

# Enquête et audiences publiques

Programme de stabilisation des berges 2017-2026

Réponses aux questions écrites de la  
Commission (document DQ7)

Réponses à Q1; Q3 à Q7 et Q9 à Q19

**ENQUÊTE ET AUDIENCES PUBLIQUES**  
**PROGRAMME DE STABILISATION DES BERGES DU LAC SAINT-JEAN**

---

---

Destinataire : M. Michel Germain, président de la Commission du BAPE

---

Objet : Lettre de transmission de documents

---

Expéditeur : Rio Tinto

---

Date de demande des documents : 18 mai 2017 – Questions écrites de la Commission (DQ7)

---

Date de dépôt des documents : 30 mai 2017

M. le président,

Tel qu'entendu, Rio Tinto remet à la Commission 10 copies imprimées ainsi qu'une copie électronique des documents suivants :

- Réponses à 17 des 19 questions écrites reçues le 18 mai (document DQ7)
- En annexe, Rio Tinto dépose également le document complémentaire suivant :
  - Capsule « Suivi des requêtes et plaintes », en lien avec la question Q19.
- Les réponses aux questions Q2 et Q8 vous parviendront ultérieurement.



---

Jean-François Gauthier

Directeur général – Énergie électrique  
Rio Tinto

**Q1.** *Depuis le prolongement du décret 978-2006 reconduisant le Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean 2017-2026 pour une durée d'un an (2017), des travaux ont-ils été exécutés sur les berges du lac Saint-Jean ? Si oui, veuillez les décrire ainsi que les autres travaux qui sont prévus être réalisés pendant cette période.*

**Rép. :** Oui, des travaux ont été effectués depuis le prolongement du décret 978-2006 reconduisant le Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean jusqu'au 31 décembre 2017. Rio Tinto a également établi sa programmation préliminaire de travaux, en fonction de l'arpentage des plages, des requêtes et plaintes reçues et des divers suivis réalisés conformément à ce qui est proposé dans l'étude d'impact.

Les travaux suivants ont été effectués au cours du printemps 2017 :

- Reconfiguration des ruisseaux Savard et Ptarmigan dans le secteur de Dolbeau-Mistassini.
- Collaboration aux travaux d'aménagement de deux épis en éventails sur le territoire du Parc national de la Pointe-Taillon.
- Nivellement des matériaux de rechargement de plage déposés à l'automne 2016, également effectué dans les secteurs de Saint-Gédéon-sur-le-Lac à Saint-Gédéon et Racine-sur-mer à Dolbeau-Mistassini.

Actuellement, la programmation préliminaire de travaux de l'automne 2017 prévoit des rechargements de plage dans les secteurs de Saint-Gédéon-sur-le-Lac à Saint-Gédéon (en lien avec la problématique de Belle-Rivière), du Grand marais de Métabetchouan et du marais Bolduc à Métabetchouan-Lac-à-la-Croix, de la plage Robertson à Mashteuiatsh et du chemin Villeneuve à Saint-Félicien. Comme à chaque printemps, des travaux d'adoucissement de talus dans certains secteurs de plage sont également prévus avant le 24 juin 2017. Enfin, une intervention à la Pointe Langevin à Dolbeau-Mistassini fait aussi partie de la programmation de travaux 2017.

Rappelons que certains secteurs peuvent être ajoutés ou retirés de cette programmation préliminaire en fonction des conditions climatiques rencontrées, de l'évolution des sites et des consultations réalisées. Notamment, en raison de la crue printanière 2017 très supérieure à la normale, les secteurs de plage feront l'objet d'un arpentage exceptionnel en juin, en plus de l'inspection annuelle des berges réalisée au printemps (secteurs de plage et secteurs sans plage). Les résultats de ces suivis pourraient influencer la programmation de travaux. Finalement, mentionnons que tous les travaux planifiés sont conditionnels à l'obtention des autorisations requises.

**Q3.** *À quelques reprises dans l'étude d'impact, il est mentionné que l'érosion et le recul des berges du lac Saint-Jean ne sont pas seulement la conséquence du rehaussement du niveau du lac, mais qu'ils résultent aussi du déboisement et de l'artificialisation des berges. En outre, les risques associés à l'érosion, notamment les dommages causés par l'action des vents et des vagues, seraient amplifiés par des pratiques telles que « la présence de résidences trop près de l'eau, la présence d'ouvrages disparates pour contrer l'ensablement, des ouvrages de soutènement injustifiés, l'empiètement dans la bande riveraine et l'accroissement de l'engazonnement dans les plages rechargées » (PR3.1, p. 5-58 et 9-8).*

*Veuillez quantifier ou qualifier l'importance du déboisement et d'autres pratiques d'utilisation des berges en tant que source des problèmes que le Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean cherche à régler ou prévenir ?*

**Rép.** : Dans le cadre de la réponse QC-29 de la première série de questions (PR5.1), l'impact anticipé sur l'efficacité du Programme de stabilisation des berges en lien avec les diverses pratiques d'utilisation des berges a été abordé. Les risques liés à la dévégétalisation et l'artificialisation des berges varient selon la nature des rives. Dans les secteurs de plage, la fragilisation du haut de plage peut se traduire par une augmentation de la fréquence des travaux de rechargement ou par des rechargements plus volumineux.

Dans les secteurs sans plage, les risques sont plus importants et peuvent engendrer des problématiques d'érosion supplémentaires pour des berges autrement stables. En conséquence, des travaux d'empierrement ou autres mesures de protection de la berge peuvent devenir nécessaires dans ces secteurs, augmentant ainsi la portée du Programme.

Rappelons également que les aménagements riverains (terrasses, aménagement paysagé, bâtiments connexes, etc.) mis en place dans la zone tampon qui absorbe l'énergie de la vague en période de sollicitation exceptionnelle se retrouvent à risque d'être endommagés, en plus de nuire à la protection du haut de talus.

Enfin, dans le cadre du projet « Des racines pour notre lac » de l'Organisme de bassin versant Lac-St-Jean, un important travail de caractérisation des bandes riveraines du lac Saint-Jean est en cours depuis 2015. Ce projet auquel Rio Tinto collabore a pour objectif « d'améliorer la situation actuelle en instaurant auprès des municipalités et des propriétaires riverains de bonnes habitudes en matière de gestion des bandes riveraines ».

