

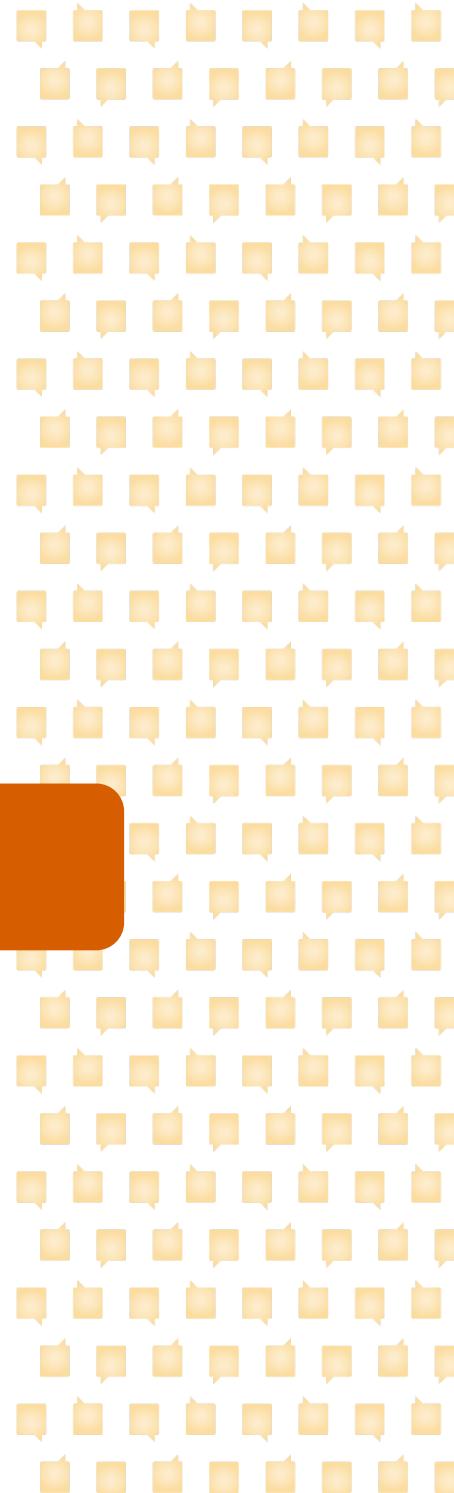


## **PROGRAMME DE STABILISATION DES BERGES DU LAC SAINT-JEAN**

**Rapport d'opinion auprès des riverains - 2021**

Présenté au  
Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean

22 décembre 2021



**DOCUMENT À CARACTÈRE CONFIDENTIEL  
ÉNONCÉ DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu de ce document a été créé pour l'usage interne exclusif du Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean. Le document, produit par Transfert Environnement et Société, est protégé par des lois canadiennes et étrangères sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

**COORDONNÉES**

**Transfert Environnement et Société**

94, rue Jacques-Cartier Est  
Bureau 302  
Chicoutimi (Québec) G7H 1Y3  
418 973-7799



## TABLE DES MATIÈRES

1.	Sommaire exécutif.....	1
2.	Objectif et méthodologie .....	1
3.	Distribution et provenance géographique .....	5
4.	Évolution du profil des riverains .....	7
5.	Sources d'information des riverains.....	10
6.	Évaluation globale des travaux .....	17
7.	Évaluation des travaux chez les riverains.....	23
8.	Gestion du niveau du lac Saint-jean .....	32
9.	Activités estivales des riverains .....	37
10.	Conclusion et recommandations.....	40
	Annexe 1 Questionnaire .....	41



## 1. OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE

### 1.1 OBJECTIF

L'objectif de cette étude est de recueillir l'opinion des riverains du lac Saint-Jean, particulièrement ceux ayant eu des travaux sur leur propriété depuis 1986, relativement à leur satisfaction en regard du Programme de stabilisation des berges opéré par Rio Tinto et de sa gestion du niveau des eaux du lac Saint-Jean. Une attention est également accordée à la satisfaction en lien avec l'information reçue de la part de l'entreprise.

### 1.2 MÉTHODOLOGIE

Ce sondage a été réalisé pour le compte du Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean. La collecte des données a été effectuée entre le 27 avril et le 31 mai 2021.

Comme base méthodologique, nous avons préconisé l'échantillon aléatoire simple. La collecte des données a été effectuée à partir de la base de données fournie par le client comprenant les noms et les coordonnées des riverains. La durée moyenne des entrevues a été de 10 minutes 41 secondes.

Au total, 500 entrevues ont été complétées. La marge d'erreur de ce sondage est de  $\pm 4,0\%$  dans un intervalle de confiance de 95%. La marge d'erreur excède ce seuil lorsque les résultats sont analysés par localité ou lorsqu'ils sont analysés séparément pour les riverains ayant eu des travaux et ceux n'en ayant pas eu.

Le questionnaire a également été mis à jour afin de tenir compte des changements liés au décret 2018-2027. Des questions ont été ajoutées et/ou modifiées notamment. La comparaison avec les résultats des années précédentes n'a pas été effectuée pour les nouvelles questions évidemment.

Le sondage a été réalisé au printemps comme les éditions précédentes de 1991, 1996, 2004 et 2013.

#### 1.2.1 LIMITES

##### 1.2.1.1 RIO TINTO DANS L'ACTUALITÉ

Parmi les événements médiatisés au sujet de Rio Tinto entre le mois de mars et le mois de mai 2021, il a notamment été question de la crue printanière très hâtive, d'investissements majeurs dans des infrastructures que l'entreprise possède dans la région, de certaines problématiques d'érosion et d'un différend légal avec la MRC de Maria-Chapdelaine. Les efforts de l'entreprise sur les aspects environnementaux et communautaires ont aussi été soulevés, certains en lien avec le contexte de la COVID-19 (vaccination et recyclage des masques par exemple). Certaines inquiétudes ont été soulevées par la population régionale concernant les possibles pertes d'emploi liées au nouveau procédé d'Elysis.

Ces actualités témoignent de certains mécontentements de la population régionale, mais également de bons coups et d'investissements de la part de l'entreprise. Ce sont surtout les nouvelles concernant les problématiques d'érosion qui peuvent potentiellement avoir influencé les résultats du présent sondage puisqu'elles sont directement liées à la réalité des riverains du lac Saint-Jean. Il est toutefois impossible de certifier que l'actualité ait influencé les réponses du sondage de manière significative.

### 1.2.1.2 CONTEXTE TECHNOLOGIQUE

Les lignes téléphoniques fixes à un domicile étant de plus en plus rares en 2021, la constitution de la banque de numéros de téléphone nécessaires pour mener l'enquête s'est révélée plus compliquée que lors des éditions précédentes. L'ajout de numéros issus de la banque de numéros de téléphone de l'édition 2013 a d'ailleurs été nécessaire. De plus, de nombreux riverains ne possèdent maintenant plus de téléphones à ligne fixe, mais seulement un ou des téléphones cellulaires qu'on ne peut pas associer aux adresses riveraines qui sont ciblées par le Programme de stabilisation des berges de Rio Tinto. Davantage d'efforts devront certainement être déployés à l'avenir pour mener une enquête téléphonique plus efficace.

### 1.2.1.3 TAUX DE RÉPONSE

Un taux de réponse plus bas a été constaté en 2021 par rapport à l'édition de 2013. Alors qu'il était nécessaire de faire trois appels pour obtenir un répondant en 2013, cinq appels ont été nécessaires en moyenne pour chaque répondant rejoint en 2021. Ainsi, malgré le fait que l'enquête se soit déroulée avec sensiblement le même nombre de numéros de téléphone, le nombre total est légèrement moins élevé en 2021 (500) que lors de l'édition précédente (600). Les questions d'ordre général portant par exemple sur les travaux réalisés, leur efficacité, la gestion du niveau du lac et les activités pratiquées par les riverains ont été posées à tous les répondants. Les réponses obtenues sont comparées avec les années précédentes puisque la taille de l'échantillon est suffisamment proche de celle des éditions précédentes.

### 1.2.1.4 ÉCHANTILLONNAGE NON DISCRIMINATOIRE

Lors des éditions précédentes du sondage, les répondants ciblés étaient uniquement ceux ayant eu des travaux de stabilisation sur leur propriété riveraine depuis le début du PSB. La question d'entrée<sup>1</sup> servait de base à cette discrimination. Cette question d'entrée a été conservée pour l'édition 2021. Toutefois, les propriétaires riverains du lac Saint-Jean n'ayant pas eu de travaux sur leur propriété ont aussi été ciblés par le sondage.

Le nombre de répondants en 2021 ayant eu des travaux sur leur propriété depuis 1986 (317) ne représente donc qu'un peu plus de la moitié du nombre de riverains ayant eu des travaux sur leur propriété lors de l'édition de 2013 (600). Les questions plus spécifiques ayant trait aux travaux effectués chez les riverains (Q 6. à Q 8.3) n'ont été posées qu'aux riverains ayant eu des travaux sur leur propriété depuis 1986. Les réponses obtenues sont mises en comparaison avec celles des éditions précédentes, mais la marge d'erreur est alors de ±5,5%. Elle est de ±7,2% lorsque les résultats des riverains n'ayant pas eu de travaux (183) sont analysés séparément. Cette analyse séparée est d'ailleurs présentée dans ce rapport lorsque le taux de « NSP/PR » obtenu pour une question dépasse les 20% afin de voir la part de ceux-ci attribuable réellement aux riverains sans travaux.

### 1.2.1.5 PRÉCISION DE CERTAINES DONNÉES

Comme certains résultats impliquent de petits nombres, les pourcentages doivent être analysés avec prudence (notamment les statistiques par localité). C'est particulièrement le cas lorsqu'une comparaison est illustrée entre les riverains provenant des différentes municipalités riveraines du lac Saint-Jean.

---

<sup>1</sup> « Depuis 1986, à votre connaissance, est-ce que des travaux de stabilisation ont été réalisés chez vous? »

### 1.2.1.6 INTÉGRATION AU RAPPORT

Afin de faciliter la lecture du rapport et des tableaux, tout en conservant un bon degré de précision, tous les résultats sont arrondis à l'unité et :

- Les taux de satisfaction sont établis en additionnant les réponses « Très satisfait » et « Assez satisfait ».
- Le Programme de stabilisation des berges est parfois remplacé par PSB.

#### \*\*\* NOTE SUR LA PROPORTION ÉLEVÉE DE « NSP/PR » \*\*\*

Une proportion élevée de « NSP/PR<sup>2</sup> » est observée pour un peu plus d'une dizaine de questions dans le présent rapport. Ce choix de réponse y représente souvent près du quart des réponses obtenues et touche particulièrement les questions qui concernent le programme de stabilisation des berges.

Le fait que 37% des répondants n'aient pas eu de travaux sur leur propriété depuis 1986 peut expliquer une part des « NSP/PR » exprimés.

Une analyse de corrélation a d'ailleurs confirmé le lien entre les réponses des riverains ayant répondu « Non » à la question d'entrée du sondage et les forts taux de « NSP/PR » obtenus aux questions Q1, Q2, Q4, Q5, Q9.1, soit les questions à plus de 20% de « NSP/PR ».

Cela a notamment comme effet de diminuer significativement certains taux de satisfaction ou d'insatisfaction, sans toutefois rendre le sondage moins valide.

<sup>2</sup> « Ne sais pas / Pas de réponse »

## 2. SOMMAIRE EXÉCUTIF

D'importants changements ont été apportés à la méthodologie pour cette édition du sondage. Ceux-ci visaient notamment le questionnaire et l'échantillonnage qui s'est élargi pour cibler tous les riverains et non juste ceux ayant eu des travaux depuis 1986. Cela a notamment comme effet d'augmenter la valeur des marges d'erreur associées aux réponses données par les 317 répondants avec travaux et celles données par les 183 répondants qui n'ont pas eu de travaux lorsqu'elles sont analysées séparément.

- ✓ La proportion de résidences principales surpassé maintenant celle des résidences secondaires. Depuis 1991, la proportion de riverains résidents à l'année est en effet passée de 10% à 54%.
- ✓ Les riverains du lac Saint-Jean sont plus âgés, alors que 84% des répondants ont plus de 55 ans. Le groupe des 65 ans et plus a d'ailleurs augmenté de 17 points depuis 2013.
- ✓ Les moyens de communication directement contrôlés par Rio Tinto; représentants de l'entreprise (16%), site Internet d'Énergie Électrique de Rio Tinto (3%) et l'infolettre (2%), représentent un peu plus de 20% de la source d'information des riverains.
- ✓ Pour les riverains qui ont eu des travaux sur leur propriété, le taux de satisfaction en regard des interventions du Programme de stabilisation de manière générale est de 74% en 2021. Cette proportion diminue à 72% lorsqu'il est question de l'efficacité et de la qualité des travaux effectués, à 68% lorsqu'il est question du choix des interventions et à 64% pour le choix des matériaux.
- ✓ Les taux de satisfaction les plus élevés sont associés aux travaux d'accès au lac (84%) et à l'implantation d'épis rocheux (78%). Les travaux d'empierrement suivent de près avec un taux de satisfaction de 76%, alors les travaux de rechargement de sable ou de gravillon obtiennent le taux de satisfaction le plus faible à 61%.
- ✓ Le taux de satisfaction pour l'ensemble des riverains concernant la gestion du niveau du lac Saint-Jean se situe à 75% en 2021, soit une hausse de 10 points depuis 2013. Le niveau de confiance (82%) a également augmenté de 2 points sur la même période, alors que le taux de satisfaction concernant l'information reçue (49%) a diminué de 6 points.
- ✓ Les riverains ont un bon niveau de connaissances des limites de niveaux stipulés au décret 2018-2027, alors que 65% les connaissent et que seulement 16% ne les connaissent pas du tout.
- ✓ Pour ce qui est des activités pratiquées par les riverains du lac Saint-Jean, on note une baisse de la pratique de la pêche et de la navigation lourde, alors que la navigation légère et la baignade observent une très légère hausse.

### 3. DISTRIBUTION ET PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

#### 3.1 DISTRIBUTION ET PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

La provenance des répondants a très peu varié entre les éditions 2013 et 2021 du sondage mené auprès des riverains. La représentativité des municipalités riveraines demeure dans des proportions très semblables. Il est à noter que l'enquête de 2021 comprend des répondants de toutes les municipalités locales riveraines du lac Saint-Jean, alors qu'aucun répondant ne provenait de Desbiens et de Sainte-Monique en 2013.

En 2021, les municipalités locales les mieux représentées dans le sondage sont Chambord, Saint-Félicien et Alma avec 89, 82 et 70 répondants respectivement. Ce sont d'ailleurs ces municipalités qui comptent le plus de propriétés riveraines du lac Saint-Jean selon la base de données fournies par le client.

Tableau 1: Répartition de l'ensemble des propriétés riveraines selon la base de données fournies par Rio Tinto et des répondants au sondage 2021 par municipalité

MUNICIPALITÉ LOCALE	NOMBRE TOTAL DE PROPRIÉTÉS RIVERAINES	NOMBRE DE RÉPONDANTS
Chambord	701	89
Saint-Félicien	675	82
Alma	611	70
Saint-Gédéon	493	56
Roberval	392	35
Métabetchouan-Lac-à-la-Croix	320	55
Saint-Henri-de-Taillon	284	34
Dolbeau-Mistassini	259	30
Péribonka	246	23
Saint-Prime	191	23
Sainte-Monique	40	2
Desbiens	8	1
<b>Total</b>	<b>4220</b>	<b>500</b>

