ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont été en communication avec la société exploitant le pipeline sur leur propriété*

## Raisons de contacter la société pipelinère



N=1 039

Le total dépasse 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers peuvent donner plus d'une réponse

### Q.16

*Au cours des deux dernières années, est-ce que la compagnie a communiqué avec vous pour l'une ou l'autre des raisons suivantes reliées au pipeline sur votre propriété ... Des programmes de sécurité ou d'urgence ... De la construction ou de nouveaux développements ... Les droits de propriété ou les servitudes ... Les problèmes d'accessibilité, comme passer par-dessus les pipelines avec un véhicule ... Des empiètements, comme des édifices près des pipelines ... Pour toute autre raison ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont été en communication avec la société exploitant le pipeline sur leur propriété*

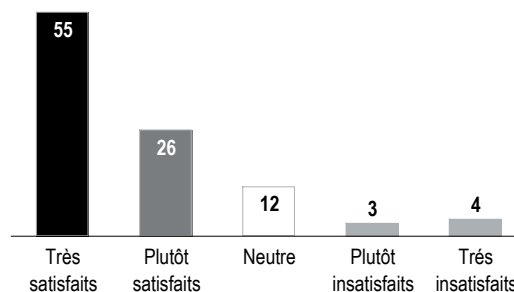
## Satisfaction de la communication la plus récente

*Presque tous les propriétaires fonciers sont satisfaits de leur plus récente communication provenant de la société pipelinière locale.*

Les propriétaires fonciers qui ont reçu une communication de la société pour quelque raison que ce soit au cours des deux dernières années étaient invités à exprimer leur niveau de satisfaction au sujet de leur plus récente communication. Les propriétaires fonciers expriment un niveau de satisfaction très élevé au sujet de cette communication de la société, huit sur dix se disant très satisfaits (55 %) ou satisfaits (26 %), comparativement à une faible proportion (7 %) exprimant leur insatisfaction. Le niveau de satisfaction est élevé dans toutes les régions du pays, mais il est visiblement plus faible en C.-B. (70 %) et en Alberta (74 %) qu'ailleurs. Le niveau de satisfaction relatif à cette communication est également plus élevé parmi les propriétaires fonciers qui n'ont pas initié de communications avec la société depuis plus de deux ans (80 %).

Les quelques (N=58) propriétaires fonciers qui expriment leur insatisfaction de leur récente communication donnent plusieurs raisons pour expliquer cette évaluation, aucune d'entre elles n'étant plus prévalente que les autres. Des pourcentages également faibles au sein de ce groupe donnent pour raison n'avoir pas de contrôle ou n'avoir rien à dire dans les décisions de la société, une mauvaise attitude des représentants de la société, l'absence de résolution des problèmes en suspens, une indemnisation financière insuffisante ou un manque de confiance à l'égard de la société. Aucune de ces réponses n'a été mentionnée par plus de 10 propriétaires fonciers ayant pris part à ce sondage.

## Satisfaction du plus récent contact de la société



N=798

Q.17

*En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la communication la plus récente que la compagnie de pipeline a eue avec vous ? Veuillez évaluer votre expérience en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».*

*Sous-échantillon : ceux qui ont été en communication avec la société exploitant le pipeline sur leur propriété pour une des raisons mentionnées à Q.16*

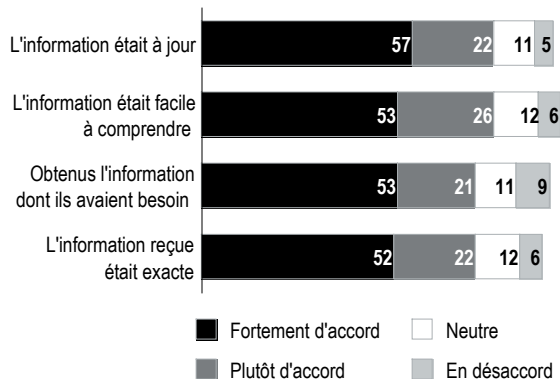
## Satisfaction de l'information fournie par la société

*Une forte majorité des propriétaires fonciers sont satisfaits des renseignements qu'ils ont reçus provenant de leur société pipelinière locale au cours des deux dernières années.*

Les propriétaires fonciers étaient invités à évaluer les informations reçues en provenance de leur société pipelinière locale au cours des deux dernières années. Les résultats montrent que la majorité des propriétaires fonciers sont entièrement satisfaits des informations fournies par la société. Au moins les trois quarts des répondants sont soit fortement d'accord ou d'accord pour dire que les informations qu'ils avaient reçues de la société étaient à jour (79 %), faciles à comprendre (79 %), correspondaient à leurs besoins (74 %) et étaient exactes (74 %). Dans chaque cas, plus de la moitié sont « fortement d'accord » avec ces affirmations, alors que moins d'un sur dix d'entre eux sont en désaccord.

Les évaluations positives des informations fournies par la société constituent la norme au pays, avec des variations relativement légères. Les cotes les plus élevées sont accordées par des propriétaires fonciers de la Saskatchewan/du Manitoba et du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse, ainsi que par ceux qui n'ont pas eux-mêmes communiqué avec la société ou l'ONÉ depuis plus de deux ans (p.ex. moins tendance à avoir eu des préoccupations pouvant susciter de telles communications). Comme pour d'autres cotes étudiées dans ce rapport, les propriétaires fonciers qui ont communiqué avec l'ONÉ au cours des deux dernières années (p.ex. probablement en raison de préoccupations au sujet du pipeline local) ont visiblement moins tendance que d'autres à être fortement d'accord avec la qualité des l'information fournie par la société, même si la majorité des répondants de ce groupe donnent une évaluation généralement positive.

## Satisfaction de l'information fournie par la société



N=1 039

### Q.19

*Je voudrais savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait des informations fournies par la compagnie de pipeline au cours des deux dernières années. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ». ... Les informations étaient faciles à comprendre ... Les informations que vous avez reçues étaient à jour ... Vous avez reçu des informations exactes ... Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin ?*

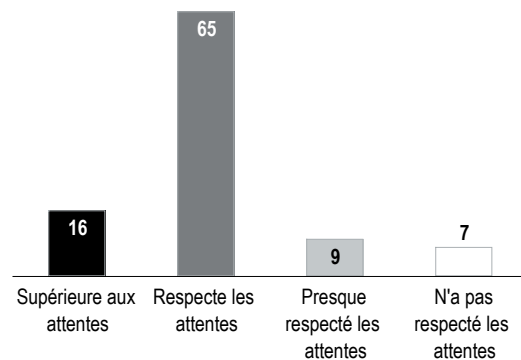
*Sous-échantillon : ceux qui ont été en communication avec la société exploitant le pipeline sur leur propriété*

Cette évaluation positive de l'information fournie par la société est également confirmée de façon plus générale, puisque huit sur dix propriétaires fonciers affirment que les réponses de la société à leurs demandes d'information au sujet du pipeline sur leur propriété avaient été soit supérieures (16 %) ou avaient répondu (65 %) à leurs attentes. La proportion restante de répondants indiquent soit que l'information avait « presque répondu » à leurs attentes (une catégorie indiquant ceux qui préfèrent être « poliment » négatifs) ou n'avait « pas répondu » à leurs attentes.

Tout comme avec les cotes sur la qualité de l'information, les attentes des propriétaires fonciers en matière d'information sur le pipeline ont été respectées dans la vaste majorité des cas dans l'ensemble du pays. La probabilité d'être « supérieure » aux attentes est toutefois légèrement plus grande en Ontario (20 %) et la plus faible en C.-B. (8 %). À l'autre extrémité de l'échelle, les probabilités de ne pas respecter les attentes des propriétaires fonciers sont les plus faibles en Saskatchewan/au Manitoba (2 %) et au Québec (3 %), et les plus grandes parmi les propriétaires de propriétés industrielles (12 %).

La minorité (16 % de la population) des propriétaires fonciers qui disent que l'information fournie par la société n'a pas entièrement répondu à leurs attentes donnent plusieurs raisons pour expliquer leur évaluation. Les membres de ce groupe ont le plus tendance à dire n'avoir pas reçu le type d'information dont ils avaient besoin ou qu'ils prévoyaient recevoir (58 %), soit parce qu'il y avait trop peu d'information, qu'ils n'étaient pas avisés des dossiers clés ou qu'ils avaient le sentiment d'avoir été induits en erreur. D'autres disent que la société n'avait pas répondu assez rapidement à leurs besoins ou leurs demandes (26 %), qu'ils étaient insatisfaits des dommages à la propriété causés par la société (14 %) ou pour d'autres raisons (p.ex. l'incompétence de la société) (16 %). Il est important de noter que ces réponses proviennent d'un petit nombre de propriétaires fonciers, trop petit pour permettre une analyse selon la région ou d'autres sous-groupes.

## L'information de la société a répondu aux attentes



N=1 039

### Q.20

*Dans l'ensemble, diriez-vous que les réponses que la compagnie a données à vos demandes d'informations au sujet du pipeline sur votre propriété ont été supérieures à vos attentes, ont répondu à vos attentes, ont presque répondu à vos attentes ou n'ont pas répondu à vos attentes ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont été en communication avec la société exploitant le pipeline sur leur propriété*

## Moteurs de satisfaction de l'information fournie par la société

*Le fait d'obtenir l'information nécessaire est le facteur le plus important pour prédire le niveau général de satisfaction des propriétaires fonciers au sujet de l'information fournie par la société, suivi par recevoir une information qui est exacte.*

Outre le fait d'évaluer la satisfaction des propriétaires fonciers au sujet des réponses que la compagnie a données à leurs demandes d'information au sujet du pipeline sur leur propriété, une analyse plus poussée a été faite afin d'identifier quels sont les aspects de cette information ayant le plus tendance à influencer la satisfaction à l'égard de ces documents. Cela a été effectué en ayant recours à la technique d'analyse de « l'importance dérivée » qui identifie dans quelle mesure les attentes en matière de service avaient été respectées parmi les propriétaires fonciers qui se soucient le plus d'un aspect précis du service.<sup>4</sup>

Cette analyse révèle que deux aspects sont importants pour déterminer la satisfaction générale des propriétaires fonciers à l'égard de l'information fournie par la société. D'abord et avant tout, la satisfaction est déterminée le plus par le fait de savoir si les propriétaires fonciers ont ou non « reçu l'information dont ils avaient besoin ». La force de ce rapport est présentée comme étant une « pondération bêta » de ,43 (sur un maximum possible de 1,0). En termes statistiques, il s'agit d'un rapport très fort et cela signifie que cet aspect est un « moteur » passablement fort de satisfaction.

Le deuxième aspect important suscitant la satisfaction est le fait de recevoir « de l'information qui est exacte », auquel est associée une pondération bêta de ,17. Parce que les pondérations bêta fournissent une mesure proportionnelle d'associativité, il est possible de conclure que le premier aspect (recevoir l'information dont on avait besoin) est un paramètre de prévision dont l'influence est plus du double que le deuxième.

## Moteurs de satisfaction au sujet des informations de la société

---

ASPECTS DE L'INFORMATION DE LA SOCIÉTÉ	BÊTA
<b>Obtenu les informations dont j'avais besoin</b>	<b>,43</b>
<b>L'information reçue était exacte</b>	<b>,17</b>
L'information était facile à comprendre	,08
L'information était à jour	,06

N=892

Bêta représente la force de l'association entre l'aspect mesuré et la mesure générale de la satisfaction du propriétaire foncier relative à l'information reçue de la société (Q.20)

Les Bêtas en caractères gras sont significatifs au plan statistique à  $p < ,01$

Ce modèle explique une variance de 34 % dans la satisfaction générale relative à l'information reçue de la société ( $R^2$ )

---

Les deux autres aspects étudiés au sujet de l'information (l'information était facile à comprendre, l'information était à jour) ont montré ne pas être des paramètres de prévision de la satisfaction générale à l'égard de l'information fournie par la société et, par conséquent, sont d'une importance beaucoup moindre pour les propriétaires fonciers.

---

4 Une description détaillée de l'approche par importance dérivée est présentée dans la partie Méthodologie de ce rapport.

## PUBLICATIONS DE L'ONÉ

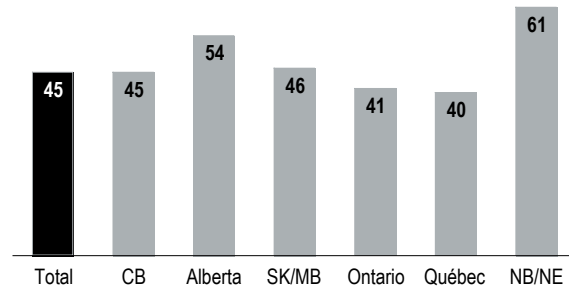
### Réception d'information provenant de l'ONÉ fournie par la société pipelinière

*Près de la moitié des propriétaires fonciers au pays se rappellent avoir reçu des publications de l'ONÉ par le truchement de leur société pipelinière, en particulier celles abordant les thèmes de la sécurité des pipelines et comment contacter l'ONÉ.*

Les publications de l'ONÉ sont une composante importante de l'information que les propriétaires fonciers ont reçue de leur société pipelinière au cours des deux dernières années. Près de la moitié des propriétaires fonciers (45 %) rapportent avoir reçu des publications de l'ONÉ directement de leur société pipelinière, et une autre proportion de 21 p. 100 ne sont pas certains d'en avoir ou non reçues (certaines personnes peuvent ne pas s'être rappelé la source de certaines informations qu'ils ont reçues). Des publications de l'ONÉ fournies par la société ont plus tendance à être rapportées par les propriétaires fonciers du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse et de l'Alberta.

