

**Objet :** Desserte de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord  
 Foire aux questions – service pour le reste de la saison (bris au NM *Bella Desgagnés*)

**Date :** 31 décembre 2020

Foire aux questions	
Service maritime - marchandise	
Est-ce que toutes les communautés seront desservies ?	<p>L'objectif de RNI est de visiter chaque communauté au minimum une fois par voyage.</p> <p>Il pourrait cependant y avoir des changements d'itinéraire lorsque la météo et les conditions de navigation ne permettront pas l'accostage sécuritaire à un port.</p> <p>Si un port ne peut pas être visité en raison des conditions météo, la marchandise qu'il est possible de livrer par avion sera envoyée dès que possible au retour du navire à Sept-Îles.</p>
Est-ce que la nourriture (denrées périssables) sera livrée ?	<p>Oui, grâce au Programme de désenclavement hivernal routier et aérien qui a été devancé. Il est en fonction depuis le 24 décembre, selon les paramètres habituels. Les premières livraisons auront lieu dans la semaine du 4 janvier.</p> <p>De plus, même si nous recommandons fortement aux clients d'utiliser ce service le plus possible, Relais Nordik continue de recevoir et livrer des denrées périssables jusqu'au 18 janvier.</p>
Est-ce que la marchandise qui est actuellement dans les entrepôts ou qui sera livrée d'ici la fin de la saison de service régulière sera entièrement distribuée?	<p>Dans la mesure du possible, oui.</p> <p>Si un des voyages ne peut être effectué pour des raisons hors de notre contrôle, les marchandises essentielles seront livrées par la route ou par avion par la STQ.</p>
Combien de voyages reste-t-il à la saison ?	<p>Dans l'état actuel des choses, nous prévoyons réaliser tous les voyages de la saison régulière. Si un des voyages ne peut être effectué pour des raisons hors de notre contrôle, les marchandises essentielles seront livrées par la route ou par avion.</p> <p>Il est très important de respecter les délais de réception. Toutes marchandises générales doivent être reçues dans les entrepôts au plus tard le 15 janvier, et le périssable le 18 janvier avant 10 h à Rimouski et avant midi à Sept-Îles.</p>
Puis-je continuer à commander des marchandises ?	<p>Oui, les marchandises générales seront reçues dans les entrepôts jusqu'au 15 janvier, mais nous recommandons aux clients de se limiter aux commandes qui ne peuvent être remises à plus tard. Les marchandises périssables qui ne peuvent être transportées par le programme de désenclavement hivernal peuvent être reçues dans les entrepôts jusqu'au 18 janvier avant 10 h à Rimouski et avant midi à Sept-Îles.</p>

D'où le navire partira-t-il ?	Le navire partira de Sept-Îles. Dans la mesure du possible, nous demandons aux clients de livrer les marchandises à Sept-Îles. Par contre, les clients peuvent continuer à faire livrer leur marchandise à Rimouski. Toutes les marchandises conteneurisées livrées à Rimouski seront transportées par camion à Sept-Îles.
Puis-je envoyer des marchandises dans une autre communauté de la Basse-Côte-Nord ou à l'île d'Anticosti ?	Oui, ces marchandises seront chargées lors des arrêts du NM <i>Bella Desgagnés</i> . Comme le navire n'effectuera qu'un arrêt par port par voyage, elles seront livrées au plus tard lors du voyage suivant.
Si de la marchandise reste dans les entrepôts à la fin de la saison, qu'arrivera-t-il ?	Présentement, il n'y a aucune raison qui nous porte à croire que des marchandises resteraient dans les entrepôts à la fin de la saison. Mais, si pour une raison hors de notre contrôle cette situation se présentait, la nourriture et les marchandises essentielles seraient transportées par avion et les autres (gros meubles, électroménagers, véhicules) ne pouvant être transportés par avion, seront transportées au début de la prochaine saison (avril).
J'ai commandé des marchandises essentielles, mais qui ne sont pas couvertes par le Programme Nutrition Nord (ex : des couches pour bébé). Vais-je les avoir ?	Toutes les marchandises essentielles reçues à ce jour dans les entrepôts de Relais Nordik seront livrées.  Les couches sont incluses dans la liste de Nutrition Nord et sont donc admissibles au programme de désenclavement hivernal.
Vais-je avoir mes cadeaux de Noël ?	Dans la mesure du possible, oui.
Comment puis-je suivre la progression du navire ? Comment vais-je savoir s'il accostera dans ma communauté ?	Les clients pourront suivre les progrès du NM <i>Bella Desgagnés</i> en consultant le site Web de la compagnie <a href="http://position.desgagnes.com/rni.asp">http://position.desgagnes.com/rni.asp</a> lequel sera mis à jour régulièrement.  RNI invite aussi la clientèle en attente de marchandises à vérifier auprès de leur agent local afin de connaître le moment où ils pourront la récupérer.
Qu'avez-vous fait pour assurer le meilleur service possible ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport par avion et camion de plus de 75 tonnes de marchandises périssables qui se trouvaient à bord du navire au moment du premier bris.</li> <li>• Devancement du Programme de désenclavement hivernal routier et aérien.</li> <li>• Livraison spéciale de pain et produits médicaux par avion.</li> <li>• Après analyse de risques, reprise du service à un seul moteur.</li> <li>• Ajout d'un remorqueur pour assister le <i>Bella Desgagnés</i> dans ses manœuvres d'approches dans les ports.</li> <li>• Remise en service du Nordik Express est évaluée et en attente d'approbations de Transport Canada</li> </ul>
Je devais recevoir des marchandises périssables dans le voyage du 28 décembre. Quand vais-je les recevoir ?	Afin d'en assurer la fraîcheur, les marchandises périssables seront reçues dans les entrepôts le 4 janvier. Les clients sont priés d'en aviser leurs fournisseurs.