[http://www.obvlacstjean.org/files/user/bloc\\_document/flyers\\_m5\\_final\\_print\\_1.pdf](http://www.obvlacstjean.org/files/user/bloc_document/flyers_m5_final_print_1.pdf)

**Q4.** *Au regard de la gestion du lac Saint-Jean en contexte de changements climatiques, le post traitement des variables climatiques consiste en des ajustements (correction par variance) rendus nécessaires par la différence entre une simulation des conditions passées et les données disponibles (PR5.1.2, annexe T). Il est expliqué que le biais est issu des imperfections des modèles. Mais le biais pourrait être également causé par des ajustements qui ont été faits aux séries observées par les stations de mesure, ou encore causé par le fait que la station de donnée n'est pas entièrement représentative du milieu dans lequel elle est installée (milieu ouvert exposé au vent et à l'ensoleillement, présence de bâtiments chauffés ou climatisés, etc.). Veuillez expliquer si ces éléments sont pris en compte dans le post-traitement ?*

**Rép.** : Notre modèle hydrologique a été calibré avec nos séries de données observées aux stations de mesures. Celles-ci peuvent être imparfaites, biaisées ou non représentatives du milieu dans lequel elles sont installées, cependant la paramétrisation de notre modèle hydrologique en tient compte.

Ce modèle ainsi calibré est notre meilleur prédicteur des apports sachant que nos intrants météo ne sont jamais parfaits. En contexte de changement climatique, tel que mentionné à la réponse à la question QC-88 de l'annexe 14 (PR5.1.2), nous n'avons utilisé que les approches basées sur la perturbation des observations (PQM). Il est de notre avis qu'il est préférable de perturber nos observations imparfaites sans les « post-traiter » puisque notre modèle hydrologique est calibré pour être optimal en présence de données imparfaites non post-traitées.

**Q5.** *La dérive de sédiments peut causer des problèmes à l'embouchure de petits cours d'eau. Pourrait-on y remédier et, si oui, veuillez expliquer ce qui est prévu dans les mesures de suivi ?*

**Rép.** : Remédier de façon permanente à la déviation de certaines embouchures de cours d'eau localisés principalement dans les secteurs de plages pourrait engendrer des impacts environnementaux ainsi que des impacts sur les zones de plages adjacentes.

Chaque cas doit être analysé de façon spécifique afin d'établir l'approche optimale pour le secteur concerné. Tel que décrit au tableau QC-10 des réponses à la première série de questions (PR5.1), les variantes d'intervention proposées dans le cadre du Programme consistent à la non-intervention, à la reconfiguration de l'embouchure ou à l'aménagement d'un lit de petites pierres pour favoriser un écoulement vers le lac (structure d'auto-nettoyage). Le choix de la variante repose sur le potentiel biophysique du cours d'eau, sur la situation historique et sur l'évaluation des impacts que génèrent ces accumulations de sédiments, notamment sur la qualité de la plage à proximité des cours d'eau et sur la sécurisation des abords.

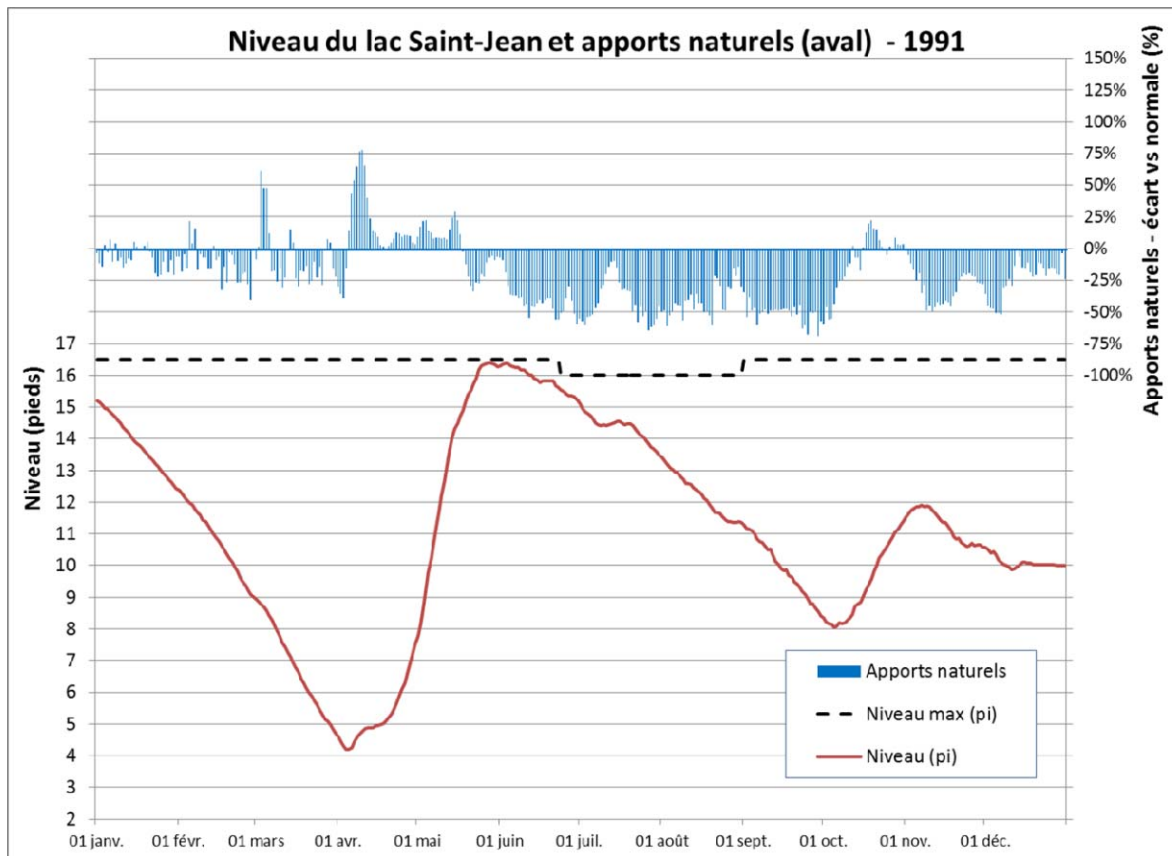
Considérant que les plages sont des zones qui évoluent aux grés des conditions climatiques et des différents transports sédimentaires, des suivis sont réalisés en continu et ces interventions doivent être ajustées. Le Programme 2017-2026 propose de maintenir un suivi via des survols hélicoptérés, des inspections et des visites sur demande. Il propose également de maintenir les différentes variantes d'intervention utilisées dans le passé.

**Q6 :** *Quel a été l'effet de l'aménagement des réservoirs Manouane et Passes-Dangereuses sur les niveaux d'eau du lac Saint-Jean (maximum, moyen et minimum) à l'été ? À l'automne ? En distinguant bien les deux périodes.*

**Rép.** : L'impact de la régularisation résultant de la présence de l'ensemble des barrages de Rio Tinto Alcan a été déposé lors des audiences du 10 mai en soirée (Document DA15).