En termes de publications précises, les propriétaires fonciers qui ont reçu de l'information de l'ONÉ provenant des sociétés ont le plus tendance à se rappeler les publications « Vivre et travailler près des pipelines » (85 % de ce groupe ou 38 % de l'ensemble des propriétaires fonciers) et « Comment contacter l'ONÉ » (83 %), ainsi que le « Règlement sur le croisement de pipelines » (72 %). Moins de la moitié des répondants disent que la société leur a fourni le document « Audiences publiques de l'ONÉ » (44 %). Environ un sur dix (10 %) se rappellent avoir reçu des documents de l'ONÉ sur d'autres sujets, notamment la sécurité, les nouveaux plans ou projets, les droits des propriétaires fonciers ou des renseignements généraux au sujet de l'ONÉ. La réception de ces documents par le truchement de la société ne varie pas de façon significative d'une région à l'autre.

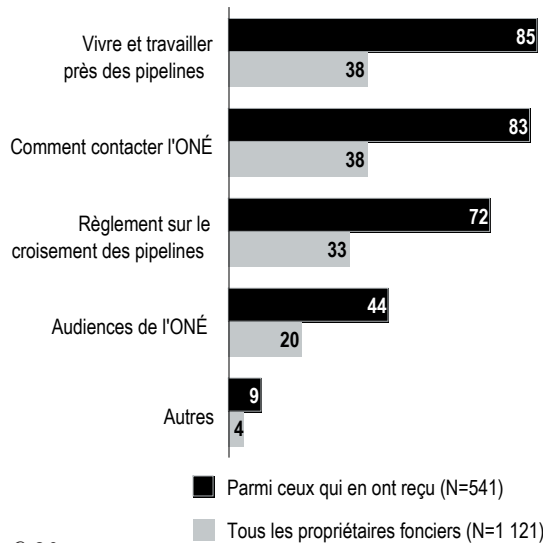
### Reçu des publications de l'ONÉ par le truchement de la société pipelinière Par région



#### Q.22

*Est-ce que la compagnie de pipeline vous a fourni une ou plusieurs publications préparées par l'Office national de l'énergie ?*

### Publications de l'ONÉ reçues



#### Q.23

*Lequel des sujets suivants sont couverts dans les publications de l'ONÉ que vous avez reçues ?*

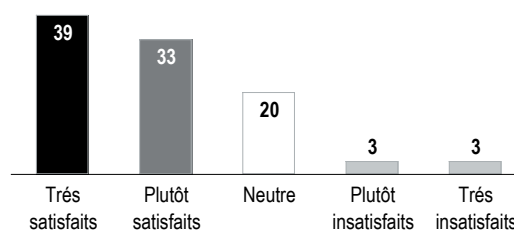
## Satisfaction des publications de l'ONÉ

*La plupart des propriétaires fonciers sont entièrement satisfaits des publications de l'ONÉ qu'ils ont reçues par leur société pipelinière, en termes de leur donner une information qui est à jour, exacte, cohérente et pertinente à leurs besoins.*

En concordance avec leur évaluation de l'information fournie par la société en général, la plupart des propriétaires fonciers sont satisfaits des publications de l'ONÉ reçues par le truchement de la société. Plus de sept sur dix sont très (39 %) ou plutôt (33 %) satisfaits de ces documents, comparativement à seulement six pour cent qui expriment leur insatisfaction. Des commentaires positifs sont émis à la grandeur du pays, mis un niveau de satisfaction élevé est le plus apparent au Québec (55 %) et le plus faible en C.-B. (33 %) et en Alberta (35 %).

Les propriétaires fonciers sont positifs sur bon nombre d'aspects précis de l'information de l'ONÉ qu'ils ont reçue. De fortes majorités sont d'accord pour dire que ces publications sont à jour (80 %), faciles à comprendre (77 %), leur donnent l'information dont ils ont besoin (76 %), sont exactes (75 %), et sont cohérentes (73 %). Les évaluations sont fortement cohérentes d'une région à l'autre. Peu de répondants (<10 %) sont en désaccord avec un ou l'autre de ces aspects des publications de l'ONÉ qu'ils se rappellent avoir reçues par le truchement de la société.

## Satisfaction générale des publications de l'ONÉ



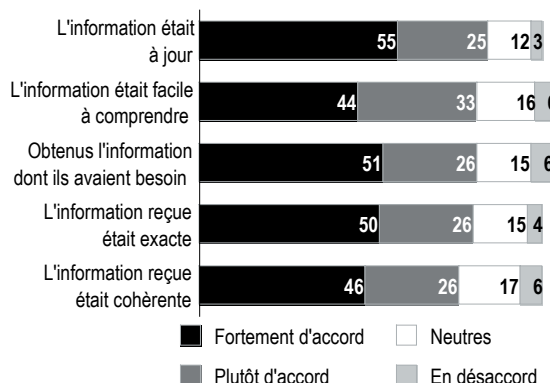
N=481

Q.25

*En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations que vous avez reçues de l'ONÉ ? Veuillez donner votre évaluation en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».*

*Sous-échantillon : ceux qui ont reçu une ou l'autre des publications préparées par l'ONÉ*

## Satisfaction au sujet d'aspects précis des publications de l'ONÉ



N=481

Q.26

*Si on pense plus précisément aux informations que l'ONÉ vous a fournies, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Les informations étaient faciles à comprendre ... Les informations que vous avez reçues étaient à jour ... Vous avez reçu des informations cohérentes ... Vous avez reçu des informations exactes ... Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont reçu une ou l'autre des publications préparées par l'ONÉ*



## Moteurs de satisfaction au sujet des publications de l'ONÉ

*La satisfaction générale au sujet des publications de l'ONÉ a le plus tendance à être déterminée par la mesure avec laquelle les propriétaires fonciers croient avoir reçu l'information dont ils avaient besoin et l'ont trouvée facile à comprendre.*

Comme pour l'information fournie par la société, une analyse de l'importance dérivée a été effectuée afin d'identifier les facteurs clés influençant la satisfaction des propriétaires fonciers au sujet des publications de l'ONÉ. Dans le cas présent, quatre aspects précis ont été classés comme étant des variables de prévision de la satisfaction en général, quoique aucune d'entre elles ne se démarque des trois autres. Le moteur de satisfaction le plus fort pour les publications de l'ONÉ est « recevoir l'information dont on avait besoin » (comme c'était aussi le cas pour l'information fournie par la société), avec une pondération bêta de ,29, suivie de près par « l'information était facile à comprendre » (,27).

Viennent ensuite deux autres aspects ayant une incidence environ deux fois moindre, y compris « l'information était cohérente » (,14) et « l'information était exacte » (,13). Le cinquième aspect, soit « l'information était à jour » ne s'est pas révélé être une variable de prévision importante et, par conséquent, n'a pas beaucoup d'importance dans la détermination du niveau de satisfaction d'un propriétaire foncier au sujet des publications de l'ONÉ.

## Connaissance de l'ONÉ

*Plus de huit sur dix propriétaires fonciers ont au moins une légère connaissance de l'Office national de l'énergie, mais cette familiarité est visiblement plus faible au Québec et en milieu urbain.*

Alors que les propriétaires fonciers traitent principalement des questions relatives au pipeline avec les sociétés locales, la plupart d'entre eux (82 %) disent avoir entendu parler de l'Office national de l'énergie avant ce sondage. Le niveau de connaissance est élevé à la grandeur du pays, mais visiblement plus faible parmi les propriétaires fonciers du Québec, ainsi que les personnes qui vivent en milieu urbain. La connaissance de l'ONÉ s'accroît en fonction de la durée de propriété du terrain.

## Moteurs de satisfaction des publications de l'ONÉ

ASPECT DES PUBLICATIONS DE L'ONÉ	BÊTA
<b>Obtenu l'information dont j'avais besoin</b>	<b>,29</b>
<b>L'information était facile à comprendre</b>	<b>,27</b>
<b>L'information reçue était cohérente</b>	<b>,14</b>
<b>L'information reçue était exacte</b>	<b>,13</b>
L'information était à jour	,06

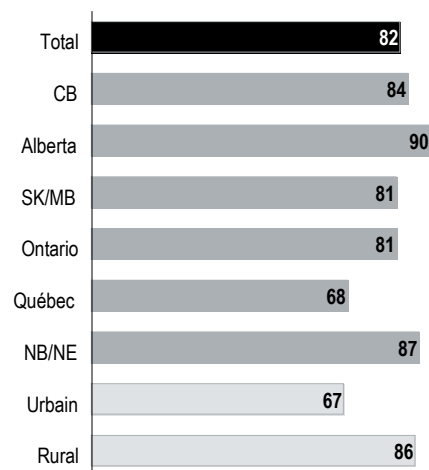
N=465

Bêta représente la force de l'association entre l'aspect mesuré et la mesure générale de la satisfaction du propriétaire foncier relative aux publications de l'ONÉ (Q.25)

Les Bêtas en caractères gras sont significatifs au plan statistique à  $p < ,01$

Ce modèle explique une variance de 55 % dans la satisfaction générale relative aux publications de l'ONÉ ( $R^2$ )

## Avaient déjà entendu parler de l'ONÉ



Q.27

*Avant ce sondage, est-ce que vous aviez déjà entendu parler de l'Office national de l'énergie ?*

## CONTACTS DU PROPRIÉTAIRE FONCIER AVEC LA SOCIÉTÉ

### Contacts du propriétaire foncier avec la société

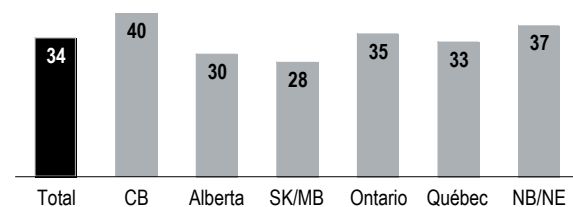
*Le tiers des propriétaires fonciers ont communiqué avec leur société pipelinière au cours des cinq dernières années, surtout pour des questions ayant rapport à la construction, aux dommages à la propriété ou à l'indemnisation.*

Non seulement les propriétaires fonciers ont-ils été contactés par la société pipelinière, mais plusieurs d'entre eux ont eux-mêmes communiqué avec la société. Le tiers (34 %) des propriétaires fonciers ayant participé au sondage rapportent être entrés en communication avec leur société au cours des cinq dernières années. Par comparaison, seulement cinq pour cent ont communiqué avec l'ONÉ au cours de cette période (dont le tiers de ce groupe (soit 3 % de tous les propriétaires fonciers) rapportant avoir contacté à la fois leur société et l'ONÉ).

Les communications avec les sociétés pipelinières initiées par un propriétaire foncier sont quelque peu plus fréquentes en C.-B. et parmi les propriétaires fonciers dont l'habitation est située à moins de 500 mètres du pipeline. De telles communications ont le moins tendance à avoir eu lieu en Saskatchewan/au Manitoba.

Alors que seule une minorité de propriétaires fonciers ont eux-mêmes communiqué avec leur société pipelinière, ce groupe l'a fait relativement souvent. Presque les trois quarts (72 %) de ce groupe rapportent avoir fait de telles communications plus d'une fois, alors qu'un sur trois d'entre eux l'ont fait cinq fois ou plus au cours des cinq dernières années. Le nombre moyen de communications initiées par un propriétaire foncier au cours de cette période est de 6,0. La moyenne est la plus grande en C.-B. (9,5 contacts) et parmi les propriétaires de terrains à vocation industrielle (11,2), et elle est la plus faible au Québec (2,7).

### Contacté la société – 5 dernières années Par région



Q.28

*Au cours des cinq dernières années, est-ce que vous avez communiqué avec la compagnie de pipeline ou l'ONÉ pour une raison ou pour une autre ?*

### Raisons pour contacter la société



N=348

Q.30

*Est-ce que vous avez communiqué avec (la compagnie ou l'ONÉ) pour l'une ou l'autre des raisons suivantes ... ?*

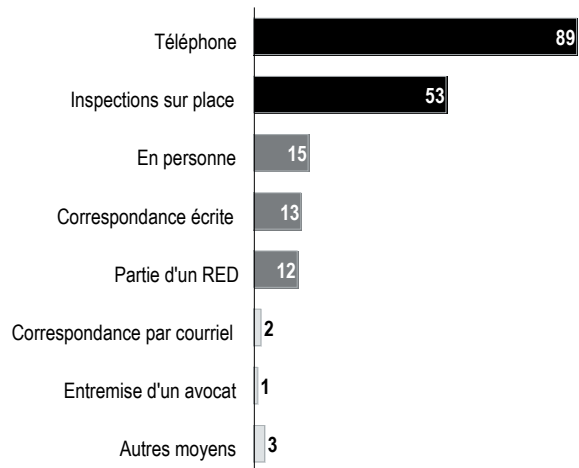
*Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinière*

La récurrence des contacts avec la société varie. Relativement peu (16 %) de propriétaires fonciers rapportent avoir communiqué avec la société pipelinière au cours des six derniers mois, et la plupart des répondants (62 %) ne l'ont pas fait depuis plus d'un an. Les récentes communications (<6 mois) sont les plus fréquentes en C.-B. (25 %) et les moins fréquentes en Ontario (7 %) et au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse (5 %).

