

***Évaluation de l'expérience de
déménagement des résidents
du secteur sud de Malartic***

Rapport des groupes de discussion

Évaluation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Rapport des groupes de discussion

Approuvé par :



Gilles Vaillancourt, directeur de projet



Février 2009

SOMMAIRE

Le projet minier aurifère Canadian Malartic nécessite le déplacement de 206 bâtiments résidentiels et de cinq institutions publiques situés actuellement dans le secteur sud de Malartic. Trois rencontres de groupe ont été réalisées pour discuter du déménagement de ces résidents : une première avec des locataires déjà déménagés ou non (6 participants), une seconde avec des propriétaires non déménagés (11 participants) et une dernière avec des propriétaires déjà déplacés (8 participants).

Tous les participants approuvent le projet minier Canadian Malartic et conviennent qu'il aidera la ville de Malartic sur le plan économique.

L'attitude première ou générale à l'égard des avantages ou des inconvénients du déménagement colore, dans une large mesure, les réactions à l'événement. On peut distinguer globalement trois types d'attitude :

- Les personnes très favorables, sinon enthousiastes, associent plusieurs avantages au déménagement.
- Un deuxième groupe de résidents, plus neutre quant aux bénéfices que comporte le déménagement, cherche plutôt à conserver les acquis ou à améliorer leur sort.
- Un troisième groupe est plus réticent; les avantages de la relocalisation ne sont pas évidents pour eux. On y voit plutôt des inconvénients.

Toutes les personnes déplacées ont constaté que la durée des travaux s'est avérée beaucoup plus longue qu'anticipée. De plus, les négociations sont nombreuses et le processus demande beaucoup de temps et d'efforts de la part de chaque ménage. Il faut notamment beaucoup surveiller les travaux. Plusieurs personnes non déplacées redoutent le déménagement en raison des « histoires d'horreur » qu'elles ont entendues : maisons abîmées, meubles endommagés, travaux mal effectués, délais, vols, etc.

Les impacts psychosociaux du projet sont nombreux : insomnie, angoisse, épuisement, enfants perturbés, mais également enthousiasme à l'égard du processus. Les réactions dépendent de plusieurs facteurs : l'attitude générale à l'égard du déménagement, tel que mentionné plus haut; le sentiment de vulnérabilité à l'égard de la « grosse compagnie OSISKO »; la possibilité de disposer de plus ou moins de temps à consacrer aux démarches et négociations ainsi qu'à la surveillance des opérations.

Les participants ont indiqué leur niveau de satisfaction à l'égard de l'opération de déménagement, sur une échelle de 0 (très insatisfait) à 10 (très satisfait). La moyenne chez les propriétaires non déménagés se situe à 3,5, chez les locataires à 6 et à 8,4 chez les propriétaires déménagés. La satisfaction importante des propriétaires déménagés à l'égard de leur nouvelle demeure laisse présager une atténuation rapide de ces impacts psychosociaux, chez la plupart des résidents.

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
Sommaire	i
1 Introduction	1
2 Problématique	3
3 Objectifs et méthodologie des groupes de discussion.....	5
4 Faits saillants des groupes de discussion	7
4.1 Justification du projet et attitude à l'égard du déménagement.....	7
4.2 Négociations initiales.....	8
4.3 Déménagement et travaux	9
4.4 Réintégration de la demeure	9
4.5 Impacts psychosociaux	10
4.6 Appréciation générale.....	10
5 Conclusion	13
Références citées.....	R-1

LISTE DES TABLEAUX

	<i>Page</i>
Tableau 1: Appréciation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic	11

LISTE DES ANNEXES

Annexe A	Guide de recrutement des participants aux groupes de discussion
Annexe B	Guides d'animation des groupes de discussion

1 INTRODUCTION

Le projet minier aurifère Canadian Malartic nécessite le déplacement de 206 bâtiments résidentiels et de cinq institutions publiques situés actuellement dans le secteur sud de la ville de Malartic. On compte une quarantaine de ménages locataires parmi les résidents du secteur sud touchés par la relocalisation. Cette dernière consiste à déménager les résidences au nord de la zone urbaine actuelle, dans un nouveau quartier d'habitation délimité par l'école secondaire Le Tremplin, le Club de golf Malartic, le Camping régional de Malartic et le cimetière de Malartic.

Les premières démarches d'OSISKO auprès de la Ville de Malartic pour le projet Canadian Malartic ont débuté à l'automne 2005. L'entreprise présentait officiellement le projet aux membres du conseil de Ville de Malartic quelques mois plus tard, soit le 14 mars 2006. La présentation du projet à la population a quant à elle eu lieu à l'église Saint-Martin-de-Tours de Malartic le 4 mai de la même année; quelque 340 personnes y assistaient. À cette occasion, l'entreprise a également annoncé la formation du Groupe de consultation de la communauté (GCC) et le déménagement possible de résidences dans le quartier désigné.

Depuis 2006, le déplacement des résidents du secteur sud de Malartic a été l'objet de nombreuses démarches, études, sessions de travail, rencontres publiques et individuelles. Le déplacement d'une première série de résidences a été amorcé à l'été 2008 et une seconde phase débutera au printemps 2009. En décembre 2008, 45 ménages propriétaires et 10 ménages locataires avaient été relocalisés dans le quartier nord ou avaient amorcé le processus de relocalisation. Quelque 70 propriétaires et une trentaine de locataires étaient en attente d'être déménagés; certains d'entre eux n'avaient pas encore conclu d'entente en ce sens avec OSISKO.

Des groupes de discussion ont été réalisés avec des résidents de Malartic concernés par le projet de relocalisation, principalement dans le but de connaître leur réaction quant à leur participation à ce processus. Ce document rend compte des résultats de l'exercice. Il comporte cinq chapitres dont le premier constitue la présente introduction. Le chapitre 2 fait état de la problématique psychosociale de la relocalisation, telle qu'analysée dans le cadre de l'étude d'impact du projet minier aurifère Canadian Malartic (GENIVAR, août 2008). Les objectifs et la méthodologie des groupes de discussion sont présentés au chapitre 3 et les résultats au chapitre 4. La conclusion du rapport fait l'objet du chapitre 5.

2 PROBLÉMATIQUE

L'étude d'impact du projet minier Canadian Malartic de la compagnie OSISKO mentionne qu'à la suite du déplacement de résidences, on appréhende des conséquences pour les personnes déménagées (GENIVAR, août 2008). Il s'agit, d'une part, de toutes les opérations préalables au déplacement lui-même : recherche d'informations, négociations, prise de décisions, etc. Ces perturbations de la vie normale ainsi que les préoccupations ou même les craintes qu'elles engendrent peuvent affecter le bien-être psychologique des résidents. D'autre part, les ménages concernés devront quitter leur résidence pendant les travaux.