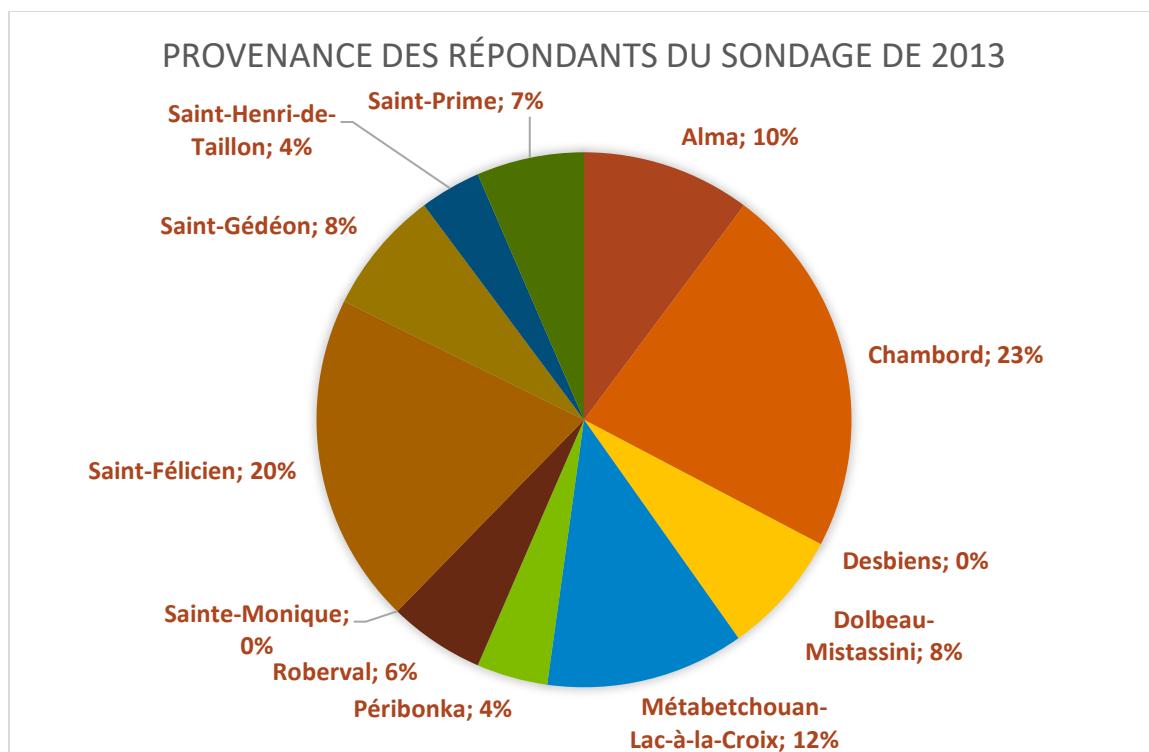


Figure 1: Provenance des répondants du sondage de 2013

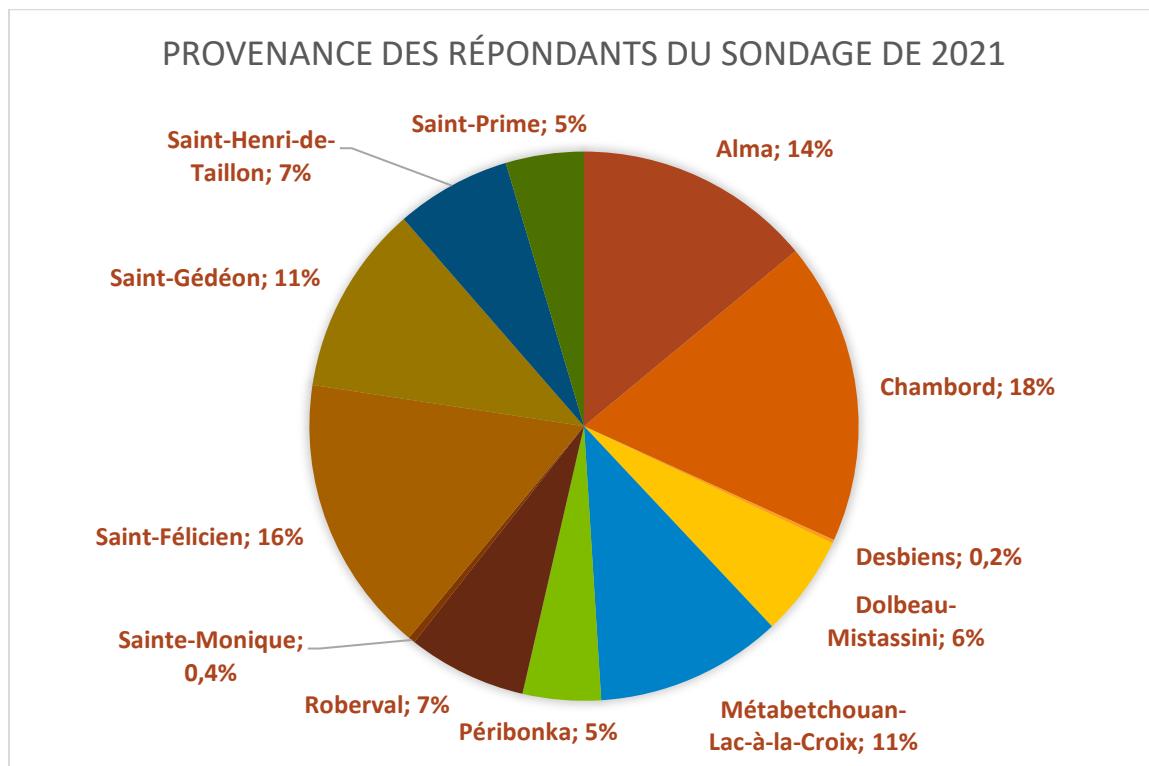


Figure 2: Provenance des répondants du sondage de 2021

## 4. ÉVOLUTION DU PROFIL DES RIVERAINS

Cette section porte sur les questions Q14 à Q22, posées aux 500 répondants du sondage. La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±4,0% lorsque ce n'est pas précisé.

### 4.1 ÉVOLUTION DU PROFIL DES RIVERAINS ENTRE 1991 ET 2021 (30 ANS)

L'objectif de cette étude est de recueillir l'opinion des riverains du lac Saint-Jean, mais également d'en dresser un profil le plus fidèle possible et de voir son évolution dans le temps.

Le premier constat marquant concerne le type de résidence. En effet, on constate que le nombre de résidences principales (maison habitée à l'année) surpassé maintenant le nombre de résidences secondaires (chalet occupé selon les saisons). En 30 ans, cette proportion de riverains résidents à l'année est passée de 10% à 54%.

Tableau 2: Type de résidence des riverains du lac Saint-Jean selon le sondage 2021

TYPE DE RÉSIDENCE	1991	1996	2004	2013	2021
Résidence principale	10 %	16 %	36 %	48 %	54 %
Résidence secondaire	90 %	83 %	63 %	51 %	46 %
Refus/PR	0 %	1 %	1 %	13 %	0 %

En parallèle, avec l'établissement davantage permanent des riverains au bord du lac Saint-Jean, on constate qu'ils sont maintenant également plus nombreux à être propriétaires plutôt que locataires. Le nombre de riverains propriétaires a augmenté de 12 points passant de 58% en 2013 à 72% en 2021, soit un retour au niveau de 1996.

Tableau 3: Statut des riverains du lac Saint-Jean selon le sondage 2021

STATUT DU RÉPONDANT	1991	1996	2004	2013	2021
Propriétaire	63 %	72 %	54 %	58 %	72 %
Locataire	37 %	28 %	43 %	40 %	28 %
NSP/PR	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Les riverains restent établis longtemps sur le bord du lac Saint-Jean. La proportion de riverains établis depuis plus de 25 ans demeure presque inchangée depuis 2013 et se situe à 57% (+1) en 2021. On remarque une diminution de 16 points des classes de 9 ans et moins, passant de 25% en 1991 à 9% en 2021.

Tableau 4: Nombre d'années passées depuis l'établissement des riverains du lac Saint-Jean en 2021

NOMBRE D'ANNÉES COMME RIVERAINS	1991	1996	2004	2013	2021
Moins de 5 ans	9 %	3 %	8 %	5 %	4 %
5 à 9 ans	16 %	12 %	10 %	10 %	5 %
10 à 14 ans	16 %	19 %	11 %	10 %	11 %
15 à 19 ans	15 %	13 %	10 %	9 %	10 %
20 à 24 ans	16 %	15 %	12 %	10 %	13 %
25 ans et plus	27 %	38 %	50 %	56 %	57 %
NSP/PR	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Les riverains sont également plus âgés. On remarque une augmentation de 17 points du groupe d'âge des 65 ans et plus passant de 43% en 2013 à 60% en 2021. Le score du groupe d'âge des 45 à 64 ans diminue considérablement de 19 points et se chiffre à 33% en 2021 comparativement à 52% en 2013.

Tableau 5: Groupes d'âge des riverains du lac Saint-Jean en 2021

GROUPE D'ÂGE	1991	1996	2004	2013	2021
18-24 ans	5 %	1 %	2 %	1 %	0 %
25-34 ans	5 %	1 %	2 %	1 %	0 %
35-44 ans	23 %	12 %	9 %	4 %	4 %
45-54 ans	30 %	31 %	23 %	19 %	9 %
55-64 ans	25 %	26 %	30 %	33 %	24 %
65 ans et plus	16 %	30 %	35 %	43 %	60 %
Ne souhaite pas le préciser	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %

La présence des femmes a considérablement augmenté avec les années, passant de 28 % des répondants en 1991 à 45 % en 2021. Il s'agit d'une augmentation constante depuis 1996.

Tableau 6: Sexe des riverains du lac Saint-Jean en 2021

SEXE DU RÉPONDANT	1991	1996	2004	2013	2021
Masculin	72 %	76 %	68 %	62 %	55 %
Féminin	28 %	24 %	32 %	38 %	45 %

Les catégories de revenu familial ayant été mises à jour à l'occasion du sondage 2021, il n'est donc pas possible d'effectuer des comparaisons avec les éditions précédentes. On remarque que le score le plus élevé appartient à la catégorie du revenu familial de plus de 100 000 \$ et le score le plus faible de 8 % se trouve dans la catégorie de 80 001 à 100 000 \$. Une proportion de 36 % des répondants n'a pas souhaité préciser son revenu.

Tableau 7: Revenu familial annuel des riverains du lac Saint-Jean en 2021

REVENU FAMILIAL ANNUEL	2021
Moins de 40 000 \$	10 %
40 001 \$ à 60 000 \$	15 %
60 001 \$ à 80 000 \$	12 %
80 001 \$ à 100 000 \$	8 %
Plus de 100 000 \$	18 %
Ne souhaite pas le préciser	36 %

Parmi les 500 répondants au sondage 2021, ce sont près des deux tiers qui ont eu des travaux du Programme de stabilisation des berges sur leur propriété, soit 63 %.

Tableau 8: Répondants au sondage 2021 ayant eu des travaux chez eux depuis le début du PSB

RÉPONSE À LA QUESTION D'ENTRÉE <sup>3</sup>	NOMBRE DE RÉPONDANTS	POURCENTAGE
Oui	317	63 %
Non (pas eu de travaux)	183	37 %
Total	500	100 %

---

<sup>3</sup> « Depuis 1986, à votre connaissance, est-ce que des travaux de stabilisation ont été réalisés chez vous ? »

## 5. SOURCES D'INFORMATION DES RIVERAINS

Cette section porte sur les questions Q1 à Q3, posées aux 500 répondants du sondage.

La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±4,0 % lorsque ce n'est pas précisé.

### 5.1 SOURCES D'INFORMATION DES RIVERAINS AU SUJET DU PROGRAMME DE STABILISATION DES BERGES

Les sources utilisées par les riverains pour avoir accès aux informations sur le Programme de stabilisation des berges de Rio Tinto (anciennement Alcan) ont beaucoup évolué depuis 1991.

L'infolettre « Berges en bref » a longtemps constitué la principale source d'information avec un sommet de 50% en 2004 alors qu'elle représentait la source d'information principale de la moitié des riverains. Ce n'est cependant plus le cas puisque la proportion de son utilisation a chuté de 48 points de pourcentage depuis 2004 et se chiffre à 2 % en 2021.

Les moyens de communication directement contrôlés par Rio Tinto; représentant de l'entreprise (16%), site Internet d'Énergie Électrique de Rio Tinto (3%) et l'infolettre (2%), représentent un peu plus de 20% de la source d'information des riverains.

La source d'information la moins populaire est le site Internet « Un lac pour tous » piloté par le Conseil de gestion durable du Lac Saint-Jean (1%).

Tableau 9: Provenance de l'information concernant le PSB en 2021

PROVENANCE DE L'INFORMATION CONCERNANT LE PSB	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	<b>500</b>
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	<b>±4,0 %</b>
Infolettre « Berges en Bref »	2 %	2 %	<b>2 %</b>
Association de riverains	14 %	8 %	<b>11 %</b>
Représentant de Rio Tinto	20 %	10 %	<b>16 %</b>
Médias en général	19 %	23 %	<b>20 %</b>
Municipalité	4 %	6 %	<b>5 %</b>
Site Internet d'Énergie Électrique de Rio Tinto	3 %	2 %	<b>3 %</b>
Conseil de gestion durable du lac Saint-Jean et son site Internet « Un lac pour tous »	2 %	1 %	<b>1 %</b>
Combinaison	7 %	1 %	<b>5 %</b>
Autres	9 %	9 %	<b>9 %</b>
NSP/PR	21 %	38 %	<b>27 %</b>

Parmi les tendances observables à la Figure 3, il est notable que le rôle des médias a connu un regain important, de même que celui des représentants de Rio Tinto. Leurs courbes respectives ont toutes deux connu une baisse marquée autour de 2004 avant de remonter à des proportions très semblables à celles de 1991. On remarque également une tendance à la hausse pour les sources d'information de la municipalité et « autres », mais sans toutefois qu'elles ne dépassent les 10% en 2021.

Cela dit, la plus forte hausse est celle du choix « NSP/PR » qui signifie « Ne sais pas/ Pas de réponse » et qui, à 27%, est le choix le plus populaire en 2021. Cet état de fait découle peut-être d'un manque à combler au niveau des nouvelles sources d'information, notamment les médias sociaux.

Pour ce qui est des tendances à la baisse, mise à part celle de l'infolettre abordée précédemment, on note une importante diminution de la proportion du choix de la combinaison des sources d'information et une légère tendance à la baisse pour ce qui est des associations de riverains.

Lorsque les résultats sont analysés séparément pour les riverains ayant eu des travaux et ceux n'en ayant pas eu, la principale divergence est une plus grande utilisation des sources d'information que sont les représentants de Rio Tinto (20%) et les associations de riverains (14%) lorsqu'il est question des riverains ayant eu des travaux. Pour les riverains n'en ayant pas eu, ces sources d'information sont moins importantes, alors qu'ils sont nombreux à avoir opté pour le choix de réponse « NSP/PR » (48%).

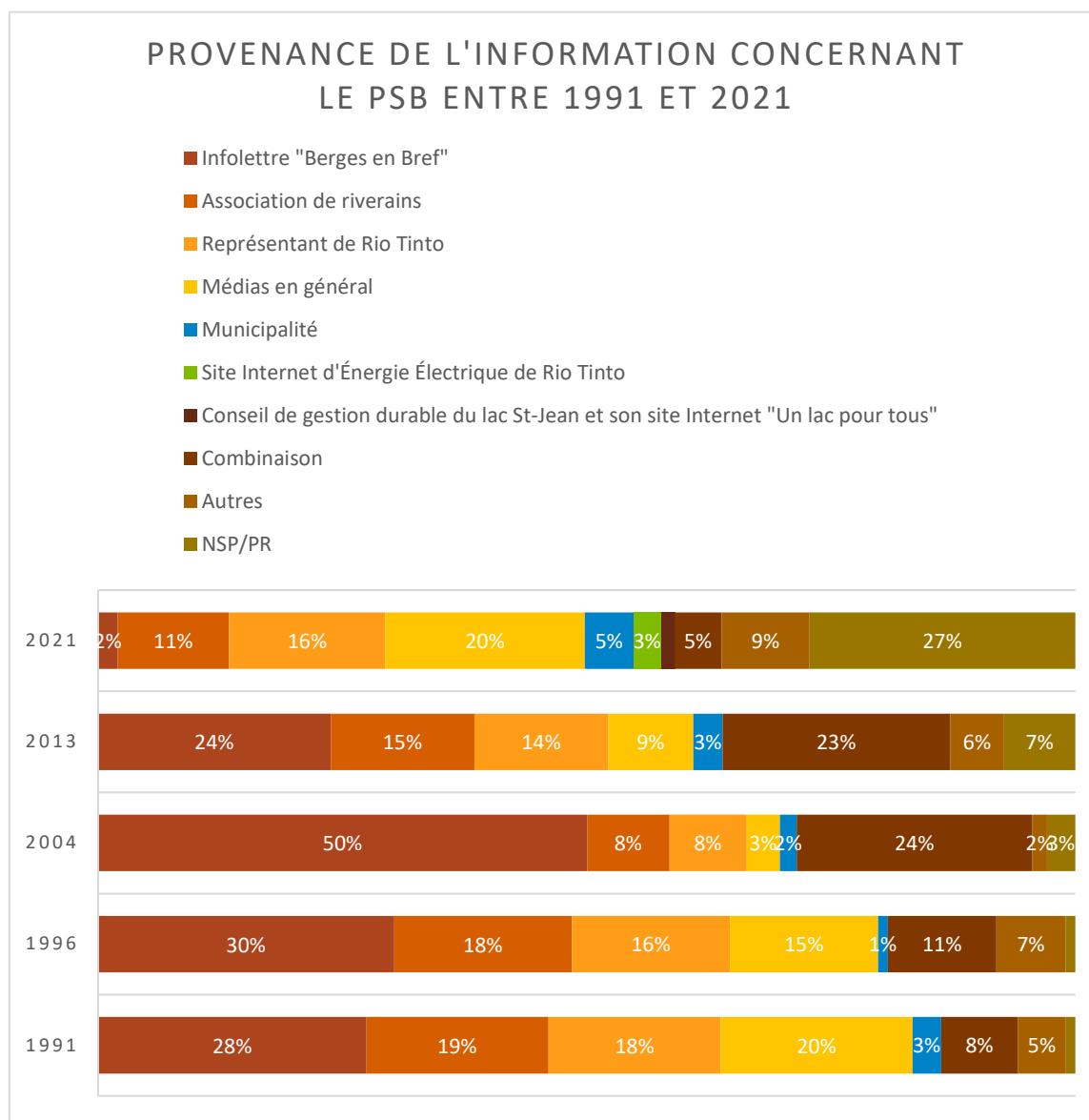


Figure 3: Provenance de l'information concernant le PSB en 2021

#### 5.1.1 RÔLE DES ASSOCIATIONS DE RIVERAINS

La proportion de riverains affirmant avoir reçu de l'information de la part de leur association est en diminution. On constate que le choix de réponse « Oui » a diminué de 12 points entre 1991 (52%) et 2021 (40%), tout en remontant au-dessus de la proportion de « Non » (34%) pour l'année 2021.