Les propriétaires fonciers entrent en communication pour nombre de raisons, mais le plus souvent pour des questions relatives à la construction sur ou à proximité de leur propriété (61 %). Des proportions plus faibles, mais importantes, rapportent entrer en communication avec la société pour des questions relatives aux dommages à la propriété (39 %), à l'indemnisation (34 %), la sécurité (31 %), ainsi que pour des préoccupations relatives à l'environnement et à la remise en état des terrains (31 %). Ces types de raisons ont plus tendance à être mentionnés par les propriétaires fonciers des provinces de l'Ouest, en particulier l'Alberta, pour les questions relatives à la construction et à l'environnement.

Les propriétaires fonciers étaient invités à dire de quelle façon ils avaient finalement communiqué avec leur société pipelinière à la suite de leur plus récent contact. Dans la plupart des cas, l'interaction des propriétaires fonciers avec la société comprenait des communications téléphoniques (89 %) ou des inspections sur le site (53 %). Relativement peu de propriétaires fonciers indiquent que ces contacts se sont soldés par un type différent de visite en personne ou de rencontre avec des représentants de la société (15 %), de la correspondance (13 %) ou un mécanisme adéquat de règlement des différends (12 %).

## Méthodes de communications avec la société



N=348

Le total est supérieur à 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers peuvent identifier plus d'une réponse

### Q.33

*De laquelle des façons suivantes avez-vous communiqué ensuite avec {la compagnie/l'ONÉ} après l'avoir contacté au sujet de ce problème ou de cette préoccupation ? Est-ce que cela a été par ... ?*  
 Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinière

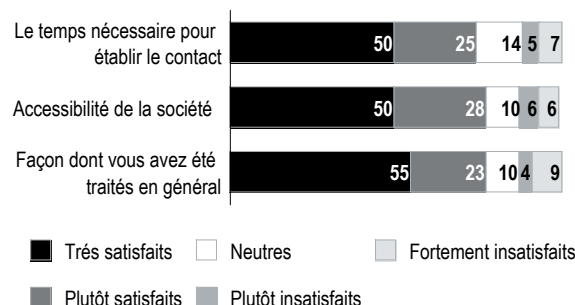
## Satisfaction du plus récent contact avec la société

*La plupart des propriétaires fonciers sont satisfaits de la réponse qu'ils ont reçue des sociétés lorsqu'ils les ont contactées en raison d'un problème ou d'une préoccupation relatives au pipeline ou à leur propriété.*

Tout comme pour leur expérience des contacts initiés par la société, la plupart des propriétaires fonciers sont positifs quant à la réponse qu'ils reçoivent quand ils se décident à approcher la société au sujet d'un problème ou d'une préoccupation. Plus des trois quarts sont satisfaits (et au moins 50 % sont très satisfaits) de leur plus récent contact avec la société, en termes du temps que cela a pris pour établir le contact (75 %), d'accessibilité à la société (78 %) et du traitement qu'ils ont reçu (77 %). Dans chaque cas, pas plus de 13 p. 100 se disent insatisfaits de cette communication. Les niveaux de satisfaction sont élevés à la grandeur du pays, mais ils sont légèrement plus élevés au Québec et visiblement plus faibles en Alberta.

Le petit nombre (N=41) de ceux qui sont insatisfaits du traitement qu'ils ont reçu quand ils ont communiqué avec la société donnent plusieurs raisons, mais aucune n'est mentionnée par plus d'une poignée de propriétaires fonciers. Les plaintes comprennent le fait qu'ils attendent toujours d'obtenir une réponse à leur question, que le personnel n'est pas à l'écoute de leurs besoins, que la société n'a pas accordé un traitement adéquat à ce qui lui avait été demandé, que la société n'a pas répondu de façon adéquate à leurs questions, ou n'a pas fourni un montant d'indemnisation adéquat pour les dommages ou pour plusieurs autres raisons diverses.

## Satisfaction de la plus récente communication avec la société



N=348

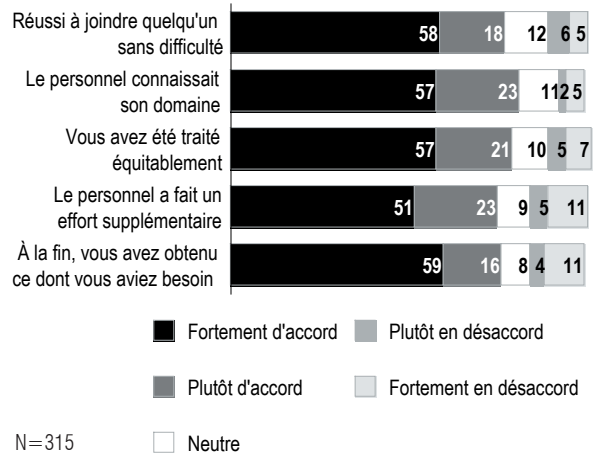
Q.34

*Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre communication la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} au sujet de ce problème ou de cette préoccupation, en ce qui concerne les facteurs suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il vous a fallu pour réussir à communiquer avec {la compagnie/l'ONÉ} à cette occasion? ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de {la compagnie/l'ONÉ} ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la façon générale dont vous avez été traité par {la compagnie/l'ONÉ} à cette occasion ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinère*

Les expériences des propriétaires fonciers avec les sociétés pipelinères ont été examinées plus en profondeur au moyen d'un groupe de questions additionnelles tirées de l'Outil de mesures communes (OMC). Concordant avec les résultats présentés ci-haut, la plupart des propriétaires fonciers se disent satisfaits de leur plus récent contact avec la société. De vastes majorités sont d'accord ou fortement d'accord pour dire avoir joint quelqu'un sans difficulté (76 %), que le personnel avec qui ils ont fait affaire connaissait son domaine (80 %) et a fait un effort supplémentaire pour les aider (74 %), avaient été traités équitablement (78 %), et à la fin qu'ils avaient obtenu ce dont ils avaient besoin (75 %). Une fois de plus, les cotes sont semblables d'une région à l'autre, mais quelque peu plus élevées au Québec et plus faibles en Alberta.

## Satisfaction de la plus récente expérience avec la société



Q.36

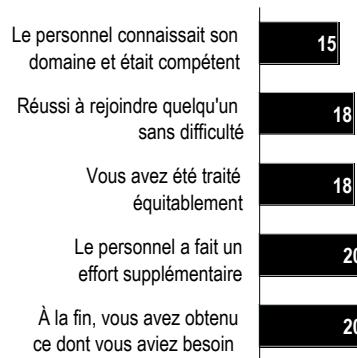
*J'aimerais vous parler plus spécifiquement de votre expérience la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} lorsque vous l'avez contacté au sujet de cette question ou de cette préoccupation. Si on pense à cette dernière communication, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent ... Vous avez été traité équitablement ... Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin ?*  
 Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinère

**ANALYSE DE L'ÉCART.** Une autre façon d'évaluer le rendement d'une société en termes de respect des attentes d'un propriétaire foncier consiste à examiner les cotes de satisfaction dans le contexte de l'importance accordée à chaque aspect du service. Cette analyse a été effectuée au moyen de la méthodologie de « l'analyse de l'écart » issue des techniques de recherche utilisées pour évaluer le service à la clientèle des principaux fournisseurs de services du secteur privé.

Cette analyse s'effectue de la façon suivante. Tout d'abord, le sous-ensemble des propriétaires fonciers qui cotent ce type d'information comme étant « très important » est identifié – il s'agit du segment de la population pour lequel cet aspect du service compte vraiment. Deuxièmement, au sein de ce sous-groupe, la proportion de ceux qui ne sont pas clairement satisfaits de cet aspect du service sont identifiés (dans le cas présent, il s'agit des répondants qui sont en désaccord ou offrent une réponse neutre). Ce pourcentage représente « l'écart en matière de service », soit la proportion de la population de propriétaires fonciers pour lesquels chaque aspect du service est important, mais ne leur est pas fourni efficacement. Plus le pourcentage est grand, plus l'écart qui existe est grand et moins la réponse aux besoins des propriétaires fonciers est efficace.

L'examen des données provenant de l'analyse de l'écart en matière de communications avec la société révèle des écarts relativement petits variant de 15 à 20 points de pourcentage pour l'ensemble des cinq aspects du service mesurés dans ce sondage. Il s'agit de petits écarts comparativement aux normes observées dans l'industrie et cela prouve une fois de plus que les sociétés pipelinières réussissent efficacement à répondre aux attentes en matière de service de la plupart des propriétaires fonciers canadiens.

## Satisfaction du contact avec la société – Analyse de l'écart



N=192-206

L'analyse de l'écart est calculée comme étant le pourcentage de propriétaires fonciers qui considèrent que cet aspect du service est très important (Q.43a-e), qui ne pensent pas que la société a répondu à leurs attentes à cet égard lors de leur plus récente communication (p.ex. des cotes de neutre ou en désaccord)

### Q.36

*J'aimerais vous parler plus spécifiquement de votre expérience la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} lorsque vous l'avez contacté au sujet de cette question ou de cette préoccupation. Si on pense à cette dernière communication, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent ... Vous avez été traité équitablement ... Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin ?*  
 Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinière

## CONTACTS DU PROPRIÉTAIRE FONCIER AVEC L'ONÉ

### Contacts du propriétaire foncier avec l'ONÉ

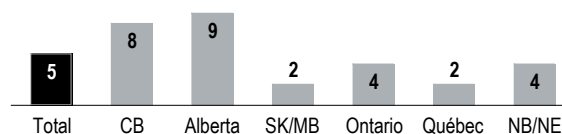
*Une très faible proportion des propriétaires fonciers ont initié une communication avec l'ONÉ au cours des cinq dernières années et, dans presque la moitié de ces cas, ce contact a eu lieu il y a plus de deux ans.*

Bien qu'une importante minorité de propriétaires fonciers aient été en contact avec leur société pipelinère locale au cours des cinq dernières années, bien peu d'entre eux (5 %) rapportent avoir contacté l'Office national de l'énergie pour une raison ou une autre au cours de cette période. Dans ce groupe, environ les deux tiers (3 %) disent avoir contacté leur société et l'ONÉ, alors que le reste d'entre eux (2 %) n'ont contacté que ce dernier.

Les contacts des propriétaires fonciers avec l'ONÉ sont plus fréquents en C.-B. (8 %) et en Alberta (9 %) que dans les régions situées plus à l'est. Ces contacts augmentent à mesure que décroît la distance séparant le pipeline de l'habitation (le contact a été initié par uniquement 2 % des propriétaires fonciers dont l'habitation est située à plus de 1 000 mètres du pipeline, une proportion qui augmente à 8 % pour ceux qui vivent ou travaillent à une distance de moins de 100 mètres).

Étant donné l'incidence relativement petite de contacts avec l'ONÉ, le sous-échantillon résultant de propriétaires fonciers (N=61) est trop petit pour permettre une analyse en profondeur de leurs expériences en matière de communications avec l'Office. Les parties suivantes présentent les résultats à ces questions qui peuvent être considérés valables sans toutefois être des mesures précises des opinions des propriétaires fonciers.

### Contacté l'ONÉ – 5 dernières années Par région



#### Q.28

*Au cours des cinq dernières années, est-ce que vous avez communiqué avec la compagnie de pipeline ou l'ONÉ pour une raison ou pour une autre ?*

**ÉTENDUE DES CONTACTS.** Parmi les propriétaires fonciers qui ont contacté l'ONÉ au cours des cinq dernières années, la majorité d'entre eux l'ont fait une (36 %) ou deux (29 %) fois. Cependant, certains propriétaires fonciers ont fait des contacts répétés (certains plus de 10), faisant ainsi grimper la moyenne à 5,7 contacts.

**RAISON DU CONTACT.** Les propriétaires fonciers rapportent avoir contacté l'ONÉ pour bon nombre de raisons, le plus souvent pour des questions relatives à la construction (61 %), les dommages à la propriété (58 %), mais également pour des questions relatives à l'indemnisation (53 %), l'environnement et la remise en état des terrains (48 %), les préoccupations en matière de sécurité (46 %) et pour des questions de génie (33 %). Au sein de ce groupe, un sur quatre des propriétaires fonciers identifient d'autres questions, notamment l'accès ou la violation de propriété, la mise à jour de leur dossier et pour des questions juridiques/ d'arbitrage.

**CONTACT LE PLUS RÉCENT.** Les communications avec l'ONÉ ne sont pas récentes dans la plupart des cas. Trois sur dix (30 %) affirment que leur plus récent contact a eu lieu au cours des 12 derniers mois, et près de la moitié (47 %) ne sont pas entrés en contact depuis plus de deux ans.

