

Don Barnes

Président et chef de la direction, Marine Atlantique

Assemblée publique annuelle

14 décembre 2018

La version prononcée fait foi

Introduction

- Merci Kris! J'aimerais moi aussi souhaiter la bienvenue aux personnes présentes ici aujourd'hui, ainsi qu'à celles qui nous regardent en direct via notre site Web. Avoir l'occasion de souligner les nombreuses initiatives réalisées dans notre service et d'interagir directement avec les personnes qui souhaitent en savoir plus sur Marine Atlantique est très positif.
- Je souhaite la bienvenue aux membres de notre Conseil d'administration. Je suis heureux de vous présenter les membres de l'équipe de direction ici avec nous aujourd'hui dont Shawn Leamon, vice-président des Finances; David Frew, vice-président de la Stratégie et des Ressources humaines; Murray Hupman, vice-président des Opérations; Vicki Rose, vice-présidente de l'Expérience client; Jackie Penney, secrétaire générale et avocate de la société; Colin Tibbo, dirigeant principal de l'information; Tara Laing, directrice des Communications d'entreprise; et Bill Reid, directeur de la Santé, sécurité et environnement.
- Tel que Kris vient de l'indiquer, 2018 marque les 120 ans du service du Golfe et de nombreuses choses ont changé au cours de cette période. Je pense particulièrement aux améliorations technologiques qui nous permettent d'offrir une expérience de voyage rehaussée à nos clients. En effet, grâce à nos systèmes d'alerte aux clients, à nos canaux de médias sociaux, à notre site Web modernisé, à la signalisation numérique et aux améliorations apportées à bord, nous avons été en mesure de nous adapter afin de mieux servir nos clients. La technologie continue toutefois d'évoluer et nous devons donc faire de même afin de répondre aux attentes de nos clients.
- Je suis certain que tout le monde dans cette salle sera d'accord pour dire que les conditions météorologiques sont de plus en plus difficiles et extrêmes et nous devons faire face à cette réalité dans le cadre de notre service. Les vents violents ont d'ailleurs provoqué de nombreuses perturbations à notre horaire. La bonne nouvelle est que notre flotte moderne nous permet de récupérer beaucoup plus rapidement des perturbations météorologiques que par le passé.
- Cette capacité accrue de récupération fait également foi du travail de nos employés qui se dépassent tous les jours. À la fin de notre exercice 2017-18, nous avons connu notre troisième année consécutive de croissance de l'achalandage de passagers. J'aimerais remercier

particulièrement tous nos employés dont les efforts et le professionnalisme sont continuellement louangés par les personnes qui utilisent notre service. Nos employés sont un élément essentiel de notre prestation de services.

Améliorations de l'infrastructure

- Nous nous concentrons également sur l'entretien et le renforcement de notre infrastructure. Ainsi, au cours de l'année, nous avons lancé un certain nombre d'initiatives portant sur le renouvellement de l'infrastructure de la flotte et à terre.
- Le renouvellement et la configuration de la flotte sont toujours un sujet d'actualité faisant l'objet de discussions avec notre actionnaire, le gouvernement du Canada. Ces discussions se sont d'ailleurs poursuivies au cours de l'année en vue de déterminer les navires qui répondraient le mieux aux besoins de notre service pour l'avenir. Nous explorons en effet diverses options, en particulier en ce qui concerne le *Leif Ericson*, qui appartient à Marine Atlantique ainsi que le *Atlantic Vision*, qui est actuellement affrété. Ces discussions se poursuivront lors du prochain exercice.
- Nous avons également entrepris des travaux importants à nos terminaux, dont à la zone de péage de North Sydney qui a été reconfigurée et où on y a construit de nouvelles billetteries en vue d'améliorer la fluidité de la circulation, d'offrir de nouvelles fonctionnalités de sécurité et d'apporter des éléments modernes donnant la possibilité d'intégrer de nouvelles technologies. Des améliorations similaires sont aussi prévues à Port aux Basques.
- Nous avons commencé la phase de planification pour un nouvel immeuble d'administration à Port aux Basques afin de rehausser l'efficacité de nos fonctions administratives quotidiennes. Au terminal, nous avons remplacé l'ancienne infrastructure souterraine et nous avons apporté des améliorations à l'aire de rassemblement, aux aires de stationnement ainsi qu'à la zone des remorques sans tracteur.
- En ce qui concerne l'amarrage dans nos ports, nous avons installé de nouvelles défenses de quai conçues pour protéger nos navires et nos quais. Nous avons également sélectionné un nouveau système d'amarrage qui est maintenant prêt à être installé. Ce nouveau système est conçu pour minimiser les risques et rehausser la sécurité pendant le processus d'accostage.