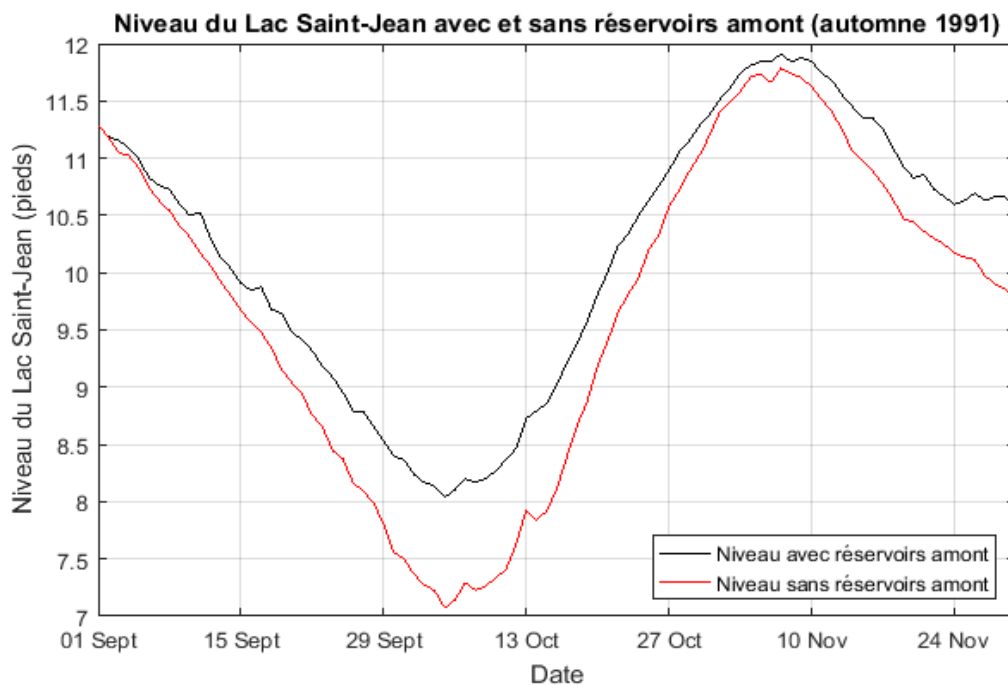
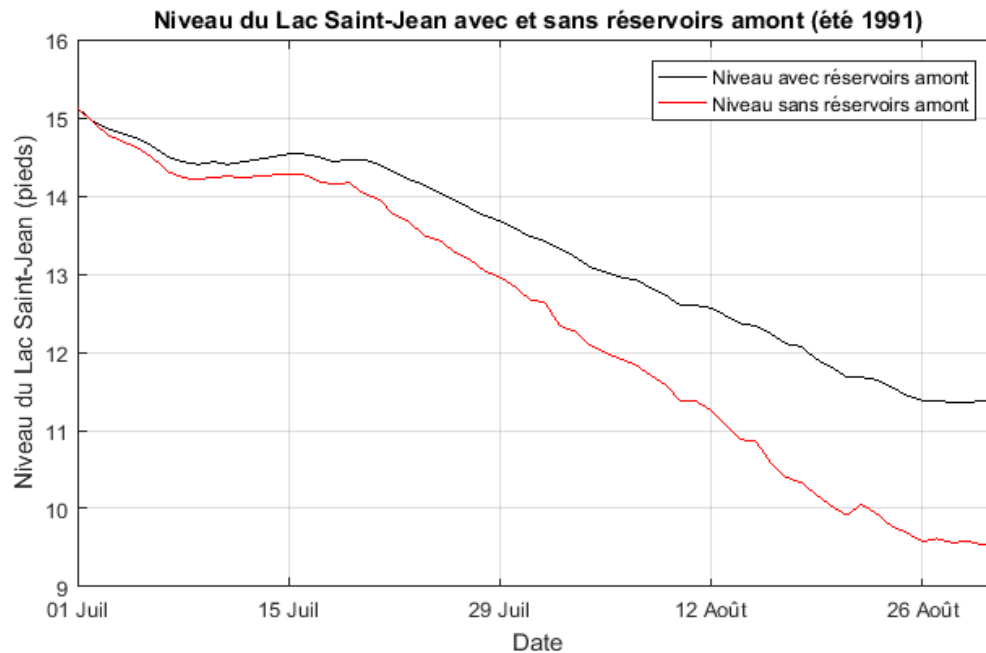
Cependant, il faut considérer la variabilité interannuelle présente dans les volumes d'apports saisonniers. Par exemple, une simulation a été effectuée en contexte de sécheresse tel que vécu en 1991. Dans ce type de scénario, les apports naturels au lac Saint-Jean sont insuffisants pour maintenir le niveau à sa cote minimale. Les réservoirs amont sont donc mis à contribution pour alimenter en eau le lac Saint-Jean.

La figure ci-dessous présente à la fois le niveau du lac Saint-Jean pour l'année 1991 et l'écart par rapport à la normale des apports naturels du bassin aval.



Les deux figures suivantes montrent le niveau du lac Saint-Jean avec et sans les réservoirs amont pour l'été et l'automne 1991. L'hypothèse sous-jacente est que la règle de gestion de la centrale Isle-Maligne n'est pas modifiée.

Dans les figures, la courbe représentant le niveau en présence des réservoirs est le niveau réellement observé. La seconde courbe, indiquant le niveau sans réservoir amont, a été construite par bilan en remplaçant les débits turbinés et déversés à la centrale Chute-des-Passes par les apports naturels du système amont. Les niveaux des deux courbes débutent à la valeur observée pour la première journée afin d'éliminer l'effet cumulatif inter-saisonnier.