**MÉTHODE DE CONTACT.** Tout comme leurs communications avec les sociétés pipelinières, les propriétaires fonciers ont le plus tendance à avoir communiqué avec l'ONÉ par téléphone (66 %), mais presque autant l'on fait par écrit (54 %). Moins fréquentes ont été les communications faisant partie d'un processus de RED (35 %), d'une inspection de propriété (14 %), d'un autre contact en personne (12 %) ou par courriel (12 %).



## Satisfaction du contact avec l'ONÉ

*Les propriétaires fonciers sont généralement satisfaits de leur plus récent contact avec l'ONÉ.*

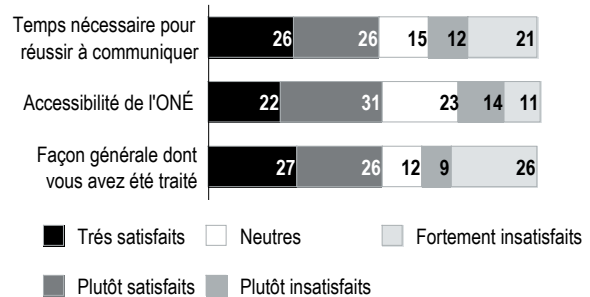
### SATISFACTION EN GÉNÉRAL DE LA COMMUNICATION.

Une faible majorité de ce groupe de propriétaires fonciers se disent satisfaits de leur plus récente communication avec l'ONÉ, en terme du temps qu'il leur a fallu pour établir le contact (52 %), d'accessibilité de l'ONÉ (53 %) et de la façon avec laquelle ils ont été traités (53 %). Environ un sur trois d'entre eux se disent insatisfaits pour ces aspects de la communication, exception faite de l'accessibilité pour laquelle un nombre proportionnellement plus élevé de répondants se disent neutres dans leur évaluation (il est possible que certains propriétaires fonciers étaient incertains quant au sens à donner à « accessibilité » dans ce contexte).

La petite taille de ce sous-groupe limite l'analyse et la finalité de ces résultats, mais les données suggèrent que ceux qui ont contacté l'ONÉ au cours des six derniers mois sont plus enclins à être insatisfaits, comparativement aux propriétaires fonciers dont l'expérience est antérieure à cette période.

Ceux qui expriment de l'insatisfaction quant à la façon dont ils ont été traités par l'ONÉ (N=22) ont été invités à en donner les raisons. Aucune question ne ressort de leurs réponses (et la petite taille de ce groupe limite tous résultats concluants), mais ce qui a le plus tendance à être mentionné est le point vue selon lequel l'ONÉ n'a pas pris leur problème/question au sérieux ou qu'ils attendent toujours une réponse/solution.

## Satisfaction de la plus récente communication avec l'ONÉ



N=61

Mise en garde : ces résultats sont fondés sur un petit sous-échantillon de propriétaires fonciers et, par conséquent, doivent être interprétés à titre indicatif plutôt que concluant

### Q.34

*Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre communication la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} au sujet de ce problème ou de cette préoccupation, en ce qui concerne les facteurs suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il vous a fallu pour réussir à communiquer avec {la compagnie/l'ONÉ} à cette occasion? {CMT Core} ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de {la compagnie/l'ONÉ} ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la façon générale dont vous avez été traité par {la compagnie/l'ONÉ} à cette occasion ?*

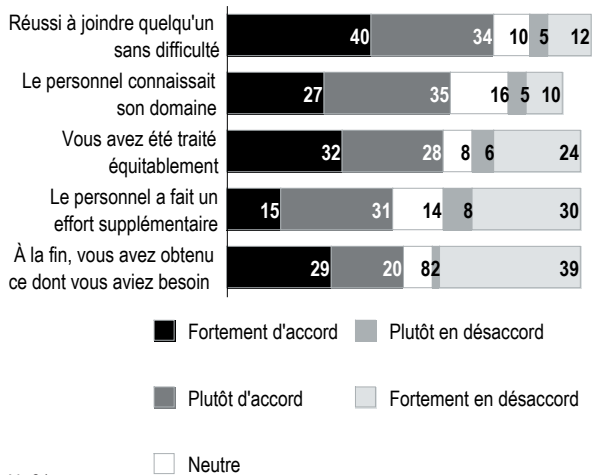
*Sous-échantillon : ceux qui ont contacté l'ONÉ*

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE LA COMMUNICATION. Tout comme pour les évaluations au sujet des contacts avec les sociétés pipelinères, les propriétaires fonciers ayant contacté l'ONÉ au cours des cinq dernières années étaient aussi invités à coter leur plus récente expérience en fonction de cinq dimensions précises qui font partie du noyau de l'OMC. Une fois de plus, la petite taille de ce groupe ne permet qu'une analyse sommaire des résultats.

Les propriétaires fonciers ont plus tendance à être positifs dans leur évaluation de leur plus récent contact avec l'ONÉ en termes d'avoir été en mesure d'entrer en communication sans difficulté (74 % d'accord), de trouver un personnel connaissant son domaine et compétent (62 %) et d'être traités équitablement (60 %). Dans les deux premiers cas, un peu plus d'un sur six (17 %) seulement expriment de l'insatisfaction, ce pourcentage double pour ce qui est d'être traités équitablement (30 %).

Les propriétaires fonciers ont visiblement moins tendance à être d'accord pour dire que le personnel de l'ONÉ était disposé à faire un effort supplémentaire pour s'assurer qu'ils obtiennent ce dont ils avaient besoin (46 % d'accord, contre 38 % en désaccord) ou qu'à la fin ils avaient obtenu ce dont ils avaient besoin (49 %, contre 41 %). Pour ces cinq domaines, les propriétaires fonciers ayant établi le contact le plus récemment sont ceux ayant le plus tendance à être insatisfaits de leur expérience.

## Satisfaction de la plus récente expérience avec l'ONÉ



N=61

Mise en garde : ces résultats sont fondés sur un petit sous-échantillon de propriétaires fonciers et, par conséquent, doivent être interprétés à titre indicatif plutôt que concluant

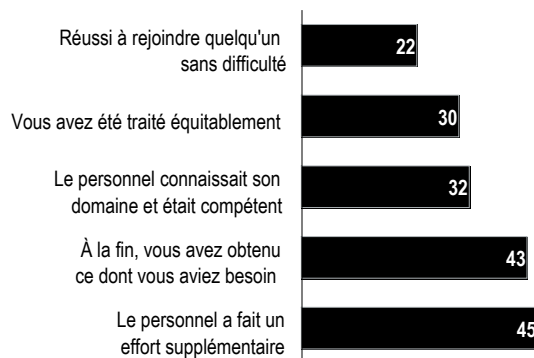
### Q.36

*J'aimerais vous parler plus spécifiquement de votre expérience la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} lorsque vous l'avez contacté au sujet de cette question ou de cette préoccupation. Si on pense à cette dernière communication, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent ... Vous avez été traité équitablement ... Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin ?*  
 Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinère

ANALYSE DE L'ÉCART. Comme pour l'évaluation du rendement de la société, l'efficacité avec laquelle l'ONÉ respecte les attentes des propriétaires fonciers en matière de service a été examinée à l'aide de la technique de l'analyse de l'écart qui est décrite ci-haut.

Cette analyse révèle une vaste gamme dans l'écart de rendement en fonction des divers aspects du service. Il est relativement petit pour ce qui est de « joindre quelqu'un sans difficulté » (22 %), mais il est plus du double en termes de « fournir aux propriétaires fonciers ce dont ils avaient besoin, à la fin » (43 %) et du « personnel qui a fait un effort supplémentaire » (45 %). Alors que ces données suggèrent que l'ONÉ réussit moins efficacement que les sociétés pipelinères à répondre aux besoins des propriétaires fonciers lorsqu'ils communiquent avec l'Office, la taille du sous-échantillon examiné est trop petite pour permettre de tirer des conclusions définitives sur cette question.

## Satisfaction du contact avec l'ONÉ – Analyse de l'écart



N=33-45

L'analyse de l'écart est calculée comme étant le pourcentage de propriétaires fonciers qui considèrent que cet aspect du service est très important (Q.43a-e), qui ne pensent pas que l'ONÉ a répondu à leurs attentes à cet égard lors de leur plus récente communication (p.ex. des cotes de neutre ou en désaccord)

Mise en garde : ces résultats sont fondés sur un petit sous-échantillon de propriétaires fonciers et, par conséquent, doivent être interprétés à titre indicatif plutôt que concluant

### Q.36

*J'aimerais vous parler plus spécifiquement de votre expérience la plus récente avec {la compagnie/l'ONÉ} lorsque vous l'avez contacté au sujet de cette question ou de cette préoccupation. Si on pense à cette dernière communication, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent ... Vous avez été traité équitablement ... Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin ?*  
*Sous-échantillon : ceux qui ont communiqué avec la société pipelinère*

## Importance des aspects du service

*Les propriétaires fonciers accordent une aussi grande importance à plusieurs des aspects du service en termes de ce qu'il s'attendent à obtenir lorsqu'ils contactent l'ONÉ au sujet d'un dossier ou d'une préoccupation.*

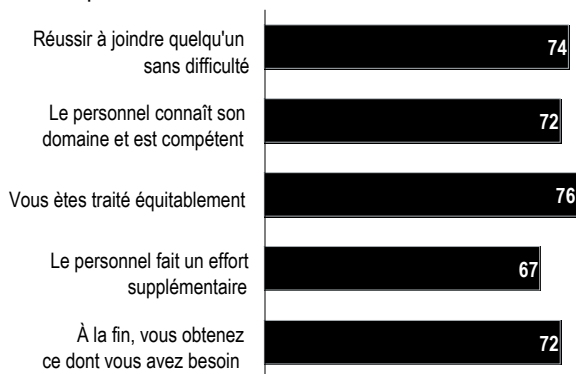
Exception faite de l'expérience du contact direct jusqu'à présent, tous les propriétaires fonciers ayant pris part à ce sondage étaient invités à s'exprimer sur le degré d'importance qu'ils accordent à chacun des cinq aspects précis du service lorsqu'ils communiquent avec l'ONÉ pour quelque raison que ce soit (tiré de l'OMC). Une échelle d'importance à cinq paliers a été utilisée pour ces questions, variant de « 1 » pour « pas du tout important » à « 5 » pour « très important ».

Comme on pourrait s'y attendre, ces cinq aspects sont tous classés comme étant prioritaires par les propriétaires fonciers en termes des attentes qu'ils ont lorsqu'ils contactent l'ONÉ. Les trois quarts disent qu'il est très important qu'ils puissent joindre quelqu'un sans difficulté (74 %), que le personnel soit connaissant dans son domaine et compétent (72 %), qu'ils soient traités équitablement (76 %) et qu'à la fin, ils obtiennent ce dont ils avaient besoin (72 %). Une proportion légèrement plus faible (67 %) accorde ce degré d'importance à ce que le personnel fasse un effort supplémentaire pour répondre à leurs besoins.

Vu ces degrés élevés d'importance déclarée, on retrouve relativement peu de variation d'une région à l'autre ou d'un groupe de propriétaires fonciers à l'autre. Les femmes ont plus tendance que les hommes à souligner l'importance de l'ensemble des cinq aspects du service.

## Aspects prioritaires du service dans les communications avec l'ONÉ

Très importants



Q.43

*J'aimerais maintenant vous parler des aspects du service qui sont importants pour vous lorsque vous communiquez avec l'ONÉ au sujet du pipeline sur votre propriété ou pour une autre raison. Veuillez me dire dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour vous, en utilisant une échelle où 1 veut dire « pas du tout important » et où 5 veut dire « très important » ... Vous êtes capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec qui vous faites affaire connaît son domaine et est compétent ... Vous êtes traité équitablement ... Le personnel fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous avez besoin ... À la fin, vous obtenez ce dont vous avez besoin ?*

## UTILISATION DU SITE WEB DE L'ONÉ

---

*Deux pour cent seulement des propriétaires fonciers ayant participé au sondage ont utilisé le site Web de l'ONÉ depuis un an.*

Très peu (2 %) des propriétaires fonciers ayant participé au sondage rapportent avoir visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois. Dans pratiquement tous les cas, ces personnes étaient de légers utilisateurs, visitant le site à moins de 10 reprises au cours de cette période.

Vu la petite taille de l'échantillon des personnes ayant visité le site Web (N=23), il est impossible d'effectuer toute analyse des données recueillies au sujet de l'utilisation du site Web de l'ONÉ. Ces questions peuvent être abordées plus efficacement en effectuant un sondage distinct auprès des personnes qui fréquentent le site Web.

