

ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE 2014 – Questions et réponses

Ce document réunit les questions soumises à VIA Rail dans le cadre de la tenue de l'assemblée publique annuelle 2014. Nous remercions tous ceux ayant participé à l'assemblée et qui nous ont transmis des questions.

Veillez noter que la grammaire et la syntaxe ont été corrigées.

LIAISONS

L'Océan

1. Q : Quel avenir réservez-vous à l'Océan?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service *l'Océan*.

L'Océan, qui offre une expérience unique et inoubliable, est une des meilleures façons de parcourir l'Est du Canada. Nous sommes d'ailleurs très fiers d'offrir ce service aux Canadiens. Nous travaillons à l'améliorer et, en collaboration avec les provinces et les municipalités, nous comptons en faire la promotion pour stimuler l'achalandage.

2. Q : Comment comptez-vous préserver, améliorer ou accélérer le service l'Océan dans l'Est du Canada?

R : VIA Rail compte explorer, avec les provinces et les municipalités de la subdivision, des moyens d'accroître le nombre de voyageurs qui utilisent ce service. Nous souhaitons atteindre 125 000 voyageurs par année. Pour attirer les clients, nous allons bonifier le service. Le train *l'Océan* a récemment été doté d'un service Wi-Fi, et des voitures dômes y ont été ajoutées. Nous tenterons aussi de diminuer la durée du trajet de 23 à 20 heures. Enfin, avec l'aide des provinces et des municipalités, nous mettrons au point une stratégie de marketing visant à promouvoir ce service pour les voyages en provenance et à destination du centre du Canada.

- 3. Q : VIA Rail compte-t-elle annuler le service entre Halifax et Québec si aucun acheteur ne se manifeste pour la portion de la voie qui appartient au CN entre Miramichi et Bathurst?**

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service *l'Océan*.

- 4. Q : VIA Rail compte-t-elle continuer d'assurer le transport de voyageurs dans les régions de l'Atlantique, pour contribuer au bien-être des municipalités et offrir aux citoyens une option de transport abordable et écologique?**

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service *l'Océan*.

l'Océan, qui offre une expérience unique et inoubliable, est une des meilleures façons de parcourir l'Est du Canada. Nous sommes d'ailleurs très fiers d'offrir ce service aux Canadiens.

- 5. Q : VIA Rail prévoit-elle remettre le matériel roulant AES en acier inoxydable sur le service *l'Océan* pendant les mois les plus froids pour tirer parti de la réputation de fiabilité des chemins de fer en hiver?**

R : Les voitures AES en acier inoxydable sont utilisées sur d'autres liaisons.

Cet hiver, malgré des conditions météo plus rudes qu'à l'habitude, les trains de VIA Rail ont offert un service fiable et sécuritaire sur l'ensemble du réseau. Bien que les conditions météo extrêmes causent parfois des retards, les trains sont rarement annulés. Cet hiver n'a pas fait exception à la règle. La maintenance est faite selon les normes de l'industrie et est plus fréquente pendant l'hiver, pour accroître la fiabilité de l'équipement.

De plus, à la suite de consultations avec l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences, VIA Rail a beaucoup amélioré les voitures Renaissance utilisées sur *l'Océan*. Les voitures voyageurs ont été reconfigurées en voitures accessibles, et les voitures-lits ont été reconfigurées de façon à ce que chaque train affecté au service *l'Océan* comprenne une cabine-lits accessible pour les personnes avec déficiences.

- 6. Q : Il y a trois périodes de pointe en hiver pour les déplacements ferroviaires dans les Maritimes : la période des Fêtes, les congés de février des universités et des collèges et le congé de mars des**

écoles. VIA Rail prévoit-elle répondre à l'accroissement de la demande pendant ces périodes de pointe hivernales en augmentant la fréquence et la longueur des trains, pour éviter de refuser des voyageurs?

R : VIA Rail établit la fréquence des trains selon la demande des clients. Ces décisions sont prises à la suite d'analyses minutieuses de l'achalandage des années précédentes. Nous sommes ouverts aux commentaires des clients et adaptons continuellement notre service à leurs besoins.

Pour la période des Fêtes de 2014 et les congés scolaires de 2015, nous nous y prendrons plus tôt pour planifier et promouvoir le service de VIA Rail afin que les réservations se fassent plus tôt. Cela nous permettra de planifier plus facilement la capacité nécessaire pour répondre à la demande.

