

Chapitre **1**

Contexte du projet

1. CONTEXTE DU PROJET

1.1 Titre du projet

La Société en commandite Gaz Métropolitain, ci-après appelée SCGM, prévoit mettre en service à l'automne 2005 un gazoduc qui servirait principalement à alimenter en gaz naturel l'usine de cogénération de la compagnie TransCanada Énergie (TCE). La construction de cette usine est prévue dans le Parc industriel et portuaire de Bécancour (PIPB). Ce gazoduc, identifié sous le nom « Gazoduc Bécancour », permettrait par la même occasion de consolider les réseaux existants de SCGM sur les rives sud et nord du fleuve Saint-Laurent et notamment de développer de nouveaux marchés dans le PIPB et le secteur environnant. Les sections suivantes présentent le contexte du projet.

1.2 Promoteur et principaux intervenants

La Société en commandite Gaz Métropolitain (SCGM) est le promoteur du projet. Cette société privée qui est réglementée et cotée à la bourse est détenue par Gaz Métropolitain inc. (Gmi) ($\pm 78 \%$) et le public ($\pm 22 \%$). La SCGM détient d'autre part 50 % des actions de Gazoduc Trans Québec & Maritimes Inc. (Gazoduc TQM) qui exploite le réseau de transport de gaz naturel sur lequel SCGM compte se raccorder; l'autre 50 % des actions est détenu par TransCanada PipeLines. SCGM possède un réseau de transport d'environ 850 km de transmission et de 8 300 km de distribution, concentré principalement à l'ouest de la ville de Québec. Ses réseaux desservent les marchés de la plaine du Saint-Laurent, de l'Estrie, de la Beauce, de la Mauricie, du Saguenay/Lac-Saint-Jean et du nord-ouest québécois. Le siège social de SCGM est situé à Montréal. Le projet est coordonné et dirigé par M. Robert Rousseau du bureau régional de SCGM de Québec dont les coordonnées sont les suivantes :

Société en commandite Gaz Métropolitain
2300, rue Jean-Perrin
Neufchâtel (Québec)
G2C 1K8
Téléphone : (418) 845-3517
Télécopieur : (418) 845-3509

Parmi les intervenants, il y a Gazoduc TQM qui exploite le réseau sur lequel le gazoduc projeté se raccordera. Au cours des 20 dernières années, Gazoduc TQM a implanté au Québec un réseau de transport de gaz naturel totalisant environ 600 km, comprenant une canalisation principale et quelques conduites latérales entre Saint-Lazare, dans la région de Vaudreuil-Soulanges et Saint-Augustin-de-Desmaures, près de Québec. Cette canalisation a été prolongée par la suite vers la rive sud de Québec par le biais d'un tunnel sous-fluvial. C'est à partir de ce réseau que sont desservis la rive nord du Saint-Laurent, la région de Bécancour et celles de la Mauricie, du Saguenay/Lac-Saint-Jean, de Québec, de la rive sud de Québec et de la Beauce. Le réseau de Gazoduc TQM comprend également une seconde conduite entre Lachenaie et East Hereford qui dessert principalement le marché de la Nouvelle-Angleterre. Cette seconde conduite a également permis de consolider le réseau de transmission/distribution appartenant à SCGM, notamment par un branchement à Waterloo, et de desservir une nouvelle région de l'Estrie en gaz naturel, soit celle de Coaticook.

1.3 Promoteur et environnement

Politique environnementale

L'environnement constitue l'une des priorités de la Société en commandite Gaz Métropolitain, comme le démontre sa politique environnementale. Dans sa politique, SCGM s'engage notamment à faire preuve de leadership, de rigueur et de détermination dans la poursuite de ses actions environnementales tant dans

son activité de distribution gazière qu'auprès de sa clientèle, et ce, dans une perspective de développement durable. Les engagements de la Société touchent :

- la conformité légale et la prévention de la pollution;
- la gestion environnementale;
- l'efficacité énergétique et le déplacement d'énergies polluantes;
- la collaboration avec le milieu.

La politique intégrale est présentée en annexe A du Volume 2.

Système de gestion environnementale

La Société administre ses activités de développement et d'opération du réseau de distribution du gaz naturel à l'aide d'un système de gestion environnementale (SGE). Ce système lui permet d'être bien au fait des impacts possibles des opérations sur l'environnement ainsi que d'en prévenir ou d'en réduire la sévérité.