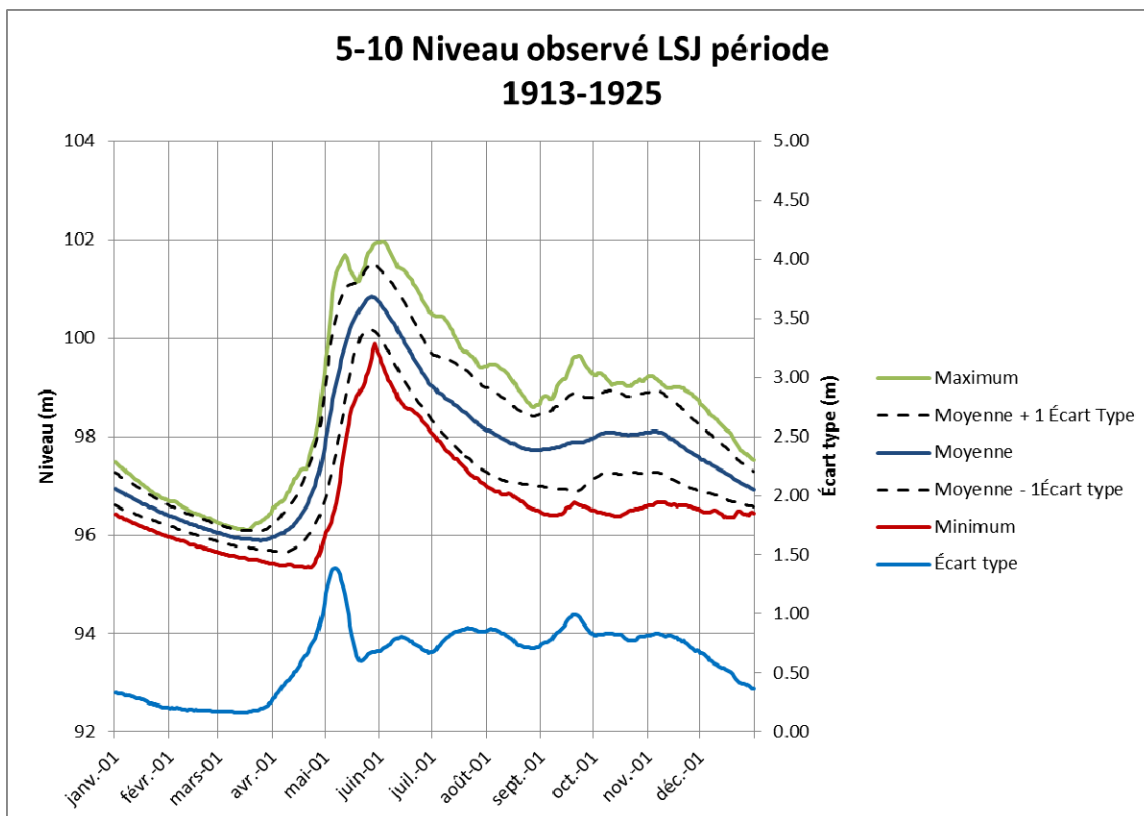
Les figures démontrent l'effet des réservoirs amont en période de sécheresse. Ces réservoirs permettent de maintenir le niveau en redistribuant l'eau stockée durant la fonte pendant la sécheresse. À l'opposé, lors des années humides, le niveau du lac Saint-Jean est maintenu aux niveaux optimaux d'opération et s'il y a des excédents d'eau, ceux-ci peuvent être déversés pour maintenir le niveau sous sa cote maximale.

En conclusion, l'impact des réservoirs amont sur les niveaux estivaux et automnaux du lac Saint-Jean se fait ressentir principalement lors des périodes de sécheresse.

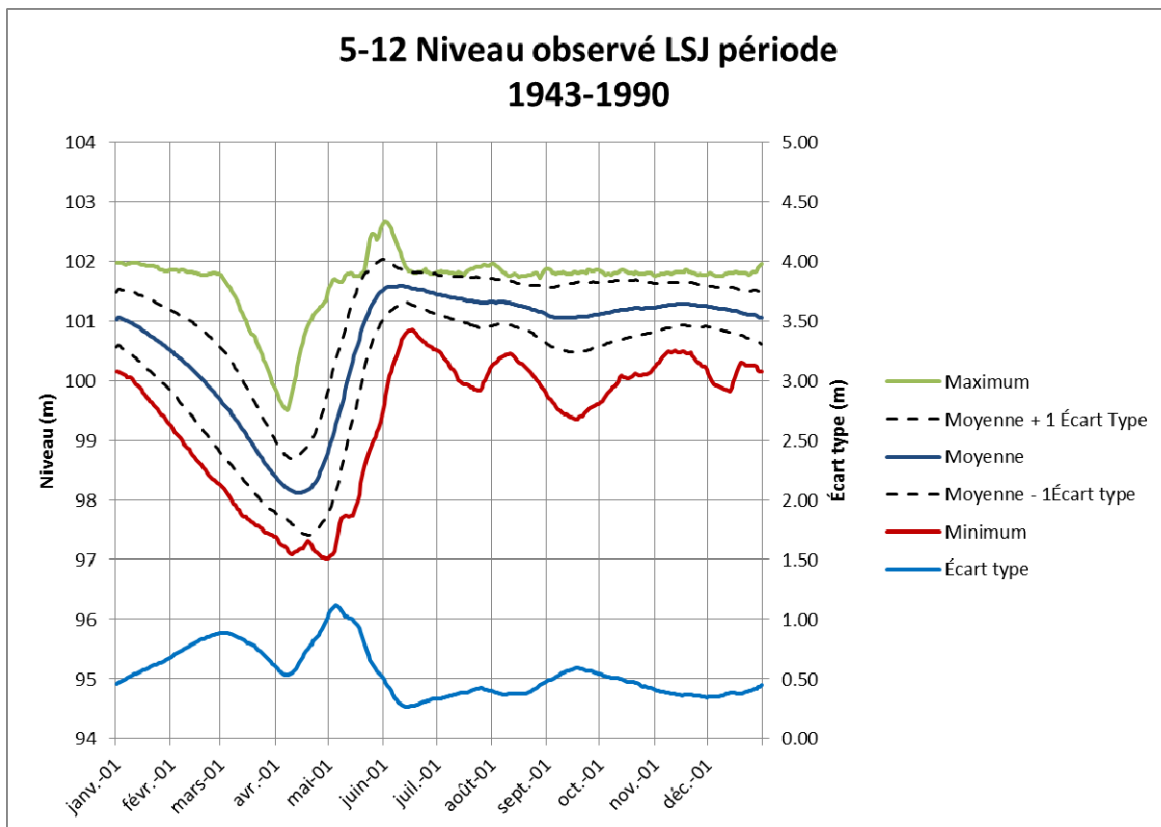
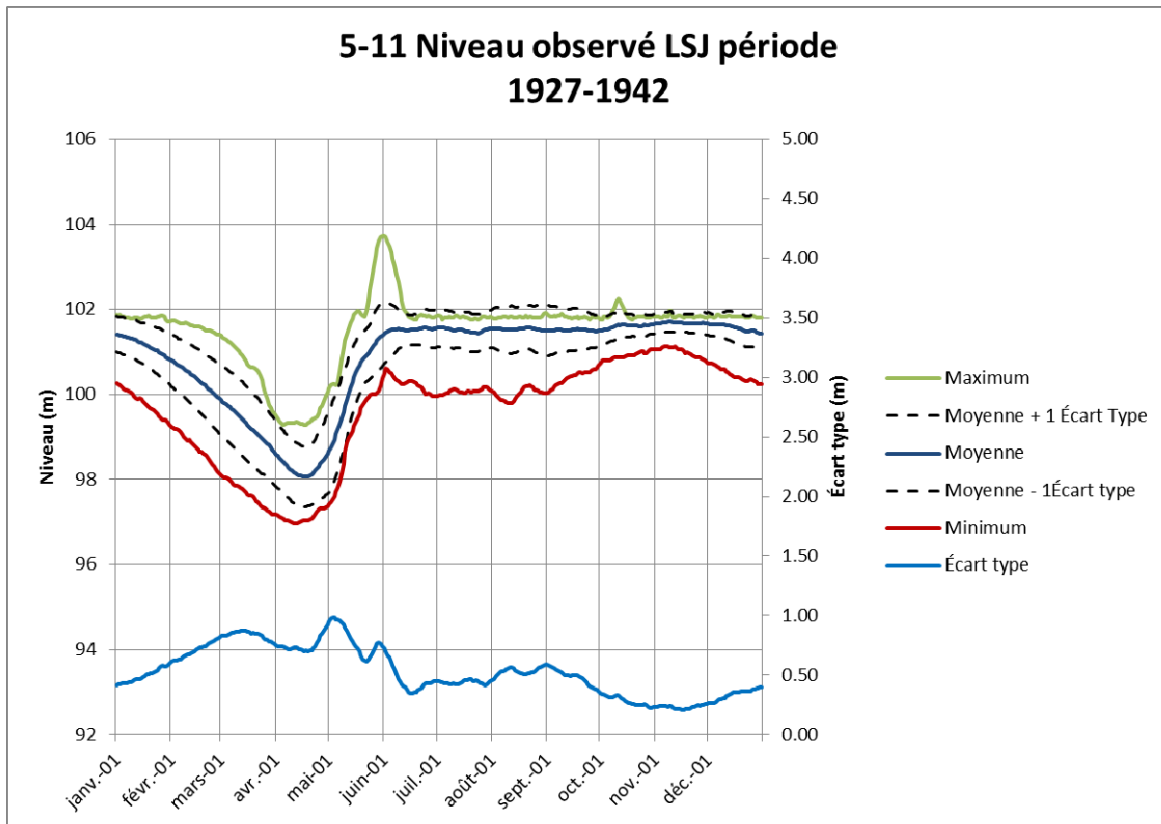
**Q7.** Veuillez indiquer à partir des figures 5-10 à 5-13 du PR3.1 les écarts-types afin de permettre d'apprécier les moments de l'année pendant lesquels le niveau de l'eau du lac Saint-Jean a été plus ou moins variable.