L'enquête réalisée à l'automne 2007 auprès de la population de Malartic (Genivar, juin et août 2008), montre clairement que les personnes déplacées se démarquent de l'ensemble des répondants de Malartic en étant nettement plus souvent enclines à se déclarer préoccupées par le projet (72 % contre 57 %), à participer à des séances d'information (84 % contre 32 %), à avoir eu un sommeil perturbé au moins à l'occasion (43 % contre 17 %) et à ressentir, au moins à l'occasion, de l'irritation ou de la colère en raison du projet (43 % contre 20 %).

La prévalence importante des réactions psychosociales dans ce groupe de résidents est tout à fait compréhensible. Le déménagement constitue en effet un événement important dans la vie de ces ménages. De plus, ce déplacement est imposé par la création de la fosse minière et non choisi par les résidents eux-mêmes. L'imposition d'une modification des conditions de vie constitue un facteur anxiogène important (Charbonneau et Gaudet, 1998).

Néanmoins, les conditions offertes par OSISKO lui ont permis d'en arriver à une entente de gré à gré avec la grande majorité des résidents. La possibilité de faire déplacer la résidence compte probablement pour beaucoup dans ces ententes. En effet, la maison est un facteur d'identité et de sécurité important (Charbonneau et Gaudet, 1998). La possibilité de la déménager réduit probablement les anxiétés de plusieurs résidents. De plus, le nouveau quartier est situé dans la continuité de la trame urbaine de la municipalité. Les résidents ne seront donc pas coupés du milieu. On constate de plus que comme les résidents des autres secteurs de Malartic, les personnes déplacées appuient très majoritairement (79 %) le projet minier.

Par ailleurs, selon les plans et estimations d'OSISKO, le déménagement de chaque résident devrait s'étendre sur une période d'au plus trois semaines. En outre, OSISKO dédommage financièrement les résidents et offre un appui logistique (déménagement, logement temporaire). Enfin, les ménages déménagés bénéficieront, dans plusieurs cas, de conditions de vie améliorées (terrain plus grand, sous-sol plus confortable et quartier comportant des infrastructures neuves, etc.). De plus, la solidarité et l'entraide qui risquent de se manifester entre propriétaires, en raison de leur sort commun, les aideront à nouer des liens et refaire leurs relations de voisinage. Néanmoins, plusieurs personnes s'inquiétaient de la transformation de leur voisinage en raison de leur déplacement.

Dans ce contexte, il est prévu que les impacts psychosociaux du processus de relocalisation s'atténueront rapidement après la période de transfert. La qualité de vie de plusieurs résidents du nouveau quartier nord sera améliorée et des liens de voisinage devraient être créés rapidement.

3 OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DES GROUPES DE DISCUSSION

Les entrevues de groupe réalisées ont pour objectifs de vérifier les prévisions quant aux impacts psychosociaux du processus de relocalisation, d'une part, et de dégager des pistes d'amélioration des opérations de déménagement, d'autre part. La population visée est constituée des ménages, propriétaires ou locataires, des logements et résidences qui sont déplacés du secteur sud de Malartic dans le nouveau quartier au nord de la municipalité.

Trois groupes de discussion ont été constitués. Ils regroupent respectivement : 1- des locataires, déménagés ou non; 2- des propriétaires en attente du déménagement; 3- des propriétaires qui ont déjà réintégré leur demeure dans le nouveau quartier.

Les personnes recrutées pour participer aux groupes de discussion ont été sélectionnées au hasard dans les listes confectionnées par les responsables de l'opération de déplacement chez OSISKO. Une représentation diversifiée d'hommes et de femmes d'âges variés était visée. Le guide de recrutement des participants se trouve à l'annexe A.

Tous les *locataires* âgés de moins de 80 ans de la liste ont été sollicités compte tenu de leur faible nombre et de leur faible intérêt à participer au groupe de discussion. Dans le cas des 66 propriétaires *non déménagés*, de moins de 80 ans, 29 ont été contactés. Pour ce qui est des propriétaires *déménagés*, 21 des 45 chefs de ménage de moins de 80 ans ont été sollicités pour participer à la rencontre.

Les rencontres des locataires et des propriétaires non déménagés se sont déroulées le 14 janvier 2009 dans une salle de l'hôtel Château Malartic, respectivement à 18h00 et 20h00. La rencontre des propriétaires déménagés s'est tenue le 15 janvier à 20h00 au même endroit. Tous les participants ont reçu 50 \$ à la fin de l'entrevue en guise de compensation pour leur dérangement.

Dans le cas des locataires, six personnes, trois hommes et trois femmes, parmi les huit recrutées ont participé à l'entrevue. Pour ce qui est des propriétaires non déménagés, les 11 personnes recrutées, six femmes et cinq hommes, se sont présentées à la rencontre pour discuter de la situation. Quant aux propriétaires déménagés, huit des dix participants recrutés, cinq femmes et trois hommes, ont fait part de leur situation lors de la rencontre.

Les entrevues qui ont toutes été enregistrées puis retranscrites textuellement ont duré entre 60 et 110 minutes. Trois thèmes principaux ont été abordés : les négociations entourant la prise de décision de vendre la résidence à OSISKO ou de la déménager, la période du déménagement et, enfin, la réintégration même du domicile. Dans le cas des propriétaires et locataires non déménagés, l'interview a porté sur ce qu'ils avaient entendu relativement aux déménagements effectués et à la réintégration de leur résidence par les propriétaires dans le nouveau quartier et leurs réactions à ce sujet. Les guides d'animation des groupes de discussion sont présentés à l'annexe B.

