

# Communiqué

Pour publication immédiate

Le 15 juin 2010

## **Marine Atlantic apporte des changements importants au système de réservations commerciales**

St. John's – À la suite d'un examen planifié de son système de réservation commerciale, Marine Atlantique a annoncé aujourd'hui plusieurs changements au système afin de mieux desservir l'industrie du camionnage et sa clientèle.

La société s'était engagée à réviser son système de réservations commerciales deux mois après la mise en service, qui se sont terminés le 15 mai. L'examen d'une durée de trois semaines a donné lieu à des changements aux délais d'annulation et d'enregistrement, ainsi qu'au barème tarifaire. La société a également commencé à mettre en œuvre l'application en ligne du système de réservations commerciales. Ces changements devraient améliorer la disponibilité des réservations en temps opportun, faciliter les réservations et réduire les délais d'enregistrement des clients commerciaux.

Le vice-président du service de l'Expérience du client, Don Barnes, a déclaré que Marine Atlantique avait reçu de nombreux commentaires positifs de la plupart de ses clients commerciaux, et de leurs clients. Les utilisateurs du système ont entre autres mentionné des heures de ramassage et de livraison prévisibles, un meilleur horaire des conducteurs, une meilleure utilisation des véhicules et un délai de livraison réduit pour les produits sensibles et périssables. « Nous avons entendu dire par l'industrie de l'épicerie que leurs produits arrivent sur les tablettes plus rapidement et plus sûrement depuis que les réservations commerciales ont été instaurées », a déclaré Barnes. « Il s'agit d'un exemple de la façon dont les consommateurs de Terre-Neuve-et-Labrador profitent de cette nouvelle approche. »

Les commentaires et les contributions de tous les secteurs ont servi de base à l'examen du système et ont largement contribué à l'identification des changements à apporter. « Nous reconnaissons que des problèmes graves ont été soulignés, surtout par les petits transporteurs », a révélé Barnes. « Nous comprenons les défis auxquels ils font face, et nous apportons ces ajustements avant tout pour répondre à leurs préoccupations. »

Nous étions surtout préoccupés par la difficulté de nous assurer de réservations en temps opportun et par l'impact administratif du système. « Le système de réservations commerciales en ligne sera disponible à compter du lundi 21 juin. Cela devrait atténuer un grand nombre des défis administratifs que doivent surmonter nos clients quand ils effectuent une réservation », a déclaré Barnes.

Le système de réservations actuel permet même d'annuler une réservation jusqu'à 12 heures avant le départ prévu. « Lorsqu'un client change ses exigences ou qu'un travail ne se matérialise pas, les transporteurs laissent tomber leurs réservations dans les dernières heures avant l'échéance », a expliqué Barnes. « Bien qu'il ne fasse pas de doute que cela respecte les règles du système, nous avons appris qu'il est difficile pour un autre transporteur de faire une réservation et d'utiliser une réservation dans ce délai. »

Marine Atlantique augmente le délai d'acceptation pour les modifications et les annulations de réservations à 24 heures avant l'heure de départ prévu, à partir du 21 juin. « En allongeant le délai d'exécution des annulations, les plus petits transporteurs et les transporteurs indépendants auront accès aux réservations dans un meilleur délai », a déclaré Barnes. « Les camionneurs indépendants nous ont dit que leur plus grand défi consistait à obtenir une réservation dans un court délai, parce que la plupart de leurs transactions sont finalisées dans les dernières 12 à 24 heures. Ce changement représente donc une amélioration importante pour eux. »

L'établissement d'une liste d'attente est une question qui a également été soulevée par les petits transporteurs. « Nous sommes en train de développer une application de liste d'attente pour le système », a observé Barnes. « Nous établissons les paramètres d'une liste d'attente et étudions quelques questions techniques liées au système, mais nous avons l'intention de mettre cette liste en place dès que possible. » Barnes a indiqué que la liste d'attente devrait être en place au début juillet.

Le délai d'enregistrement des véhicules commerciaux change également. « Nous avons établi que nous pouvons réduire les délais d'enregistrement des tracteurs semi-remorques et des remorques sans tracteur sans influencer sur notre capacité de chargement des navires et d'appareiller selon l'horaire », a ajouté Barnes. « À partir du 21 juin, le délai d'enregistrement des tracteurs semi-remorques sera réduit, passant de 3 heures à 2 heures, et le délai d'enregistrement des remorques sans tracteur passera de 5 heures à 4 heures. » Ce changement ne s'applique pas aux véhicules surdimensionnés ou à ceux transportant des marchandises dangereuses ou du bétail; les délais s'appliquant aux réservations des transporteurs de marchandises dangereuses et les délais d'enregistrement des transporteurs de bétail ont été réajustés auparavant.

Barnes a souligné que le changement du délai d'enregistrement pour les tracteurs semi-remorques élimine en réalité les frais de retard pour ce secteur. « Les véhicules qui arrivaient entre trois heures et deux heures avant le départ étaient considérés en retard et assujettis à des frais de retard de 150 \$. » Les véhicules commerciaux sont toujours soumis aux paramètres du délai d'acceptation précédemment en vigueur.

Marine Atlantique avait déjà apporté des modifications au système en réponse aux préoccupations de la clientèle. Ces modifications vont de l'annulation de frais à l'établissement d'heures d'arrivée plus tardives pour les véhicules commerciaux. « Après les améliorations que nous avons apportées au système, les commentaires de nombreux clients commerciaux - petits, moyens et gros transporteurs - ont été encourageants », a déclaré Barnes.

Personne-ressource pour les médias :  
Tara Laing, Communications  
Tél. : 709-772-8974  
Courriel : [tlaing@marine-atlantic.ca](mailto:tlaing@marine-atlantic.ca)