

Retour sur les consultations publiques réalisées dans le cadre de l'étude pour l'évaluation de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord.

Au mois d'avril et de mai 2024, la Société des traversiers du Québec et le Groupe Mobilité Basse-Côte-Nord ont visité toutes les communautés qui utilisent la Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord. Ces consultations en présentiel ont complété l'information recueillie avec le sondage en ligne réalisé en décembre 2023 et janvier 2024. Lors de ces rencontres, les participants ont identifié les principaux enjeux relatifs au service. Ils ont communiqué leurs besoins et leurs priorités en relation avec leurs aspirations de développement à court et long terme de leur région. Finalement, ils ont été invités à prioriser les services dont ils jugent qu'une bonification s'avérerait requise. Ces actions pourraient engendrer des modifications lors de la négociation du contrat à venir. En définitive, les consultations ont eu le mérite de donner la parole aux gens du milieu et aux instances d'écouter.

Statistiques du service 2013-2023

- Augmentation de 31 % du transport de marchandises
- Augmentation de 0,04% pour le transport des résidents
- Augmentation de 91% pour le transport de non-résidents
- Augmentation de 86% pour les déplacements avec un véhicule

Les thèmes principaux des consultations

- Le transport des passagers
- Le transport des véhicules et des marchandises
- L'horaire, la fréquence et les infrastructures

Compte-rendu des informations obtenues lors des consultations publiques

Transport de passagers

- 65 % des répondants voudraient avoir accès à des cabines doubles au tarif actuel.
- Le partage de cabine créer un inconfort chez plusieurs clients, surtout la clientèle féminine.
- Les résidents aimeraient avoir accès à des cabines sur tous les ponts selon la disponibilité.
- La rampe d'embarquement devrait être modifiée pour accommoder les personnes âgées et à mobilité réduite.
- Les résidents aimeraient avoir la flexibilité de faire des modifications de dernières minutes en cas de besoin ou en situation d'urgence*.
- Les Innus représentent 32% de la population de la Basse-Côte-Nord, le service devra s'adapter davantage aux besoins de cette clientèle grandissante**.
- Les résidents aimeraient une grille tarifaire plus adaptée aux réalités du service et de la clientèle.
- Les résidents ont exprimé le souhait que les non-résidents, membres d'une famille habitant le territoire, puissent avoir une tarification adaptée pour visiter leurs parents, par exemple.
- Les citoyens de la Minganie aimeraient être considérés comme résident et avoir accès aux tarifs subventionnés afin de visiter leur territoire desservi par le service qui comprend L'Île-d'Anticosti.
- Les résidents souhaitent pouvoir rejoindre un service à la clientèle 24h/24h, surtout que le navire opère de jour comme de nuit.
- Recevoir l'information en temps opportun, surtout lors d'une modification de service inopinée permettrait une meilleure prévisibilité***.
- Les résidents suggèrent d'améliorer certains éléments de mobilier afin d'améliorer le confort pour la

**Il y a eu l'ajout d'une billetterie en ligne à la saison 2022-2023.*

***Une formation est offerte aux membres du personnel afin d'être conscientisée aux réalités de la clientèle desservie et de la Basse-Côte-Nord.*

****Depuis les consultations, des outils de communication ont été renforcés par Relais Nordik pour transmettre plus rapidement les avis de modification de service.*

- ✓ *Il y a eu la mise en place d'envois de courriels automatisés aux clients pour leur signifier les raisons d'une modification de service et le déclenchement du transport alternatif selon la situation.*
- ✓ *La prise de réservations est plus complète désormais avec l'inscription des coordonnées plus précises du client, ce qui permet de rejoindre plus facilement la clientèle en cas de besoins.*
- ✓ *L'affichage web plus clair et informe la clientèle en amont des événements provoquant une modification de service.*