4 FAITS SAILLANTS DES GROUPES DE DISCUSSION

4.1 Justification du projet et attitude à l'égard du déménagement

- Tous les participants approuvent le projet minier d'OSISKO et conviennent qu'il aidera la ville de Malartic économiquement.
- Plusieurs propriétaires sont restés pendant longtemps sceptiques quant à la réalisation du projet. Certains le demeurent toujours. Cette attitude fait en sorte que plusieurs n'avaient pas réfléchi à la situation ou aux options (déplacement, vente, etc.) avant l'arrivée des représentants d'OSISKO chez eux. L'histoire de plusieurs projets avortés de redémarrage de l'ancienne mine d'or de Malartic au cours des ans explique ce scepticisme assez répandu parmi les résidents de longue date de Malartic.
- Personne ne conteste la nécessité de procéder au déplacement en grande partie du quartier sud. Toutefois, certains, parmi les propriétaires non déménagés notamment, critiquent le pouvoir trop important que confère le droit minier à OSISKO. D'autres s'offusquent de l'attitude des représentants d'OSISKO. Ceux-ci devraient être plus attentifs et plus « accommodants » puisqu'ils obligent les résidents à déménager. Bref, on aimerait avoir plus de considérations et plus de pouvoir dans le cadre du processus.
- L'attitude première ou générale à l'égard des avantages ou des inconvénients du processus de déménagement colore, dans une large mesure, les réactions subséquentes. On peut distinguer globalement trois types d'attitude :
 - Les personnes très favorables, sinon enthousiastes, associent au projet plusieurs avantages en ce qui a trait notamment à la qualité de leur résidence ou logement : fondations neuves et conformes aux normes, nouveaux équipements (plomberie, chauffage, fenêtres, etc.). Dans plusieurs cas, le déménagement permet également de résoudre des problèmes : inondation récurrente, absence de sous-sol, etc.
 - Un deuxième groupe de résidents, plus neutre quant aux bénéfices que comporte le déménagement, cherche plutôt à conserver les acquis ou même à améliorer leur sort. On cherche donc, par exemple, à trouver un terrain aussi grand ou plus grand que l'actuel. D'autres veulent conserver des caractéristiques qui sont importantes pour leur style de vie et leur bien-être : orientation de la maison pour préserver le patio ensoleillé, la cuisine illuminée le matin, le jardin et le terrain boisé, la possibilité de garder leurs animaux domestiques dans le nouveau logement, etc.
 - Un troisième groupe est plus réticent. Les avantages de l'opération ne sont pas évidents pour eux. On y voit plutôt des inconvénients : un déracinement d'un quartier central, proche du travail et des services, où certains ont passé leur enfance. Certains se sentent déracinés. On s'inquiète des conséquences du déménagement : voisinage, dommages aux résidences, perte de la valeur de la résidence si celle-ci n'est pas localisée dans un milieu similaire, éloignement du travail, etc.

4.2 Négociations initiales

- Les négociations initiales du processus de déménagement comportent plusieurs aspects : vente ou déplacement de la résidence, choix du nouveau terrain et de l'emplacement de la maison sur celui-ci, aménagement du sous-sol et du terrain, période de transfert, choix du logement temporaire pendant les travaux, etc. Ces négociations ont eu lieu principalement avant le déménagement ou l'achat de la résidence par OSISKO. Toutefois, des négociations ont eu lieu tout au long du processus de déménagement. En effet, de nombreux éléments, prévus ou non, devaient être corrigés ou renégociés : période de déplacement, entreposage des meubles, réparations ou modifications de la résidence, achat ou reconstruction des dépendances, etc.
- Les négociations initiales se sont déroulées sur une période plus ou moins longue selon les cas. Le choix du terrain dans le nouveau quartier a donné lieu à plusieurs négociations. De nombreux propriétaires, sinon la majorité, ont demandé une modification du terrain initialement assigné par les urbanistes. Les raisons sont très diverses : taille inappropriée pour la résidence et ses dépendances, orientation, voisinage social ou architectural, etc. Pour les locataires, les négociations ont entouré le prix du loyer, la possession des animaux familiers, la présence d'une rampe d'accès pour handicapés, etc.
- Les négociations ont été plus ou moins compliquées selon les situations et les attentes des parties. Dans quelques cas, les négociations ont été très compliquées en raison notamment de changements de personnel du côté d'OSISKO. Par exemple, une répondante a dû négocier avec quatre intervenants différents d'OSISKO entre la phase initiale de négociation et le réaménagement dans sa résidence déplacée. La très grande majorité constate que le processus initial et les négociations subséquentes demandent beaucoup de temps et d'énergie. On remarque également « qu'il faut s'en occuper » et, selon certains, « qu'il faut chialer pour avoir quelque chose », ce que plusieurs déplorent.
- Plusieurs ont apprécié les négociations. Elles ont en effet permis d'améliorer l'organisation initiale de la résidence déplacée ou du nouveau terrain grâce à la collaboration des spécialistes embauchés par OSISKO. Plusieurs mentionnent qu'ils ont obtenu de nombreuses améliorations en discutant avec OSISKO ou en raison des réparations exigées à la suite « d'erreurs » des travailleurs : appareil de chauffage neuf, salle de bains au sous-sol, nouveau plancher, etc.
- Plusieurs personnes non déplacées redoutent tout le processus en raison des « histoires d'horreur » qu'elles ont entendues : maisons abîmées, meubles endommagés, travaux mal effectués, délais, vols, etc. D'autres se plaignent du manque d'information ou de l'imprécision quant à celle-ci (modification de la période de déménagement, changement quant à l'approche à l'égard de l'achat ou du remplacement des garages, etc.). Certains auraient aimé qu'OSISKO les informe, par exemple, des impacts de l'orientation de la résidence sur son ensoleillement. Enfin, certains se sentent dépassés et demandent de l'aide professionnelle pour « négocier à armes égales » avec OSISKO.

4.3 Déménagement et travaux

- Pour les ménages déplacés, la relocalisation de la résidence implique le déménagement dans un logement temporaire et la surveillance des travaux.
- Toutes les personnes déplacées ont constaté que la durée des travaux s'est avérée beaucoup plus longue qu'anticipée. Selon les participants, OSISKO aurait annoncé, lors des séances d'information, qu'une ou deux semaines seulement seraient nécessaires pour les travaux et que par la suite, le ménage déplacé pourrait réintégrer sa demeure. L'expérience des participants montre que les travaux ont duré plusieurs semaines sinon plusieurs mois. Dans certains cas, ces délais ont causé des problèmes. Certains, par exemple, avaient entreposé leurs vêtements d'hiver et étaient pris au dépourvu avec l'arrivée des froids. Plusieurs vivent « dans leurs boîtes » et ont hâte de retrouver « leurs affaires ».
- Plusieurs participants ont été surpris par l'arrivée plus rapide qu'annoncée des déménageurs et des ouvriers chargés des travaux. D'autres, au contraire, se sont vu demander de reporter la date de leur déménagement alors que les meubles et les effets personnels étaient déjà « dans le camion » pour aller à l'entreposage.
- La plupart des participants ont critiqué, avec plus ou moins de virulence, la qualité des travaux effectués. Plusieurs ont en effet vécu des problèmes : solage mal construit qu'il a fallu, dans quelques cas, reconstruire; non respect des plans; qualité des travaux laissant à désirer. Dans la très grande majorité, sinon la totalité des cas, des correctifs ont été apportés ou le seront prochainement, aux frais d'OSISKO, par les entrepreneurs ou par les propriétaires eux-mêmes. Néanmoins, ces difficultés ont entraîné délais, frustrations, négociations ardues et inquiétudes. La grande majorité affirme qu'il faut « voir à son affaire », ce qui implique beaucoup de temps et d'efforts.
- Les explications à ces difficultés, fournies par les répondants, sont nombreuses : délais trop courts imposés par le projet, organisation déficiente, manque d'expérience en rénovation et en lecture de plans des entrepreneurs, etc. Bref, bien qu'OSISKO « a la responsabilité que cela marche », elle n'est pas la seule mise en cause par les participants.
- Les logements temporaires utilisés n'ont pas occasionné de problèmes importants aux résidents. Certains ont toutefois fait part de certaines difficultés : voisinage peu intéressant, vétusté de certains équipements dans le logement, etc.