7. Q : La réduction des heures d'ouverture des gares dans les régions du Québec et des Maritimes a-t-elle été rentable pour VIA Rail? La clientèle a-t-elle augmenté ou diminué?

R : L'an dernier, VIA Rail a annoncé une série de mesures touchant les services dans 60 gares de son réseau, principalement au Québec et en Ontario. Ces modifications étaient fondées sur trois critères clés permettant de déterminer le niveau de service requis à chaque endroit : l'achalandage à la gare, les ventes générées à la gare et la proximité avec la gare la plus proche.

Soulignons que VIA Rail est une société d'État commerciale non mandataire. Nous déployons nos ressources en fonction de la demande afin d'offrir un service ferroviaire sécuritaire et confortable, notre principal objectif. En tant que société d'État, nous devons utiliser les fonds publics de façon responsable, en tout respect envers les contribuables, car ce sont eux qui fournissent ces fonds. Nous cherchons à augmenter les revenus tirés de la vente de billets afin de réduire notre dépendance envers les fonds publics. VIA Rail a donc fait plusieurs choix stratégiques au cours des dernières années en fonction des besoins des clients et de la demande du marché.

Le défi de VIA Rail consiste à augmenter les revenus provenant de la vente de billets afin de limiter sa dépendance envers la subvention fédérale, qui, en fin de compte, est payée par les contribuables. Au cours des dernières années, VIA Rail a fait de nombreux choix stratégiques axés davantage sur les besoins de ses clients et sur le marché en général.

8. Q : Le rapport annuel de 2010 de VIA Rail montre un manque à gagner de 35,35 millions de dollars pour le service l'Océan entre Montréal et Halifax offert six jours par semaine. En 2013, alors que ce service était seulement offert trois jours par semaine, le manque à gagner était de 35,36 millions de dollars. Puisque la réduction de la fréquence des trains n'a pas entraîné d'économies, et que VIA Rail a annoncé vouloir doubler l'achalandage de l'Océan, allez-vous de nouveau offrir le service quotidiennement plutôt que trois jours par semaine?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Les charges d'exploitation totales associées au service l'*Océan* comprennent des coûts fixes considérables, comme les régimes de retraite et les frais généraux, qui ne sont pas touchés par la modification de la fréquence. Les charges d'exploitation, sans les coûts fixes, ont beaucoup diminué grâce à la modification de la fréquence. En fait, elles sont passées de 38 millions de dollars en 2012 à 31 millions en 2013.

Pour le moment, VIA Rail continuera d'offrir trois départs par semaine dans les deux directions entre Montréal et Halifax. La fréquence est établie en fonction de la demande des clients. Si la demande augmente, nous augmenterons la fréquence pour transporter plus de voyageurs.

9. Q : Quelles étaient les charges d'exploitation du service l'*Océan* en 2013, en 2012 et en 2011?

R : Voici les charges d'exploitation totales, y compris les régimes de retraite et les frais généraux :

2011 : 51 237 000 \$

2012 : 51 678 000 \$

2013 : 49 930 000 \$

Voici les charges d'exploitation, excluant le coût des régimes de retraite et les frais généraux :

2011 : 39 017 000 \$

2012 : 38 044 000 \$

2013 : 31 000 000 \$

10. Q : Projetez-vous d'abandonner la liaison l'*Océan* de Montréal à Halifax?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service l'*Océan*.

11. Q : VIA Rail a réalisé très peu d'économies en réduisant la fréquence du service l'*Océan* à trois fois par semaine. Recommencera-t-elle à offrir ce service six jours par semaine?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Pour le moment, VIA Rail continuera d'offrir trois départs par semaine dans les deux directions entre Montréal et Halifax. La fréquence est établie en fonction de la demande des clients. Si la demande augmente, nous augmenterons la fréquence pour transporter plus de voyageurs.

12. Q : Quels ont été les coûts directs par voyageur-mille de l'Océan en 2013?

R : Pour obtenir des statistiques d'exploitation clés par groupe de services, consultez le rapport annuel de 2013, disponible à l'adresse <http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/notre-entreprise/rapports-annuels/rapport-annuel-2013>.

13. Q : Où en sont les négociations sur l'établissement d'une liaison entre Campbellton et Moncton?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service l'Océan.

14. Q : Pourquoi VIA Rail n'offre-t-elle plus de service direct vers la côte Est au-delà d'Halifax? Autrefois, on pouvait se rendre jusqu'à Sydney en Nouvelle-Écosse.

