

PAR COURRIEL

Objet : Lettre ouverte à la communauté de L'Isle-aux-Coudres

14 août 2025

Chers résidents,

Depuis des décennies, la traversée vers L'Isle-aux-Coudres n'est pas seulement un service maritime : c'est un lien vital. Un lien qui relie les familles, qui soutient vos entreprises, qui transporte vos histoires et qui fait battre le cœur de votre communauté. Nous en sommes pleinement conscients, et c'est avec ce sens profond de responsabilité que nous assurons, jour après jour, la continuité de ce lien.

Nous avons entendu vos préoccupations. Elles sont légitimes. Nous savons que chaque traversée annulée ou retardée se traduit pour vous par des imprévus, des ajustements, parfois même des sacrifices. Néanmoins, il est essentiel d'exposer les faits, l'expertise, les efforts déployés et les résultats concrets livrés par nos équipes.

Le NM *Joseph-Savard* : un navire fiable, sécuritaire et en service

Depuis son retour le 12 juin, le NM *Joseph-Savard* a effectué 1 746 traversées et transporté 91 443 passagers. Seules 9 traversées n'ont pas eu lieu en raison de service d'urgence et de ravitaillement. Le taux de fiabilité est donc de 99.5 %. Il n'y a pas de quoi rougir de ces chiffres.

Ce navire a fait l'objet de travaux réalisés en étroite collaboration avec les experts de Groupe Océan et d'un suivi rigoureux. Il répond pleinement aux exigences réglementaires de Transport Canada. C'est pourquoi il occupe à nouveau le titre de navire principal de L'Isle-aux-Coudres.

Une communication proactive et transparente

Lorsque le NM *Svanoy* a subi un incident dimanche dernier, nos équipes se sont mobilisées immédiatement : 12 messages d'information en moins de 36

heures, des échanges constants avec la mairie, et un rétablissement du service à deux navires dès le mardi matin. Ces actions ne sont pas exceptionnelles : elles reflètent notre manière de travailler, en restant proches de vous et transparents dans nos communications, surtout lorsque la situation exige de la rapidité et de la clarté.

Un dialogue continu avec la communauté

Depuis plusieurs années, et ce, afin de communiquer plus étroitement avec le milieu, la STQ a mis en place des comités consultatifs régionaux. Ces comités sont composés des élus municipaux de L'Isle-aux-Coudres et de Saint-Joseph-de-la-Rive, de Groupe Océan, de Tourisme Charlevoix et de Tourisme Isle-aux-Coudres, ainsi que de représentant de la MRC de Charlevoix. Ces rencontres régulières permettent d'anticiper, de discuter et d'améliorer notre service avec vous. Le prochain comité se tiendra le mois prochain. De plus, nous convoquons également des comités spéciaux dès qu'une situation particulière l'exige. Votre voix est entendue, et elle est prise en compte dans nos décisions.

Le NM *Félix-Antoine Savard* : un navire de relève, pas une solution permanente

Il est important de rappeler que le NM *Félix-Antoine Savard* est un navire de relève interopérable. Son affectation est déterminée en fonction des besoins du réseau dans son ensemble. Il s'agit également du navire le plus polyvalent de la flotte de la STQ proposant 60 % de l'agilité géographique de toutes les traversées sous la responsabilité de la STQ. Il a été conçu pour répondre aux besoins de l'ensemble des Québécois.

Ensemble, vers un service toujours meilleur

Nous sommes fiers du travail accompli et avons parfaitement confiance en l'expertise de nos équipes. Nous restons disponibles pour collaborer, mais nous ne laisserons pas les efforts de nos gens être éclipsés par des affirmations inexactes. Le service est là. Nous poursuivons nos efforts, avec rigueur et détermination, pour que chaque traversée réponde à vos attentes.

En tout respect,



Greta Bédard

Présidente-directrice générale