Lorsque les résultats sont analysés séparément pour les riverains ayant eu des travaux et ceux n'en ayant pas eu, près de la moitié (47%) des riverains « avec travaux » ont répondu avoir reçu de l'information de leur association, contre 28% des riverains « sans travaux ».

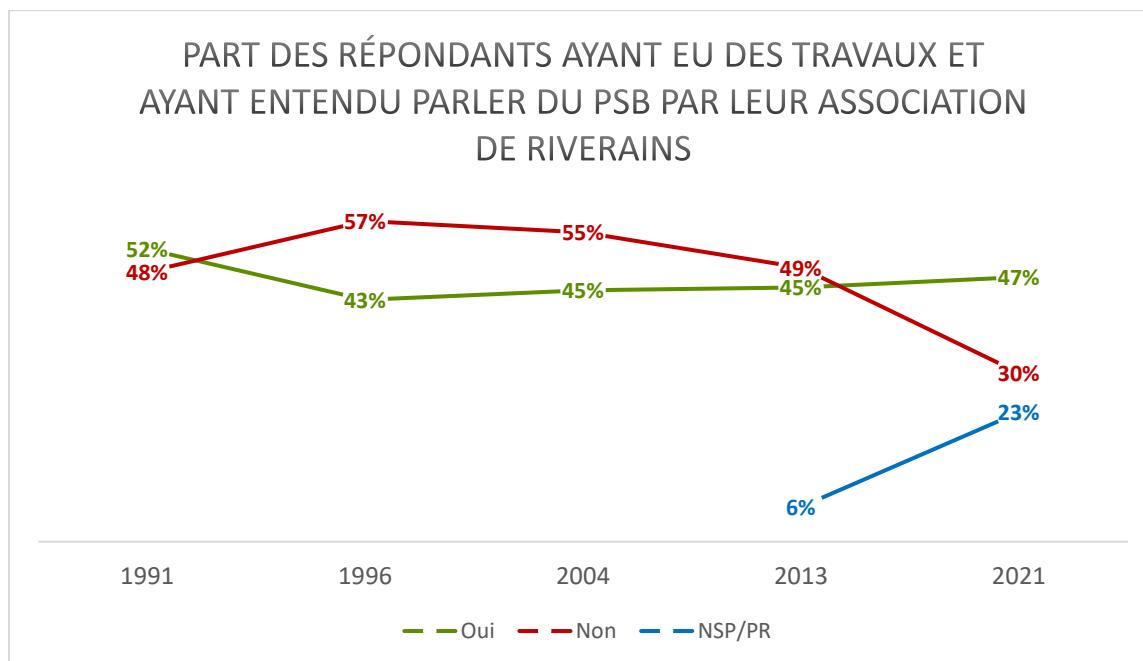


Figure 4: Part des riverains ayant eu des travaux et ayant entendu parler du PSB par leur association de riverains de 1991 à 2021

Tableau 10: Répartition des répondants à la Q2 en 2021 selon s'ils ont eu ou non des travaux sur leur propriété depuis 1986

PART DES RIVERAINS AYANT ENTENDU PARLER DU PSB PAR LEUR ASSOCIATION DE RIVERAINS EN 2021	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	<b>500</b>
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	<b>±4,0 %</b>
Oui	47 %	28 %	<b>40 %</b>
Non	30 %	40 %	<b>34 %</b>
NSP/PR	23 %	30 %	<b>26 %</b>

## 5.1.2 SOURCES D'INFORMATION SELON LA MUNICIPALITÉ

Pour ce qui est des trois sources d'information les plus populaires (à l'exception du choix « NSP/PR »), les municipalités d'Alma (31%), Saint-Henri-de-Taillon (29%) et Pérignonka (26%) sont celles où les riverains se tournent davantage aux médias en général. En ce qui a trait aux associations de riverains comme source d'information, les riverains des municipalités de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix (26%), Saint-Prime (17%) et de Saint-Félicien (16%) sont les plus grands utilisateurs. Les représentants de Rio Tinto sont plus populaires en tant que source d'information dans les municipalités de Dolbeau-Mistassini (27%), Pérignonka (22%) et Saint-Gédéon (20%).

Lorsqu'on compare les municipalités en tant que source d'information, ce sont celles d'Alma (9%), Roberval (9%) et de Chambord (8%) qui informent le plus leurs riverains concernant le

Programme de stabilisation des berges, tout en demeurant une source relativement marginale.

## 5.2 LES RIVERAINS SONT-ILS BIEN INFORMÉS?

Les riverains ayant eu des travaux se disent mieux informés qu'en 2013. En effet, plus de 61% d'entre eux se disent Très/Assez informés comparativement à 54% en 2013.

Lorsque les résultats sont analysés séparément pour les riverains ayant eu des travaux et ceux n'en ayant pas eu, ces derniers se révèlent être moins bien informés (44% de Très/Assez informés) que ceux ayant eu des travaux (61%).

Tableau 11: Niveau d'information des riverains ayant eu des travaux concernant le PSB de 1991 à 2021

NIVEAU D'INFORMATION	1991	1996	2004	2013	2021
Nombre de répondants	-	-	583	600	317
Très informé	22 %	24 %	32 %	15 %	24 %
Assez informé	59 %	52 %	38 %	39 %	37 %
<b>Très/Assez informés</b>	<b>81 %</b>	<b>76 %</b>	<b>70 %</b>	<b>54 %</b>	<b>61 %</b>
Peu informé	18 %	22 %	18 %	34 %	18 %
Pas du tout informé	1 %	2 %	9 %	11 %	15 %
<b>Peu/Pas informés</b>	<b>19 %</b>	<b>24 %</b>	<b>27 %</b>	<b>45 %</b>	<b>33 %</b>
NSP/PR	0 %	0 %	3 %	1 %	5 %

Tableau 12: Niveau d'information des riverains en 2021 selon s'ils ont eu ou non des travaux sur leur propriété depuis 1986

NIVEAU D'INFORMATION DES RIVERAINS EN 2021	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	500
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	±4,0 %
Très informé	24 %	13 %	20 %
Assez informé	37 %	31 %	35 %
<b>Très/Assez informés</b>	<b>61 %</b>	<b>44 %</b>	<b>55 %</b>
Peu informé	18 %	18 %	18 %
Pas du tout informé	15 %	30 %	21 %
<b>Peu/Pas informés</b>	<b>33 %</b>	<b>48 %</b>	<b>39 %</b>
NSP/PR	5 %	8 %	6 %

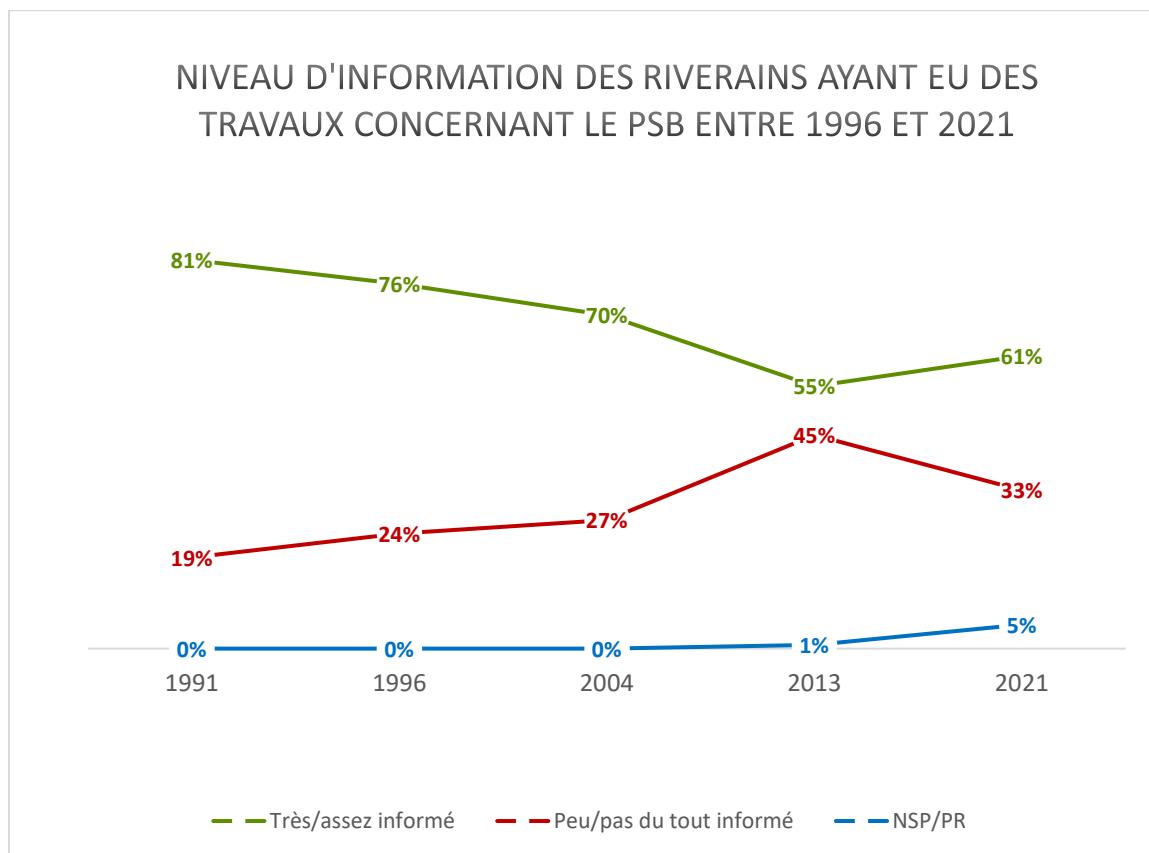


Figure 5: Niveau d'information des riverains ayant eu des travaux concernant le PSB entre 1991 et 2021

Lorsqu'on compare le niveau d'information des riverains par municipalité, il en ressort que c'est à Roberval (29%) et Saint-Prime (39%) que les riverains se disent le moins bien informés. Les répondants des municipalités de Sainte-Monique et Desbiens affirment également avoir des niveaux d'information relativement bas, mais le faible nombre de répondants ne permet pas de rendre ce résultat statistiquement représentatif.

Autrement, c'est à Dolbeau-Mistassini, Saint-Henri-de-Taillon et Métabetchouan-Lac-à-la-Croix que les riverains se disent le mieux informés concernant le Programme de stabilisation des berges.

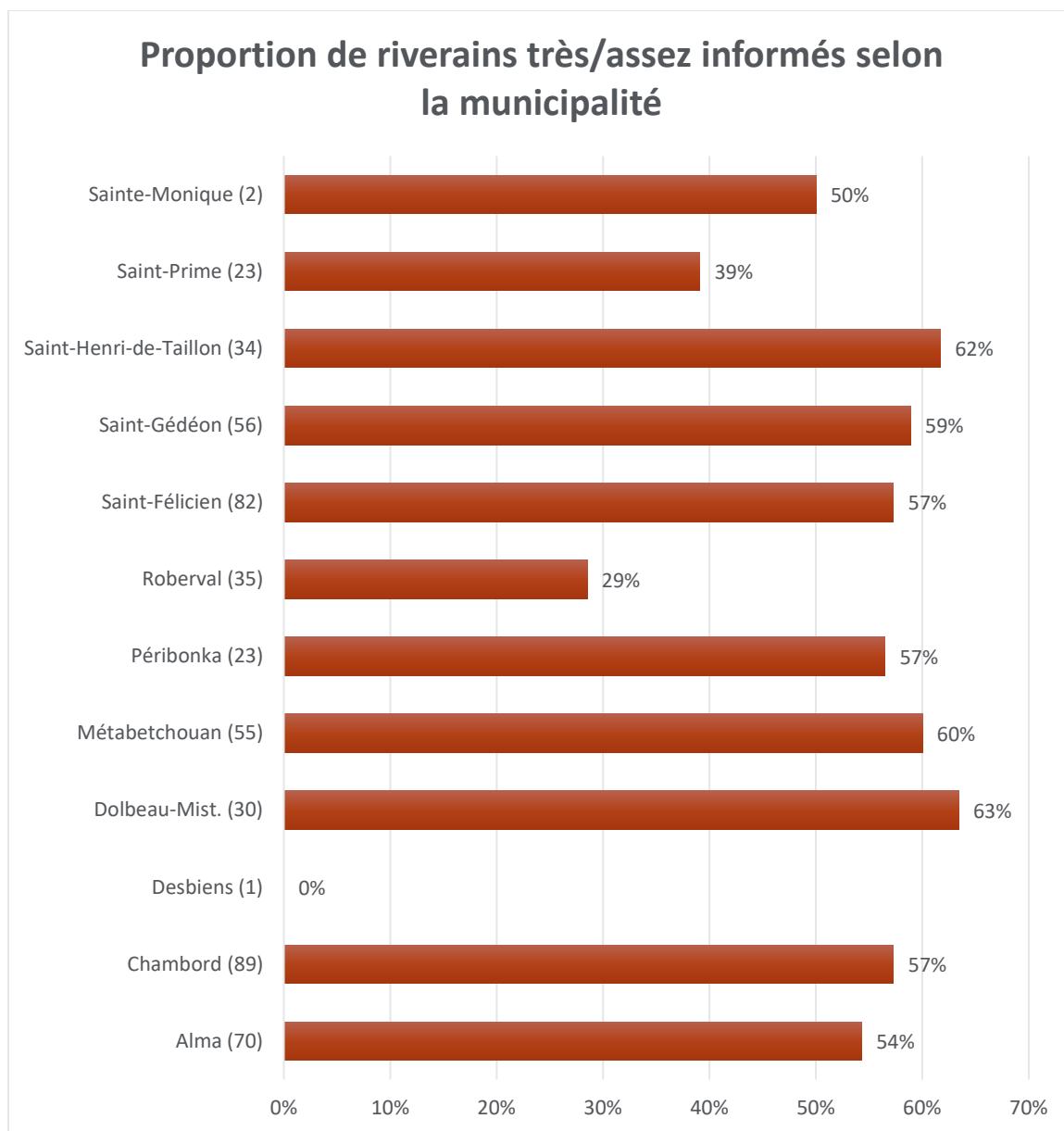


Figure 6: Proportion de riverains très/assez informés selon la municipalité en 2021

## 6. ÉVALUATION GLOBALE DES TRAVAUX

Cette section porte sur les questions Q4 et Q5, posées aux 500 répondants du sondage.

La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±4,0 % lorsque ce n'est pas précisé.

### 6.1 ÉVALUATION GLOBALE DES TRAVAUX DE STABILISATION

Le niveau d'appréciation globale des travaux de stabilisation chez les riverains ayant eu des travaux est de 74 % en 2021, alors qu'il s'était maintenu au-delà des 80% depuis 1991.

Lorsque les réponses des riverains ayant eu des travaux et de ceux n'en ayant pas eu sont analysées séparément, on note un taux de satisfaction nettement plus élevé pour les riverains « avec travaux » (74% contre 40%), alors qu'un peu moins de la moitié des riverains « sans travaux » ont privilégié le choix de réponse « NSP/PR » (48%). Le taux d'insatisfaction, lui, change très peu entre une ou l'autre des catégories de riverains (12% contre 10%).

Tableau 13: Niveau d'appréciation globale des riverains ayant eu des travaux concernant les travaux de stabilisation réalisés autour du lac Saint-Jean de 1991 à 2021

NIVEAU D'APPRÉCIATION GLOBALE	1991	1996	2004	2013	2021
Nombre de répondants	-	-	583	600	317
Très bien faits	28 %	37 %	45 %	29 %	27 %
Assez bien faits	56 %	51 %	44 %	55 %	46 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>84%</b>	<b>88 %</b>	<b>89 %</b>	<b>84 %</b>	<b>74 %</b>
Assez mal faits	10 %	8 %	4 %	7 %	6 %
Très mal faits	3 %	1 %	3 %	3 %	6 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>13 %</b>	<b>9 %</b>	<b>7 %</b>	<b>10 %</b>	<b>12 %</b>
NSP/PR	2 %	3 %	5 %	6 %	14 %

Une analyse par municipalité permet de voir que les taux de satisfaction<sup>4</sup> les plus faibles sont observables à Saint-Gédéon (54%) et Alma (54%). Toutefois les taux d'insatisfaction les plus élevés ont été relevés chez les riverains de Péribonka (43%), Dolbeau-Mistassini (23%) et Métabetchouan-Lac-à-la-Croix (16%).

À l'opposé ce sont les municipalités de Chambord (75%), Saint-Henri-de-Taillon (65%), Saint-Prime (65%), Saint-Félicien (62%) et Dolbeau-Mistassini (63%) qui affichent les plus hauts taux de satisfaction.

<sup>4</sup> Associé à l'attribution « Très bien faits » ou « Assez bien faits » par le répondant.