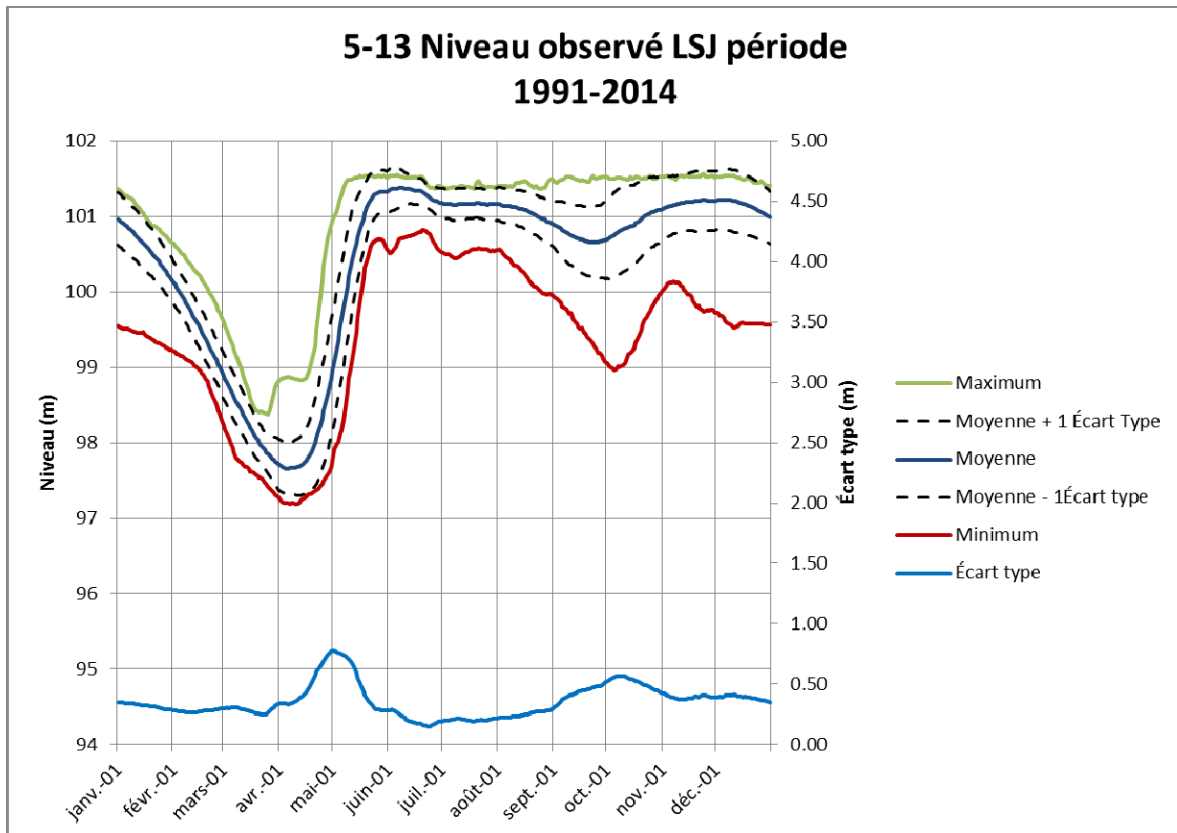
**Rép. :** Les graphiques ci-dessous présentent les courbes des figures 5-10 à 5-13 (PR3.1) avec l'ajout des courbes +/- 1 écart type.

Un 5<sup>e</sup> graphique présente l'évolution des écarts types journaliers des différentes périodes visées.