Le SGE comprend une structure décisionnelle et différents outils permettant d'atteindre les objectifs et les cibles fixés pour assurer une saine gestion environnementale et une amélioration continue. De plus, le SGE vise à assurer que les actions entreprises quotidiennement respectent la politique environnementale de SCGM.

Les actions menées dans le cadre du SGE ont permis à SCGM d'optimiser l'utilisation des ressources, de réduire le volume des matières résiduelles et des émissions de gaz à effet de serre et de promouvoir des programmes résidentiels et commerciaux d'efficacité énergétique auprès de la clientèle.

ISO 14001

Le SGE de SCGM a été enregistré selon la norme ISO 14001 de l'Organisation internationale de normalisation, par le Bureau de normalisation du Québec – Enregistrement de systèmes (BNQ – ES) en octobre 2000.

La mise en œuvre de procédures opérationnelles, de programmes environnementaux, de systèmes de contrôle et de mesurage permettent l'amélioration continue de la performance environnementale de la Société.

1.4 Objectifs et justification du projet**Justification**

Depuis 1983, SCGM exploite une conduite de gaz naturel qui origine sur la rive nord du fleuve Saint-Laurent à Trois-Rivières, tout juste à l'est du pont Laviolette pour desservir notamment la ville de Trois-Rivières et la région de Bécancour/Nicolet sur la rive sud. Cette conduite, qui alimente, entre autres, les industries du Parc industriel et portuaire de Bécancour, est pratiquement opérée à pleine capacité. En 2002, la compagnie TransCanada Énergie répondait à l'appel d'offres d'Hydro-Québec Distribution en proposant la construction d'une usine de cogénération dans le Parc industriel et portuaire de Bécancour. D'une puissance maximale de 550 MW, cette usine de cogénération sera mise en service à l'automne 2006. En raison des volumes supplémentaires importants requis pour alimenter en gaz naturel cette nouvelle usine, SCGM se voit dans l'impossibilité d'assurer, à partir de son réseau actuel, l'approvisionnement de cette usine de cogénération ainsi que de toute nouvelle usine susceptible de s'implanter dans le PIPB.

Le gazoduc projeté par SCGM vise donc principalement à assurer un approvisionnement efficace et durable en gaz naturel pour l'usine de TransCanada Énergie et, par la même occasion, un approvisionnement plus sûr

à tous les clients actuels et futurs du PIPB. SCGM, par l'ajout de cette seconde conduite d'une capacité nettement supérieure, pourra à la fois boucler cette partie du réseau, assurer une meilleure sécurité de livraison et d'approvisionnement et développer éventuellement de nouveaux marchés dans ce secteur. Par ailleurs, si des besoins en gaz naturel se développaient sur la rive nord du fleuve, ce nouveau gazoduc pourrait également répondre à la demande.

Les objectifs visés par SCGM rencontrent également les orientations et les objectifs d'aménagement de la MRC de Bécancour qui vise à consolider la structure industrielle en place. Ce projet cadre également très bien avec les objectifs de développement de la Société du parc industriel et portuaire de Bécancour ainsi que ceux de la ville de Bécancour.

Réseaux gaziers existants

Il existe dans la région différents réseaux gaziers exploités par diverses compagnies. La figure 1.1 localise les différents réseaux. On y trouve entre autres :

- la conduite de transmission de Gazoduc TQM reliant Saint-Lazare et Saint-Augustin-de-Desmaures, près de Québec;
- l'embranchement Trois-Rivières, appartenant à Gazoduc TQM et situé dans la partie ouest de Trois-Rivières;
- le réseau du Lac-Saint-Jean de SCGM prenant son origine dans la municipalité de Saint-Maurice;
- le réseau de SCGM sur la rive sud du Saint-Laurent alimentant les entreprises établies dans le PIPB et dans l'agglomération de Nicolet; et
- les puits servant à l'entreposage de gaz naturel à Pointe-du-Lac appartenant à la compagnie Intragaz et les conduites de raccordement de ces puits au réseau de Gazoduc TQM.

Il existe également les réseaux de distribution des villes de Trois-Rivières, de Bécancour et de Nicolet qui alimentent des secteurs résidentiels, commerciaux et industriels.