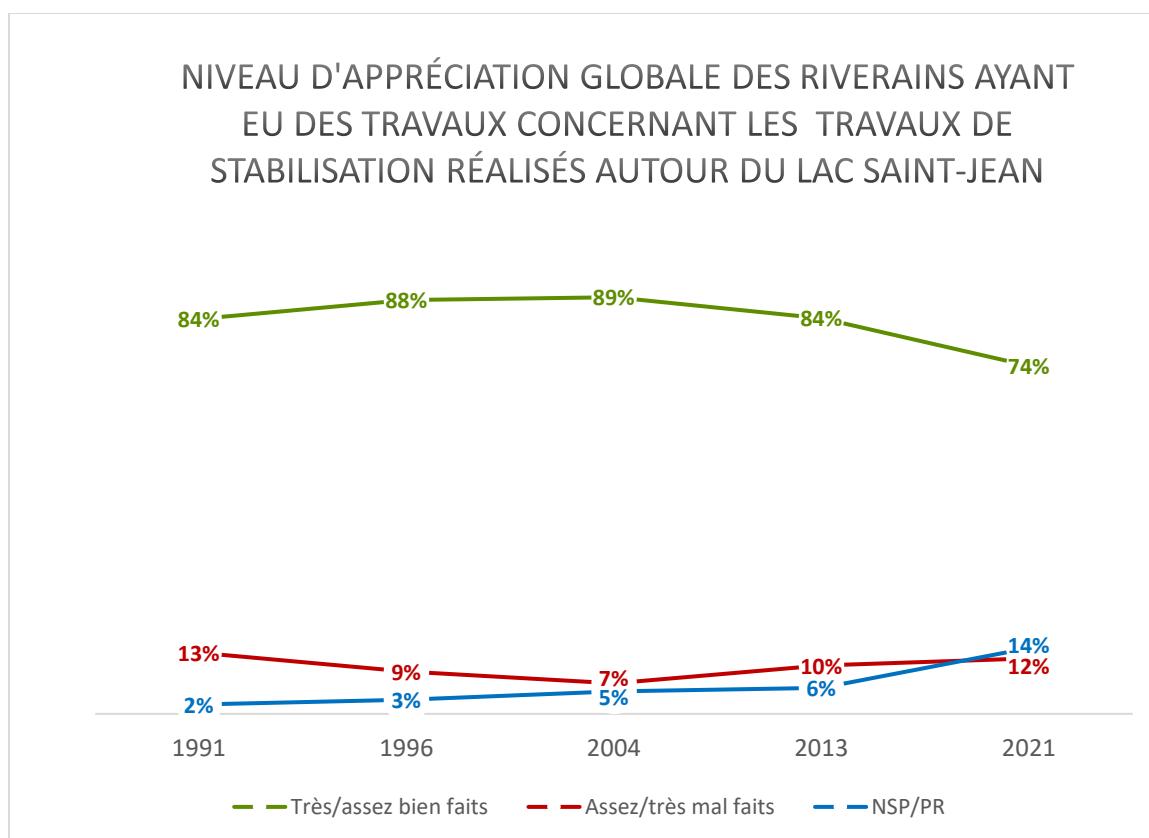


Figure 7: Niveau d'appréciation globale des riverains ayant eu des travaux concernant les travaux de stabilisation réalisés autour du lac Saint-Jean entre 1991 et 2021

Tableau 14: Niveau d'appréciation globale des riverains de 2021 concernant les travaux de stabilisation, répartis selon s'ils ont eu des travaux ou non sur leur propriété depuis 1986

NIVEAU D'APPRÉCIATION GLOBALE DES RIVERAINS DE 2021 CONCERNANT LES TRAVAUX DE STABILISATION	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	500
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	±4,0 %
Très bien faits	27 %	14 %	22 %
Assez bien faits	46 %	27 %	39 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>74 %</b>	<b>40 %</b>	<b>62 %</b>
Assez mal faits	6 %	6 %	6 %
Très mal faits	6 %	4 %	6 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>12 %</b>	<b>10 %</b>	<b>12 %</b>
NSP/PR	14 %	48 %	26 %

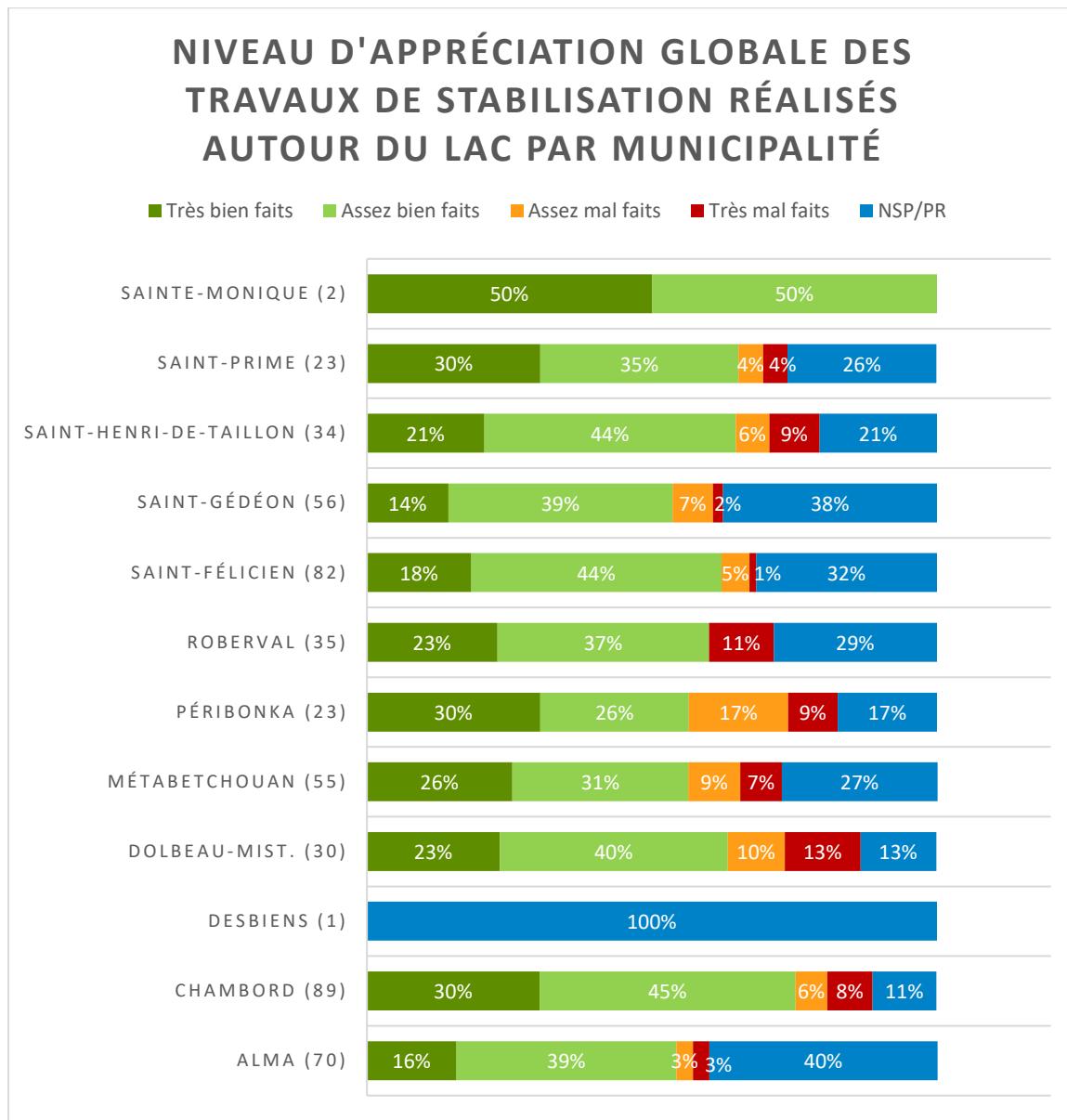


Figure 8: Niveau d'appréciation globale des travaux de stabilisation réalisés autour du lac par municipalité en 2021

## 6.2 ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES TRAVAUX CONTRE L'ÉROSION

Pour plus de 69% des riverains sondés et ayant eu des travaux, les travaux de stabilisation réalisés sont perçus efficaces contre l'érosion ce qui représente une diminution de huit points depuis 2013 (77%). Il est notable que le taux de répondants les trouvant inefficaces a lui demeure stable à 20%.

Tableau 15: Taux global de satisfaction des riverains ayant eu des travaux par rapport à l'efficacité des travaux contre l'érosion entre 1991 et 2021

TAUX GLOBAL DE SATISFACTION - EFFICACITÉ	1991	1996	2004	2013	2021
Nombre de répondants	-	-	583	600	317
Très satisfait	27 %	34 %	44 %	27 %	30 %
Assez satisfait	44 %	44 %	41 %	50 %	39 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>71 %</b>	<b>78 %</b>	<b>85 %</b>	<b>77 %</b>	<b>69 %</b>
Peu satisfait	19 %	14 %	8 %	15 %	12 %
Pas du tout satisfait	6 %	4 %	3 %	5 %	8 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>25 %</b>	<b>18 %</b>	<b>11 %</b>	<b>20 %</b>	<b>20 %</b>
NSP/PR	4 %	4 %	4 %	3 %	11 %

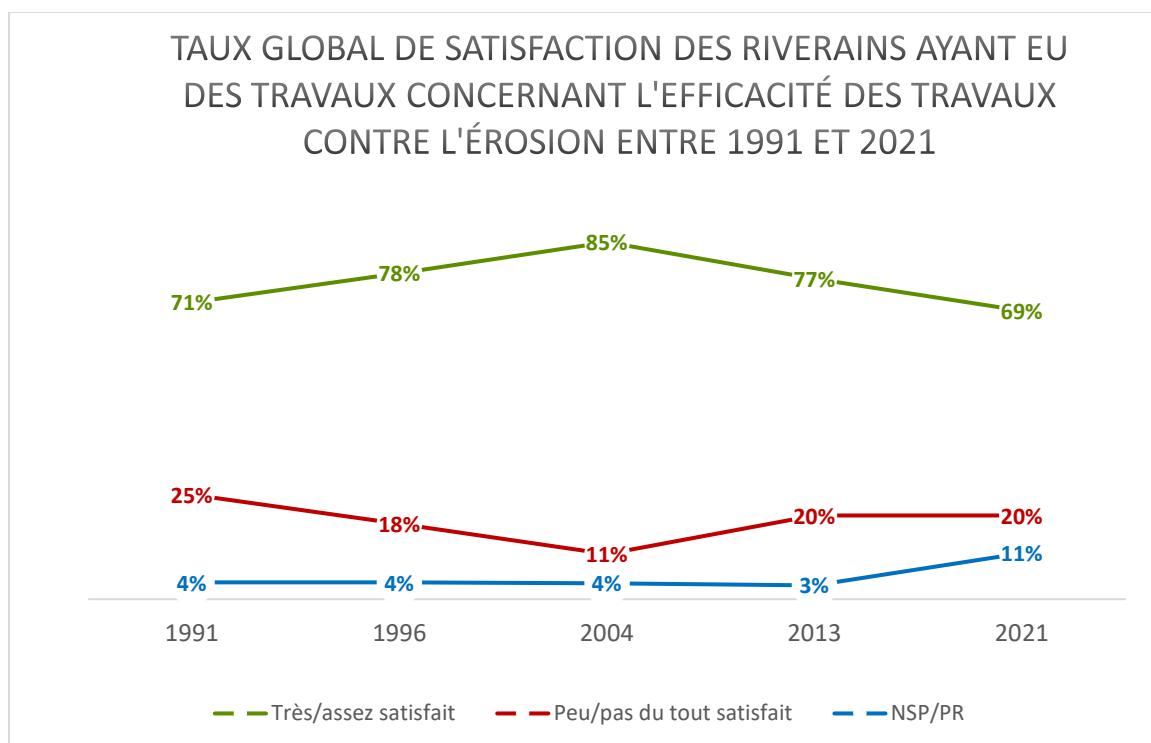


Figure 9: Taux de satisfaction des riverains ayant eu des travaux concernant l'efficacité des travaux contre l'érosion entre 1991 et 2021

Tableau 16: Taux de satisfaction des riverains concernant l'efficacité des travaux contre l'érosion en 2021, selon s'ils ont eu ou non des travaux sur leur propriété depuis 1986

TAUX DE SATISFACTION DES RIVERAINS CONCERNANT L'EFFICACITÉ DES TRAVAUX CONTRE L'ÉROSION EN 2021	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	500
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	±4,0 %
Très satisfait	30 %	17 %	25 %
Assez satisfait	39 %	22 %	33 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>69 %</b>	<b>39 %</b>	<b>58 %</b>
Peu satisfait	12 %	9 %	11 %
Pas du tout satisfait	8 %	6 %	7 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>20 %</b>	<b>15 %</b>	<b>18 %</b>
NSP/PR	11 %	46 %	24 %

Lorsque les réponses des riverains « avec travaux » sont comparées avec celles des riverains « sans travaux », les premiers affichent un taux de satisfaction beaucoup plus élevé avec une proportion de 69%, contre 39%. Les riverains n'ayant pas eu de travaux chez eux sont, pour leur part, nettement plus nombreux à avoir répondu « NSP/PR » à cette question portant sur l'efficacité des travaux contre l'érosion.

En analysant par municipalité, cela permet de voir que les taux de satisfaction les plus élevés par rapport à l'efficacité des travaux sont observés à Chambord (72%), Saint-Henri-de-Taillon (64%) et Roberval (63%). Les moins élevés sont observés à Saint-Gédéon (48%), Alma (48%) et Pérignonka (44%). Les répondants de cette dernière municipalité ont également le taux d'insatisfaction le plus élevé avec 34%, suivi de près par Dolbeau-Mistassini (30%).

## NIVEAU D'APPRÉCIATION DE L'EFFICACITÉ DES TRAVAUX CONTRE L'ÉROSION PAR MUNICIPALITÉ

■ Très bien faits ■ Assez bien faits ■ Assez mal faits ■ Très mal faits ■ NSP/PR

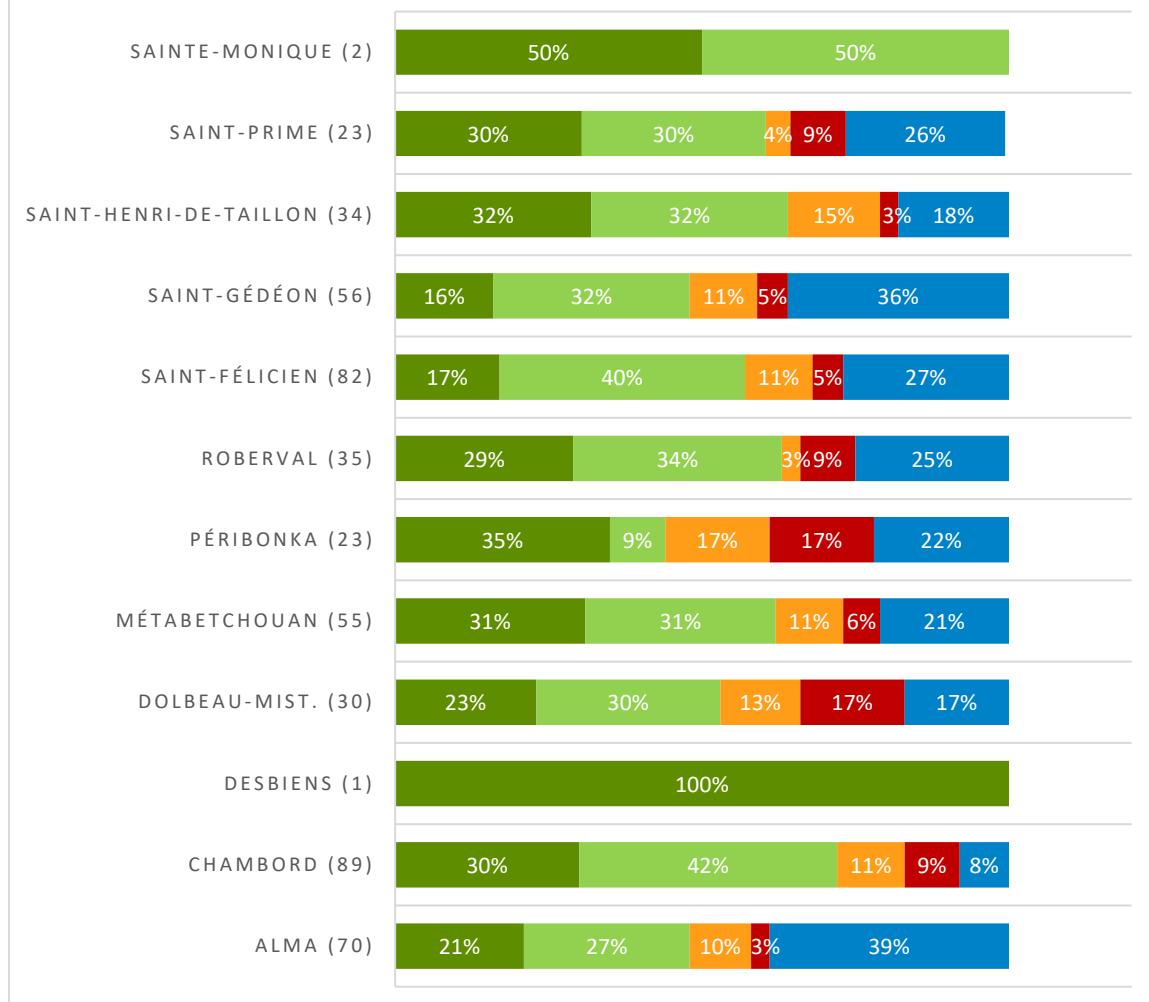


Figure 10: Niveau d'appréciation de l'efficacité des travaux contre l'érosion par municipalité en 2021

## 7. ÉVALUATION DES TRAVAUX CHEZ LES RIVERAINS

Cette section porte sur les questions Q6 à Q8.3, posées aux 317 répondants du sondage ayant eu des travaux sur leur propriété depuis 1986. La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±5,5 % lorsque ce n'est pas précisé.

