

## **Document d'information Changements au système de réservations commerciales**

Pour publication immédiate

Le 15 juin 2010

La date d'entrée en vigueur de tous les changements, à l'exception de la liste d'attente, est le lundi 21 juin.

### **Accès en ligne aux réservations commerciales**

Les réservations commerciales en ligne seront disponibles à partir du 21 juin. Les clients commerciaux auront accès au système en ligne en ouvrant une session sécurisée. Le nouveau système de réservations en ligne permettra aux transporteurs de faire des réservations pour n'importe quelle traversée parmi celles de l'horaire publié. Le système montrera aux transporteurs commerciaux les heures de départ à la date qu'ils préfèrent, ainsi que les traversées des jours précédant et suivant cette date, et indiquera la disponibilité des places sur ces traversées.

D'autres mises à niveau de ce système sont en cours. La priorité au cours des prochaines semaines est de permettre de modifier et d'annuler les réservations, et nous nous affairons à mettre en place une telle option le plus tôt possible.

Nous avons établi les profils d'utilisateurs de nombreux clients commerciaux et nous ferons parvenir les détails à chaque transporteur par courriel au cours des prochains jours. Nous avons construit les profils pour tous les clients commerciaux qui ont un compte chez Marine Atlantique et pour la plupart des autres clients, sinon tous, qui ont effectué plusieurs voyages en 2009 ou en 2010. Nous communiquons avec le reste des clients pour déterminer s'ils désirent obtenir un profil d'utilisateur.

### **Délais d'annulation**

À partir du 21 juin, un client commercial qui désire annuler ou modifier une réservation sans engager de frais, doit le faire au moins 24 heures avant le départ prévu. Le délai d'annulation actuel est de 12 heures avant le départ prévu.

Exemple : En vertu du règlement actuel, une réservation pour la traversée de 22 h 30 doit être effectuée avant 10 h 30 le même jour. Lorsqu'une annulation est faite à 10 h 30, la possibilité d'effectuer et d'utiliser une réservation pour le matin suivant est très limitée, à moins qu'un client commercial ne soit déjà dans la zone du terminal, car il doit être enregistré au plus tard à 20 h 30. En portant le délai à 24 heures, un transporteur commercial peut effectuer une réservation, ramasser une charge et se rendre au terminal à temps pour effectuer la traversée.

## **Changements aux délais de réservation et d'enregistrement**

À partir du 21 juin, les délais d'enregistrement des véhicules commerciaux changeront comme suit :

- Les semi-remorques sur place doivent être enregistrées et sur le quai, prêtes à embarquer, au plus tard deux heures avant le départ prévu. (Initialement 3 heures)
- Les remorques sans tracteur doivent être enregistrées et sur le quai, prêtes à embarquer, au plus tard quatre heures avant le départ prévu. Les remorques sans tracteur peuvent arriver entre quatre heures et trois heures avant et payer des frais d'arrivée tardive de 100 \$. (Auparavant cinq heures)
- Les véhicules transportant des marchandises dangereuses doivent réserver au moins 36 heures avant le départ prévu. Ces véhicules doivent être enregistrés et sur le quai, prêts à embarquer, au plus tard six heures avant le départ prévu. (Initialement 48 heures)
- Les véhicules surdimensionnés doivent réserver au moins 36 heures avant le départ prévu. Ces véhicules doivent être enregistrés et sur le quai, prêts à embarquer, au plus tard six heures avant le départ prévu. (Initialement 48 heures)
- Les véhicules transportant du bétail doivent réserver au moins 36 heures avant le départ prévu. Ces véhicules doivent être enregistrés et sur le quai, prêts à embarquer, au plus tard deux heures avant le départ prévu. (Initialement 48 heures)

## **NOUVEAU Processus de liste d'attente**

Une application de liste d'attente informatisée pour les réservations commerciales est en développement et devrait être en vigueur au début juillet 2010.

## **Faits et chiffres sur les réservations commerciales**

- Le système de réservations commerciales a été établi en consultation avec des parties intéressées représentant un large éventail de transporteurs commerciaux et leurs clients. Les associations qui ont participé au processus d'élaboration comprenaient l'Atlantic Provinces Trucking Association, l'Independent Truckers Association, les Newfoundland Carriers, le Conseil canadien des distributeurs en alimentation, la Seafood Producers Association et la Newfoundland Aquaculture Industry Association.
- Marine Atlantique a transporté un nombre record d'EA (équivalents autos) en 2009-2010 et est en voie de dépasser ce nombre cette année.
- L'espace sur le pont est attribué à trois segments commerciaux différents (les véhicules de tourisme privés, les tracteurs semi-remorques et les remorques sans tracteur) selon les données historiques, les projections d'achalandage et la variation de la demande. L'espace est assigné à chaque type de véhicule à partir des places attribuées à sa catégorie.
- Au 31 mai 2010, Marine Atlantique avait enregistré 29 335 réservations commerciales entre le 15 mars et le 31 décembre 2010.

- **Du 1er avril (deux semaines après le début des réservations commerciales) au 6 juin, le nombre de tracteurs semi-remorques transportés par Marine Atlantique avait augmenté de plus de 1000 unités (presque 11 %) par rapport à la même période en 2009.**
- **Pour tous les véhicules, du 1er avril au 6 juin, 5 046 EA supplémentaires ont été transportés comparé à 2009, une augmentation de 5,3 %.**

La consultation continue et les commentaires avaient entraîné plusieurs changements au système avant cet examen. Les changements déjà mis en œuvre comprennent :

- Le délai d'enregistrement des remorques sans tracteur a précédemment été réduit à cinq heures avant l'heure de départ au lieu de six heures.
- Les remorques sans tracteur sont autorisées à entrer sur la propriété du terminal trois traversées avant la traversée pour laquelle elles ont une réservation, au lieu de deux heures.
- Le bétail doit être au quai deux heures avant la traversée au lieu de six heures.
- Les véhicules arrivant après le délai d'acceptation de deux heures avant le départ ne renoncent plus à leur réservation, mais cette dernière sera plutôt reportée au prochain départ disponible, et des frais de retard leur seront facturés (le défaut de se présenter entraîne toujours la perte de la réservation).

L'option d'acheter un billet au terminal n'a pas changé avec l'instauration des réservations commerciales. Lorsque le transporteur arrive au poste de péage, il peut effectuer une réservation pour la prochaine traversée disponible, en fonction des disponibilités. Il est possible d'effectuer une réservation jusqu'au délai d'acceptation pour la traversée.

Personne-ressource pour les médias :  
Tara Laing, Communications  
Marine Atlantique S.C.C.  
Tél. : 709-772-8974