4.4 Réintégration de la demeure

- Le groupe de propriétaires déménagés et deux des six locataires rencontrés ont réintégré leurs résidences. Certains l'ont fait même si les travaux ne sont pas complètement terminés tellement la hâte de se retrouver chez-soi est importante. Par contre, une locataire, peu pressée, déménagera lorsque son emploi du temps sera propice.
- La très grande majorité est très satisfaite du résultat final. Certains propriétaires sont plus réservés. On attend que les travaux soient terminés, que des « erreurs » soient corrigées, que les travaux d'aménagement du quartier soient exécutés, avant de porter un jugement final.

4.5 Impacts psychosociaux

- Les impacts psychosociaux du processus sont divers. On note :
 - Des sentiments d'inquiétude sinon d'angoisse chez certains.
 - De l'insomnie.
 - De l'épuisement.
 - Certains enfants ont vu leur réseau d'amis et leurs jeux perturbés en raison du déplacement temporaire.
 - Des chicanes entre époux.
 - De l'enthousiasme vis-à-vis le déménagement.
- L'importance et le caractère des réactions dépendent de plusieurs facteurs :
 - L'attitude générale à l'égard du déménagement (voir la section 4.1). Il faut noter que les difficultés (délais, travaux mal exécutés, etc.) rencontrées par les premiers propriétaires déplacés ont nettement augmenté les inquiétudes de plusieurs propriétaires qui auront à vivre la prochaine phase de déménagement.
 - Chez certains, un sentiment de vulnérabilité générale vis-à-vis « la grosse compagnie ».
 - La possibilité, plus ou moins importante, de disposer de temps à consacrer aux démarches et négociations ainsi qu'à la surveillance des opérations. Les travailleurs qui jouissent d'un horaire flexible, les employés saisonniers, les retraités et les ménages sans enfants peuvent plus facilement répondre aux exigences de la situation.

4.6 Appréciation générale

- À la suite de la discussion, une évaluation générale de la satisfaction à l'égard du processus a été sollicitée de la part des participants aux rencontres. On a demandé à chacun d'évaluer globalement le processus. Cette appréciation s'applique, selon le cas, à l'étape de négociation préliminaire pour les propriétaires ou les locataires non déménagés, et pour les propriétaires et locataires déménagés, à leur demeure dans le nouvel emplacement et au déroulement de la relocalisation dans son ensemble. Il faut noter que lors de la rencontre, certains propriétaires « déménagés » venaient de réintégrer leur demeure dans les jours précédents et que dans un cas, le déménagement devait se faire prochainement.
- Le score demandé pouvait varier de 0 « très insatisfait » à 10 « très satisfait ». Dans le tableau 1, le score de chaque participant, homme (H) ou femme (F), est indiqué. Dans certains cas, indiqués par un « ? », la réponse du répondant n'a pas été enregistrée clairement par l'appareil (bruit de fond, personne qui parle au même moment, etc.) Le tableau 1 permet de constater que les résidents non déménagés sont les moins satisfaits (score moyen de 3,5), que les locataires le sont légèrement plus (score moyen de 6) et, enfin, que les personnes ayant vécu le déplacement se montrent les plus satisfaites (score moyen de 8,4).

Tableau 1: Appréciation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Propriétaires non déménagés (11 participants)	Locataires (6 participants)	Propriétaires déménagés (8 participants)
H- ?	H- 0	H-10
H- 1	H- 2	H- 10
H- 5	H- 8	H- ?
H- ?	F-10 (déménagée)	F-10
F- 3	F- 8 (déménagée)	F- 6,5
F- 1	F- 8	F- 5
F- 0		F- 10
F- 9		F- 7
F- 5		
F- 4		
F- ?		
Moyenne : 3,5	Moyenne : 6	Moyenne : 8,4

5 CONCLUSION

- Le déplacement des résidents du secteur sud dans le nouveau quartier nord de Malartic a engendré plusieurs impacts psychosociaux pour les ménages affectés.
- Comme prévu dans le cadre de l'étude d'impact, la vie quotidienne a été perturbée. Les différentes opérations, les négociations et la modification du cadre de vie (entre autres en raison du logement temporaire) ont engendré des inquiétudes et des frustrations et demandé beaucoup de temps et d'efforts de la part des ménages touchés.
- L'allongement de la période des travaux par rapport aux prévisions et les nombreux problèmes rencontrés ont sans doute provoqué ou augmenté, pour plusieurs ménages, les impacts psychosociaux. Néanmoins, la satisfaction importante des propriétaires déménagés à l'égard de leur nouvelle demeure laisse présager une atténuation rapide de ces impacts psychosociaux, chez la plupart des résidents.
- Par ailleurs, les difficultés (délais, travaux mal exécutés, etc.) rencontrées par les premiers propriétaires déplacés ont nettement accru les inquiétudes de plusieurs propriétaires qui auront à vivre la prochaine phase de déménagement. Cette attitude risque de réduire, chez certains, le seuil de tolérance à l'égard des imprévus ou modifications, ce qui aura sans doute pour effet d'augmenter les frustrations et autres réactions psychosociales.
- Afin de réduire les effets psychosociaux de la prochaine phase des opérations, il serait utile de modifier, dans la mesure du possible, les façons de faire afin de : 1- fournir aux résidents un estimé plus réaliste des délais des travaux; 2- limiter les erreurs et imprévus lors des travaux; 3- éviter de changer le représentant d'OSISKO avec lequel chaque propriétaire doit discuter de son dossier tout au long du processus.

RÉFÉRENCES CITÉES

- CHARBONNEAU, J. ET S. GAUDET (INRS Urbanisation). 1998. *Les impacts sociaux et psychosociaux de la tempête du verglas: une réflexion issue des enquêtes menées auprès des sinistrés.* – Rapport final du volet psychosocial présenté à la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête du verglas survenue du 5 au 9 janvier 1998.
- GENIVAR. Juin 2008. Projet minier aurifère Canadian Malartic – *Étude d'impact sur l'environnement - Rapport sectoriel – Consultation du milieu.* Rapport de GENIVAR Société en commandite à la Corporation minière OSISKO. 92 p. et ann.
- GENIVAR. Août 2008. Projet minier aurifère Canadian Malartic – *Étude d'impact sur l'environnement – Rapport principal.* Rapport de GENIVAR Société en commandite à la Corporation minière OSISKO. Pag. multiple et ann.

Annexe A
Guide de recrutement des participants
aux groupes de discussion

Projet minier aurifère Canadian Malartic

Évaluation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Guide de recrutement des participants aux
groupes de discussion

GENIVAR

16 décembre 2008

GUIDE DE RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Bonjour (bonsoir), mon nom est _____ de la firme GENIVAR. Nous recrutons actuellement des participants pour une étude auprès des personnes de Malartic qui ont été ou qui seront déménagés en raison du projet de la mine OSISKO. Cette étude va servir à connaître les impacts du projet de la mine et également à améliorer le processus de relocalisation.