### 7.1 PÉRIODE DE LA RÉALISATION DES TRAVAUX

L'entrée en vigueur du décret du Programme de stabilisation des berges a eu lieu en 2018. Ce sont plus des deux tiers des répondants (67%) qui indiquent avoir vécu des travaux chez eux dans la période dépassant les 5 ans et plus.

4 % des riverains interrogés répondent avoir vécu des travaux dans la dernière année.

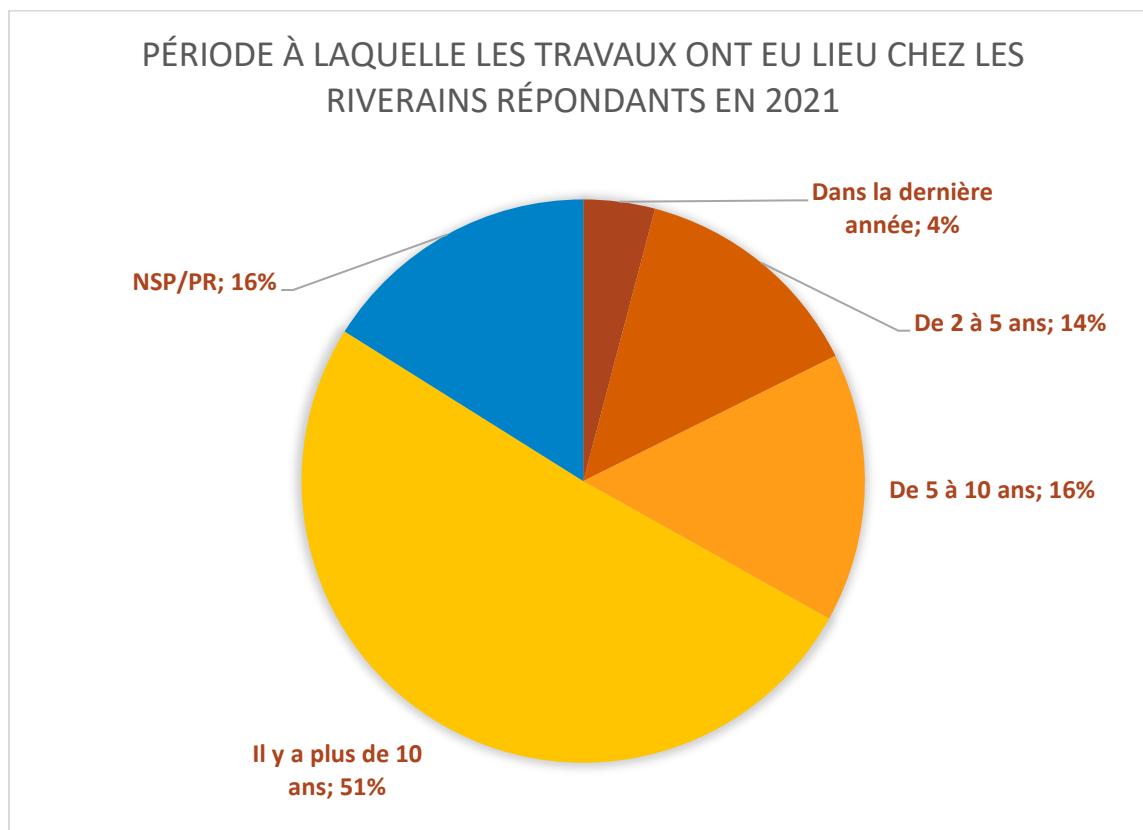


Figure 11: Période à laquelle ont eu lieu les travaux chez les riverains répondants en 2021

### 7.2 ÉVALUATION DES TRAVAUX RÉALISÉS CHEZ LES RIVERAINS

Le taux de satisfaction globale des riverains par rapport aux travaux réalisés est relativement bon avec 74% des riverains qui se disent « Très ou assez satisfaits » en 2021. Cette proportion est légèrement en dessous de la moyenne observée depuis 1991 qui est de 77%.

Toujours en 2021, ce sont 72% des répondants qui se trouvent « Très ou assez satisfaits » lorsqu'il est question de l'efficacité. Il s'agit d'une diminution de trois points depuis 2013,

mais la proportion de riverains « Très satisfaits », elle, a augmenté de cinq points durant cette même période (39% en 2021).

Le taux de satisfaction concernant la qualité des travaux en 2021 est le même, soit 72%. De même que pour l'évaluation de l'efficacité des travaux, on note une diminution du taux de satisfaction depuis 2013 (moins sept points), mais une augmentation de la part de « Très satisfaits » (augmentation de six points pour atteindre 41% en 2021).

Pour ce qui est du choix des interventions (69 %) et du choix des matériaux (65%), ces taux de satisfaction sont légèrement inférieurs à 2013, alors qu'ils étaient de 75% et 74% respectivement. On note par ailleurs le plus haut taux d'insatisfaction en 2021 lorsqu'il est question du choix des matériaux. Celui-ci se chiffre à 28%, en hausse de cinq points de pourcentage par rapport à 2013.

Ce sont les mesures d'atténuation et la consultation préalable aux travaux qui obtiennent les taux de satisfaction les plus bas en 2021 avec des taux respectifs de 46% et 52%<sup>5</sup>. Il est toutefois notable que ces questions aient généré de très grandes proportions de « NSP/PR ». C'est d'ailleurs le cas de plus de la moitié des répondants lorsqu'ils ont dû s'exprimer sur les mesures d'atténuation (51%).

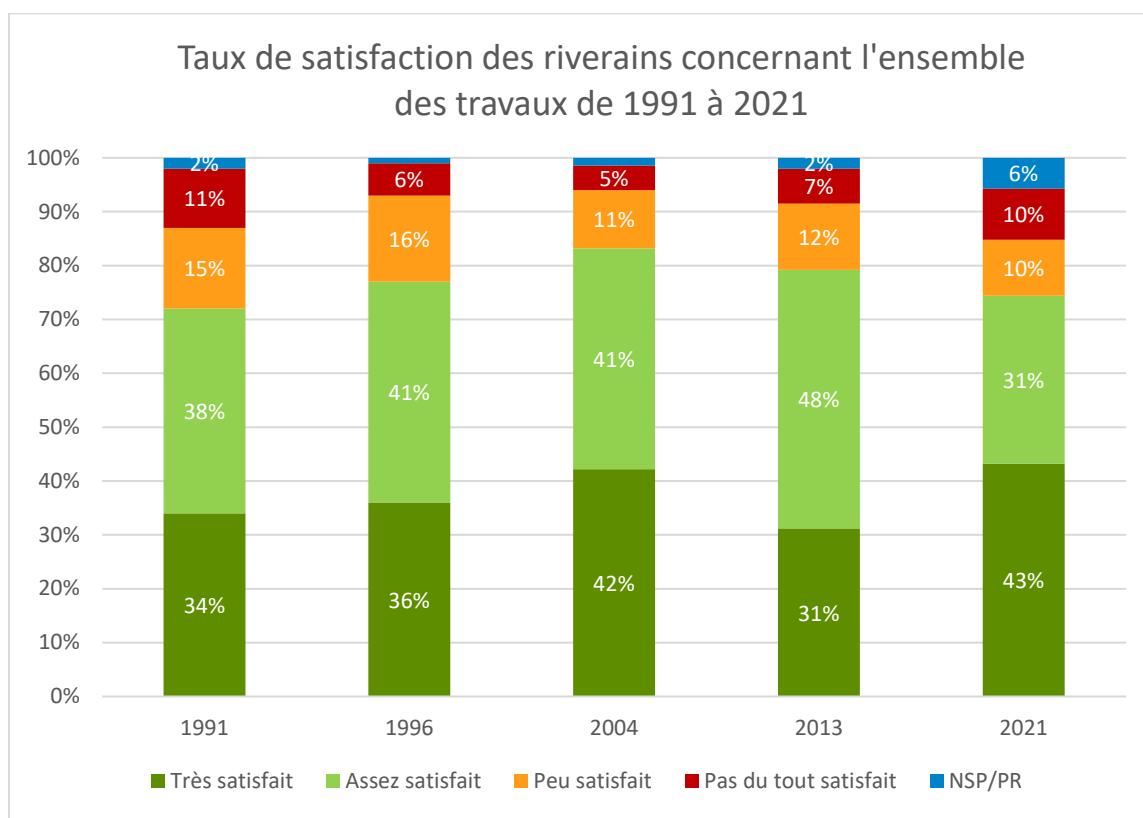


Figure 12: Taux de satisfaction des riverains concernant l'ensemble des travaux selon les répondants de 1991 à 2021

<sup>5</sup> Pas de comparaison avec l'édition de 2013, puisque ces questions ont été ajoutées dans le questionnaire de 2021.

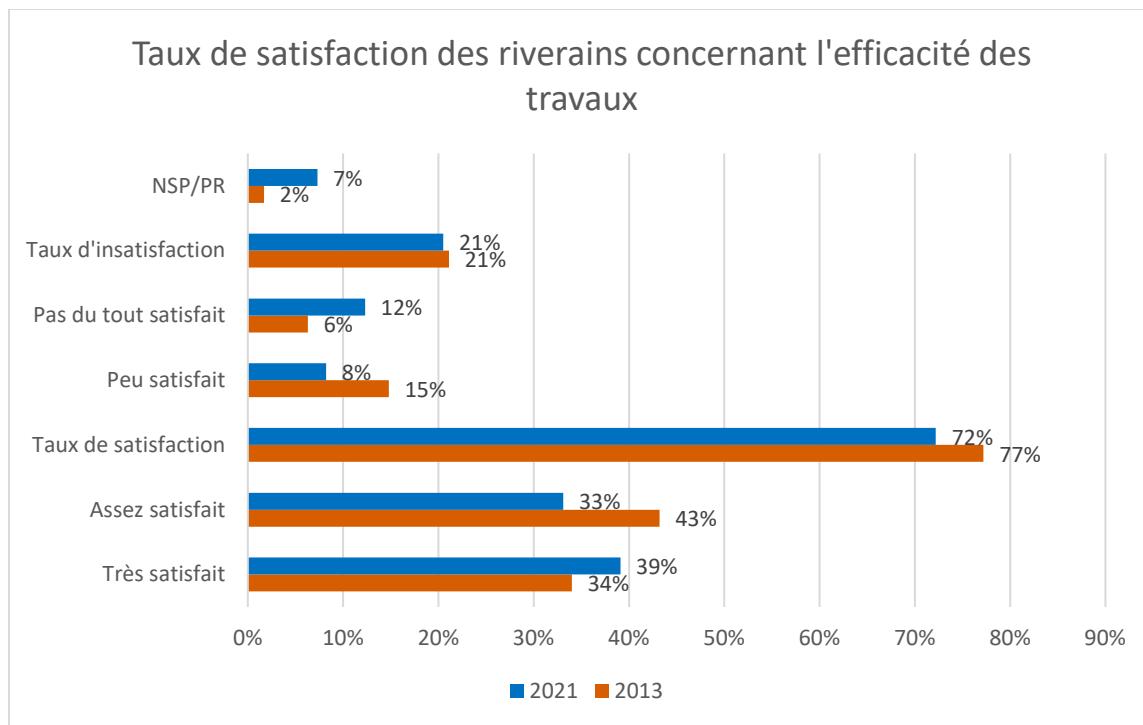


Figure 13: Taux de satisfaction des riverains concernant l'efficacité des travaux selon les répondants de 2013 à 2021

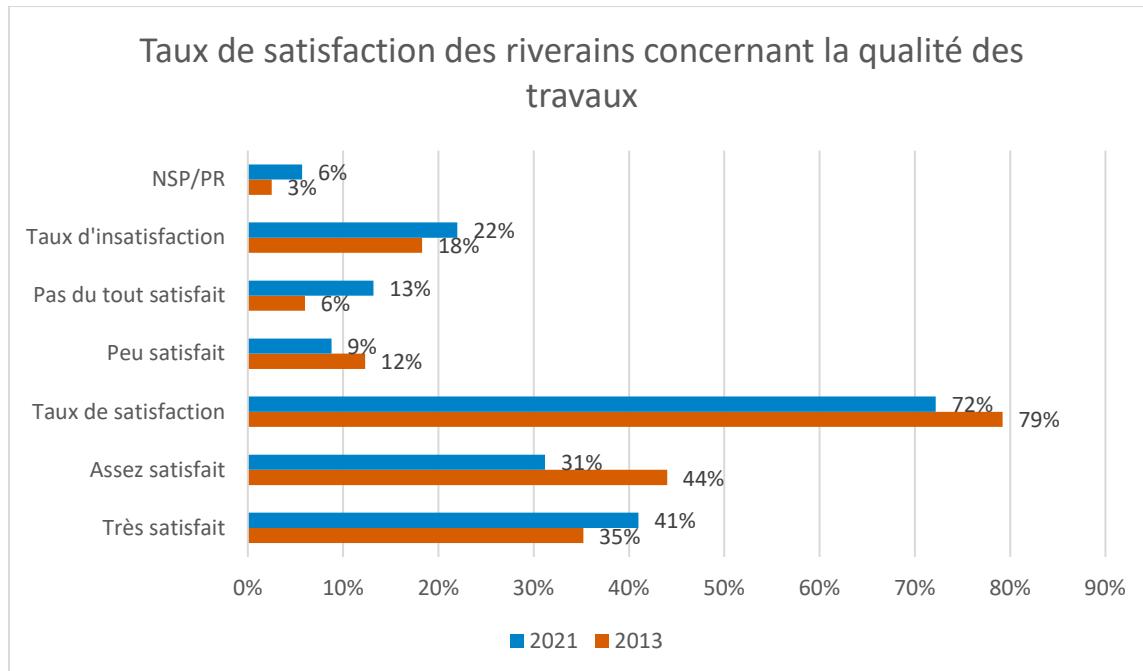


Figure 14: Taux de satisfaction des riverains concernant la qualité des travaux selon les répondants de 2013 à 2021

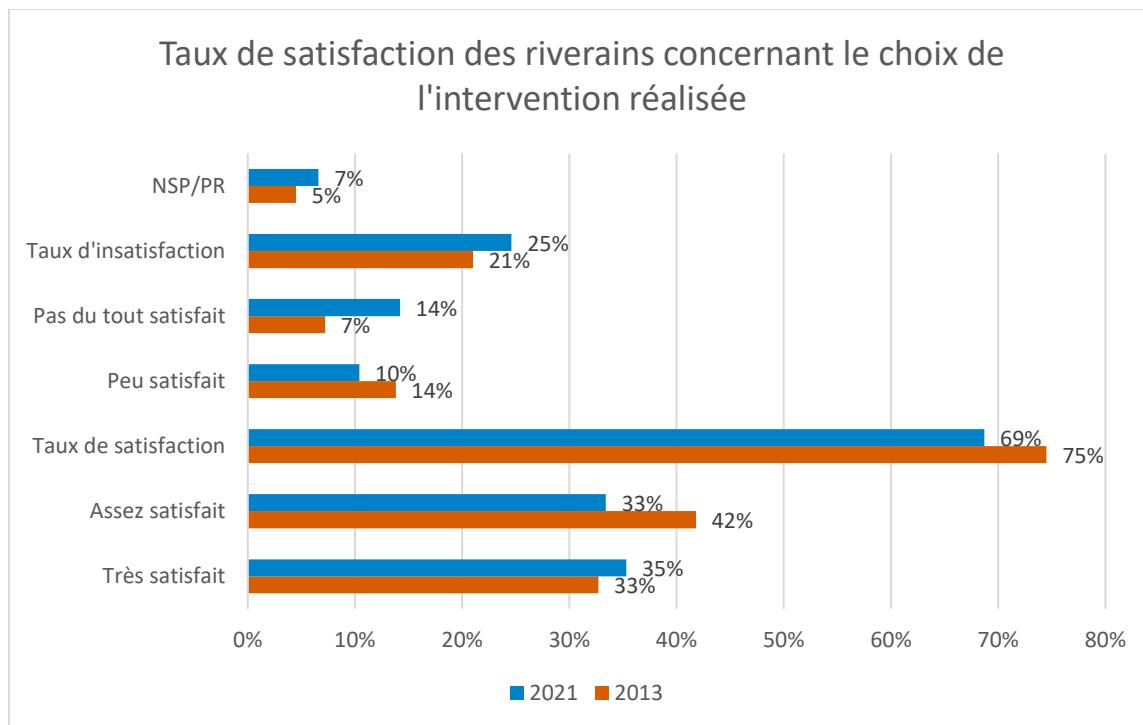


Figure 15: Taux de satisfaction des riverains concernant le choix de l'intervention réalisée selon les répondants de 2013 à 2021