R : VIA Rail a dû réévaluer certaines liaisons en fonction de l'achalandage. À la suite de cette évaluation, nous avons pris la décision de ne plus desservir certaines collectivités où l'achalandage ne justifiait pas le niveau de service offert. Toutefois, veuillez noter que nous modifions nos services en fonction de la demande du marché et de l'évolution des besoins de nos clients.

15. Q : Au Royaume-Uni, l'Association of Community Rail Partnerships (ACoRP) a déployé beaucoup d'efforts pour augmenter l'achalandage et recruter des bénévoles pour travailler dans les petites gares rurales de services ferroviaires voyageurs. VIA Rail envisage-t-elle de faire de même pour améliorer le service et accroître l'achalandage dans les Maritimes et les Prairies?

R : Contrairement aux employés de l'ACoRP, une grande partie des employés de VIA Rail sont syndiqués. Le recours à des bénévoles serait une violation de la convention collective conclue avec les syndicats.

16. Q : Pourriez-vous offrir aux clients du Bas-Saint-Laurent des départs pendant la journée (plutôt que des départs au milieu de la nuit comme c'est le cas en ce moment)?

Le train pourrait-il être plus ponctuel, ne jamais être en retard de plus d'une demi-heure?

R : Le service qui passe par le Bas-Saint-Laurent relie Montréal et Halifax. Par conséquent, les arrêts dans certaines gares se font pendant la nuit. La ponctualité est essentielle à notre réussite sur le plan commercial. Nous savons que nos voyageurs s'attendent à arriver à destination à temps; c'est un des principaux facteurs qui influencent le choix du mode de transport. Malheureusement, VIA Rail n'a pas le contrôle total sur la ponctualité de ses trains car, dans la majorité des cas, elle circule sur des voies qui ne lui appartiennent pas. Nous vous remercions de votre suggestion et

considérons la possibilité de modifier l'horaire. VIA Rail continuera de s'efforcer, avec ses partenaires d'affaires et les collectivités locales, d'améliorer la ponctualité.

- 17. Q : Un autorail entre Saint John et Moncton permettrait des correspondances Saint John – Nouvelle-Écosse et Saint John – Nord-Est du Nouveau-Brunswick à Moncton. Serait-il possible de réaliser une analyse des coûts pour déterminer si cette liaison coûterait quelque chose?**

R : VIA Rail vous remercie pour votre suggestion et en tiendra compte lors de son examen des horaires. Cela dit, nous aimerions souligner que ce service a été abandonné il y a plus de 20 ans en raison de son manque de popularité.

- 18. Q : VIA Rail serait-elle prête à contribuer à la création de groupes de consultation avec des politiciens et des groupes locaux concernés et à y participer pour obtenir de l'aide pour atteindre ses objectifs d'achalandage pour le service l'Océan et les services à Gaspé?**

R : VIA Rail prévoit explorer, avec les provinces et les municipalités de la subdivision, des moyens d'accroître le nombre de voyageurs qui utilisent ces services. Pour attirer les clients, nous améliorons continuellement ces services. Le train l'Océan a récemment été doté d'un service Wi-Fi, et des voitures dômes y ont été ajoutées. Nous tenterons aussi de diminuer la durée des trajets. Enfin, avec l'aide des provinces et des municipalités, nous mettrons au point une stratégie de marketing visant à promouvoir les voyages en train à destination et en provenance du centre du Canada.

Pour célébrer le 110^e anniversaire du service l'Océan, le président et chef de la direction de VIA Rail, ainsi que plusieurs représentants régionaux officiels, ont voyagé sur ce train historique. Ce voyage a été une excellente occasion pour eux de discuter de la façon d'augmenter l'achalandage et d'assurer un avenir prometteur au service l'Océan.

- 19. Q : À quel moment VIA Rail offrira-t-elle un service quotidien constant pour les trains comme l'Océan, qui permettra d'établir une clientèle de base fidèle?**

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

VIA Rail planifie les services qu'elle offre en fonction de la demande du marché. Nous sommes ouverts aux commentaires des clients et adaptons continuellement notre service à leurs besoins. Nous envisagerons d'augmenter la fréquence de ce train si l'achalandage croît suffisamment pour justifier un changement.