# PARTICIPATION AUX ÉVÉNEMENTS DE L'ONÉ

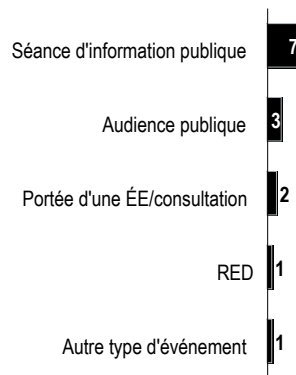
## Participation aux événements

*Environ un sur dix des propriétaires fonciers ont déjà participé à un événement commandité par l'ONÉ, dans la plupart des cas, il s'agissait d'une séance d'information publique ou d'une audience publique. Les personnes y ayant pris part sont positives au sujet de leur expérience, en particulier en ce qui a trait au moment et à l'endroit choisis pour le déroulement de ces événements.*

Relativement peu de propriétaires fonciers ont quelque expérience que ce soit des événements commandités par l'ONÉ. Un sur dix des participants au sondage rapportent avoir déjà assisté à un événement de l'ONÉ, à quelque moment que ce soit, dans la plupart des cas il s'agissait d'une séance d'information publique (7 %) ou d'une audience publique (3 %). Uniquement quelques unes des personnes interviewées rapportent avoir participé à un examen de la portée d'une évaluation environnementale ou à un exercice de consultation, à un processus de règlement extrajudiciaire des différends (RED) ou à un autre événement de l'ONÉ.

La participation aux événements a plus tendance à être rapportée par des propriétaires fonciers du Nouveau-Brunswick/de la Nouvelle-Écosse (surtout des audiences publiques et des séances sur la portée des évaluations environnementales), ainsi qu'en Alberta (audiences publiques, processus de RED).

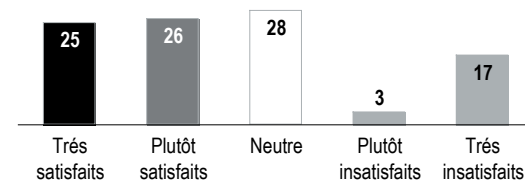
## Déjà assisté à un événement de l'ONÉ



Q.48

*Est-ce que vous avez déjà participé à un événement de l'ONÉ, comme une audience publique ou une session d'information publique ?*

## Satisfaction en général de la participation à événement de l'ONÉ



N=115

Q.49

*En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre participation {à cet événement de l'ONÉ/à l'événement le plus récent de l'ONÉ}, en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ?*

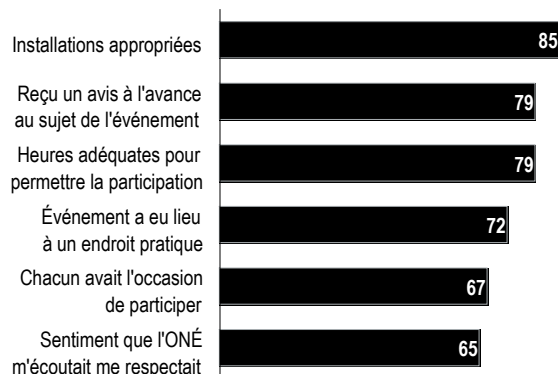
*Sous-échantillon : ceux qui ont déjà participé à un événement de l'ONÉ*

Parmi ceux ayant participé aux événements de l'ONÉ, le niveau de satisfaction en général est raisonnablement élevé. Plus de la moitié d'entre eux disent être très (25 %) ou plutôt (26 %) satisfaits, comparativement à un sur cinq d'entre eux qui sont plutôt ou très insatisfaits (20 %). Le petit nombre de propriétaires fonciers ayant répondu à cette question (N=115) est trop faible pour permettre d'établir des comparaisons significatives entre régions ou autres sous-groupes.

Les niveaux de satisfaction sont visiblement plus élevés en ce qui a trait à certains aspects précis des événements de l'ONÉ. Au moins huit sur dix sont d'accord pour dire que l'événement/les événements auxquels ils ont assistés s'étaient déroulés dans des locaux appropriés (85 %), qu'ils avaient été avisés suffisamment à l'avance (79 %) et s'étaient déroulés à des heures raisonnables (79 %). Des majorités légèrement plus faibles accordent également des cotes positives à ces événements en termes d'avoir été organisés dans des endroits pratiques (72 %), d'avoir donné à chacun l'occasion de participer (67 %) et d'avoir senti que l'ONÉ les écoutait et les respectait (65 %).

## Satisfaction de certains aspects précis d'un événement de l'ONÉ

### D'accord



N=115

### Q.51

*Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants au sujet de votre participation à cet événement de l'ONÉ, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été averti à temps de la tenue de l'événement ... Les heures étaient appropriées pour vous permettre de participer ... L'événement a eu lieu à un endroit commode ... Les locaux utilisés pour l'événement étaient appropriés ... Tout le monde a eu la possibilité de participer ... Vous avez senti que l'ONÉ vous écoutait et vous respectait ?*

*Sous-échantillon : ceux qui ont déjà participé à un événement de l'ONÉ*

## Audiences de l'ONÉ

*Un sur quatre des propriétaires fonciers savent que des audiences publiques ont eu lieu dans leur région au cours des cinq dernières années, mais seulement quelques uns d'entre eux rapportent avoir assisté à l'une d'elles. La plupart ont choisi de ne pas y assister parce qu'ils n'en voyaient pas le besoin ou en raison de circonstances personnelles tel le manque de temps.*

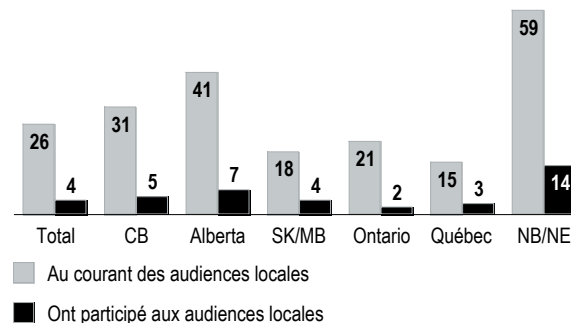
Un sur quatre (26 %) des propriétaires fonciers ayant participé au sondage disent être au courant d'audiences publiques sur les pipelines s'étant déroulées dans leur région au cours des cinq dernières années. Le niveau de rappel varie d'un maximum de 59 p. 100 au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse, à un minimum de 15 p. 100 dans la province voisine, le Québec. Le fait d'être au courant de la tenue d'audiences est également plus élevé parmi les résidents des régions rurales et ceux qui disent qu'un gazoduc traverse leur propriété.

Alors qu'une minorité importante de propriétaires fonciers sont au courant de ces audiences publiques, relativement peu d'entre eux rapportent y avoir assisté lorsqu'on le leur demande directement (ce qui correspond aux résultats présentés dans la partie précédente). Une fois de plus les niveaux de participation sont plus élevés au Nouveau-Brunswick/en Nouvelle-Écosse (14 % des propriétaires fonciers interviewés), alors qu'ils varient de deux à sept pour cent dans d'autres régions du pays. Les niveaux de participation ne varient pas énormément entre les sous-groupes ruraux et urbains, selon le type de combustible transporté dans le pipeline local ou en fonction de la proximité entre l'habitation et le pipeline.

Ceux qui étaient au courant de la tenue d'audiences locales de l'ONÉ, mais qui n'y ont pas assisté donnent plusieurs raisons pour justifier leur absence, mais avant tout ils indiquent ne pas y avoir assisté parce la proposition de pipeline à l'étude ne soulevait aucune question ou inquiétude ayant pu les inciter à y assister (50 %). D'autres ont dit ne pas y avoir assisté pour des raisons personnelles, notamment pas assez de temps ou hors de la région au moment de l'audience (36 %). Un sur six (15 %) des répondants de ce groupe disent ne pas y avoir assisté parce que cela ne leur était pas pratique, parce que l'audience avait lieu trop loin ou simplement parce que cela représentait trop de tracas.

## Audiences de l'ONÉ au cours des 5 dernières années

Par région



Q.52

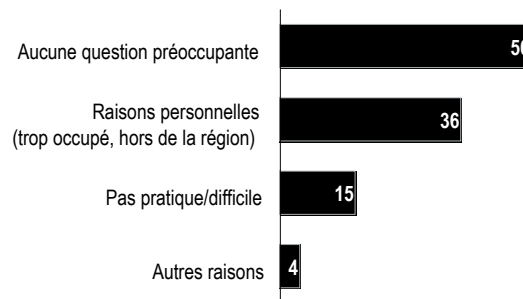
*Est-ce que vous savez si l'ONÉ a tenu dans votre région des audiences sur les pipelines ?*

Q.53

*Avez-vous assisté à une de ces audiences ?*

*Sous-échantillon : ceux qui sont au courant d'une ou l'autre audience de l'ONÉ sur les pipelines ayant eu lieu dans leur région au cours des cinq dernières années*

## Raison pour ne pas assister à l'audience locale de l'ONÉ



N=245

Le total est plus grand que 100 p. 100 parce que les propriétaires fonciers donnent plus d'une réponse

Q.54

*Pourquoi vous me dire pourquoi vous n'y avez pas assisté ?*

*Sous-échantillon : ceux qui sont au courant d'une ou l'autre audience de l'ONÉ sur les pipelines ayant eu lieu dans leur région au cours des cinq dernières années, et qui n'ont pas assisté aux audiences*

Quelques uns donnent d'autres raisons, y compris le point de vue selon lequel une personne ne peut pas faire la différence ou qu'ils ne respectent tout simplement pas le processus en place.



## MÉTHODOLOGIE DE SONDAGE

---

### Conception du questionnaire

Les questions ont été conçues par des chercheurs principaux d'Environics, en collaboration avec des représentants de l'Office national de l'énergie (ONÉ). Environics a incorporé quelques questions tirées du sondage de 2001 commandé par l'ONÉ, ainsi que des questions pertinentes provenant de l'Outil de mesures communes (OMC).

Une fois le questionnaire arrivé à sa version finale et approuvé par l'ONÉ, il a été traduit en français par les traducteurs professionnels de la société. Copie de la version française du questionnaire est jointe en annexe.

**PRÉ-TEST.** Avant de parachever le sondage pour le terrain, Environics a effectué un pré-test avec de « vrais » répondants. Il s'agissait d'entrevues téléphoniques menées de la même façon que lors du sondage véritable auprès de quelques (15) propriétaires fonciers provenant de plusieurs régions. Ces entrevues étaient sous la surveillance de l'équipe de recherche principale d'Environics et de représentants de l'ONÉ. Après le pré-test, Environics a fourni à l'ONÉ une évaluation détaillée des résultats du pré-test.

### Conception de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage a été conçue pour mener des entrevues auprès d'un échantillon représentatif de 1 200 propriétaires fonciers canadiens dont la propriété est traversée par des pipelines, et stratifié par région.

L'échantillon a été extrait à partir de trois sources : a) une liste de 844 propriétaires fonciers ayant participé à un sondage de 2002 de l'ONÉ et ayant accepté à ce moment de participer à de futurs sondages de l'ONÉ; b) 6 783 propriétaires fonciers identifiés par des sociétés

pipelinères; et c) un petit groupe de 27 propriétaires fonciers ayant contacté directement l'ONÉ au cours des deux dernières années pour une raison ou préoccupation précises. Conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information, les sociétés ont communiqué par écrit avec tous les propriétaires fonciers de la deuxième liste, avant la tenue du sondage, pour les aviser de cette étude et pour leur donner l'occasion de refuser d'y prendre part (161 l'ont fait). Les 7 493 propriétaires fonciers restants formèrent le cadre d'échantillonnage utilisé pour effectuer ce sondage.

Les sociétés suivantes ont fourni à l'ONÉ des listes de propriétaires fonciers à inclure dans ce sondage : Alliance Pipeline Limité, Champion Pipeline Corporation Limited, ConocoPhillips Canada Limited, Duke Energy Gas Transmission, Energy Fundamentals Group, L.P. Re Centra Transmission Holdings Inc., Enbridge Gas Distribution Inc. (autrefois Enbridge Consumers' Gas), Enbridge Pipelines Inc., Enbridge Pipelines (Westspur) Inc., Express Pipeline Limited Partnership, Many Islands Pipe Lines (Canada) Limited, Maritimes & Northeast Pipeline Management Ltd., Minell Pipeline Limited, Montréal Pipe Line Limited, Terasen Pipelines (Trans Mountain) Inc., Trans-Northern Pipelines Inc., Vector Pipeline Limited Partnership, and Wascana Pipe Line Ltd.

Le tableau suivant trace une estimation de la population des propriétaires fonciers qu'on retrouve dans chaque région, la distribution pondérée et non pondérée de l'échantillon pour chaque région, ainsi que la marge de l'erreur d'échantillonnage pour chaque segment. Les données pondérées correspondent à la distribution par région afin d'assurer que les résultats nationaux sont proportionnels à la distribution réelle de la population cible au pays.

## Distribution finale de l'échantillon par région

RÉGION	ESTIMATION DE LA POP. DE PROPRIÉTAIRES FONCIERS	ÉCHANTILLON PONDÉRÉ	ÉCHANTILLON NON PONDÉRÉ	MARGE D'ERREUR
NB/NE	1 172	45	150	(+/- 8,0 %)
Québec	2 047	78	165	(+/- 7,6 %)
Ontario	10 760	426	201	(+/- 6,9 %)
MB/SK	4 644	179	204	(+/- 6,9 %)
Alberta	3 054	123	200	(+/- 6,9 %)
CB	6 992	269	201	(+/- 6,9 %)
CANADA	28 669	1 121	1 121	(+/- 2,9 %)

Nota : Les marges dans l'erreur d'échantillonnage sont fondées sur un niveau de confiance de 95 p. 100.