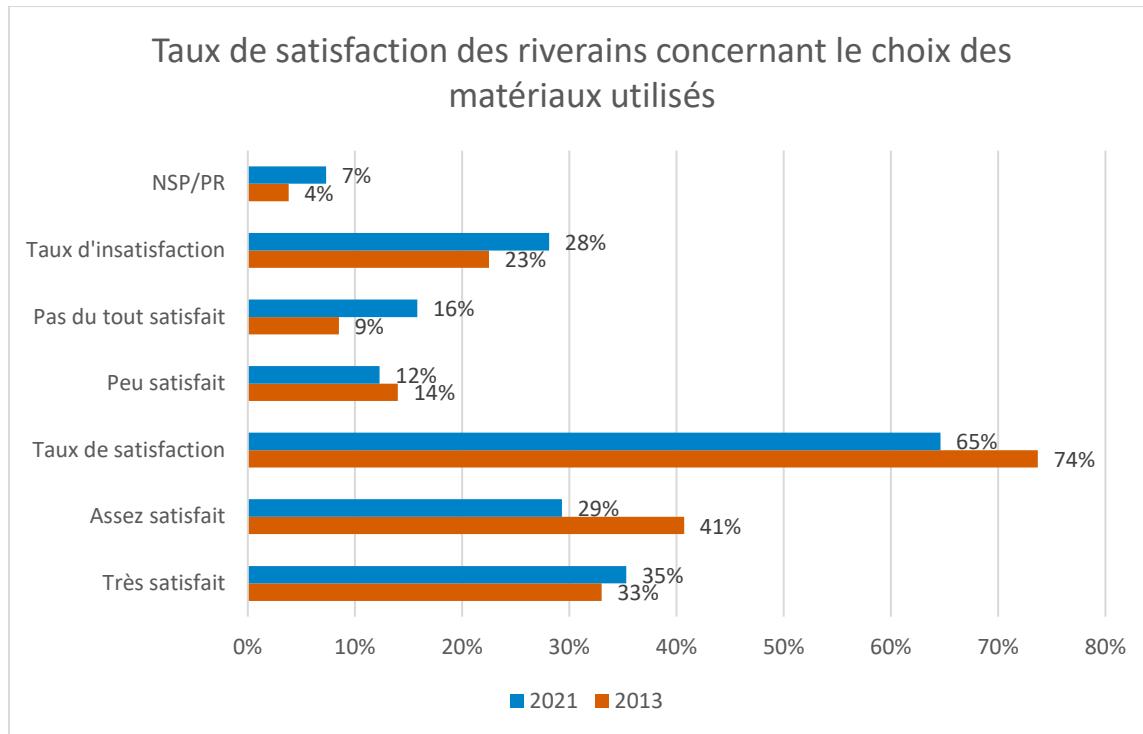


Figure 16: Taux de satisfaction des riverains concernant le choix des matériaux utilisés selon les répondants de 2013 à 2021

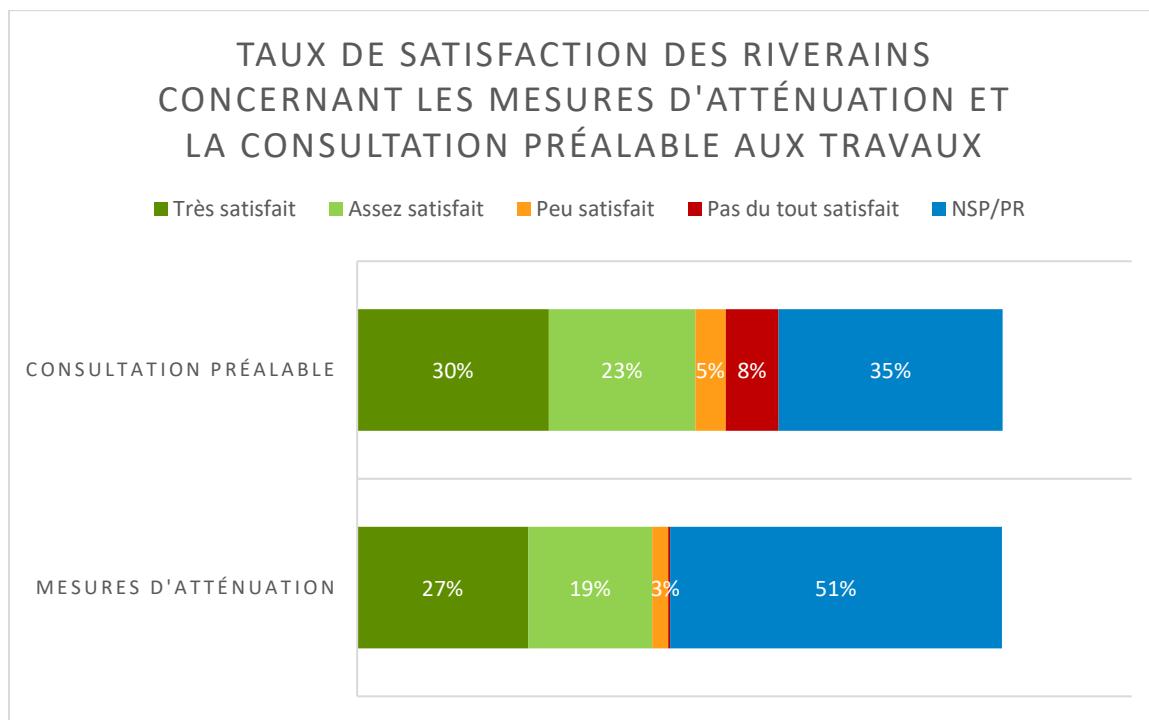


Figure 17: Taux de satisfaction des riverains concernant les mesures d'atténuation et la consultation préalable aux travaux selon les répondants de 2021

### 7.3 TAUX DE SATISFACTION PAR TYPE DE TRAVAUX EFFECTUÉS CHEZ LES RIVERAINS

Malgré le nombre plus faible de riverains ayant eu certains types d'aménagement, on peut tout de même constater que les taux de satisfaction les plus élevés en 2021 sont ceux associés aux travaux d'accès au lac et à l'implantation d'épis rocheux qui obtiennent respectivement 84% et 78% de taux de satisfaction. Les travaux d'empierrement suivent de près avec un taux de satisfaction de 76%. Il est donc notable que les travaux plus « lourds » obtiennent de meilleurs taux de satisfaction pour cette édition de l'enquête.

Ce sont les travaux de rechargement de sable ou de gravillon qui obtiennent le taux de satisfaction le plus faible (61%) en 2021, en plus de représenter le plus grand nombre d'interventions recensées (177). Un lien avec l'actualité est possible ici, alors que les travaux de rechargement effectués ont été critiqués à Saint-Gédéon notamment selon des articles de journaux publiés durant l'enquête téléphonique.

En comparaison avec 2013, seul le taux de satisfaction associé aux travaux d'accès au lac a augmenté (housse de trois points), alors que les taux de satisfaction associés aux travaux d'épis (un point), de rechargement (12 points) et d'empierrement (cinq points) ont tous diminué.

Tableau 17: Taux de satisfaction des riverains selon le type d'aménagement selon les répondants de 2013 et 2021

TAUX DE SATISFACTION	ACCÈS AU LAC		ÉPIS		RECHARGEMENT		EMPIERREMENT	
Année du sondage	2013	2021	2013	2021	2013	2021	2013	2021
Nombre de répondants	214	90	156	69	289	177	283	116
Très satisfait	44 %	61 %	44 %	59 %	30 %	37 %	38 %	48 %
Assez satisfait	37 %	23 %	35 %	19 %	43 %	24 %	43 %	28 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>81%</b>	<b>84 %</b>	<b>79 %</b>	<b>78 %</b>	<b>73 %</b>	<b>61 %</b>	<b>81%</b>	<b>76 %</b>
Peu satisfait	-	7%	-	15%	-	17%	-	15%
Pas du tout satisfait	-	9%	-	4%	-	21%	-	10%
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>-</b>	<b>16 %</b>	<b>-</b>	<b>19 %</b>	<b>-</b>	<b>38 %</b>	<b>-</b>	<b>25 %</b>
NSP/PR	-	0%	-	3%	-	1%	-	0%

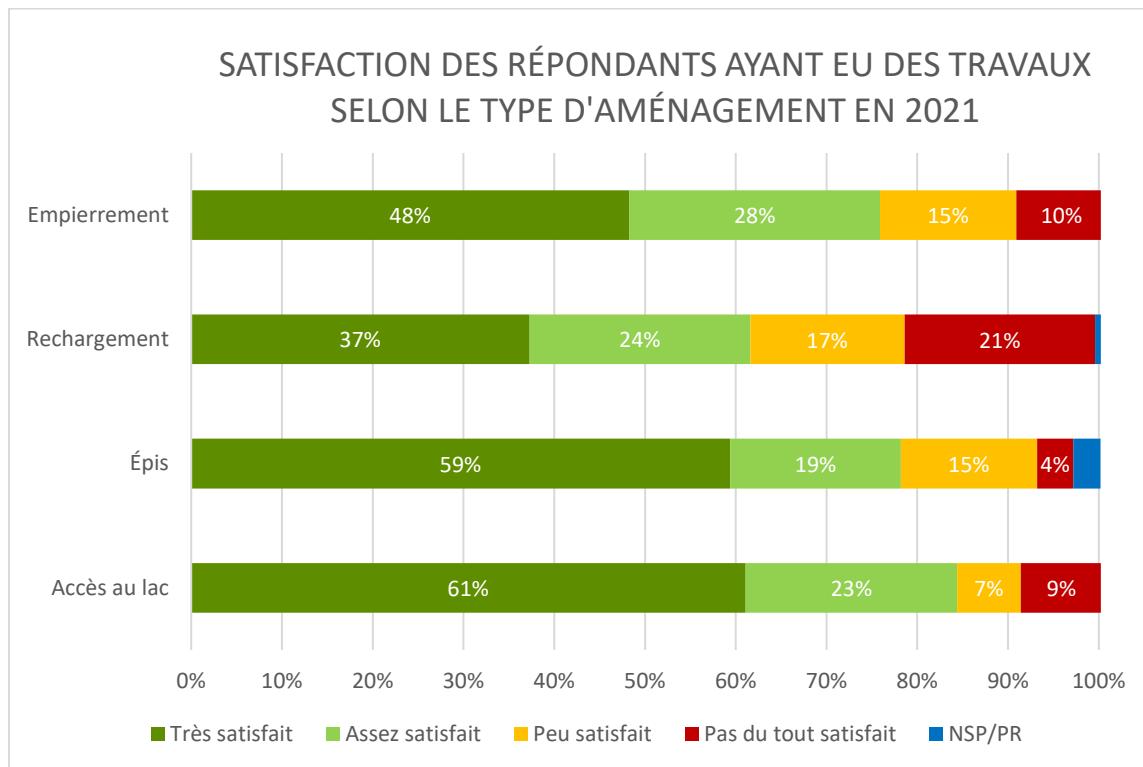


Figure 18: Taux de satisfaction des riverains selon le type d'aménagement en 2021

## 7.4 TAUX DE SATISFACTION PAR RAPPORT À L'INFORMATION REÇUE

Les taux de satisfaction des riverains par rapport à l'information reçue avant, pendant et après les travaux sont très semblables avec des valeurs de 43%, 48% et 45%, respectivement.

Le taux d'insatisfaction est cependant plus élevé pour ce qui est de l'information reçue avant les travaux (26%), alors que l'insatisfaction est moindre par la suite avec des taux de 12% pendant les travaux et de 15% après.

Depuis 1996, on note une tendance à la baisse des trois taux de satisfaction, passant de 73%-59%-54% à 43%-48%-45%. Le taux de satisfaction concernant l'information reçue **avant** les travaux, historiquement toujours plus élevé, est le plus bas en 2021.

Tableau 18: taux de satisfaction des riverains par rapport à l'information reçue avant, pendant et après les travaux selon les répondants de 2021

TAUX DE SATISFACTION - INFORMATION REÇUE EN 2021	AVANT	PENDANT	APRÈS
Très satisfait(e)	23 %	24 %	23 %
Assez satisfait(e)	20 %	24 %	22 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>43 %</b>	<b>48 %</b>	<b>45 %</b>
Peu satisfait(e)	16 %	3 %	5 %
Pas du tout satisfait(e)	9 %	9 %	10 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>26 %</b>	<b>12 %</b>	<b>15 %</b>
NSP/PR	31 %	40 %	40 %

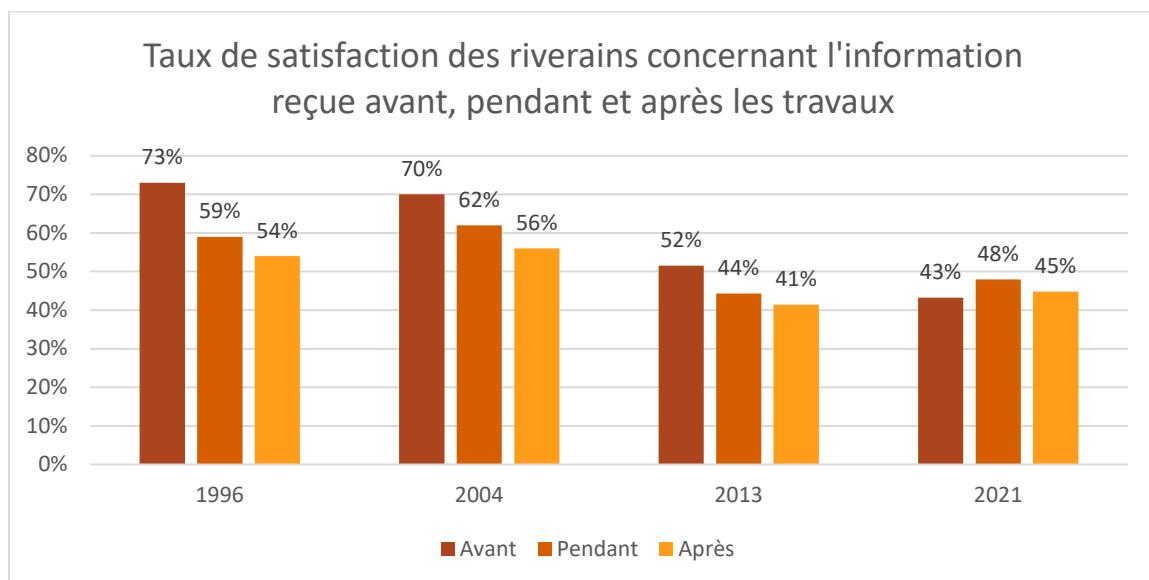


Figure 19: Taux de satisfaction des riverains concernant l'information reçue avant, pendant et après les travaux selon les répondants de 1996 à 2021

## 7.5 TAUX DE SATISFACTION PAR MUNICIPALITÉ

Les riverains d'Alma ont le taux de satisfaction le plus faible pour presque tous les types d'aménagement, soit les rampes d'accès à l'eau (61%), l'installation d'épis (33%), le rechargeement (38%) et l'installation d'empierrement (56%).

C'est Roberval qui obtient le score le plus faible avec un taux de satisfaction de 33% lorsqu'il est question des travaux de rechargeement de sable ou de gravillon. Pérignonka et Sainte-Monique obtiennent un score de 100%.

Les riverains les plus satisfaits des installations d'accès au lac sont ceux des municipalités de Pérignonka (100%), Saint-Félicien (100%) et Saint-Prime (100%) lorsqu'on ne garde que les municipalités avec un N supérieur à 2.

De la même façon, les épis satisfont davantage les riverains de Roberval (100%), Saint-Gédéon (100%) et Saint-Prime (83%) qui obtiennent un score parfait.

Les travaux de rechargeement, à l'image du taux de satisfaction global, ont les taux de satisfaction les plus faibles avec une moyenne de 59%. Les municipalités de Pérignonka et de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix sont celles représentant les plus hauts taux de satisfaction avec des scores de 100% et de 77%, respectivement. Les municipalités d'Alma et de Roberval affichent les plus faibles taux de satisfaction (38% et 33%).

Du côté des installations d'empierrement, ce sont les riverains de Pérignonka (100%), Saint-Prime (100%) et Saint-Félicien (94%) qui sont le plus satisfaits lorsqu'on ne garde que les municipalités avec un N supérieur à 2.

Tableau 19: Taux de satisfaction des riverains selon le type d'aménagement et selon la municipalité

INSTALLATION D'ACCÈS AU LAC, ESCALIERS, RAMPES DE MISE À L'EAU			INSTALLATION D'ÉPIS		RECHARGEMENT DE SABLE OU DE GRAVILLON		INSTALLATION D'EMPIERREMENT OU DE PERRÉS	
Municipalité	N	Taux de satisfaction	N	Taux de satisfaction	N	Taux de satisfaction	N	Taux de satisfaction
Alma	18	61 %	6	33 %	8	38 %	27	56 %
Chambord	25	88 %	15	80 %	33	73 %	22	68 %
Desbiens	0	-	0	-	0	-	1	100 %
Dolbeau-Mistassini	1	100 %	1	0 %	20	50 %	2	50 %
Métabetchouan-Lac.	4	75 %	18	78 %	22	77 %	7	86 %
Pérignonka	4	100 %	0	-	4	100 %	6	100 %
Roberval	8	88 %	4	100 %	3	33 %	8	88 %
Saint-Félicien	15	100 %	10	80 %	38	68 %	18	94 %
Saint-Gédéon	9	78 %	8	100 %	19	42 %	13	77 %
Saint-Henri-de-Taillon	2	100 %	1	100 %	14	50 %	7	72 %
Saint-Prime	3	100 %	6	83 %	15	53 %	3	100 %
Sainte-Monique	1	100 %	0	-	1	100 %	2	100 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	-	<b>69</b>	-	<b>177</b>	-	<b>116</b>	-

Le Tableau 16 décline les taux de satisfaction selon les divers aspects des travaux effectués chez les riverains selon la municipalité. On remarque des taux relativement plus élevés dans les municipalités de Péribonka, Saint-Prime et Chambord, alors que les municipalités de Dolbeau-Mistassini et Alma affichent des taux généralement plus bas.