Dans ce but nous organisons des groupes de discussion de dix personnes pour connaître le vécu des personnes et leur satisfaction à l'égard du processus.

En guise de remerciement et de dédommagement pour les frais de déplacement et les inconvénients, nous offrons un montant de 50 \$ à chacun des participants.

Seriez-vous intéressé(e) à participer à un groupe de discussion qui se tiendra le 14 ou 15 janvier à l'Hôtel Château Malartic.

(Si on demande quel est le commanditaire de l'étude, on peut répondre qu'il s'agit d'OSISKO).

J'aimerais vous poser quelques questions afin de m'assurer que vous êtes bien éligible à participer au groupe de discussion :

A. Noter le sexe du répondant : H__F__

- 1- Quel est votre employeur? _____ *(ne pas retenir les personnes qui travaillent pour OSISKO)*
- 2- Quel âge avez-vous? _____
- 3- Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement? _____

(Une représentation égale d'hommes et de femmes d'âge et de conditions variées est visée. Les personnes qui travaillent pour OSISKO sont exclues ainsi que les gens de 80 ans et plus.)

J'aimerais maintenant prendre en note vos coordonnées pour les transmettre à l'animateur qui vérifiera votre présence lors de l'entrevue.

Nom : _____

Tél. à la maison : _____ Tél. au bureau : _____

Remarque : _____

INSTRUCTIONS POUR LE RECRUTEMENT

Les participants visés sont des citoyens adultes (18 ans et plus), hommes et femmes d'âges variés, qui ont déjà été déménagés ou qui le seront dans les prochaines phases.

Les trois groupes de discussion se distinguent les uns des autres par les caractéristiques particulières des participants. Les résidents représentés dans chacun des groupes devront être convoqués aux rencontres prévues aux dates et heures suivantes :

- 14 janvier 2009 à 18h00 : les locataires relocalisés et ceux en attente de l'être.

- 14 janvier 2009 à 20h00 : les propriétaires en attente d'être relocalisés.

- 15 janvier 2009 à 20h00 : les propriétaires relocalisés.

Annexe B
Guides d'animation des groupes de discussion

Projet minier aurifère Canadian Malartic

Évaluation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Guide d'animation des groupes de discussion

Propriétaires déménagés

GENIVAR

16 décembre 2008

Déroulement prévu des entrevues de groupe

1. L'introduction / présentation des participants 20 minutes
 2. Déroulement et appréciation des négociations 30 minutes
 - Pause 10 minutes**
 3. Déroulement et appréciation de la relocalisation..... 30 minutes
 4. Réintégration 30 minutes
- TOTAL..... 120 minutes**

1. L'introduction / présentation des participants et histoire de la relation au projet 20 minutes

Objectif : Connaître les répondants, les mettre à l'aise et établir les règles de la discussion. Comprendre comment les gens ont appris leur relocalisation et leur première impression

- *La présentation de l'animateur.*
- *Les consignes :*
 - *le rôle de l'animateur et celui des participants;*
 - *l'utilisation d'un guide de discussion;*
 - *les interventions (pas de bonne ou mauvaise réponse, ordre, brièveté);*
 - *l'entrevue est enregistrée pour des raisons pratiques.*
- *La confidentialité : c'est une réunion de nature privée et aucun nom d'individu ne figurera au rapport sur ce projet.*
- *Le but : les entrevues serviront à vérifier certaines prévisions quant aux impacts de la relocalisation et également à améliorer le processus de relocalisation si cela s'avère nécessaire.*
- *L'objectif et le déroulement de la session. Parler de votre vécu et de vos réactions (motivations, inquiétudes, satisfactions, insatisfactions) à l'égard du processus. La discussion est divisée en 4 moments : tour de table de présentation, les négociations, le déménagement, la réintégration.*
- *La présentation des participants : le prénom, l'occupation, le nombre d'années à Malartic, le type de propriété, composition du ménage, quand et comment vous avez su que le projet de la mine impliquait que vous deviez être déménagés et votre réaction à l'époque.*

2. Déroulement et appréciation des négociations ⌚ 30 minutes

Objectif : Explorer le vécu des négociations, les attitudes à l'égard de celles-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Enjeux des négociations, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu pendant la période de la négociation, c'est-à-dire à partir du moment où vous saviez que vous seriez déménagé jusqu'à la conclusion de votre entente avec Osisko. Racontez-moi les rencontres que vous avez eues, les informations que vous avez obtenues, ce que vous avez fait. J'aimerais aussi savoir comment vous avez vécu cela, vos réactions? Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Qui veut commencer à raconter son histoire?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé) :
 - Que pensez-vous des relations avec la compagnie Osisko?
L'attitude des gens de la compagnie pendant les négociations, comment étaient-ils?
Les informations fournies par la compagnie sur le processus, les choix offerts, (achat, relocalisation, assignation,) etc.?
La compensation offerte pour les dérangements, les expertises, les frais légaux?
Le temps que cela a pris (temps laissé pour y penser, pour négocier, etc.)?
 - Est-ce que vous avez effectué des démarches de votre côté (recherche informations, discussion avec des experts, embauche de spécialiste pour aider dans les négociations)? Lesquelles? Pourquoi oui ou non?
 - Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Est-ce que cela a occupé beaucoup de votre temps?
 - Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?

-
- Comment vous vous sentiez pendant les négociations (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.), comment vos réactions ont évolué? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Globalement, quel est votre niveau de satisfaction-insatisfaction sur une échelle de 0 à 10? Qu'est-ce qui explique le plus votre niveau de satisfaction-insatisfaction?

Très insatisfait 0 à 10 Très satisfait

PAUSE 10 MINUTES

3. Déroutement et appréciation de la relocalisation ⌚ 30 minutes

Objectif : Explorer le vécu de la relocalisation, les attitudes à l'égard de celle-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Enjeux de la relocalisation, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu pendant la période du déménagement, soit tout ce qui a entouré votre départ de la résidence, votre hébergement temporaire et le déplacement de la résidence jusqu'à votre retour dans votre résidence. Racontez-moi les étapes que vous avez vécues, les décisions que vous avez prises, ce que vous avez fait. J'aimerais aussi savoir comment vous avez vécu cela, vos réactions. Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Qui veut commencer à raconter son histoire?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé) :
 - Que pensez-vous des relations avec la compagnie Osisko?
 - Quels contacts avez-vous eus avec la compagnie Osisko pendant le déménagement?
L'attitude des gens de la compagnie pendant le déménagement, comment étaient-ils?
Les informations fournies par la compagnie?
La compensation offerte pour les dérangements?
Le temps que cela a pris pour l'opération?
 - Est-ce que le déménagement a eu des conséquences sur votre vie quotidienne? Lesquelles? Comment avez-vous composé avec celles-ci?
 - Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Comment vous vous sentiez pendant la période du déménagement (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.), comment vos réactions ont-elles évolué? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Globalement, quel est votre niveau de satisfaction-insatisfaction quant au processus de déménagement sur une échelle de 0 à 10? Qu'est-ce qui explique le plus votre niveau de satisfaction-insatisfaction?