Les estimations de la taille de la population sont fondées sur les nombres de propriétaires fonciers fournis par les sociétés pipelinières.

## Travail sur le terrain

Les entrevues ont été menées depuis les installations centrales d'Environics de Toronto et de Montréal, entre les 11 et 25 mars 2004. Des superviseurs étaient toujours présents afin d'assurer l'exactitude de l'entrevue et l'enregistrement des réponses. Dix pour cent du travail de chaque intervieweur était enregistré de façon discrète afin d'évaluer le niveau de qualité selon les normes établies par l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing (CAMRO). La durée moyenne des entrevues a été de 19 minutes.

Jusqu'à huit appels ont été faits à chaque foyer choisi dans l'échantillon, et ces appels étaient effectués à des heures différentes de la journée et à des journées différentes de la semaine, afin d'optimiser les chances de joindre une personne au foyer.

Toutes les entrevues ont été réalisées dans la langue officielle de choix des répondants. Les répondants étaient avisés de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information (p.ex. identification du but de la recherche, identification du commanditaire et de l'entreprise effectuant l'étude, la nature volontaire de la participation au sondage, ainsi que la confidentialité des réponses en vertu de la Loi), et ils se voyaient offrir copie des résultats finals de l'étude une fois ceux-ci publiés par l'ONÉ. Ce sondage a été enregistré auprès du Canadian Survey Research Council (CSRC). Ce

système d'enregistrement permet au public de vérifier un appel de sondage, de s'informer au sujet du secteur d'activité et/ou de déposer une plainte.

## Rapports d'étape

À partir d'un échantillon formé de 7 493 foyers de propriétaires fonciers identifiés et contactés, des entrevues ont été réalisées auprès 1 121 d'entre eux pendant la période de sondage précisée ci-dessus. La marge d'erreur pour un échantillon de cette taille est de plus ou moins 2,9 points de pourcentage, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur sont plus grandes pour les sous-échantillons régionaux et démographiques.

Le taux réel de réponse pour le sondage a été de 21 p. 100, soit le nombre d'entrevues complétées (1 121) divisé par le total de l'échantillon appelé (7 091) moins les foyers non admissibles, les numéros non valides/non résidentiels, les numéros hors service et les numéros où les répondants ne parlaient ni l'anglais ni le français (1 788). Le taux réel de réalisation des entrevues est de 59 p. 100 : soit le nombre d'entrevues complétées (1 121) divisé par le nombre de répondants admissibles joints directement (1 904). Le tableau suivant présente la disposition finale de tous les numéros composés.

## Rapports d'étape

	#	%
Nombre d'appels total	7 091	100
Foyers non admissibles/ contingentement atteint	777	11
Non Résidentiel/ hors service	972	14
Barrière linguistique	39	1
Sous-total	1 788	25
Nouvelle base (7 091 - 1 788)	5 303	100
Aucune réponse/occupé/répondant non disponible/ rappels	3 399	64
Refus	746	14
Fin au milieu de l'entrevue	37	1
Sous-total	4 182	79
Appels complétés (5 303 - 4 182)	1 121	21
Taux de réalisation [1 121/(5 303 - 3 399)]		59

Nota : les pourcentages peuvent ne pas s'additionner exactement en raison de l'arrondissement.

## Profil de l'échantillon

Le tableau suivant présente un profil des propriétaires fonciers interviewés dans le cadre de ce sondage en fonction d'une sélection de caractéristiques de leur propriété.

CARACTÉRISTIQUES	TOTAL (N=1 121)	CB (N=201)	AB (N=200)	MB/SK (N=204)	ON (N=201)	QC (N=165)	NE/NB (N=150)
	%	%	%	%	%	%	%
<b>RÉGIME FONCIER</b>							
Propriétaire	95	94	95	93	97	97	97
Locataire/ occupant	4	5	4	4	2	3	3
Les deux	1	1	2	2	-	-	-
<b>DURÉE DU RÉGIME FONCIER</b>							
Moins de 1 an	-	-	-	1	-	-	-
1 à 5 ans	7	13	4	4	5	4	3
6 à 10 ans	10	16	8	7	8	11	7
11 à 25 ans	26	29	20	14	28	41	22
Plus de 25 ans	56	40	67	73	57	44	68
<b>TAILLE DE LA PROPRIÉTÉ</b>							
25 hectares ou moins	26	35	8	9	31	26	28
25,1 à 50 hectares	17	5	6	1	32	26	29
50,1 à 75 hectares	17	13	32	28	13	5	10
75,1 à 250 hectares	17	8	23	27	14	21	22
Plus de 250 hectares	13	18	29	31	1	4	3
<b>UTILISATION DE LA PROPRIÉTÉ*</b>							
Agriculture	79	68	94	97	81	68	30
Résidentiel	55	70	55	35	58	48	38
Terre à bois/boisé de ferme	33	20	16	7	51	38	91
Commercial	12	14	16	14	10	5	14
Récréatif	3	3	2	-	4	-	11
Industriel	2	3	1	2	1	4	5
Autre	2	2	3	2	-	2	3
<b>DISTANCE DU PIPELINE</b>							
Moins de 100 mètres	22	36	9	8	22	25	8
100 à 500 mètres	26	25	26	18	32	17	14
500 à 1 000 mètres	20	15	29	23	19	18	16
Plus de 1 000 mètres	25	13	28	41	20	36	49
<b>COLLECTIVITÉ</b>							
Zone rurale	79	70	85	89	82	49	89
Municipalité ou village	13	12	11	10	14	25	8
Ville de grande/moyenne dimension	5	12	1	-	2	9	1
Banlieue	3	4	2	-	1	16	1

\*Les totaux n'égalent pas 100 p. 100 en raison de plusieurs mentions.

Nota 1 : les résultats excluent les répondants qui ont refusé de donner une réponse ou qui ne savaient pas.

Nota 2 : les pourcentages peuvent ne pas s'additionner exactement en raison de l'arrondissement

## Analyse de l'importance dérivée

Une ou l'autre de deux approches peuvent être utilisées pour identifier l'importance que les propriétaires fonciers (ou tout type de clientèle ou client) accordent à des aspects précis du service.

**L'IMPORTANCE DÉCLARÉE.** La première approche (désignée comme « l'importance déclarée ») consiste à demander directement aux propriétaires fonciers quelle importance ils accordent à chacun des aspects précis de l'information. Cette approche est limitée à deux égards : a) elle nécessite l'ajout de questions additionnelles au sondage; et b) les répondants ont tendance à coter tous les aspects comme étant d'égale importance lorsqu'on le leur demande de cette façon (un exemple de cette situation est donnée à la page 36). Un problème additionnel est qu'à un certain niveau les répondants ne sont pas réellement conscients l'importance relative que jouent les divers aspects dans la détermination de leur niveau de satisfaction en général.

**L'IMPORTANCE DÉRIVÉE.** La deuxième approche (l'importance dérivée) fait intervenir une analyse plus étoffée par laquelle l'importance que les propriétaires fonciers accordent à différents aspects de l'information de la société est identifiée au moyen de leur lien sous-jacent avec la satisfaction en général. À l'aide de techniques d'analyse à plusieurs variables (régression multiple), les aspects précis de l'information servent de « facteurs de prévision » de la satisfaction en général. Plus fort est le lien de prévisibilité entre un aspect et la satisfaction en général, plus il est probable que cet aspect soit un important « moteur » de satisfaction. Cette approche présente des avantages évidents sur l'importance déclarée en termes de ne nécessiter ni l'ajout de questions ni d'exiger que les répondants n'aient à comprendre ou à articuler ce qu'ils considèrent être important.

## ANNEXE : QUESTIONNAIRE

---



**Office national de l'énergie  
Sondage de 2004 auprès des propriétaires terriens**

**Questionnaire - version (5)**

---

**Introduction**

Bonjour/bonsoir. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour Environics Research Group, une firme de recherche sur l'opinion publique. Aujourd'hui, nous faisons un sondage pour le compte de l'Office national de l'énergie, ou ONE, auprès de gens comme vous qui possédez ou qui vivez sur une propriété traversée par un pipeline.

Est-ce que je parle bien à (nom du contact), (OU) est-ce que je pourrais parler à \_\_\_\_\_?

Est-ce que vous vous souvenez d'avoir reçu dernièrement une lettre de l'Office national de l'énergie ou de votre compagnie locale de pipeline au sujet de ce sondage ?

- 01 - Oui
- 02 - Non

L'objectif de ce sondage est d'en savoir plus sur l'expérience des propriétaires de terrains qui ont des pipelines sur leur propriété et d'obtenir leurs réactions sur toute communication qu'ils ont pu avoir avec l'ONE ou la compagnie locale de pipeline. Il faut environ 15 minutes pour compléter ce sondage et vos réponses demeureront strictement confidentielles.

SI DEMANDÉ :           À la fin du sondage, je peux vous donner le nom d'un contact à l'ONE [FOURNIR SUR-LE-CHAMP SI LE RÉPONDANT INSISTE]

SI LE RÉPONDANT N'EST PAS PROPRIÉTAIRE/LOCATAIRE DE LA PROPRIÉTÉ, DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE ET RÉPÉTER L'INTRODUCTION.

SI LA PERSONNE CHOISIE N'EST PAS DISPONIBLE, ORGANISER UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE.

---

**A. Connaissance du pipeline sur la propriété**

*J'aimerais commencer par vous poser quelques questions au sujet de votre propriété...*

1. Est-ce que vous êtes au courant qu'un pipeline passe sur ou sous votre propriété ?

- 01 - Oui                           PASSER À Q.3
- 02 - Non
- 99 - Ne sait pas/Pas de réponse

2. (SI NON À Q.1) Les données fournies par l'ONE ou par la compagnie de pipeline indiquent que vous possédez une propriété ou que vous vivez sur une propriété traversée par un pipeline. Est-ce quelqu'un d'autre de votre foyer pourrait le confirmer ?

- 01 - Oui           SI NOUVEAU RÉPONDANT, COMMENCER À L'INTRO; SI CONFIRMATION, CONTINUER
  - 02 - Non       REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
  - 99 - NSP/PR   REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
-

3. Est-ce que vous êtes actuellement propriétaire ou locataire de cette propriété ?

01 - Propriétaire

02 - Locataire/Occupant

03 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

04 - N'est plus propriétaire ou ne vit plus sur la propriété/a vendu la propriété

REMERCIER ET TERMINER

99 - NSP/PR

REMERCIER ET TERMINER

4. Est-ce que je peux confirmer dans quelle province cette propriété est située ?

LIRE LA PROVINCE DONNÉE DANS L'ÉCHANTILLON – MODIFIER SI NÉCESSAIRE. SI LE RÉPONDANT POSSÈDE UNE PROPRIÉTÉ AVEC DES PIPELINES DANS PLUS D'UNE PROVINCE, DEMANDER QUELLE EST LA PROVINCE DE LA RÉSIDENCE PRINCIPALE.

01 - Alberta

02 - Colombie-Britannique

03 - Manitoba

04 - Nouveau-Brunswick

05 - Nouvelle-Écosse

06 - Ontario

07 - Québec

08 - Saskatchewan

99 - NSP/PR

5. Pourriez-vous me dire à quelle distance de votre habitation ou de votre lieu de travail le pipeline est situé ? Est-ce que c'est :

LIRE LES CATÉGORIES

01 - À moins de 100 mètres (300 pieds)

02 - Entre 100 et 500 mètres (entre 300 et 1 500 pieds)

03 - Entre 500 et 1 000 mètres (entre 1 500 et 3 000 pieds)

04 - À plus de 1 000 mètres (à plus de 3 300 pieds)

NON SUGGÉRÉ

05 - Ne vit pas/ne travaille pas sur la propriété

99 - NSP/PR

6. Pouvez-vous me dire quelle compagnie exploite le pipeline qui traverse votre propriété ?

NE PAS LIRE – UTILISER UNE LISTE SÉPARÉE POUR LA PROVINCE CONCERNÉE - CODER PLUS D'UNE RÉPONSE SI SUGGÉRÉ SPONTANÉMENT PAR LE RÉPONDANT

**Alberta**

01 - Alliance Pipeline

02 - Enbridge Pipelines

03 - Express Pipeline Ltd.Partnership

04 - Terasen Pipelines/Trans Mountain

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR

**Colombie-Britannique**

01 - Alliance Pipeline

06 - Duke Energy/Westcoast Pipeline

05 - Terasen Pipelines/Trans Mountain

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR

suite/...