*Tableau 20: Évaluation des travaux effectués chez le riverain selon la municipalité*

MUNICIPALITÉ	N	TAUX DE SATISFACTION					
		EFFICACITÉ DES TRAVAUX	QUALITÉ DES TRAVAUX	CHOIX DE L'INTERVENTION	CHOIX DES MATÉRIAUX	MESURES D'ATTÉNUATION	CONSULTATION PRÉALABLE
Alma	35	69 %	69 %	60 %	57 %	34 %	46 %
Chambord	62	76 %	76 %	73 %	69 %	42 %	50 %
Desbiens	1	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %
Dolbeau-Mistassini	23	52 %	61 %	57 %	48 %	44 %	61 %
Métabetchouan-Lac-à-la-Croix	36	75 %	75 %	72 %	70 %	56 %	47 %
Péribonka	10	90 %	90 %	90 %	90 %	50 %	60 %
Roberval	19	74 %	79 %	68 %	68 %	58 %	63 %
Saint-Félicien	63	75 %	75 %	70 %	67 %	46 %	48 %
Saint-Gédéon	28	64 %	57 %	57 %	54 %	50 %	64 %
Saint-Henri-de-Taillon	19	68 %	63 %	68 %	53 %	47 %	58 %
Saint-Prime	19	79 %	79 %	79 %	74 %	47 %	58 %
Sainte-Monique	2	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %

## 8. GESTION DU NIVEAU DU LAC SAINT-JEAN

Cette section porte sur les questions Q9 à Q10.1, posées aux 500 répondants du sondage. La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±4,0 % lorsque ce n'est pas précisé.

### 8.1 GESTION DU NIVEAU DES EAUX

Le taux de satisfaction pour la gestion du niveau du lac Saint-Jean se situe à 75% en 2021, soit une hausse de 10 points de pourcentage depuis 2013.

L'augmentation survient dans la catégorie « Très satisfait » qui a fait un bond de 12 points.

Tous ceux qui ont changé d'opinion entre 2013 et 2021 ont rejoint les rangs de ceux qui sont satisfaits de la gestion du niveau du lac Saint-Jean de Rio Tinto. En effet, ceux qui sont insatisfaits sont passés de 34% à 23%, soit 11 points de pourcentage, alors que le taux de NSP est demeuré à 2%.

Le taux de satisfaction est légèrement plus élevé chez les riverains saisonniers (78%) que chez les riverains établis de façon permanente (72%).

Tableau 21: Taux de satisfaction des riverains par rapport à la gestion du niveau du lac Saint-Jean de 1991 à 2021

TAUX DE SATISFACTION GESTION DU NIVEAU DU LAC SAINT-JEAN	1991	1996	2004	2013	2021
Nombre de répondants	-	-	583	600	500
Très satisfait	7 %	20 %	33 %	15 %	27 %
Assez satisfait	36 %	48 %	44 %	50 %	48 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>43 %</b>	<b>68 %</b>	<b>77 %</b>	<b>65 %</b>	<b>75 %</b>
Peu satisfait	33 %	21 %	15 %	23 %	14 %
Pas du tout satisfait	23 %	8 %	6 %	11 %	9 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>56 %</b>	<b>29 %</b>	<b>21 %</b>	<b>34 %</b>	<b>23 %</b>
NSP/PR	1 %	3 %	2 %	2 %	2 %

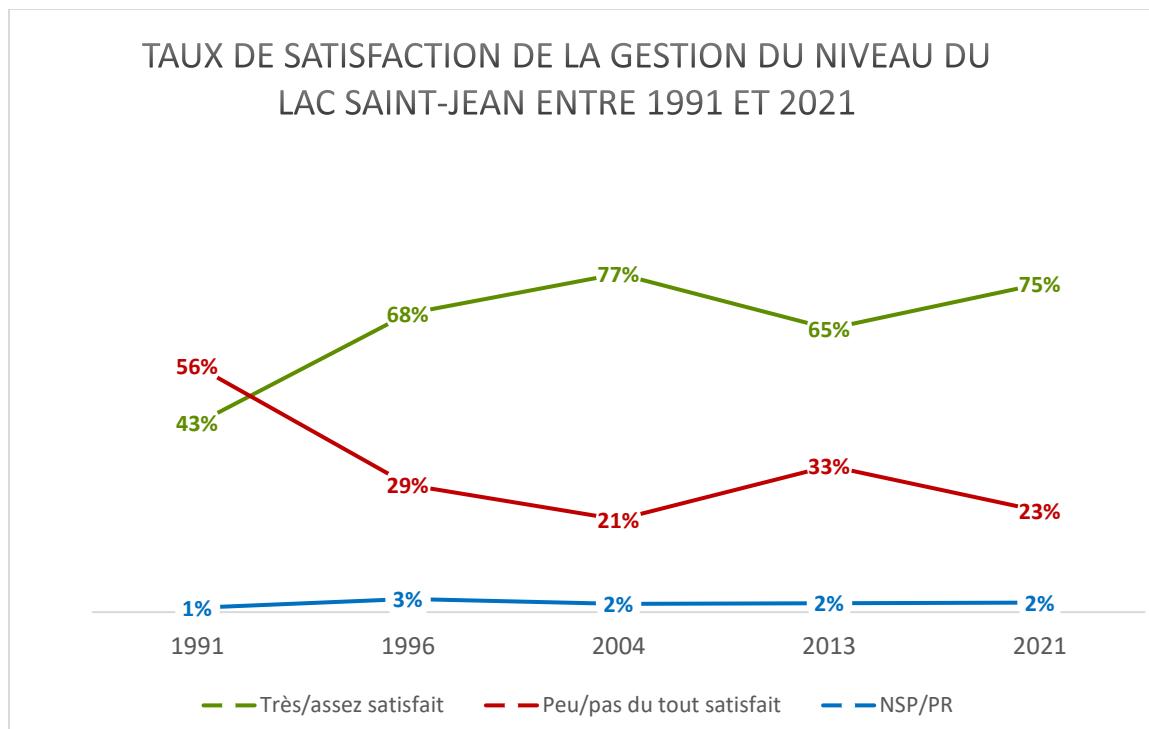


Figure 20: Taux de satisfaction des riverains par rapport à la gestion du niveau du lac Saint-Jean de 1991 à 2021

## 8.2 INFORMATION REÇUE CONCERNANT LA GESTION DU NIVEAU DES EAUX

Le taux de satisfaction global des riverains concernant l'information qu'ils reçoivent sur la gestion du niveau du lac Saint-Jean a diminué de 6 points de pourcentage, passant de 55% en 2013 à 49% en 2021.

Le taux d'insatisfaction, lui, est passé de 41% à 20%, soit une diminution de 21 points depuis 2013.

Un déplacement significatif s'est produit entre les « insatisfaits » qui sont allés vers les « NSP/PR ».

L'analyse séparée des réponses données par les riverains « avec travaux » et ceux « sans travaux » révèle que ceux « avec travaux » ont manifesté un plus grand taux de satisfaction que les autres (54% contre 40%). Le taux d'insatisfaction varie peu entre les deux catégories. La proportion de « NSP/PR », elle, est plus élevée pour les riverains n'ayant pas eu de travaux sur leur propriété depuis 1986 (38% contre 27%).

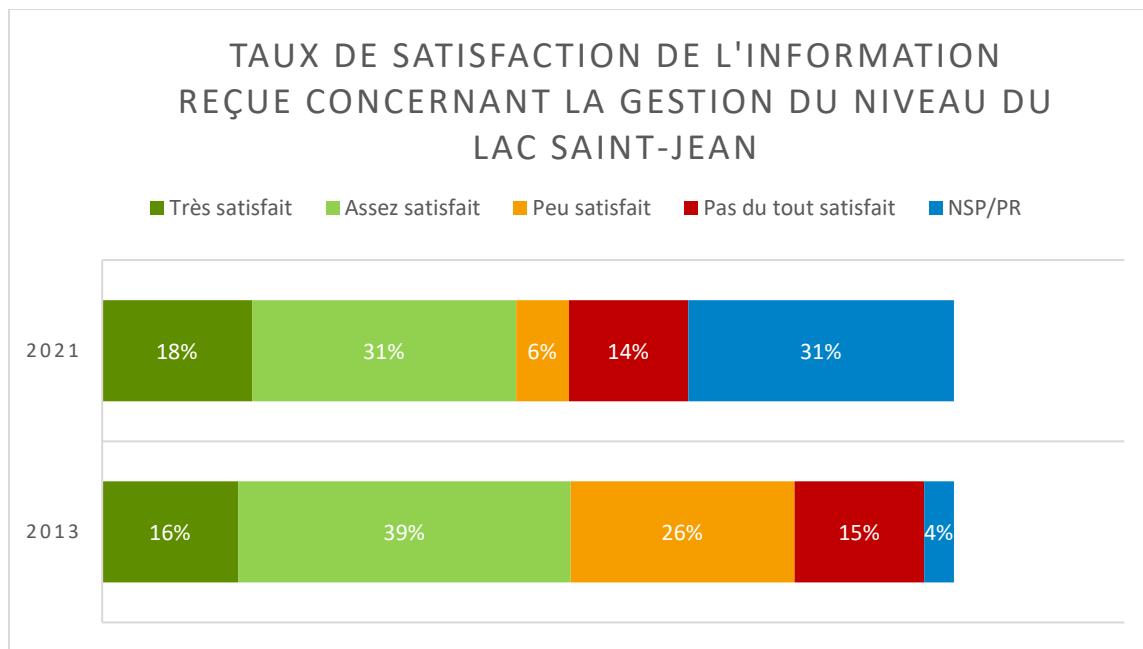


Figure 21: Taux de satisfaction des riverains par rapport à l'information reçue concernant la gestion du niveau du lac Saint-Jean selon les répondants de 2013 à 2021

Tableau 22: Taux de satisfaction des riverains par rapport à l'information reçue concernant la gestion du niveau du lac selon les répondants de 2021 répartis selon s'ils ont eu des travaux ou non sur leur propriété depuis 1986

TAUX DE SATISFACTION DES RIVERAINS PAR RAPPORT À L'INFORMATION REÇUE CONCERNANT LA GESTION DU NIVEAU DU LAC EN 2021 <sup>6</sup>	RIVERAINS AVEC TRAVAUX	RIVERAINS SANS TRAVAUX	TOUS LES RIVERAINS
Nombre de répondants	317	183	500
Marge d'erreur	±5,5 %	±7,2 %	±4,0 %
Très satisfait	21 %	12 %	18 %
Assez satisfait	33 %	28 %	31 %
<b>Taux de satisfaction</b>	<b>54 %</b>	<b>40 %</b>	<b>49 %</b>
Peu satisfait	7 %	5 %	6 %
Pas du tout satisfait	12 %	18 %	14 %
<b>Taux d'insatisfaction</b>	<b>19 %</b>	<b>23 %</b>	<b>20 %</b>
NSP/PR	27 %	38 %	31 %

<sup>6</sup> Dans cette section, la comparaison entre les riverains « avec travaux » et ceux « sans travaux » est présentée uniquement pour cette question (Q9.1) puisqu'elle est la seule pour laquelle les proportions des réponses divergeaient entre les deux catégories.

## 8.3 NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS LA GESTION DU NIVEAU DU LAC SAINT-JEAN

En 2021, ce sont 82% des riverains qui ont beaucoup ou moyennement confiance envers l'entreprise pour sa gestion du niveau du lac, soit une hausse de 2 points depuis 2013 (80%).

Puisque le taux de NSP/PR est demeuré le même, c'est donc dire que ceux qui ont changé d'idée entre 2013 et 2021 se sont déplacés vers la catégorie « beaucoup confiance » qui a grimpé de 10 points se chiffrant à 40%.

Tableau 23: Niveau de confiance des riverains envers Rio Tinto concernant la gestion du niveau du lac Saint-Jean de 1996 à 2021

NIVEAU DE CONFIANCE CONCERNANT LA GESTION DU NIVEAU DU LAC SAINT-JEAN	1996	2004	2013	2021
Beaucoup confiance	34 %	57 %	30 %	40 %
Moyennement confiance	49 %	34 %	50 %	42 %
<b>Beaucoup/Moyennement confiance</b>	<b>83</b>	<b>91 %</b>	<b>80 %</b>	<b>82 %</b>
Peu confiance	12 %	6 %	13 %	7 %
Pas du tout confiance	4 %	3 %	6 %	8 %
<b>Peu/Pas du tout confiance</b>	<b>16 %</b>	<b>9 %</b>	<b>18 %</b>	<b>15 %</b>
NSP/PR	1 %	1 %	2 %	2 %

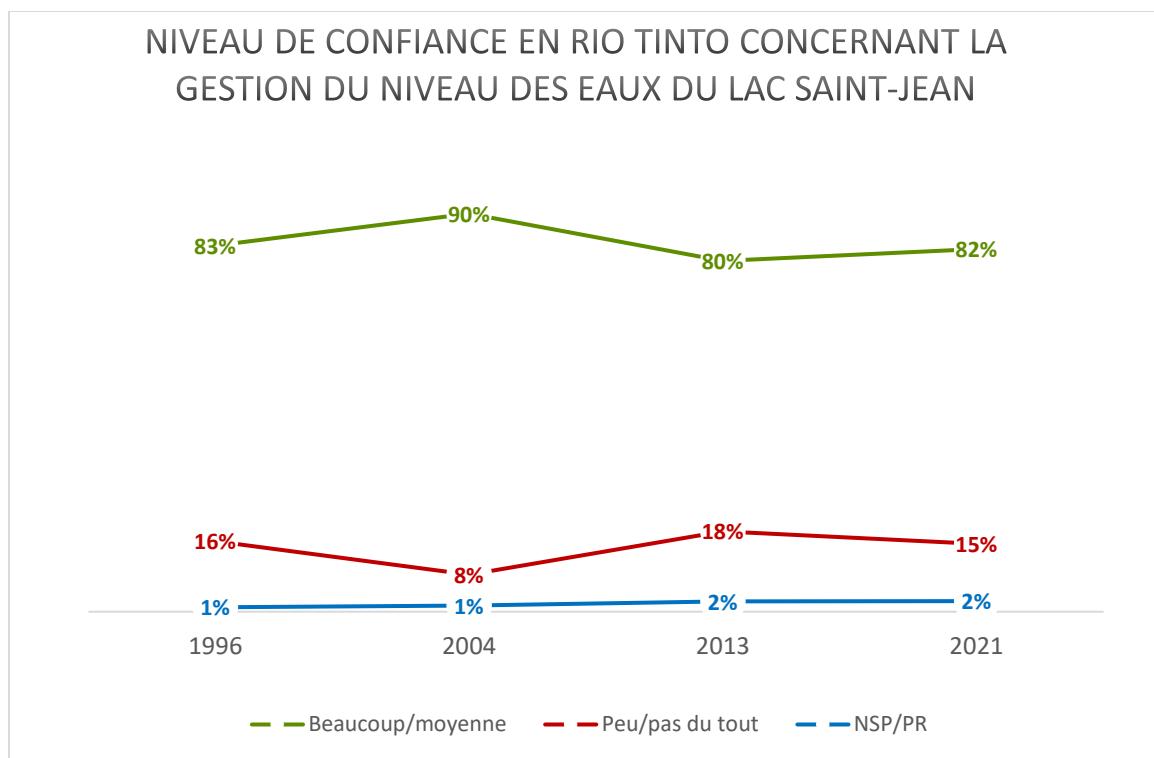


Figure 22: Niveau de confiance des riverains envers Rio Tinto concernant la gestion du niveau du lac Saint-Jean entre 1996 et 2021

## 8.4 CONNAISSANCE DES LIMITES DE NIVEAU DU DÉCRET GOUVERNEMENTAL 2018-2027

Les riverains ont un bon niveau de connaissances des limites de niveaux stipulés au décret 2018-2027, alors que 65% les connaissent et que seulement 16% ne les connaissent pas du tout.

Tableau 24: Niveau de connaissance des limites de niveau du décret 2018-2027

NIVEAU DE CONNAISSANCE DES LIMITES DE NIVEAU	2021
Oui	65 %
Un peu	6 %
Pas du tout	16 %
NSP/PR	13 %

## 9. ACTIVITÉS ESTIVALES DES RIVERAINS

Cette section porte sur les questions Q11 à Q13d, posées aux 500 répondants du sondage. La marge d'erreur associée à cet échantillon est de ±4,0 % lorsque ce n'est pas précisé.

### 9.1 ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS ESTIVALES PAR LES RIVERAINS

Globalement, pour ce qui est des activités pratiquées par les riverains du lac Saint-Jean, on note une baisse de la pratique de la pêche et de la navigation lourde, alors que la navigation légère et la baignade observent une très légère hausse.

La baignade compte une plus grande part d'adeptes réguliers à Saint-Henri-de-Taillon (79% de « plus de 2 fois par semaine »), Dolbeau-Mistassini (77%) et Saint-Félicien (74%).

Pour la navigation lourde, c'est à Pérignonka (30%), Dolbeau-Mistassini (27%) et Alma (23%) qu'elle est le plus souvent pratiquée tandis que la navigation légère l'est davantage à Saint-Félicien (48%), Saint-Henri-de-Taillon (47%) et Pérignonka (39%).

La pêche, elle, est davantage pratiquée à Pérignonka (29%), Saint-Félicien (29%) et Alma (23%).