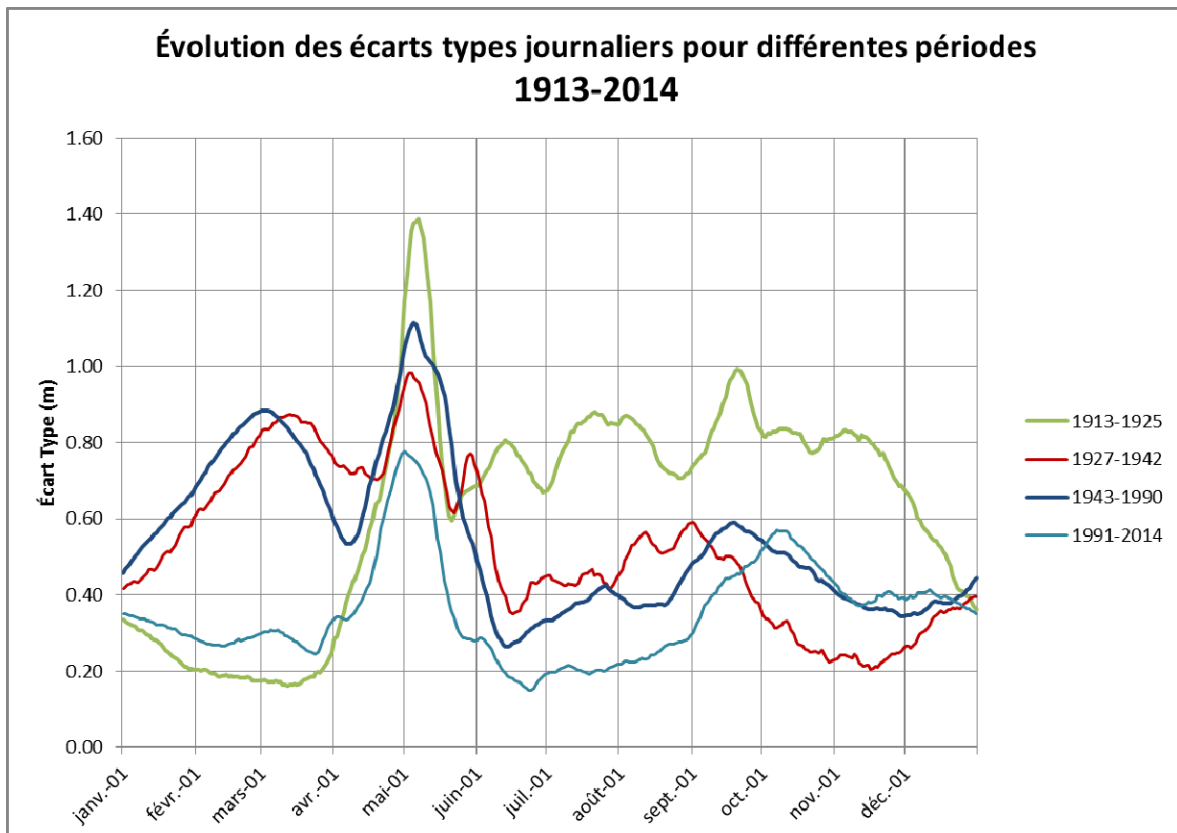








### Comparaison des écarts types



**Q9.** *Depuis 1976, le promoteur a-t-il dû payer des compensations pour des dommages causés par la gestion des eaux du lac Saint-Jean à des propriétés privées ou municipales ? Veuillez déposer un tableau indiquant le nombre de compensations payées par année, leurs causes, les types et l'ampleur des dommages, leurs montants, si elles ont été versées à un particulier ou une municipalité et si elles résultent d'une entente ou d'une décision d'un tribunal.*

**Rép. :** Divers droits ont été acquis de gré à gré depuis 1926, sur toute la partie inondable de la cote 15 pieds jusqu'à la cote 17,5 pieds et sur plusieurs parties de terrains jusqu'à la cote 22,5 pieds et même 25 pieds. Comme déjà mentionné, tous ces droits sont de nature publique et sont disponibles au registre foncier du Québec.

Rio Tinto a travaillé à contrer l'érosion par la mise en place de diverses mesures de protection des berges dès les années 30. Depuis 1986, Rio Tinto continue ses efforts dans ce sens à travers son Programme de stabilisation des berges, lequel a nécessité des investissements de 100 millions \$. Soulignons également que l'étude d'impact pour le PSBLSJ a permis d'analyser plusieurs scénarios de gestion et d'identifier un scénario qui constitue un compromis en vue de mieux concilier les divers usages du lac Saint-Jean. Ce scénario de gestion fait partie de l'entente portant sur un Modèle de gestion participative du lac St-Jean.

**Q10.** *Pendant la première partie de l'audience publique, il a été mentionné que la zone d'influence à 17 pieds sur la rivière Ashuapmushuan s'étendait, sur le territoire de la ville de Saint-Félicien, jusqu'au rapide Arcand. Toutefois, une carte montre que les limites de la zone d'intervention du futur programme de stabilisation des berges se limiteraient à l'embouchure de la rivière Ashuapmushuan (DA13).*

*Pour quelles raisons le promoteur se limite-t-il à l'embouchure de la rivière alors que la zone d'influence au niveau maximum du printemps (17 pieds) s'étend jusqu'à plus de 10 kilomètres en amont ?*

**Rép. :** L'influence du niveau 17,5 pieds (101,84 m) dans les rivières ainsi que les limites d'intervention du Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean ont été discutés dans le cadre de la réponse QC-7 de la première série de questions (PR5.1). Les limites d'intervention dans les tributaires ont été établies lorsque l'érosion de nature réservoir ou lacustre prédominait sur les autres types d'érosion. Pour les zones situées en amont de ces limites, du support technique par le PSBLSJ a été offert au besoin à plusieurs reprises au fil des années.

*Quelle est l'étendue maximale de la zone d'influence à 17 pieds pour les différents affluents du lac Saint-Jean, notamment les rivières Ticouapé et Mistassini ?*

**Rép. :** Enfin, tel que mentionné lors de la 1<sup>ère</sup> partie d'audience publique du BAPE, l'étendue maximale de la zone d'Influence à 17 pieds pour les différents affluents du lac Saint-Jean n'a pas été définie. Au cours des premières années du programme, des expertises ont été menées dans les rivières Ashuapmushuan, Mistassini et Petite Péribonka pour identifier la nature de l'érosion par zone homogène, soit : fluviale, réservoir, terrestre ou lacustre. Les facteurs d'érosion ont été identifiés à l'intérieur de ces expertises ainsi que l'influence de la régularisation du lac Saint-Jean sur les berges en rivière. Pour les autres tributaires du lac Saint-Jean, les limites d'intervention ont aussi été établies en considérant les grands principes de ces expertises et en tenant compte également des observations effectuées au fil des années.