Mise à jour des processus commerciaux

- Nous avons également poursuivi nos initiatives visant à améliorer nos processus commerciaux quotidiens, notamment par notre projet de renouvellement des processus commerciaux. Il s'agit

là d'une initiative pluriannuelle à l'échelle de la société, visant à améliorer les processus de travail, à améliorer encore plus l'expérience de nos clients et à renforcer nos activités commerciales. Au cours de l'exercice 2017-18, nous avons préparé la mise en œuvre de notre nouvelle solution technologique par des activités reliées aux processus pour les Ressources humaines et les Finances, y compris notre système de paie.

- Nous avons aussi lancé un projet pilote au cours de l'année sur le service Port aux Basques-North Sydney afin d'améliorer la connectivité des réseaux de données sur nos navires en mer. L'installation d'une nouvelle infrastructure sur des tours de station cellulaire dans le sud-ouest de Terre-Neuve et du Cap-Breton a permis d'accroître les services cellulaires et d'améliorer l'efficacité des fonctions administratives. La prochaine phase consistera à évaluer les résultats et à identifier les occasions d'amélioration et les défis en matière du rehaussement du futur accès Wi-Fi en mer.

Nos initiatives axées sur le client

- Parmi les points forts de nos initiatives axées sur le client réalisées au cours de l'année, mentionnons l'initiative de renouvellement de l'expérience client qui nous a permis d'évaluer les options de prestation de service aux clients sur nos navires et d'améliorer l'expérience globale au cours des traversées. Nous examinons d'ailleurs des options et une approche, notamment au sujet des produits que nous proposons.
- Nous avons continué à explorer de nouvelles options de tarification et nous avons lancé deux nouvelles campagnes de rabais. La première campagne offrait une carte d'essence, tandis que la seconde campagne était constituée d'une promotion de traversée gratuite pour les enfants, conçue pour mettre au point un nouveau système de tarification procurant davantage de flexibilité et d'options aux clients.
- Nous avons également eu le plaisir de poursuivre notre partenariat avec la ville de Channel-Port aux Basques afin d'offrir aux clients un accès au centre-ville de Scott's Cove pendant les mois d'été. Les clients ont incidemment donné des commentaires positifs sur ce service et nous avons hâte de poursuivre notre partenariat avec la Ville afin de définir d'autres initiatives à l'avenir.

Nos initiatives environnementales

- En tant qu'opérateur maritime, Marine Atlantique reconnaît l'importance de l'environnement dans lequel elle évolue. À ce titre, nous avons lancé un certain nombre d'initiatives environnementales dont j'aimerais vous parler brièvement ce matin.
- D'abord, notre terminal de North Sydney a fait l'objet de la certification Argent LEED confirmant que l'installation est un chef de file dans la conception environnementale et énergétique.

- La société a aussi reçu le prix Mobius 2017 de l'excellence environnementale de Divert Nova Scotia, qui récompense les entreprises qui se démarquent par leurs actions remarquables envers la protection de l'environnement. C'est la municipalité régionale du Cap-Breton qui a proposé la nomination de Marine Atlantique pour ses efforts renouvelés visant à détourner les déchets des sites d'enfouissement et à mettre l'accent sur les initiatives environnementales.
- Nous contribuons aussi à la protection de la baleine noire de l'Atlantique Nord, une espèce en voie de disparition. En tant que fournisseur de transport maritime, Marine Atlantique partage l'environnement marin avec de nombreux animaux marins et terrestres. Nous surveillons de près les progrès de la baleine noire et nous continuons de travailler avec Transports Canada à ce sujet. Nous avons d'ailleurs formé un groupe de travail pour le suivi de cette question et nous avons élaboré des plans opérationnels et d'atténuation en vue d'être prêts à réagir rapidement. Nous sommes engagés à faire notre part pour protéger la baleine noire de l'Atlantique Nord.

Conclusion

- Mesdames et Messieurs, nous continuons à travailler sans relâche pour améliorer notre façon de faire au bénéfice de toutes les personnes qui comptent sur notre service. Qu'il s'agisse d'expédier du poisson frais à partir des installations de Terre-Neuve, de répondre aux besoins des touristes qui naviguent pour la première fois ou d'expédier des fruits et des légumes frais dans des supermarchés locaux, nous reconnaissons le rôle important que nous jouons dans la chaîne d'approvisionnement locale et dans l'ensemble de l'économie du Canada atlantique.
- Nous avons réalisé beaucoup de choses cette année pour poursuivre notre évolution et beaucoup d'autres choses sont prévues pour l'année à venir. Nous sommes très satisfaits de plusieurs de nos indicateurs de performance clés et nous continuerons à travailler pour devenir encore plus forts afin d'offrir le meilleur service possible à nos clients.
- Par ses initiatives axées sur la diversité, l'accessibilité, l'inclusion, la formation et la communauté, Marine Atlantique est engagée à offrir un service dynamique et de haute qualité qui répond réellement à la diversité et à l'évolution des besoins de ses clients.
- Je vous remercie de votre présence aujourd'hui et de votre intérêt continu envers le service de Marine Atlantique