Tableau 25: Activités sportives des riverains et des visiteurs permanents durant la période estivale

ACTIVITÉS SPORTIVES DES RIVERAINS ET DES VISITEURS PERMANENTS DURANT LA PÉRIODE ESTIVALE							
	Année	Plus de 2 fois/sem.	2 fois/sem.	1 fois/sem.	Moins de 1 fois/sem.	Jamais	NSP/PR
La baignade	2013	55 %	11 %	10 %	9 %	14 %	2 %
	2021	65 %	3 %	5 %	10 %	16 %	0 %
La navigation lourde comme le bateau à moteur, la voile, etc..	2013	39 %	8 %	8 %	4 %	39 %	2 %
	2021	17 %	5 %	5 %	3 %	69 %	1 %
Les randonnées en embarcation motorisée légère	2013	29 %	7 %	10 %	8 %	44 %	2 %
	2021	30 %	7 %	11 %	14 %	36 %	1 %
La pêche	2013	37 %	5 %	8 %	8 %	41 %	2 %
	2021	19 %	5 %	10 %	10 %	56 %	1 %

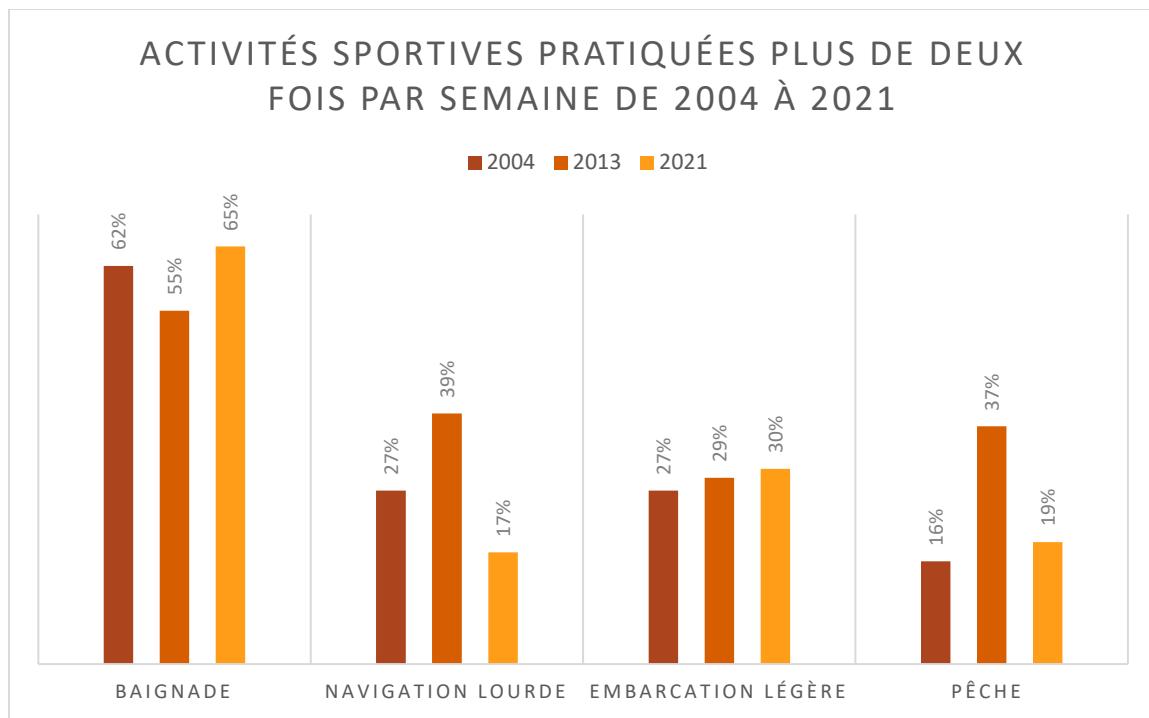


Figure 23: Activités sportives pratiquées plus de deux fois par semaine par les riverains de 2004 à 2021

Le nombre de personnes qui passent l'été sur chaque propriété a nettement diminué depuis 2013 alors que la proportion de « deux personnes et moins » est passée de 49% à 75%, alors que la proportion de « trois personnes et plus » a chuté de 26% entre 2013 et 2021. La majorité (61%) des riverains sont deux à passer l'été sur leur propriété au bord du lac Saint-Jean

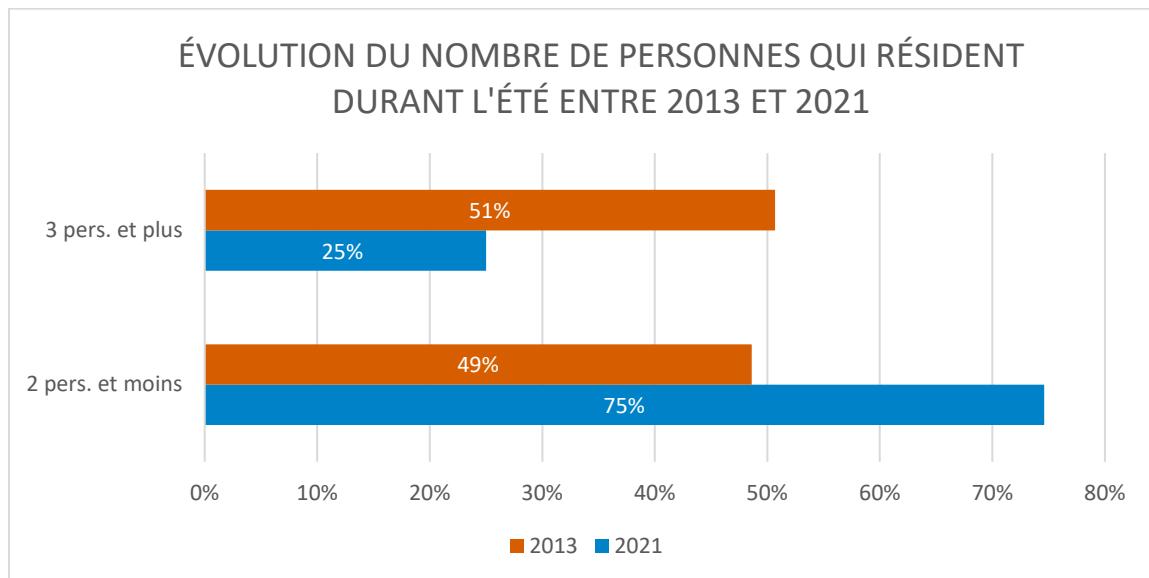


Figure 24: Évolution du nombre de personnes résidant durant l'été entre 2013 et 2021

Tableau 26: Nombre de personnes qui résident durant l'été en 2013 et en 2021

NOMBRE DE PERSONNES QUI RÉSIDENT DURANT L'ÉTÉ	2013	2021
Aucune	1%	1%
1 personne	6%	13%
2 personnes	42%	61%
3 personnes	12%	7%
4 personnes	15%	9%
5 personnes	5%	2%
6 personnes	5%	3%
Plus de 6 personnes	14%	3%
NSP/PR	1%	0%

## 10. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

### 10.1 CONCLUSION

Cette étude portant sur un échantillon légèrement plus petit (500) que celui de l'édition 2013 (600) apportait notamment la nouveauté d'inclure des répondants n'ayant pas eu de travaux sur leur propriété riveraine. Ceux-ci représentaient près du tiers des répondants.

Le sondage a permis notamment de rendre compte de la satisfaction des riverains du lac Saint-Jean qui sont majoritairement plus âgés et de plus en plus résidents à l'année. Il a aussi permis de constater que les taux de satisfaction sont demeurés relativement stables alors que le niveau d'information et de connaissance des riverains a globalement diminué. Pour ce qui est des sources d'information, il semble qu'il existe un manque à combler pour rejoindre les riverains.

Le taux de satisfaction par rapport aux travaux effectués varie quant à lui selon la municipalité, mais également selon le type d'aménagement et selon la composante du travail effectué (consultations, mesures d'atténuation, choix des matériaux, etc.).

Concernant la gestion du niveau du lac Saint-Jean, le taux de satisfaction demeure stable et le niveau de confiance s'accroît de deux points de pourcentage.

### 10.2 RECOMMANDATIONS

Voici une liste de recommandations qui pourraient aider et bonifier la démarche de Rio Tinto auprès des riverains du lac Saint-Jean dans les prochaines années. **Il est toutefois à noter que celles-ci peuvent compliquer la comparaison avec les éditions précédentes, voir la rendre impossible.**

1. Constituer une base de données de numéros de téléphone plus grande à l'avance en y intégrant les numéros de cellulaires par géolocalisation;
2. Envisager une formule d'enquête mixte, soit par courriel et par téléphone, ou entièrement numérique (constitution d'une banque de courriel nécessaire au préalable).
3. Optimiser l'utilisation des outils numériques à la disposition de l'entreprise pour rejoindre davantage les riverains du lac Saint-Jean (ex. : votreriotintoslsj.com).
4. Réviser et adapter le questionnaire afin de:
  - a. Confirmer que le répondant est bel et bien riverain du lac Saint-Jean
  - b. Confirmer que le répondant connaît l'existence du PSB
  - c. Offrir un choix « non applicable » en plus du « NSP/PR » avec justification
  - d. Adapter les questions posées concernant les travaux chez le riverain selon le temps écoulé depuis ces travaux

## **ANNEXE 1**

### **QUESTIONNAIRE**

# QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE 2021

Lieu de résidence : \_\_\_\_\_

Bonjour (Bonsoir), mon nom est \_\_\_\_\_ de Ténor Marketing. Nous effectuons présentement un sondage concernant les travaux de stabilisation des berges du lac Saint-Jean réalisés au cours des dernières années par Rio Tinto.

Question d'entrée : Depuis 1986, à votre connaissance, est-ce que des travaux de stabilisation ont été réalisés chez vous?

- Oui.
- Non (pas eu de travaux) Ne pas poser les questions 6 à 8.3

Q1 - Depuis 1986, il existe un programme pour stabiliser les berges du lac Saint-Jean. Où avez-vous LE PLUS entendu parler de ce programme? \*Question à poser en rotation\*

- Dans les médias en général
- Dans l'infolettre « Berges en Bref »
- Par votre municipalité
- Par votre association de riverains
- Par un représentant de Rio Tinto
- Par le site Internet d'Énergie Électrique de Rio Tinto
- Par le Conseil de gestion durable du lac Saint-Jean et son site Internet « Un lac pour tous »
- Combinaison de ces réponses
- Autres
- NSP/PR

Q2 - Est-ce que votre association de riverains vous a parlé d'un programme pour stabiliser les berges du lac Saint-Jean?

- Oui
- Non
- NSP/PR

Q3 - Diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout informé(e) sur ce programme?

- Très informé(e)
- Assez informé(e)
- Peu informé(e)
- Pas du tout informé(e)
- NSP/PR

Q4 - De façon générale, quelle évaluation faites-vous de l'ensemble des travaux réalisés pour stabiliser les berges autour du lac Saint-Jean? Diriez-vous que ces travaux sont...

- Très bien faits
- Assez bien faits
- Assez mal faits
- Très mal faits
- NSP/PR

Q5 - En général, êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de l'efficacité des travaux contre l'érosion?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**PARLONS MAINTENANT DES DIVERS TYPES DE TRAVAUX DE STABILISATION DES BERGES QUI ONT ÉTÉ EFFECTUÉS CHEZ VOUS AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES.**

Q6 - De façon générale, quelle évaluation faites-vous de l'ensemble des travaux effectués chez vous. Êtes-vous...

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q6a – Pourriez-vous me préciser à quelle période ces travaux ont été réalisés?

- Dans la dernière année
- De 2 à 5 ans
- De 5 à 10 ans
- Il y a plus de 10 ans
- Je ne sais pas

Q7 - A-t-on réalisé chez vous des travaux d'installation d'accès au lac, escaliers, rampes de mise à l'eau ou descente de chaloupes?

- Oui. Allez à Q7a
- Non. Allez à Q7.1
- NSP/PR. Allez à Q7.1

Q7a - Êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des installations d'accès au lac, escaliers, rampes de mise à l'eau ou descente de chaloupes?

- Très satisfait(e)

- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q7.1 - A-t-on réalisé chez vous des travaux d'installation d'épis (aménagement de pierres qui avance dans le lac et qui est perpendiculaire à la berge) ?

- Oui. *Allez à Q7.1a*
- Non. *Allez à Q7.2*
- NSP/PR. *Allez à Q7.2*

Q7.1a - Êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de ces installations d'épis?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q7.2 - A-t-on réalisé chez vous des travaux de rechargements de sable ou de gravillon?

- Oui. *Allez à Q7.2a*
- Non *Allez à Q7.3*
- NSP/PR *Allez à Q7.3*

Q7.2a - Êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des travaux de rechargements de sable ou de gravillon?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q7.3 - A-t-on réalisé chez vous des travaux d'installation d'empierrement ou de perrés (pierres sur le bord de la berge)?

- Oui. *Allez à Q7.3a*
- Non. *Allez à 7.4*
- NSP/PR *Allez à 7.4*

Q7.3a - Êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de ces installations d'empierrement ou de perrés?

- Très satisfait(e)

- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q8 - Êtes-vous très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de l'information que vous avez reçue des représentants de Rio Tinto?

Q8a - Avant le début des travaux?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q8b - Pendant les travaux?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q8c - Après les travaux?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q8.1 - Concernant les travaux qui ont été réalisés chez vous, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de...

Q8.1a - l'efficacité de ces travaux?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q8.1b - de la qualité de ces travaux?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**Q8.1c - du choix de l'intervention réalisée?**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**Q8.1d - du choix des matériaux utilisés?**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**Q8.2 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) des mesures mises en place pour minimiser les impacts durant les travaux? (ex : bruit, circulation, heures de travail, affichage, etc.) ?**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**Q8.3 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la consultation qui a été réalisée avant le début des travaux par les représentants de Rio Tinto?**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**PARLONS MAINTENANT DU NIVEAU DU LAC SAINT-JEAN.**

**Q9 - Pourriez-vous nous dire dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) de la gestion du niveau du lac Saint-Jean? Êtes-vous...**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

**Q9.1 - Pourriez-vous nous dire dans quelle mesure vous êtes satisfait de l'information que vous recevez de Rio Tinto sur la gestion du niveau du lac Saint-Jean? Êtes-vous...**

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- NSP/PR

Q10 - Faites-vous beaucoup, moyennement, peu ou pas du tout confiance à la compagnie Rio Tinto pour la gestion du niveau des eaux du lac Saint-Jean?

- Beaucoup
- Moyennement
- Peu
- Pas du tout
- NSP/PR

Q10.1 - Connaissez-vous les limites de niveau du lac Saint-Jean, telles que stipulées dans le décret gouvernemental 2018-2027?

- Oui
- Un peu
- Pas du tout
- NSP/PR

**NOUS ALLONS MAINTENANT VOUS POSER CERTAINES QUESTIONS QUI VONT  
NOUS PERMETTRE D'ESTIMER LE NOMBRE D'UTILISATEURS DU LAC SAINT-JEAN  
ET LEURS ACTIVITÉS DURANT L'ÉTÉ.**

Q11 - En moyenne, combien de personnes habitent votre résidence du lac Saint-Jean durant la période estivale?

- Aucune
- 1 personne
- 2 personnes
- 3 personnes
- 4 personnes
- 5 personnes
- 6 personnes
- Plus de 6 personnes
- NSP/PR

Q13 - Durant la période estivale, à quelle fréquence toutes les personnes qui habitent votre résidence, incluant vos visiteurs permanents, pratiquent-elles les activités suivantes?

Q13a - La baignade?

- Plus de 2 fois par semaine
- 2 fois par semaine

- 1 fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine
- Jamais
- NSP/PR

Q13b - La navigation lourde comme le bateau à moteur, la voile, etc.?

- Plus de 2 fois par semaine
- 2 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine
- Jamais
- NSP/PR

Q13c - Les randonnées en embarcation motorisée légère comme le pédalo, la planche à voile, le canot, la moto marine, le kayak, la planche à pagaie?

- Plus de 2 fois par semaine
- 2 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine
- Jamais
- NSP/PR

Q13d - La pêche?

- Plus de 2 fois par semaine
- 2 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine
- Jamais
- NSP/PR

### VOICI ENFIN QUELQUES QUESTIONS QUI NOUS AIDERONT À COMPARER VOS RÉPONSES AVEC CELLES DES AUTRES PARTICIPANTS AU SONDAGE.

Q14 - Votre résidence au bord du lac est-elle...

- Votre résidence principale
- Votre résidence secondaire
- NSP/PR

Q15 - Êtes-vous propriétaire ou locataire riverain du terrain?

- Propriétaire
- Locataire
- NSP/PR

Q16 - Depuis quand êtes-vous riverain(e) à cet endroit?

- Moins de 5 ans
- 5 à 9 ans
- 10 à 14 ans
- 15 à 19 ans
- 20 à 24 ans
- 25 ans et plus
- NSP/PR

Q17 - Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous?

- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65 ans et plus
- Ne souhaite pas le préciser

Q20 - Dans laquelle des catégories suivantes se situe le revenu annuel total, avant impôts et déductions, de tous les membres de votre foyer, en vous incluant?

- Moins de 40 000 \$
- 40 001 \$ à 60 000 \$
- 60 001 \$ à 80 000 \$
- 80 001 \$ à 100 000 \$
- Plus de 100 000 \$
- Ne souhaite pas le préciser

Q22 - Sexe du répondant

- Masculin
- Féminin
- Ne souhaite pas le préciser



# TRANSFERT

Environnement et Société

94, rue Jacques-Cartier Est  
Bureau 302  
Chicoutimi (Québec) G7H 1Y3

418 973-7799