À notre connaissance, il n'y a pas actuellement d'autres projets de pipelines (gazoduc ou oléoduc) en cours de planification ou de réalisation dans la région.

Choix d'une solution

Compte tenu des volumes importants à transporter, il n'existe pas d'autre solution viable, sécuritaire, fiable et durable que l'implantation d'un nouveau gazoduc pour répondre au projet de TransCanada Énergie, permettre de boucler et consolider le réseau de SCGM et assurer un approvisionnement adéquat des clients actuels et futurs de SCGM.

1.5 Description et envergure du projet

Le projet de SCGM consiste à construire et à exploiter un nouveau réseau de transmission depuis le réseau de Gazoduc TQM situé sur la rive nord du fleuve à proximité de l'autoroute 40, jusqu'au Parc industriel et portuaire de Bécancour. À partir de la conduite de Gazoduc TQM, il y aurait sur la rive nord un poste de livraison incluant mesurage, odorisation et gare de raclage, une section sur la terre ferme d'environ 13 km, la traversée du fleuve Saint-Laurent sur une distance d'environ 3,0 km et sur la rive sud, un poste de livraison incluant mesurage et gare de raclage située à proximité de l'usine de cogénération de TransCanada Énergie. Ce réseau de transmission aura une longueur totale d'environ 16 km. Les coûts de construction de ce réseau sont évalués à 40 millions de dollars.

L'élément technique et environnemental représentant le niveau de complexité le plus élevé est sans contredit la traversée du fleuve Saint-Laurent. SCGM vise à réaliser la traversée du fleuve par forage directionnel. L'endroit choisi pour la traversée devrait minimiser les empiétements dans les battures tout en considérant les limites des équipements disponibles et les types de sols en présence.

FIGURE 1.1: RÉSEAUX GAZIERS EXISTANTS

Le tableau 1.1 ci-après résume les données techniques de base ayant servi à l'élaboration du projet.

TABLEAU 1.1: DONNÉES TECHNIQUES DE BASE

Nombre de conduites :	1
Diamètre extérieur de la conduite :	508 mm (20")
Matériau et épaisseur de la conduite :	Acier au carbone d'épaisseur variable selon les critères de conception.
Pression maximale d'opération :	7 070 kPa
Largeur de l'emprise permanente :	23 mètres
Largeur de l'aire de travail temporaire contiguë à l'emprise permanente :	environ 10 mètres
Largeur totale de l'emprise permanente et de l'aire de travail temporaire :	environ 33 mètres
Aires de travail supplémentaires de part et d'autre des obstacles à franchir :	variable, à définir
Champ de protection cathodique :	localisation à déterminer
Structures hors-sol :	
• Postes :	2 (points de départ et d'arrivée) 100 m x 100 m chacun
• Vannes de sectionnement :	4; de part et d'autre du fleuve et aux points de raccordements
Panneaux de signalisation :	à chaque ligne de lot, route, etc.

1.6 Aménagements et projets connexes

Tel que mentionné précédemment, le présent projet vise principalement à alimenter en gaz naturel l'usine de cogénération que TransCanada Énergie (TCE) compte mettre en service en septembre 2006. Toutefois, pour permettre le rodage de l'usine, le gaz devra être disponible en avril 2006. Le projet de SCGM est tributaire du projet de TransCanada Énergie et vice versa. L'usine de TCE produira 550 MW d'électricité et fournira par l'entremise de canalisations de l'énergie thermique sous forme de vapeur à des industries situées à proximité, soit PCI Chimie inc. et Norsk Hydro Canada inc. Mis à part ce qui précède, aucun autre projet connexe n'a été identifié dans le secteur.

1.7 Consultants mandatés

La firme Urgel Delisle & associés inc. (UDA inc.), spécialisée en environnement, agriculture et foresterie, a reçu le mandat de SCGM de réaliser les études nécessaires pour l'obtention des autorisations et permis requis sur le plan environnemental. UDA inc. a retenu les services des firmes Arkéos inc. (patrimoine bâti et archéologie), Paul Boissonnault Consultant (milieu physique), Environnement Illimité (milieu aquatique) et GREBE inc. (flore et faune) pour la réalisation d'études spécifiques. SCGM assure le support sur le plan technico-économique, notamment en ce qui concerne le design, la construction, l'exploitation et les coûts ainsi que la réalisation du programme d'information et de consultation du public.