Très insatisfait 0 à 10 Très satisfait

4. Réintégration

🕒 30 minutes

Objectif : Explorer le vécu de la réintégration dans la résidence, les attitudes à l'égard de celle-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Réintégration, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu depuis votre retour dans votre résidence. Est-ce que vous avez trouvé la maison comme vous vous en attendiez? Avez-vous eu des bonnes ou des mauvaises surprises? Comment vous sentez-vous dans votre nouveau quartier? Est-ce que votre vie quotidienne a changé depuis que vous êtes relocalisé? Est-ce que les relations avec les voisins, les amis, les autres Malarticois ont changé depuis que vous êtes relocalisés? Qui veut commencer à raconter ce qu'il a vécu?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé - N.B. Pour toutes les questions, il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
 - Que pensez-vous de votre maison maintenant?
 - Installation et orientation
 - Usage de la cour et du milieu proche
 - Que pensez-vous de votre nouveau quartier?
 - Nuisances et qualité de vie
 - Déplacement et proximité des services
 - Paysage, aménagement
 - Est-ce votre nouvelle localisation a des conséquences sur votre vie quotidienne? Lesquelles? Comment avez-vous composé avec celles-ci?
 - Voisinage et relations avec voisins, relations avec les anciens du quartier, avec les autres Malarticois
 - Déplacement et usages des services

-
- Quelles sont les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Comment vous sentez-vous depuis votre réintégration dans la maison (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.), est-ce que vos réactions ont évolué depuis votre arrivée? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Globalement, sur une échelle de 0 à 10, est-ce que vous trouvez que votre situation domiciliaire s'est améliorée ou détériorée en comparaison de ce que vous viviez avant le déménagement?

Très détériorée 0 à 10 Très améliorée

- Avez-vous des appréhensions pour le futur? Lesquelles?

REMERCIER LES PARTICIPANTS

RAPPELER LES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ QUI SERONT SUIVIES

Projet minier aurifère Canadian Malartic

Évaluation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Guide d'animation des groupes de discussion

Locataires déménagés et non déménagés

GENIVAR

16 décembre 2008

Déroulement prévu des entrevues de groupe

1. L'introduction / présentation des participants 20 minutes
 2. Déroulement et appréciation des négociations 30 minutes
 - Pause..... 10 minutes**
 3. Déroulement et appréciation de la relocalisation par les locataires non déménagés..... 15 minutes
 4. Déroulement et appréciation de la réintégration par les locataires déménagés..... 15 minutes
 5. Déroulement et appréciation de la réintégration par les locataires non déménagés..... 15 minutes
 6. Déroulement et appréciation de la réintégration par les locataires déménagés..... 15 minutes
- TOTAL..... 120 minutes**

1. L'introduction / présentation des participants et histoire de la relation au projet

 20 minutes

Objectif : Connaître les répondants, les mettre à l'aise et établir les règles de la discussion. Comprendre comment les gens ont appris leur relocalisation et leur première impression

- *La présentation de l'animateur.*
- *Les consignes :*
 - *le rôle de l'animateur et celui des participants;*
 - *l'utilisation d'un guide de discussion;*
 - *les interventions (pas de bonne ou mauvaise réponse, ordre, brièveté);*
 - *l'entrevue est enregistrée pour des raisons pratiques.*
- *La confidentialité : c'est une réunion de nature privée et aucun nom d'individu ne figurera au rapport sur ce projet.*
- *Le but : les entrevues serviront à vérifier certaines prévisions quant aux impacts de la relocalisation et également à améliorer le processus de relocalisation si cela s'avère nécessaire.*
- *Le déroulement de la session. Parler de votre vécu et de vos réactions (motivations, inquiétudes, satisfactions, insatisfactions) à l'égard du processus. La discussion est divisée en 4 moments : tour de table de présentation, les négociations, votre réaction au processus de déménagement, votre réaction à la nouvelle localisation des personnes déplacées.*
- *Comme le groupe est composé de personnes ayant été relocalisées et d'autres non, la discussion passera des personnes qui n'ont pas vécu le déménagement aux autres qui l'ont vécu pour ne pas que les seconds influencent trop les premiers.*
- *La présentation des participants : le prénom, l'occupation, le nombre d'années à Malartic, le type de propriété, composition du ménage, quand et comment vous avez su que le projet de la mine impliquait que vous deviez être déménagés et votre réaction à l'époque.*

2. Déroulement et appréciation des négociations ⌚ 30 minutes

Objectif : Explorer le vécu des négociations, les attitudes à l'égard de celles-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Enjeux des négociations, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu pendant la période de la négociation, c'est-à-dire à partir du moment où vous saviez que vous seriez déménagé jusqu'à la conclusion de votre entente avec Osisko. Racontez-moi les rencontres que vous avez eues, les informations que vous avez obtenues, ce que vous avez fait. J'aimerais aussi savoir comment vous avez vécu cela, vos réactions? Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Qui veut commencer à raconter son histoire?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé) :
 - Que pensez-vous des relations avec la compagnie Osisko?
L'attitude des gens de la compagnie pendant les négociations, comment étaient-ils?
Les informations fournies par la compagnie sur le processus, les choix offerts, (relocalisation, choix du logement,) etc.?
La compensation offerte pour les dérangements?
Le temps que cela a pris (temps laissé pour y penser, pour négocier, etc.)?
 - Est-ce que vous avez effectué des démarches de votre côté (recherche d'informations, discussion avec des experts, embauche de spécialiste pour aider dans les négociations)? Lesquelles? Pourquoi oui ou non?
 - Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Est-ce que cela a occupé beaucoup de votre temps?
 - Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Comment vous vous sentiez pendant les négociations (stressé, nerveux, inquiet triste, content, heureux, etc.), comment vos réactions ont évolué? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?

-
- Globalement, quel est votre niveau de satisfaction-insatisfaction sur une échelle de 0 à 10? Qu'est-ce qui explique le plus votre niveau de satisfaction-insatisfaction?