**Manitoba/Saskatchewan**

- 01 - Alliance Pipeline
- 07 - Centra Transmission Holdings
- 03 - Conoco Phillips Canada
- 02 - Enbridge Pipelines
- 08 - Enbridge Pipelines-Westspur
- 09 - Many Islands Pipe Lines
- 10 - Minell Pipeline
- 11 - Souris Valley Pipelines
- 12 - TransCanada Pipelines
- 13 - Wascana Pipe Line/Plains Marketing Canada
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

**Ontario**

- 07 - Centra Transmission Holdings
- 14 - Enbridge Gas Distribution
- 02 - Enbridge Pipelines
- 12 - TransCanada Pipelines
- 15 - Trans Northern Pipelines
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

**Québec**

- 17 - Champion Pipeline Corporation
- 02 - Enbridge Pipelines
- 18 - Gazoduc TQM
- 19 - Pipelines Montréal
- 15 - Pipelines Trans-Nord
- 12 - TransCanada Pipelines
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

**Provinces maritimes**

- 20 - Maritimes & Northeast Pipeline Management
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

7. Pourriez-vous me dire quel type de produit ou de combustible est transporté dans le pipeline qui traverse votre propriété ?

NE PAS LIRE - CODER PLUS D'UNE RÉPONSE SI SUGGÉRÉ SPONTANÉMENT PAR LE RÉPONDANT

- 01 - Gaz naturel
- 02 - Pétrole
- 03 - Propane
- 04 - Gaz acide
- 05 - Essence
- 06 - Carburant pour les avions
- 07 - Dioxyde de carbone
- 08 - Butane
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

## B. Sécurité des pipelines

*J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet de la sécurité des pipelines...*

8. Pour autant que vous le sachiez, est-ce que la compagnie de pipeline vérifie la sécurité du pipeline sur votre propriété ?

01 – Oui, la compagnie vérifie la sécurité  
02 - Non, la compagnie ne vérifie pas la sécurité  
99 – Ne peut pas dire/NSP/PR

9. Est-ce que vous êtes au courant des exigences qui doivent être respectées lorsqu'on fait de l'excavation près d'un pipeline ?

01 - Oui                    PASSER À Q.11  
02 – Non  
99 - NSP/PR

10. (SI NON/NSP/PR à Q.9) Est-ce que vous aimeriez recevoir un document sur ces exigences ?

01 - Oui                    DEMANDER LE NOM ET L'ADRESSE À LA FIN DU SONDAGE  
02 - Non  
99 - NSP/PR

11. Qui appelleriez-vous si vous aviez des préoccupations au sujet du pipeline sur votre propriété ?  
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Compagnie de pipeline  
02 - ONE  
03 – Service de police loca/GRC  
04 – Centre à numéro unique (AU QUÉBEC : info-excavation)  
05 - Amis/voisins/famille  
98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)  
97 – Ne sait pas/N'y a jamais pensé  
99 - NSP/PR

12. Est-ce que vous savez quoi faire dans le cas d'une urgence causée par le pipeline ?

01 – Oui (SONDER POUR OBTENIR UNE ACTION SPÉCIFIQUE)  
\_\_\_\_\_  
02 – Non  
99 - NSP/PR

13.. Je vais maintenant vous poser quelques questions générales sur ce que vous ressentez au sujet du fait de vivre ou de travailler près d'un pipeline. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE LES ÉNONCÉS EN ROTATION – RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN

- a. Vous vous sentez en sécurité en vivant ou en travaillant près du pipeline [tracking]
- b. Le pipeline n'est pas une menace pour la sécurité publique [tracking]
- c. Vous êtes certain que la compagnie exploitera le pipeline de façon sécuritaire [tracking]
- d. Vous faites confiance à l'ONE pour surveiller efficacement la performance de la compagnie [tracking]
- e. Il est probable qu'un acte terroriste se produise sur les pipelines du Canada [Compas/52]
- f. Le gouvernement devrait faire plus pour assurer la sécurité des pipelines au Canada [Compas/51]

01 – Fortement en désaccord  
02 -  
03 -  
04 -  
05 – Fortement d'accord  
NON SUGGÉRÉ  
06 – Ça dépend  
99 - NSP/PR

### C. Communications avec les compagnies

*Maintenant, je vais vous poser des questions sur la compagnie qui exploite le pipeline sur votre propriété...*

14. À quelle fréquence cette compagnie communique-t-elle avec vous ? Est-ce que c'est :  
LIRE LES CATÉGORIES AU BESOIN SEULEMENT – CODER UNE MENTION SEULEMENT

01 – Deux fois par année ou plus  
02 – Au moins une fois par année  
03 – Une fois tous les deux ans  
04 – Une fois tous les trois ou quatre ans  
05 – Une fois tous les cinq ou six ans  
06 – Moins d'une fois tous les six ans  
07 - Jamais  
NON SUGGÉRÉ  
99 - NSP/PR

PASSER À Q. 22  
PASSER À Q. 22

15. Généralement, de quelle façon la compagnie communique-t-elle avec vous ?  
LIRE LES CATÉGORIES AU BESOIN SEULEMENT - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Par la poste – non spécifique  
02 – Par courriel (courrier électronique)  
03 – Par des visites en personne  
04 - Par téléphone  
05 – Lors de journées portes ouvertes/lors d'événements

- 06 – Reçoit un calendrier annuel par la poste
- 07 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

16. Au cours des deux dernières années, est-ce que la compagnie a communiqué avec vous pour l'une ou l'autre des raisons suivantes reliées au pipeline sur votre propriété ?  
LIRE EN SÉQUENCE

- a. Des programmes de sécurité ou d'urgence
- b. De la construction ou de nouveaux développement
- c. Les droits de propriété ou les servitudes
- d. Les problèmes d'accessibilité, comme passer par-dessus les pipelines avec un véhicule
- e. Des empiètements, comme des édifices près des pipelines
- f. Pour toute autre raison (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

- 01 - Oui
- 02 - Non            PASSER À Q.19
- 99 - NSP/PR        PASSER À Q.19

17. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la communication la plus récente que la compagnie de pipeline a eue avec vous ? Veuillez évaluer votre expérience en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

- 01 – Très insatisfait
- 02 -
- 03 -                    PASSER À Q.19
- 04                      PASSER À Q.19
- 05 – Très satisfait            PASSER À Q.19
- NON SUGGÉRÉ
- 99 – NSP/PR                    PASSER À Q.19

18. (SI INSATISFAIT (01-02) À Q.17) Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez été insatisfait de cette communication la plus récente avec la compagnie ?  
NE PAS LIRE – CODER PLUS D'UNE MENTION SI SUGGÉRÉ SPONTANÉMENT PAR LE RÉPONDANT

- 01 – Trop de temps pour obtenir ce dont j'avais besoin
- 02 – Le personnel n'était pas à l'écoute de mes besoins
- 03 – Ne pouvait pas obtenir de réponses aux questions
- 04 - Trop de bureaucratie
- 05 – Difficile à rejoindre
- 06 – N'a pas pris la question/le problème au sérieux
- 07 – Attend toujours une réponse/une solution
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

19. Je voudrais savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait des informations fournies par la compagnie de pipeline au cours des deux dernières années. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a Les informations étaient faciles à comprendre (CMT - not core)
- b Les informations que vous avez reçues étaient à jour (CMT - not core)
- c Vous avez reçu des informations exactes (CMT - not core)
- d Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin (CMT - not core)

01 – Fortement en désaccord

02 -

03 -

04 -

05 – Fortement d'accord

NON SUGGÉRÉ

97 – Ne s'applique pas (c'est-à-dire n'a pas demandé d'informations)

99 - NSP/PR

20. Dans l'ensemble, diriez-vous que les réponses que la compagnie a données à vos demandes d'informations au sujet du pipeline sur votre propriété ont été supérieures à vos attentes, ont répondu à vos attentes, ont presque répondu à vos attentes ou n'ont pas répondu à vos attentes ?

01 – Ont été supérieures aux attentes      PASSER À Q.22

02 – Ont répondu aux attentes      PASSER À Q.22

03 – Ont presque répondu aux attentes

04 – N'ont pas répondu aux attentes

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR      PASSER À Q.22

21. (SI PRESQUE/PAS À Q.20) De quelle façon est-ce que la compagnie n'a pas complètement répondu à vos attentes concernant ce type d'informations ?

PRÉCISER

---

---

99 - NSP/PR

22. Est-ce que la compagnie de pipeline vous a fourni une ou plusieurs publications préparées par l'Office national de l'énergie ?
- NE PAS LIRE – CODER UNE RÉPONSE SEULEMENT

01 - Oui

02 – Non, mais je les ai reçues directement de l'ONE

03 – Non      PASSER À Q. 27      CHECK SKIP PATTERN

99 - NSP/PR      PASSER À Q. 27

23. (SI 01 ou 02 à Q.22) Lequel des sujets suivants sont couverts dans les publications de l'ONE que vous avez reçues ?

LIRE EN SÉQUENCE - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Vivre et travailler en sécurité près des pipelines
  - 02 – Comment contacter l'ONE
  - 03 – Réglementations sur la traverse de pipelines
  - 04 – Audiences publiques de l'ONE
  - 05 – Tout autre type (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- NON SUGGÉRÉ  
99 - NSP/PR

SI AUCUNE PUBLICATION DE L'ONE REÇUE À Q.23 OU 24, PASSER À Q.27

25. En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations que vous avez reçues de l'ONE ? Veuillez donner votre évaluation en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

- 01 – Très insatisfait
  - 02 -
  - 03 -
  - 04
  - 05 – Très satisfait
- NON SUGGÉRÉ  
99 – NSP/PR

26. Si on pense plus précisément aux informations que l'ONE vous a fournies, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a) Les informations étaient faciles à comprendre (CMT - not core)
- b) Les informations que vous avez reçues étaient à jour (CMT - not core)
- c) Vous avez reçu des informations cohérentes (CMT - not core)
- d) Vous avez reçu des informations exactes (CMT - not core)
- e) Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin (CMT - not core)

- 01 – Fortement en désaccord
  - 02 -
  - 03 -
  - 04 -
  - 05 – Fortement d'accord
- NON SUGGÉRÉ  
99 - NSP/PR

27. Avant ce sondage, est-ce que vous aviez déjà entendu parler de l'Office national de l'énergie?

- 01 - Oui
- 02 - Non
- 99 - NSP/PR

SI NON : LIRE LA BRÈVE DESCRIPTION DE L'ONE

*L'Office national de l'énergie est un organisme fédéral indépendant qui réglemente les aspects-clés de l'industrie canadienne de l'énergie, comme la construction et l'exploitation de pipelines et de lignes électriques. L'objectif de l'ONE est de promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique dans l'intérêt public des Canadiens.*

#### **D. Réponse aux préoccupations des propriétaires terriens**

28. Au cours des 5 dernières années, est-ce que vous avez communiqué avec la compagnie de pipeline ou l'ONE pour une raison ou pour une autre ?

- 01 - ONE
- 02 – Compagnie de pipeline
- 03 – Les deux (si les deux, poser les questions suivantes en faisant référence à l'ONE)
- 04 – Ni l'un ni l'autre PASSER À Q.43
- 99 - NSP/PR PASSER À Q.43

29 Environ combien de fois avez-vous communiqué ou fait affaire directement avec la compagnie/l'ONE au cours des 5 dernière années?

- \_\_\_ fois
- 99 - NSP/PR

30. Est-ce que vous avez communiqué avec (la compagnie ou l'ONE) pour l'une ou l'autre des raisons suivantes ?

LIRE EN SÉQUENCE SEULEMENT SI NÉCESSAIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Questions relatives à la construction
- 02 – Préoccupations relatives à l'environnement ou réclamations
- 03 – Préoccupations relatives à la sécurité
- 04 – Dommages à la propriété
- 05 – Problèmes d'ingénierie
- 06 – Problèmes d'indemnisation
- 98 – Toute autre raison (PRÉCISER \_\_\_\_\_) PASSER À Q.37
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR PASSER À Q.37

SI AUCUNE OU AUTRE À Q.30 – PASSER À Q.37

31. Quand avez-vous communiqué pour la dernière fois avec [la compagnie/l'ONE] au sujet d'un problème ou d'une préoccupation?