1.8 But et étapes de l'étude

La présente étude vise à déterminer le tracé de moindre impact sur le plan environnemental, rencontrant à la fois les exigences techniques et économiques propres à ce type d'infrastructure linéaire. La participation du public à diverses étapes du processus constitue un élément important que le promoteur a intégré à toutes les étapes de la planification du projet.

La première étape de l'étude consiste à établir les limites de la zone d'étude. Sa délimitation s'effectue en tenant compte de plusieurs facteurs reliés au projet lui-même, mais également en fonction du territoire récepteur. D'un point de vue technico-économique, il faut tenir compte notamment des points de raccordement possibles, des points de desserte, s'il y a lieu, et du point de chute. Par ailleurs, il faut considérer la nature et l'utilisation du territoire récepteur dont les plans d'eau, les secteurs protégés, les agglomérations urbaines, les diverses infrastructures de services, etc. Une fois les limites de la zone à l'étude établies, la caractérisation de cette dernière est effectuée, afin d'identifier les éléments sensibles du milieu récepteur.

La seconde étape de l'étude vise à identifier les axes potentiels de corridors en tenant compte des points de branchement potentiels sur la conduite de Gazoduc TQM, des infrastructures existantes, des axes potentiels pour la traversée du fleuve ainsi que des contraintes du milieu relevant de l'agroforesterie, de la socio-économie, de l'archéologie, de l'environnement et de l'ingénierie.

Dans une troisième étape, les variantes et sous-variantes de tracé élaborées à partir du corridor retenu à l'étape précédente sont évaluées à leur tour suivant des critères similaires.

La dernière étape consiste à étudier en détail le tracé privilégié lors de l'étude de variantes. Cette étape identifie les différents impacts du projet en fonction des divers éléments rencontrés sur le tracé dans le but d'élaborer les mesures d'atténuation permettant de réduire davantage les impacts potentiels et de permettre une meilleure intégration du pipeline dans le milieu récepteur.

1.9 Structure du rapport

La structure du rapport suit dans ses grandes lignes les différentes étapes qui ont mené à l'identification d'un tracé de moindre impact. Les chapitres 2 et 3 présentent le processus public de consultation et d'information mis en place ainsi que les critères de localisation utilisés pour la conduite et les infrastructures connexes. Le quatrième chapitre fait la description du milieu récepteur alors que le chapitre 5 traite de l'étude de corridors. Le chapitre 6 porte sur l'étude des variantes de tracé alors que le chapitre 7 présente les caractéristiques techniques du système et décrit les activités de construction et d'exploitation. Les chapitres 8 et 9 traitent successivement du tracé et de ses impacts, et de la surveillance environnementale. Les chapitres 10, 11, 12 et 13 concernent le suivi environnemental, l'exploitation et l'entretien du réseau, les risques technologiques et les mesures d'urgence. La conclusion est présentée au chapitre 14.

1.10 Échéancier et cadre réglementaire

La construction du réseau est prévue au printemps 2005 avec une mise en gaz à l'automne 2005. Certaines activités, telles que le déboisement, pourraient être réalisées au cours de l'hiver 2004-2005 si les autorisations sont émises à ce moment.

Au niveau provincial, le projet est soumis à la *Loi sur la qualité de l'environnement* (LQE); il doit également répondre, au niveau fédéral, aux exigences de la *Loi canadienne sur les évaluations environnementales* (LCÉE). Des autorisations seront notamment requises des organismes suivants :

- Pêches et Océans Canada (élément déclencheur de la LCÉE);
- Garde Côtière Canada;
- Ministère de l'Environnement du Québec;
- Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ);
- Régie de l'énergie du Québec.

De plus, des certificats de conformité seront requis des municipalités et municipalités régionales de comté concernées dans le cadre des diverses démarches requises pour l'obtention des autorisations. Il faut également souligner l'implication de l'Union des producteurs agricoles (UPA) notamment dans le processus d'autorisation de la CPTAQ. Enfin, divers permis de construction seront requis par exemple pour franchir les routes et autres services d'utilité publique.