**Q11.** *Le promoteur aurait déjà effectué un suivi des dépôts de matières organiques dans différentes baies autour du lac Saint-Jean. Toutefois, le suivi aurait été abandonné au début des années 2000 puisque, selon un rapport, la problématique était marginale. Malgré cela, le secteur de la baie Dorée à Chambord, notamment au Camping sur le chemin Chez Ben et aux Chalets et Spa Lac Saint-Jean, est presque chaque année touché par d'importants dépôts organiques, et nécessite des interventions de la part des propriétaires riverains.*

*Pour le programme 2017-2026, quelles sont les intentions du promoteur si des situations de cette nature lui sont rapportées par les propriétaires riverains de sites à vocation récréative et touristique ?*

**Rép. :** Dans le cadre du renouvellement du décret de 2006, le comité de suivi du Programme de stabilisation des berges formé par les MRC avait soulevé la problématique des résidus organiques présents sur plusieurs plages du lac Saint-Jean. Dès l'été 2006, l'entreprise reprenait le suivi de cette problématique, effectué par le MDDEP en 2005. Des critères et des balises ont alors été établis afin de documenter l'information et pour structurer la méthode d'analyse et de contrôle.

Ainsi, pour mieux connaître les résidus, des expertises ont été effectuées dans les secteurs les plus problématiques ainsi que dans les grandes tourbières du lac Saint Jean. Des analyses d'eau ont également été réalisées sur les différents secteurs de plages suivis en 2006, afin de vérifier certains paramètres de qualité de l'eau. Les résultats montrent que la qualité de l'eau était de bonne à excellente.

Les suivis en 2007 et 2008 ont confirmé que moins de 2 % des cinquante kilomètres de plages suivies est touché à différents degrés. Aucune récurrence observée pour la moitié des secteurs les plus affectés. De plus, ce phénomène d'accumulation tendance à diminuer en période estivale.

Rio Tinto Alcan n'est pas responsable de la problématique des résidus sur les berges. Cependant, le Conseil de Gestion Durable du lac St-Jean pourrait être une tribune pour en discuter.

**Q12.** *Dans la section 1.3 du rapport PR3.1, le promoteur présente sa politique de développement durable basée sur les quatre pôles ci-dessous :*

- *l'environnement ;*
- *le social ;*
- *la gouvernance ;*
- *l'économique.*

*Il y précise que le respect des règlements et des directives en matière d'environnement ainsi que l'intégration des composantes environnementales à toutes les étapes des travaux sont des exigences du PSBLSJ. Selon l'Agence canadienne d'évaluation environnementale, les effets cumulatifs se définissent comme : « Les effets cumulatifs sont les changements subis par l'environnement en raison d'une action combinée avec d'autres actions humaines passées, présentes et futures ».*

a) *Est-ce que le promoteur peut expliquer pourquoi dans son étude d'impact il n'a pas retenu des composantes valorisées de l'environnement du milieu physique et du milieu biologique (pôle environnemental) dans l'analyse des effets cumulatifs ?*

**Rép. :** Des cinq composantes valorisées retenues pour l'évaluation des effets cumulatifs, deux composantes concernaient le milieu physique (stabilité et dynamique des berges, stabilité et dynamique des plages incluant les enjeux de l'approvisionnement en matériaux granulaires) et trois concernaient le milieu humain (qualité de vie et villégiature, infrastructures et services, paysages).

Les composantes valorisées ont été choisies en fonction des principaux impacts résiduels du projet notamment celles pour lesquelles un impact moyen a été jugé possible en phase de construction ou d'exploitation, des préoccupations exprimées par les intervenants du milieu ainsi que de leur potentiel d'interaction avec d'autres projets, actions ou événements. Les autres composantes n'ont pas fait l'objet d'une analyse car elles ne seront pas en interaction avec d'autres activités ou projets, tant dans l'espace que dans le temps, parce que l'importance de l'impact résiduel est faible ou très faible.

Les autres composantes du milieu physique (qualité des sols, qualité de l'eau, qualité des sédiments, qualité de l'air, ambiance sonore) ne présentaient pas d'impact potentiel jugé significatif en lien avec le projet ou de potentiel d'impact cumulatif dans l'espace et dans le temps.

Concernant les composantes du milieu biologique, les nombreux suivis réalisés depuis la mise en place du Programme de stabilisation ont démontré que les travaux ne présentent pas d'impact potentiel significatif en lien avec le projet ou de potentiel d'impact cumulatif dans l'espace et dans le temps.

*b) De plus, est-ce que le promoteur peut expliquer pourquoi il ne s'est pas penché sur les effets passés et présents ?*

**Rép.** : L'analyse des effets cumulatifs a tenu compte de la période débutant avec le rehaussement du lac Saint-Jean, soit 1926, et se terminant au-delà de trois reconductions du PSBLSJ, soit vers 2050.

**Q13.** *Est-ce que le promoteur peut fournir la superficie des habitats littoraux perdue au cours des 30 dernières années ?*

**Rép.** : Il n'y a pas d'inventaire disponible qui permet de fournir cette information. Toutefois, il n'y a aucune indication dans les nombreux suivis et observations qui laissent croire qu'il y aurait eu une perte d'habitats littoraux au cours des 30 dernières années.

L'évolution des milieux humides est présentée dans l'étude d'impact (PR3.4, Annexe 15). Cette évolution est basée sur une photo-interprétation réalisée à partir de photographies prises en 1987 et 2012.

**Q14.** *Qu'elle est l'ouverture du promoteur pour recourir à des techniques de stabilisation de berges vivantes?*

**Rép.** : Rio Tinto Alcan est ouvert à évaluer la possibilité d'utiliser ce genre de technique pour des secteurs appropriés tel que mentionné dans le tableau 6-2, présenté dans le cadre de la réponse QC-11 de la première série de questions (PR5.1). Rappelons que des techniques semblables ont déjà été utilisées par le passé dans le cadre du PSBLSJ et que ces dernières peuvent être retenues seulement dans des zones particulières où l'énergie érosive est faible.

**Q15.** *Le promoteur peut-il expliquer en quoi consiste la gestion réelle par rapport à la gestion théorique ? Ce mode de gestion s'applique-t-il à toute la période d'eau libre, incluant la période de crue printanière ?*

*Quel est pourcentage de temps où la gestion réelle va s'appliquer pour une période ou saison donnée (la crue, l'été, septembre, l'automne) ?*

**Rép. :** Dans les faits, il n'y a pas de gestion théorique. Nous avons souvent mentionné que durant la période d'été-automne, la gestion du lac Saint-Jean est effectuée en fonction d'un niveau cible, qui permet de conserver la marge de manœuvre nécessaire pour respecter les limites maximum et minimum d'exploitation, considérant que la gestion hydrique conserve une part d'incertitude liée aux prévisions météo.