Très insatisfait 0 à 10 Très satisfait

PAUSE 10 MINUTES

3. Déroulement et appréciation de la relocalisation par les locataires non déménagés ⌚ 15 minutes

Objectif : Explorer l'appréciation de la relocalisation des résidents déjà déplacés, les attitudes à l'égard de cette opération et les sources d'inquiétude ou de sécurité

Mots-clés : Appréciation de la relocalisation déjà effectuée, sources d'inquiétudes ou de sécurité,

Introduction : Qu'est-ce que vous avez entendu ou vu à propos de ce qui s'est passé avec le déménagement des gens, des familles qui l'ont été? Qu'est-ce que vous en pensez? Est-ce que vous avez changé des choses ou prévu de nouvelles choses en voyant cette expérience? Qui veut commencer?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé - N.B. Pour toutes les questions, il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
- (À explorer : quelle est la source d'information, i.e. voisins, personnes relocalisées, amis, journaux, Osisko?) :
 - Qu'avez-vous entendu, vu au sujet de :
 - L'hébergement offert par la compagnie (si c'est le cas)?
 - La compensation offerte pour les dérangements?
 - Du temps que cela a pris?
 - Des conséquences sur la vie quotidienne?
 - Des informations fournies par la compagnie sur la relocalisation, choix offerts, etc.?
 - La manière dont les gens se sentent pendant la période du déménagement (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.)?
 - Globalement, sur une échelle de 0 à 10, l'expérience dont vous avez entendu parler, ça vous rassure, ça vous inquiète? Qu'est ce qui explique le plus votre score?

Très rassuré 0 à 10 Très inquiet

4. Déroulement et appréciation de la relocalisation par les locataires déménagés

⌚ 15 minutes

Objectif : Explorer le vécu de la relocalisation, les attitudes à l'égard de celle-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Enjeux de la relocalisation, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu pendant la période du déménagement, soit tout ce qui a entouré votre départ de la résidence, votre hébergement temporaire et le déplacement de la résidence jusqu'à votre retour dans votre résidence. Racontez-moi les étapes que vous avez vécues, les décisions que vous avez prises, ce que vous avez fait. J'aimerais aussi savoir comment vous avez vécu cela, vos réactions? Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Qui veut commencer à raconter son histoire?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé) :
 - Que pensez-vous des relations avec la compagnie Osisko?
 - Quels contacts avez-vous eus avec la compagnie Osisko pendant le déménagement?
L'attitude des gens de la compagnie pendant le déménagement, comment étaient-ils?
Les informations fournies par la compagnie?
La compensation offerte pour les dérangements?
Le temps que cela a pris pour l'opération?
 - Est-ce le déménagement a eu des conséquences sur votre vie quotidienne? Lesquelles? Comment avez-vous composé avec celles-ci?
 - Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Comment vous vous sentiez pendant la période du déménagement (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.), comment vos réactions ont-elles évolué? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction-insatisfaction quant au processus de déménagement? Qu'est-ce qui explique le plus votre niveau de satisfaction-insatisfaction ?

Très insatisfait 0 à 10 Très satisfait

5. Déroutement et appréciation de la réintégration par les locataires non déménagés

🕒 15 minutes

Objectif : Explorer la connaissance du vécu de la réintégration dans la résidence, les attitudes à l'égard de celle-ci et les réactions à ces informations

Mots-clés : Réintégration, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez entendu ou vu par rapport à ce que les personnes relocalisées vivent dans leur nouvelle localisation. Ce qu'ils vivent au point de vue pratique, dans leur maison, leur quartier, etc. Qui veut commencer à raconter ce qu'il a entendu ou vu?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé – N.B. Pour toutes les questions, il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
- (À explorer : quelle est la source d'information, i.e. voisins, personnes relocalisées, amis, journaux, Osisko?)
 - Ce qu'ils ont entendu, vu au sujet des maisons?
 - Installation et orientation
 - Usage de la cour et du milieu proche
 - Ce qu'ils ont entendu, vu au sujet du nouveau quartier?
 - Paysage, aménagement
 - Nuisances et qualité de vie
 - Déplacement et proximité des services
 - Ce qu'ils ont entendu au sujet des conséquences sur la vie quotidienne?
 - Ce qu'ils ont entendu au sujet des réactions des gens qui ont réintégré leur maison (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.)?
 - Globalement, sur une échelle de 0 à 10, est-ce que vous trouvez que la situation domiciliaire des gens déplacés s'est améliorée ou détériorée en comparaison de ce qu'ils vivaient avant le déménagement ? Qu'est ce qui explique le plus votre score?

Très détériorée 0 à 10 Très améliorée

6. Déroulement et appréciation de la réintégration par les locataires déménagés

🕒 15 minutes

Objectif : Explorer le vécu de la réintégration dans la résidence, les attitudes à l'égard de celle-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Réintégration, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu depuis votre retour dans votre résidence. Est-ce que vous avez trouvé le logement comme vous vous en attendiez? Avez-vous eu des bonnes ou des mauvaises surprises? Comment vous sentez-vous dans votre nouveau quartier? Est-ce que votre vie quotidienne a changé depuis que vous êtes relocalisés? Est-ce que les relations avec les voisins, les amis, les autres Malarticois ont changé depuis que vous êtes relocalisés? Qui veut commencer à raconter ce qu'il a vécu?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé – N.B. Pour toutes les questions il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
 - Que pensez-vous de votre résidence maintenant?
 - Installation et orientation
 - Usage de la cour et du milieu proche
 - Taille, organisation, balcon, accès à la cour, rangement, etc.
 - Que pensez-vous de votre nouveau quartier?
 - Nuisances et qualité de vie
 - Déplacement et proximité des services
 - Paysage, aménagement

-
- Est-ce votre nouvelle localisation a des conséquences sur votre vie quotidienne? Lesquelles? Comment avez-vous composé avec celles-ci?

Voisinage et relations avec les voisins, relations avec les anciens du quartier, avec les autres Malarticois

Déplacement et usage des services

- Quelles sont les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
- Comment vous sentez-vous depuis votre réintégration dans la maison (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.), est-ce que vos réactions ont évolué depuis votre arrivée? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
- Globalement, sur une échelle de 0 à 10, est-ce que vous trouvez que votre situation domiciliaire s'est améliorée ou détériorée en comparaison de ce que vous viviez avant le déménagement ?

Très détériorée 0 à 10 Très améliorée

- Avez-vous des appréhensions pour le futur? Lesquelles ?