Processus public de consultation et d'information

2. PROCESSUS PUBLIC DE CONSULTATION ET D'INFORMATION

Dans l'élaboration de tout projet à caractère linéaire tel que l'implantation d'un pipeline, plusieurs intervenants (personnes, groupes, paliers de gouvernement et le public en général) sont susceptibles d'être concernés ou intéressés par ledit projet. Ainsi, le promoteur se doit d'informer et de consulter ceux-ci. La présente section décrit le processus de consultation et d'information suivi lors de l'élaboration du projet « Gazoduc Bécancour ».

Au cours de l'élaboration du projet, notamment dans le cadre de la préparation de l'étude d'impact, les intervenants sont consultés pour obtenir des données factuelles sur le territoire afin que le promoteur puisse en tenir compte; ils sont également informés afin de prendre connaissance de leurs préoccupations et d'en tenir compte dans l'élaboration du tracé. Au fil du processus, le nombre et la diversité des intervenants augmentent et le choix de l'emplacement du tracé se précise, sur la base des informations et préoccupations recueillies, tant sur le terrain qu'auprès des intervenants. Donc, en plus d'être consultés et informés, les intervenants participent directement à l'élaboration du tracé relié au projet.

2.1 Étude préliminaire

Préalablement au déclenchement officiel de l'étude d'impact environnementale, SCGM a effectué une étude préliminaire visant à consulter notamment des représentants des municipalités concernées (Trois-Rivières, Champlain, Bécancour), de la Fédération de l'Union des producteurs agricoles (UPA) de la Mauricie et de la Société du parc industriel et portuaire de Bécancour. Les principaux objectifs étaient d'identifier les obstacles majeurs pouvant empêcher la réalisation du projet et d'obtenir des informations quant aux variantes proposées à ce moment. Il s'est avéré que les résultats de la consultation préliminaire n'ont pas permis d'identifier de contraintes importantes pouvant empêcher la réalisation du projet. La liste des organismes consultés à l'étude préliminaire est présentée en annexe B au Volume 2.

2.2 Portes ouvertes

En cours de préparation de l'étude d'impact, le promoteur a organisé des activités de type « Portes ouvertes » afin de donner l'occasion aux intervenants de s'exprimer et d'émettre leurs préoccupations. Des annonces dans les journaux régionaux ont convié les intervenants à prendre part à ce processus.

Les « Portes ouvertes » se tiennent dans une salle publique où l'on présente des renseignements sur le projet, le promoteur, les techniques de construction, les mesures de mitigation, etc. Diverses cartes illustrant la zone à l'étude, les corridors potentiels, le réseau gazier actuel, des informations d'ordre général etc. peuvent également être consultées sur place. Des matériaux utilisés lors de la construction de même que des équipements servant lors de l'exploitation sont exposés pour permettre aux intervenants de se familiariser avec le projet.

Une présentation audiovisuelle illustrant les diverses étapes de construction d'un projet semblable est présentée en continu au cours de l'activité. De plus, le promoteur fait la présentation du projet à l'aide d'un montage informatique. Cette dernière présentation permet aux intervenants d'en apprendre davantage sur le projet et représente un moment important pour échanger avec les intervenants. Par ailleurs, des représentants du promoteur possédant diverses expertises sont sur place tant pour colliger les informations / commentaires / suggestions que pour recueillir les préoccupations et répondre aux questions des intervenants. Enfin, le promoteur met à la disposition des visiteurs un dépliant résumant différents aspects du projet et sur lequel des coordonnées sont indiquées pour toutes questions ou commentaires qui pourraient survenir suite aux activités « Portes ouvertes ».

Le promoteur a tenu deux « Portes ouvertes » au cours du mois de juin 2003. La première a eu lieu sur la rive nord du fleuve tandis que la seconde s'est tenue sur la rive sud. Ainsi, pour ces deux journées de consultation, il a été possible de tenir compte des commentaires / suggestions / préoccupations des intervenants étant donné que le dépôt final de l'étude d'impact s'est fait après cette activité. L'annexe C du Volume 2 contient les documents suivants : copie

de la présentation faite à la population, présences et questions soulevées et copie du dépliant résumé du projet mis à la disposition des visiteurs.