**Q16.** *Dans le document PR8.2.1, en note 2 du scénario M, Rio Tinto s'engage à gérer le lac Saint-Jean en considérant les événements météo ponctuels pouvant être anticipés. Quels seront les paramètres pris en compte par le promoteur pour définir ces considérants ? Le Conseil de gestion durable du lac Saint-Jean sera-t-il consulté sur la définition des paramètres retenus ?*

**Rép. :** Chaque jour, des consignes de gestion hydrique sont émises par les spécialistes de Rio Tinto. L'information de base repose sur les prévisions hydrologiques qui sont réalisées à partir des observations et prévisions de précipitations et de température.

Un mode de gestion provisoire a été tenté en 2014 en intégrant les prévisions de vents. Cette expérience s'est toutefois avérée non concluante.

**Q17.** *Le relèvement isostatique ne serait pas uniforme sur l'ensemble du Saguenay-Lac-Saint-Jean, des écarts significatifs seraient observables entre l'ouest et l'est du lac. Le promoteur a-t-il effectué cette analyse ou une vérification à cet égard, notamment entre les échelles de Roberval et de Saint-Gédéon?*

**Rép. :** Rio Tinto n'a pas fait d'études sur le phénomène du relèvement isostatique différentiel qui semble faire remonter la partie ouest du lac Saint-Jean plus rapidement que sa partie est.

Cependant, à intervalles réguliers, les techniciens de Rio Tinto Alcan procèdent à la vérification et calibration de ses trois stations limnimétriques qui mesurent les niveaux d'eau autour du lac Saint-Jean. Cette calibration inclut l'ajustement des zéros d'échelle par des nivellements à partir de repères altimétriques à proximité de chaque station. Les limnimètres sont par la suite ajustés pour faire coïncider leurs lectures avec le niveau déterminé par nivellement à l'aide d'instruments d'arpentage.

Or, dans les périodes sans vent ou en présence de couvert de glace, nous obtenons le même niveau au centimètre près avec nos trois points de mesures de Roberval, Saint-Henri et de Saint-Gédéon. Pour l'instant, nos repères altimétriques semblent donc consistants avec la méthode de transfert de niveau d'eau qui n'est pas influencée par le réajustement isostatique différentiel.

**Q18.** *Le promoteur pourrait-il obliger un propriétaire de terrain situé en rive du lac Saint-Jean à accepter l'érection d'une structure permanente (épi ou d'un brise-lame) devant chez lui pour essayer de résoudre l'érosion, même si lui et ses voisins n'en veulent pas?*

**Rép :** Non, Rio Tinto Alcan doit obtenir les autorisations des propriétaires de terrains concernés avant toute demande de certificat d'autorisation déposée au MDDELCC pour la réalisation de travaux projetés dans le cadre du Programme de stabilisation des berges.

À la section 10.2.6.1 du PR 3.1, un mécanisme de participation du milieu qui vise à harmoniser les travaux proposés avec les préoccupations des riverains, de leurs associations et des autres intervenants du milieu, est présenté. Essentiellement, ce mécanisme visera à assurer l'implication de tous les intervenants concernés dans le cadre de la programmation annuelle des travaux.

**Q19.** *Pendant la première partie de l'audience publique, vous avez mentionné avoir mis en place un mécanisme de traitement des plaintes. Veuillez produire un portrait des plaintes reçues depuis que ce mécanisme est en place (par année), en explicitant la nature des plaintes ou des requêtes, leurs liens ou non avec le programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean, le secteur concerné, le temps de traitement, les solutions proposées, les travaux réalisés et le taux de résolution.*

**Rép :** Vous trouverez en annexe, une capsule qui présente un suivi des requêtes et plaintes consignées dans notre registre depuis 2011. Depuis la création en 2001 du nouveau système permettant le référencement géomatique, 1 586 requêtes et plaintes ont été enregistrées, dont voici la présentation selon la nature de la requête:

- 1 075 (68%) - Érosion ou travaux
- 359 (23%) - Immobilier (requêtes)
- 152 (9%) - Autres (lignes, aide financière / technique)

Le système s'avère efficace et permet de suivre et de traiter les requêtes et plaintes à l'intérieur d'un délai raisonnable. En 2016, 97,4% des requêtes de 2015 et 76,6% de celles de l'année 2016 avaient été traitées.

Soulignons que le suivi des requêtes et des plaintes est un des éléments utilisés pour la préparation de la programmation de travaux annuel du Programme de stabilisation des berges du lac Saint-Jean.

# Programme de stabilisation des berges

**2017-2026**

▸ **Suivi des requêtes et plaintes**





# Définition

---

## Requête:

À l'inverse, les requêtes concernent généralement **la gestion des propriétés** (demandes diverses, quais, prise d'eau, travaux, etc.).

Quelques-unes en rapport avec des demandes d'accès ou de travaux riverains mineurs.

## Plainte:

Les plaintes concernent généralement **des problématiques d'érosion ou de stabilité des ouvrages existants**.

Quelques plaintes en rapport avec la gestion immobilière, mais elles sont plutôt rares (voisinages).

## Suivi des requêtes et plaintes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Plaintes/requêtes totales</b>	29	98	85	131	156	158
<b>Immobilières</b>	0	13	6	13	91	103
<b>Berges (travaux, érosion, environnement, autres)</b>	29	85	79	118	65	55
<b>P/R fermées (-)</b>	29	97	84	127	152	121
<b>Nombre en cours</b>	0	1	1	4	4	37
<b>% Plaintes traitées</b>	100,0	99,0	98,8	96,9	97,4	76,6

# Suivi des requêtes et plaintes ouvertes

---

## 2012

- Plainte d'érosion à l'embouchure de l'Étang des Iles à Saint-Gédéon:
  - Fait l'objet d'un suivi annuel, visite planifiée au printemps 2017
  - Travaux à planifier au besoin

## 2013

- Plainte d'érosion dans la Petite rivière Péribonka
  - Fait l'objet d'un suivi, un avis technique a été obtenu et une analyse de la stabilité du talus doit être réalisée en 2017.

## 2014

### 4 requêtes ouvertes:

- Deux demandes de remplacement de muret par des empierrements
- Demande pour une descente à bateau à Péribonka
- Mur à Mashteuiatsh

# Suivi des requêtes et plaintes ouvertes

---

## 2015

### 4 requêtes et plaintes ouvertes:

- Demande de la municipalité de Métabetchouan pour un accompagnement dans la réfection d'un brise-lames
- Demande de remplacement d'un muret par un empierrement
- Descentes à bateau endommagées

## 2016

### 37 requêtes et plaintes ouvertes:

- 20 requêtes sont en traitement par la SIAL et concernent l'immobilier
- 6 demandes de travaux
- 9 plaintes d'érosion
- 2 plaintes en rapport avec des arbres endommagés