Transport de véhicules et de marchandises

- Lorsqu'un résident réserve pour un voyage passager avec véhicule, il est recommandé que le véhicule soit automatiquement pris à bord tout au long du trajet désiré lors de la réservation. En cas de suppression d'escale, le propriétaire du véhicule doit être informé de la destination de sa voiture afin de pouvoir le récupérer.
- Les résidents voudraient pouvoir laisser certains items dans leur véhicule sans tarification supplémentaire, comme des achats à l'épicerie non périssable.
- Les résidents soulèvent le manque de flexibilité pour réserver un emplacement à bord pour un véhicule, car la logistique des conteneurs limite les options sur le trajet du navire.
- Les résidents soulèvent la difficulté pour réserver une place à bord, car les cabines réservées peuvent être non disponibles au moment de la réservation.
- Les résidents mentionnent que le service de réception des marchandises est peu adapté à la réalité du commerce en ligne.
- Optimiser la gestion des bagages afin de permettre un meilleur suivi et éviter les pertes*.
- Les heures de service des entrepôts sont peu flexibles, surtout pour les résidents en déplacement.
- Les résidents aimeraient une politique de réclamation en cas de perte ou de bris de leur marchandise conviviale et simple afin d'assurer de bien déterminer la responsabilité et le dédommagement**.
- La clientèle aime beaucoup les caisses-palettes pour le transport des marchandises, mais ils sont

**Introduction en 2025 d'un code à barres qui permet le suivi des marchandises pour la clientèle.*

*** L'exploitant actuel a sa certification ISO 14001 et 9001 depuis décembre 2024. Le processus de traitement des réclamations est maintenant audité. Cela devrait permettre d'être plus efficace et transparent dans le traitement des réclamations.*

****Il y a eu l'achat de plusieurs caisses-palettes en plastique supplémentaires depuis les consultations.*

Horaires, fréquences et infrastructures

Le principal besoin évoqué est un accroissement de la mobilité, et ce, toute l'année. La pérennité des infrastructures et l'élaboration d'un plan de relève en cas de bris demeurent des préoccupations.

- Les résidents mentionnent que le transport alternatif par avion n'est pas adapté à la réalité du service maritime et provoque parfois de la confusion dans la gestion des déplacements*.
- Avoir un équilibre entre le respect de l'horaire et les escales planifiées selon les aléas de la navigation qui peut causer des retards parfois difficiles à reprendre pendant le trajet. Ce qui occasionne des sauts d'escale.
- Les sauts d'escales sont problématiques pour la chaîne logistique avec les usines de transformation de l'industrie de la pêche.
- Les résidents déplorent qu'il n'y ait pas de navire de relève pour la desserte maritime, ce qui met à risque la continuité de service en cas de bris du navire principal;
- Les infrastructures portuaires qui accueillent le navire sont dégradées et manque d'investissement du gouvernement fédéral, propriétaire des installations portuaires dans la région. Cela pourrait occasionner des changements aux services et des contraintes pour le développement du service de la desserte maritime;
- Les résidents aimeraient qu'il y ait des stationnements, des aires d'attentes dans les ports avec un accès à un bâtiment avec de l'eau potable, une toilette et de la nourriture. Ce qui améliorera l'expérience de la clientèle lors de l'attente au port.

Consensus

Qualité du service aux résidents

Dans toutes les communautés, les participants observent que la hausse de l'achalandage provenant des touristes forfaitistes a un impact sur la disponibilité des emplacements à bord. Les résidents aimeraient être au cœur de ce service et être priorités.

Communication

Les résidents observent que la communication destinée aux passagers, principalement quand il y a une perturbation de service, est à améliorer. L'information disponible sur le transport alternatif aérien en cas de saut d'escale rend la planification des déplacements plus difficiles pour les résidents. Les voyageurs aimeraient recevoir une information précise et rapide, surtout lorsqu'ils sont en déplacement.

Procédure de réclamation

Les utilisateurs sont d'avis commun, le processus de réclamation gagnerait à être optimisé afin d'assurer de bien déterminer les règles à suivre, déterminer la responsabilité et le dédommagement possible selon les situations.

Prolongement de la route 138

Malgré l'arrivée possible de la route pour relier les communautés, le service de transport routier non subventionné sera difficilement concurrentiel à un transport maritime subventionné. La Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord permet la continuité du service de désenclavement, assure d'avoir des prix concurrentiels et assure la disponibilité des marchandises. Les résidents désirent conserver le service.

Les communautés innues de la Basse-Côte-Nord

Il y a deux communautés innues : Unamen Shipu et Pakuashipi. Elles représentent 32 % de la population de la Basse-Côte-Nord. Il est donc primordial de tenir compte des spécificités culturelles de ces communautés.