2.3 Rencontres auprès des représentants municipaux, régionaux et des élus

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants municipaux, régionaux et les élus et ce, tout au long du processus de préparation de l'étude d'impact. Ces différents niveaux de consultations sont importants afin que le promoteur puisse tenir compte des préoccupations de chacun et voir à respecter les développements actuels et futurs. Par exemple, les principaux intervenants municipaux et régionaux consultés fournissent des renseignements quant à l'impact du projet sur les infrastructures, les projets en cours ou futurs et sur la faisabilité du projet. Ils sont également en mesure de voir si le projet s'intégrera facilement dans le milieu compte tenu de leur connaissance et de leur vue d'ensemble du développement de leur territoire.

Par ailleurs, les représentants du milieu agricole (Fédération et syndicat de base de l'UPA) veulent s'assurer que les travaux causeront le moins d'inconvénients possibles à l'agriculture et aux agriculteurs et ce, autant à court, moyen et long terme. Pour ce faire, ils voient à ce que le promoteur applique des mesures de mitigation pour notamment préserver le potentiel agricole des sols et permettre le développement futur des exploitations agricoles.

Quant aux rencontres avec les élu(e)s, celles-ci touchent généralement l'aspect économique mais également humain, ces derniers étant en contact avec les citoyens pour s'assurer de répondre du mieux possible à leurs préoccupations.

Enfin, des rencontres avec des représentants de groupes environnementaux tels que les conseils régionaux en environnement (CRE) et les comités des zones d'intervention prioritaires (ZIP) sont également essentiels compte tenu de leurs connaissances souvent pointues du territoire et des éléments environnementaux sensibles.

L'annexe D au volume 2 présente la liste des rencontres tenues auprès des représentants municipaux, régionaux et des élus.

2.4 Rencontre des propriétaires

À cette étape, le tracé de moindre impact, bien que non définitif, est connu et étudié de manière détaillée. Les propriétaires directement touchés sont identifiés, informés et consultés.

Ceux-ci sont personnellement conviés, par lettre, à assister à une soirée d'information / consultation sur le projet. Au cours de cette soirée, les représentants du promoteur décrivent notamment avec des moyens audiovisuels, le projet dans son ensemble, le processus réglementaire, l'échéancier, les méthodes et équipements de construction, les mesures de mitigation et la politique générale du promoteur en regard de la protection du milieu. Par la suite, les représentants du promoteur expliquent le mode de compensation élaboré pour tenir compte de l'acquisition de droits de superficie et l'implication des propriétaires touchés. La présentation faite lors de la rencontre des propriétaires peut être consultée à l'annexe E du volume 2.

Le promoteur et ses représentants répondent également aux questions de l'assistance sur divers points d'ordre technique, environnemental, socio-économique, socio-politique, etc. Subséquemment, des techniciens de diverses disciplines telles l'agriculture et la foresterie fournissent au moyen de cartes et photomosaïques, des explications, précisions, données d'inventaires aux propriétaires désireux d'en connaître davantage et traitent avec eux des mesures spécifiques de mitigation. Ces échanges permettent de recueillir des données supplémentaires sur le milieu, de connaître les préoccupations de certains propriétaires et surtout d'envisager relativement tôt dans l'élaboration du projet, des ajustements au tracé rendus nécessaires par la présence d'éléments particuliers. C'est au cours de cette séance avec les propriétaires que le promoteur remet une pochette comprenant :

- des documents contenant des renseignements généraux sur le projet, le promoteur, le calendrier de réalisation, les techniques de construction et d'exploitation, etc.;
- les mesures générales de mitigation en milieu agricole;
- le mode de compensation en milieu agricole;
- un exemplaire de rapport d'entrevue.

Le cahier des Mesures générales de mitigation est fourni en annexe E au Volume 2 de la présente étude.

Ultérieurement, on procède à une rencontre avec chacun des propriétaires touchés par le tracé afin de compléter notamment le rapport d'entrevue et discuter d'éléments précis concernant les propriétés.

2.5 Autres démarches

Le promoteur a mis de l'avant une série de moyens de communication afin de répondre le plus adéquatement possible aux intervenants. Ainsi, une ligne téléphonique a été mise en place peu de temps après le début officiel du projet et celle-ci demeurera en opération jusqu'à la fin de la remise en état de la zone de travail.

Par ailleurs, le site Internet du promoteur fournit des informations sur le projet en plus de mettre à la disposition des visiteurs un courriel si des questions venaient à survenir. Des représentants du promoteur sont affectés à ces tâches et ceux-ci voient à répondre le plus rapidement et le plus adéquatement possible aux questions soulevées.