REMERCIER LES PARTICIPANTS

RAPPELER LES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ QUI SERONT SUIVIES

Projet minier aurifère Canadian Malartic

Évaluation de l'expérience de déménagement des résidents du secteur sud de Malartic

Guide d'animation des groupes de discussion

Propriétaires non déménagés

GENIVAR

16 décembre 2008

Déroulement prévu des entrevues de groupe

1. L'introduction / présentation des participants 20 minutes
 2. Déroulement et appréciation des négociations 30 minutes
 - Pause..... 10 minutes**
 3. Déroulement et appréciation de la relocalisation des résidents déjà
déménagés..... 30 minutes
 4. Déroulement et appréciation de la réintégration des résidents déjà
déménagés..... 30 minutes
- TOTAL..... 120 minutes**

1. L'introduction / présentation des participants et histoire de la relation au projet

 20 minutes

Objectif : Connaître les répondants, les mettre à l'aise et établir les règles de la discussion. Comprendre comment les gens ont appris leur relocalisation et leur première impression

- *La présentation de l'animateur.*
- *Les consignes :*
 - *le rôle de l'animateur et celui des participants;*
 - *l'utilisation d'un guide de discussion;*
 - *les interventions (pas de bonne ou mauvaise réponse, ordre, brièveté);*
 - *l'entrevue est enregistrée pour des raisons pratiques.*
- *La confidentialité : c'est une réunion de nature privée et aucun nom d'individu ne figurera au rapport.*
- *Le but : les entrevues serviront à vérifier certaines prévisions quant aux impacts de la relocalisation et également à améliorer le processus de relocalisation si cela s'avère nécessaire.*
- *Le déroulement de la session. Parler de votre vécu et de vos réactions (motivations, inquiétudes, satisfactions, insatisfactions) à l'égard du processus. La discussion est divisée en 4 moments : tour de table de présentation, les négociations, votre réaction au processus de déménagement, votre réaction à la nouvelle localisation des personnes déplacées.*
- *La présentation des participants: le prénom, l'occupation, le nombre d'années à Malartic, le type de propriété, composition du ménage, quand et comment vous avez su que le projet de la mine impliquait que vous deviez être déménagés et votre réaction à l'époque.*

2. Déroulement et appréciation des négociations

🕒 30 minutes

Objectif : Explorer le vécu des négociations, les attitudes à l'égard de celles-ci et les sources de satisfaction ou d'insatisfaction

Mots-clés : Enjeux des négociations, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez vécu pendant la période de la négociation, c'est-à-dire à partir du moment où vous saviez que vous seriez déménagés jusqu'à la conclusion de votre entente avec Osisko. Racontez-moi les rencontres que vous avez eues, les informations que vous avez obtenues, ce que vous avez fait. J'aimerais aussi savoir comment vous avez vécu cela, vos réactions? Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Qui veut commencer à raconter son histoire?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé) :
 - Que pensez-vous des relations avec la compagnie Osisko?
L'attitude des gens de la compagnie pendant les négociations, comment étaient-ils?
Les informations fournies par la compagnie sur le processus, les choix offerts (achat, relocalisation, assignation), etc.?
La compensation offerte pour les dérangements, les expertises, les frais légaux?
Le temps que cela a pris (temps laissé pour y penser, pour négocier, etc.)?
 - Est-ce que vous avez effectué des démarches de votre côté (recherche d'informations, discussion avec des experts, embauche de spécialiste pour aider dans les négociations)? Lesquelles? Pourquoi oui ou non?
 - Est-ce que cela a touché, modifié votre vie quotidienne? Est-ce que cela a occupé beaucoup de votre temps?
 - Quelles étaient les réactions de vos amis, votre famille, vos voisins? Est-ce que cela vous a aidé, dérangé, etc.? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?
 - Comment vous vous sentiez pendant les négociations (stressé, nerveux, inquiet triste, content, heureux, etc.), comment vos réactions ont évolué? Avez-vous fait quelque chose à ce propos?

-
- Globalement, quel est votre niveau de satisfaction-insatisfaction sur une échelle de 0 à 10 ? Qu'est-ce qui explique le plus votre niveau de satisfaction-insatisfaction?

Très insatisfait 0 à 10 Très satisfait

PAUSE 10 MINUTES

3. Déroulement et appréciation de la relocalisation des résidents déjà déménagés

🕒 30 minutes

Objectif : Explorer l'appréciation de la relocalisation des résidents déjà déplacés, les attitudes à l'égard de cette opération et les sources d'inquiétude ou de sécurité

Mots-clés : Appréciation de la relocalisation déjà effectuée, sources d'inquiétudes ou de sécurité

Introduction : Qu'est-ce que vous avez entendu ou vu à propos de ce qui s'est passé avec le déménagement des gens, des familles qui l'ont été? Qu'est-ce que vous en pensez? Est-ce que vous avez changé des choses ou prévu de nouvelles choses en voyant cette expérience? Qui veut commencer?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé – N.B. Pour toutes les questions il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
- (À explorer : quelle est la source d'information, i.e. voisins, personnes localisées, amis, journaux, Osisko?) :
- Qu'avez-vous entendu, vu au sujet de :
 - L'hébergement offert par la compagnie (si c'est le cas)?
 - De la compensation offerte pour les dérangements?
 - Du temps que cela a pris?
 - Des conséquences sur la vie quotidienne?
 - Des informations fournies par la compagnie sur la relocalisation, choix offerts, etc.?
 - De la manière dont les gens se sentent pendant la période du déménagement (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.)?
- Globalement, sur une échelle de 0 à 10, l'expérience dont vous avez entendu parler, ça vous rassure, ça vous inquiète? Qu'est-ce qui explique le plus votre score ?

Très rassuré 0 à 10 Très inquiet

4. Déroulement et appréciation de la réintégration des résidents déjà déménagés

🕒 30 minutes

Objectif : Explorer la connaissance du vécu de la réintégration dans la résidence, les attitudes à l'égard de celle-ci et les réactions à ces informations

Mots-clés : Réintégration, sources d'insatisfaction et de satisfaction, évaluation globale, impacts sur la vie quotidienne

Introduction : Nous allons maintenant parler de ce que vous avez entendu ou vu par rapport à ce que les personnes relocalisées vivent dans leur nouvelle localisation. Ce qu'ils vivent au point de vue pratique, au niveau de leur maison, du quartier? etc. Qui veut commencer à raconter ce qu'il a entendu ou vu?

- (À explorer si les gens ne l'ont pas abordé – N.B. Pour toutes les questions, il faut savoir s'il y a eu évolution de l'appréciation dans le temps) :
- (À explorer : quelle est la source d'information, i.e. voisins, personnes localisées, amis, journaux, Osisko?) :
 - Ce qu'ils ont entendu, vu au sujet des maisons?
 - Installation et orientation
 - Usage de la cour et du milieu proche
 - Ce qu'ils ont entendu, vu au sujet du nouveau quartier ?
 - Paysage, aménagement
 - Nuisances et qualité de vie
 - Déplacement et proximité des services
 - Ce qu'ils ont entendu au sujet des conséquences sur la vie quotidienne?
 - Ce qu'ils ont entendu au sujet des réactions des gens qui ont réintégré leur maison (stressé, nerveux, inquiet, triste, content, heureux, etc.)?
 - Globalement, sur une échelle de 0 à 10, est-ce que vous trouvez que la situation domiciliaire des gens déplacés s'est améliorée ou détériorée en comparaison de ce qu'ils vivaient avant le déménagement ?

Très détériorée 0 à 10 Très améliorée

REMERCIER LES PARTICIPANTS

RAPPELER LES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ QUI SERONT SUIVIES