LIRE LES CATÉGORIES SEULEMENT SI NÉCESSAIRE - CODER LA PLUS RÉCENTE SI PLUS D'UNE

- 01 – Au cours des six derniers mois
- 02 – Au cours des six à 12 derniers mois
- 03 – Au cours de la dernière ou des deux dernières années
- 04 – Il y a plus de deux ans
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

33. De laquelle des façons suivantes avez-vous communiqué ensuite avec [la compagnie/l'ONE] après l'avoir contacté au sujet de ce problème ou de cette préoccupation ? Est-ce que cela a été par :

LIRE LES CATÉGORIES - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Conversation téléphonique
- 02 – Par écrit

- 03 – Par courriel (courrier électronique)
- 04 – Par une inspection de votre propriété
- 05 – Dans le cadre d'un mécanisme approprié de règlement des différends (médiation), ou
- 98 – D'une autre façon (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

34. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre communication la plus récente avec [la compagnie/l'ONE] au sujet de ce problème ou de cette préoccupation, en ce qui concerne les facteurs suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

- a. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il vous a fallu pour réussir à communiquer avec [la compagnie/l'ONE] à cette occasion? [CMT Core]
- b. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de [la compagnie/l'ONE]? [CMT Core]
- c. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la façon générale dont vous avez été traité par [la compagnie/l'ONE] à cette occasion? [CMT Core]

- 01 – Très insatisfait
- 02 -
- 03 -
- 04 -
- 05 – Très satisfait
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

35. (SI INSATISFAIT À Q.34c) Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez été insatisfait de la façon dont vous avez été traité par [la compagnie/l'ONE]?  
NE PAS LIRE – CODER PLUS D'UNE RÉPONSE SI SUGGÉRÉ PAR LE RÉPONDANT

- 01 – Trop de temps pour obtenir ce dont j'avais besoin
- 02 – Le personnel n'était pas à l'écoute de mes besoins
- 03 – Ne pouvait pas obtenir de réponses aux questions
- 04 - Trop de bureaucratie
- 05 – Difficile à rejoindre
- 06 – N'a pas pris la question/le problème au sérieux
- 07 – Attend toujours une réponse/une solution
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

36. J'aimerais vous parler plus spécifiquement de votre expérience la plus récente avec [la compagnie/l'ONE] lorsque vous l'avez contacté au sujet de cette question ou de cette préoccupation. Si on pense à cette dernière communication, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».  
LIRE EN SÉQUENCE

- a. Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté [CMT Core]
- b. Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent [CMT Core]
- c. Vous avez été traité équitablement [CMT Core]



d. Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin (CMT core)

e. À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin (CMT core)

01 – Fortement en désaccord

02 -

03

04

05 – Fortement d'accord

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

## E. Contact avec l'ONE

37. Est-ce que vous avez déjà communiqué ou fait affaire directement avec l'ONE pour des raisons autres que celles que vous venez tout juste de mentionner ?

01 - Oui

02 - Non                      PASSER À Q.43

99 - NSP/PR                PASSER À Q.43

38. Pour quelle autre ou quelles autres raisons avez-vous communiqué avec l'ONE ?  
NE PAS LIRE - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Audience publique

02 – Programme d'urgence

03 - Entretien

04 – Pour obtenir des informations

05 – Programme de conscientisation

07 – Réaction à un accident

08 – Violation du passage/traverser un pipeline avec un véhicule

09 – Pour faire une réclamation/faire part d'un problème

10 - Empiètement

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR

39. De quelle façon avez-vous communiqué avec l'ONE à cette dernière occasion ?  
NE PAS LIRE - CODER PLUS D'UNE MENTION SI SUGGÉRÉ PAR LE RÉPONDANT

01 – Par téléphone

02 – Par lettre/télécopieur

03 – Par courriel

04 – Sur un site web

05 – En personne

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR

40. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre communication la plus récente avec l'ONE en ce qui concerne les facteurs suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

a. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il vous a fallu pour réussir à communiquer avec l'ONE à cette occasion? [CMT Core]

b. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de l'ONE? [CMT Core]

c. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la façon générale dont vous avez traité par l'ONE à cette occasion? [CMT Core]

- 01 – Très insatisfait
- 02 -
- 03 -
- 04 -
- 05 – Très satisfait
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

41. (SI INSATISFAIT À Q.40c) D'après vous, quelle est la principale raison pour laquelle vous avez été insatisfait de votre plus récent contact avec l'ONE?

NE PAS LIRE – CODER PLUS D'UNE RÉPONSE SI SUGGÉRÉ PAR LE RÉPONDANT

- 01 – Trop de temps pour obtenir ce dont j'avais besoin
- 02 – Le personnel n'était pas à l'écoute de mes besoins
- 03 – Ne pouvait pas obtenir de réponses aux questions
- 04 - Trop de bureaucratie
- 05 – Difficile à rejoindre
- 06 – N'a pas pris la question/le problème au sérieux
- 07 – Attend toujours une réponse/une solution
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

42. Si on pense à cette communication la plus récente avec l'ONE, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a. Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté [CMT Core]
- b. Le personnel avec qui vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent [CMT Core]
- c. Vous avez été traité équitablement [CMT Core]
- d. Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin (CMT core)
- e. À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin (CMT core)

- 01 – Fortement en désaccord
- 02 -
- 03
- 04
- 05 – Fortement d'accord
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

43. J'aimerais maintenant vous parler des aspects du service qui sont importants pour vous lorsque vous communiquez avec l'ONE au sujet du pipeline sur votre propriété ou pour une autre raison. Veuillez me dire dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour vous, en utilisant une échelle où 1 veut dire « pas du tout important » et où 5 veut dire « très important ». LIRE EN SÉQUENCE – SI LE RÉPONDANT DIT QU'IL N'A JAMAIS COMMUNIQUÉ AVEC L'ONE, DEMANDER EN FONCTION DE CE QUI SERAIT IMPORTANT POUR LUI S'IL AVAIT À LE FAIRE.

- a. Vous êtes capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté [CMT Core]
- b. Le personnel avec qui vous faites affaire connaît son domaine et est compétent [CMT Core]
- c. Vous êtes traité équitablement [CMT Core]
- d. Le personnel fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous avez besoin (CMT core)
- e. À la fin, vous obtenez ce dont vous avez besoin (CMT core)

01 – Pas du tout important

02 -

03

04

05 – Très important

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

## F. Contact et communication avec l'ONE

*Et maintenant, voici quelques questions au sujet du site web de l'ONE...*

44. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé sur le site web de l'ONE ?  
NE PAS LIRE

01 – Jamais

PASSER À Q. 48

02 – De 1 à 9 fois

03 – De 10 à 19 fois

04 – De 20 à 29 fois

05 – Plus de 30 fois

99 - NSP/PR

45. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre visite ou de vos visites les plus récentes sur le site web de l'ONE ? Veuillez répondre en utilisant une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

01 – Très insatisfait

02 -

03 -

PASSER À Q.47

04 -

PASSER À Q.47

05 – Très satisfait

PASSER À Q.47

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

PASSER À Q.47

46. (SI INSATISFAIT À Q.45) Qu'est-ce qui vous a rendu insatisfait du site web de l'ONE ?  
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Trop difficile d'obtenir ce que je veux

02 – Pas à jour

03 - Difficulté de naviguer

04 – Trop lent

05 – Mal conçu

06 - Informations non actuelles

07 –Ne donne pas les informations que je veux/dont j'ai besoin

08 – Les moteurs de recherche ne fonctionnent pas bien

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR



50. (SI INSATISFAIT À Q.49) Pourquoi êtes-vous insatisfait de votre participation à cet événement ?  
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Mal situé/pas commode
- 02 – Endroit/local non approprié
- 03 – Pas d'avertissement à l'avance
- 04 – Pas de possibilité de se faire entendre
- 05 – Manque d'information/Pas informatif
- 06 – Personnel pas amical/pas à l'écoute
- 07 – N'a pas duré assez longtemps
- 98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)
- 99 - NSP/PR

51. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants au sujet de votre participation à cet événement de l'ONE, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a. Vous avez été averti à temps de la tenue de l'événement
- b. Les heures étaient appropriées pour vous permettre de participer
- c. L'événement a eu lieu à un endroit commode
- d. Les locaux utilisés pour l'événement étaient appropriés
- e. Tout le monde a eu la possibilité de participer
- f. Vous avez senti que l'ONE vous écoutait et vous respectait

- 01 – Fortement en désaccord
- 02
- 03
- 04
- 05 – Fortement d'accord
- NON SUGGÉRÉ
- 98 – Ne s'applique pas
- 99 - NSP/PR

52. Est-ce que vous savez si l'ONE a tenu dans votre région des audiences sur les pipelines ?

- 01 - Oui
- 02 - Non            PASSER À Q. 55
- 99 - NSP/PR        PASSER À Q. 55

53. (SI OUI À Q.) Avez-vous assisté à une de ces audiences ?

- 01 - Oui            PASSER À Q. 55
- 02 - Non
- 99 - NSP/PR        PASSER À Q.55

54. (SI NON À Q.53) Pouvez-vous me dire pourquoi vous n'y avez pas assisté ?  
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Sujets non intéressants/satisfait de la proposition/des informations de la compagnie  
02 – Ne concernait pas ma propriété  
03 – Trop de tracas/de dérangement  
04 – Pas le temps/trop occupé  
05 - Pas disponible/hors de la région  
06 - Coût/trop cher  
07 - Trop loin  
08 – La demande sera acceptée de toute façon  
09 - Une personne ne peut pas faire la différence  
10 – Raisons personnelles (trop âgé, mauvaise santé)  
98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)  
99 - NSP/PR

## G. Profil de la propriété/du propriétaire

*Et pour terminer, je vais vous poser quelques questions au sujet de votre propriété . . .*

55. Quelles sont les dimensions approximatives de votre propriété ?  
INSCRIRE EN HECTARES OU EN ACRES, SELON LA RÉPONSE DONNÉE. SI PLUS D'UNE  
PROPRIÉTÉ AVEC PIPELINE, DEMANDER EN FONCTION DE LA PROPRIÉTÉ LA PLUS  
GRANDE ET LA RÉPONSE S'APPLIQUERA AUX QUESTIONS SUBSÉQUENTES.

\_\_\_\_\_ hectares

or

\_\_\_\_\_ acres

97 - REFUS

99 - NSP/PR

56. Depuis combien de temps vous ou votre famille êtes propriétaire de cette propriété ?  
LIRE LES CATÉGORIES SI NÉCESSAIRE

01 – Moins d'un an (2004)  
02 – Depuis 1 à 5 ans (1999-2003)  
03 – Depuis 6 à 10 ans (1994 - 1998)  
04 – Depuis 11 à 25 ans (1980 - 1993)  
05 – Depuis plus de 25 ans (avant 1980)  
NON SUGGÉRÉ  
97 - REFUS  
99 - NSP/PR

57. Laquelle des descriptions suivantes correspond le mieux à l'utilisation actuelle de votre propriété ?  
[Compas/5]  
LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 - Résidentielle  
02 - Agricole  
03 – Forêt naturelle ou terre boisée  
04 - Industrielle  
05- Affaires ou commerciale  
NON SUGGÉRÉ  
98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)  
97 - REFUS  
99 - NSP/PR

58. Et laquelle des descriptions suivantes correspond le mieux à la région dans laquelle votre propriété est située ? [Compas/1]

LIRE – CODER UNE MENTION SEULEMENT

01 – Une grande ville ou une ville moyenne

02 – En banlieue

03 – Une petite ville ou un village

04 – Une région rurale

NON SUGGÉRÉ

98 - Autre (PRÉCISER \_\_\_\_\_)

99 - NSP/PR

59. Avant de terminer, est-ce que vous avez des commentaires ou des suggestions à ajouter au sujet des aspects dont nous avons parlé ?

PRÉCISER

\_\_\_\_\_

99 - None/NSP/PR

Le sondage est terminé. Avant de vous laisser, je voudrais vous mentionner que l'ONE est intéressé à maintenir le dialogue avec des propriétaires de terrains comme vous, et voudrait aussi savoir si vous seriez intéressé à participer dans l'avenir à ce genre de sondage. À cette fin, seriez-vous d'accord pour que nous donnions votre nom et vos coordonnées à l'ONE pour qu'elle communique avec vous ?

01 - Oui CONFIRMER LE NOM ET L'ADRESSE CI-DESSOUS

02 - Non INSCRIRE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DANS LA LISTE « NE PAS  
TÉLÉPHONER » POUR LE CLIENT

SI HÉSITE OU POSE DES QUESTIONS :

- Vous êtes libre d'accepter ou de refuser.
- L'ONE utilisera votre nom et vos coordonnées uniquement à des fins de recherche.
- L'ONE ne communiquera avec vous pas plus d'une ou deux fois par année.
- Comme dans ce sondage, votre nom ne sera relié à aucune réponse que vous donnez aux questions.
- Votre décision de participer ou non n'aura aucun effet sur vos relations actuelles ou futures avec l'ONE

SI OUI Est-ce que je peux confirmer les informations suivantes ?

Nom \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse postale : Rue \_\_\_\_\_

Ville, province \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Au nom de l'ONE, je vous remercie beaucoup d'avoir pris de votre temps pour participer à ce sondage. L'ONE se fera un plaisir de vous fournir un résumé des résultats de ce sondage au cours des mois suivants, ou vous pourrez les consulter sur le site web de l'ONE au [www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca). Voudriez-vous recevoir ce document par la poste ?

01 - Oui INSCRIRE LE NOM/L'ADRESSE SI NON INSCRIT PLUS HAUT

02 - Non

SI DEMANDE LE NOM DU CONTACT À L'ONE : Vous pouvez communiquer avec Charlene Gaudet de l'ONE au 1-800-899-1265.

Au cas où mon superviseur voudrait vérifier si j'ai mené cette entrevue avec vous, pourriez-vous me donner votre prénom ?

Prénom : \_\_\_\_\_

INSCRIRE SANS DEMANDER

60. Sexe

- 01 - Homme
- 02 - Femme

61. RÉGION

- 01 - C.-B.
- 02 - Alberta
- 03 - Saskatchewan/Manitoba
- 04 - Ontario
- 05 - Québec
- 06 - Maritimes

62. Langue de l'entrevue

- 01 Anglais
- 02 Français