Est-ce qu'il y aura une compensation pour des produits périmés ?	Oui selon le processus de réclamation habituel de Relais Nordik, les marchandises périmées doivent être déclarées dès la réception et laissées à l'agent.
Quelles marchandises sont présentement à bord du navire et dans quelle condition ?	À bord du navire présentement, en vue d'une livraison dans les prochains jours, on retrouve les marchandises générales du voyage 37 (reçues jusqu'au 11 décembre) et les marchandises périssables du voyage 38 (reçues le 22 décembre).
Quand mon véhicule sera-t-il transporté ?	La priorité pour le moment est de livrer la nourriture, couches pour bébé et autres marchandises essentielles le plus rapidement possible. Les véhicules reçus seront livrés aussitôt que l'espace et la disponibilité des conteneurs le permettront.
Est-ce que le navire sera réparé d'ici la fin de la saison ?	Non, le moteur qui a subi un bris et le moteur de rechange qui était certifié du fournisseur, mais qui a subi un bris devront être réparés et testés avant de pouvoir être à nouveau utilisés. Ces réparations prendront plusieurs semaines. Ceci étant dit, pour le moment, étant donné l'absence de glace, le Bella Desgagnés continue de naviguer avec un seul moteur.
Est-ce vous pourriez remettre le Nordik Express en service ?	Des employés de RNI s'affairent déjà à préparer le navire pour être en mesure de le mettre en service le plus rapidement possible, mais la Compagnie est toujours dans l'attente d'obtenir des autorisations obligatoires de Transport Canada.
<b>Service maritime - passagers</b>	
J'avais une réservation pour me déplacer au cours des prochaines semaines. Est-ce que je vais bénéficier du service de transport alternatif ?	Oui, le service de transport alternatif est offert selon les paramètres habituels pour les clients qui avaient déjà réservé et payé pour un passage maritime. Le service de transport alternatif a été déclenché pour tous les clients qui avaient une réservation pour un voyage avant le 4 janvier et ceux-ci ont déjà reçu une communication par courriel leur expliquant la marche à suivre pour réserver leur vol. Le transport alternatif sera enclenché le 4 janvier pour tous les clients qui avaient une réservation pour un voyage avec date de départ à partir du 4 janvier, les clients concernés recevront une communication à ce sujet.
Mon déplacement n'était pas réservé, mais je souhaite me déplacer au cours des prochaines semaines. Vais-je avoir droit au désenclavement aérien ?	Non, aucune nouvelle réservation n'est possible étant donné les nombreux impondérables.
Comment puis-je me déplacer ?	À partir de maintenant, les personnes sont invitées à consulter le site Web du ministère des Transports afin d'obtenir des informations relatives au Programme de réduction des tarifs aériens (RTA).

<b>Programme de désenclavement hivernal routier et aérien</b>	
Est-ce que le programme est en fonction ?	Oui, activé depuis le 24 décembre. La première livraison aura lieu dans la semaine du 4 janvier.
Quelles marchandises sont admissibles ?	Les aliments admissibles prévus au <a href="#">Programme de Nutrition Nord Canada</a> sont visés par ce service de désenclavement hivernal.
Comme le service a été modifié en raison du bris, est-ce que d'autres marchandises seront admissibles ?	Nous évaluons cette possibilité.
Quand commander ?	Selon les paramètres habituels.  Pour la durée du service de désenclavement, les commandes doivent être passées avant le jeudi 16 h pour être livrées la semaine suivante par avion ou par la route. La première commande devra donc être effectuée avant le jeudi 31 décembre 2020 par la clientèle afin de recevoir la marchandise dans la semaine du 4 janvier 2021.