- 20. Q : Pourquoi avez-vous fait passer les jours d'ouverture de certaines gares de six à trois par semaine?**

R : VIA Rail détermine les heures d'ouverture des gares en fonction de l'horaire des trains. Les modifications apportées aux fréquences en 2012 découlaient d'une analyse minutieuse de l'achalandage. Ce genre de décision n'est jamais facile à prendre. Dans certains marchés, comme celui des Maritimes, l'achalandage a chuté de moitié au cours des 15 dernières années. VIA Rail devait aligner ses services sur la demande du marché et les besoins des clients, et optimiser l'utilisation de ses ressources.

21. Q : Comment pouvons-nous nous assurer que nos suggestions sur le marketing du service l'Océan de VIA Rail se rendent aux décideurs de la compagnie?

R : Nous considérons toutes les suggestions et commentaires transmis au département des relations avec la clientèle ou sur les comptes de médias sociaux de VIA Rail. Ceux-ci sont acheminés aux départements concernés.

La liaison Montréal–Halifax fait partie intégrante de notre réseau, et nous sommes très fiers d'offrir ce service aux Canadiens. VIA Rail a décidé d'investir dans cette liaison dans l'espoir que l'achalandage se stabilise, puis augmente. Pour ce faire, nous sommes en train de bonifier le service et, en collaboration avec les provinces et les municipalités, en faisons la promotion. Pour attirer les clients, nous améliorons continuellement le service. Le train l'Océan a récemment été doté d'un service Wi-Fi, et des voitures panoramiques y ont été ajoutées. Nous tenterons aussi de faire passer la durée du trajet de 23 à 20 heures. Enfin, avec l'aide des provinces et des municipalités, nous mettrons au point une stratégie de marketing visant à promouvoir les voyages en train à destination et en provenance du centre du Canada.

Corridor Québec-Windsor

22. Q : Comment VIA Rail prévoit-elle s'associer à GO Transit pour desservir des villes accessibles seulement en voiture, comme St. Thomas en Ontario?

R : VIA Rail ne peut se prononcer au nom de GO Transit, mais elle ne prévoit pas desservir St. Thomas en Ontario pour le moment.

23. Q : VIA Rail envisage-t-elle d'assurer des services de trains de banlieue publics à l'Est d'Ottawa à l'intention des travailleurs de la capitale canadienne? Exemples : Alexandria, Maxville et Casselman. Plusieurs sociétés de transport offrent un service de navette, mais les autobus sont bondés. Je sais que VIA Rail offre ce genre de service dans la région de Montréal pour les villes de l'extérieur, aussi éloignées que Québec.

R : À l'heure actuelle, jusqu'à six trains de VIA Rail circulent chaque jour (la semaine) entre Montréal et Fallowfield. Parmi eux, cinq s'arrêtent à Alexandria, et deux, à Casselman.

24. Q : Si l'on part de Cobourg, on ne peut bénéficier des « tarifs spéciaux ». Pour ce faire, il faut partir de Toronto et y revenir. Par ailleurs, pourquoi VIA Rail ne peut-elle augmenter la fréquence du service entre Cobourg et Toronto et entre Cobourg et Kingston?

R : Au lancement du tarif Évasion en ligne il y a deux ans, celui-ci n'était offert que pour les paires de grandes villes. Depuis l'an dernier, toutefois, ce tarif s'applique à l'ensemble du réseau. Ces « tarifs spéciaux » sont maintenant offerts pour les voyages à destination et en partance de Cobourg. Le tarif Évasion est offert en ligne toute l'année.

De même, d'autres soldes de sièges (comme le rabais de 50 %) offerts pour les voyages dans le corridor Québec–Windsor incluent presque toujours chacun des arrêts qui en font partie, comme Cobourg. Des soldes de sièges sont offerts périodiquement tout au long de l'année. Suivez-nous sur [Facebook](#) ou [Twitter](#) pour tout savoir sur les soldes et abonnez-vous à notre bulletin électronique sur le [site Internet de VIA Rail](#).

Pour répondre à votre deuxième question, VIA Rail détermine la fréquence de ses services selon la demande du marché. L'accroissement de la demande pourrait nous amener à envisager une augmentation de la fréquence de ce service.

25. Q : J'aimerais que le service soit plus fréquent en partance et à destination de Cobourg, d'Ottawa et de Toronto, ainsi qu'en partance et à destination de Cobourg, d'Oshawa, de Whitby et de Belleville.

R : Nous vous remercions de vos suggestions et les prendrons en considération. Afin de mieux servir sa clientèle, VIA Rail adapte constamment la fréquence de ses services selon la demande du marché.

26. Q : À quand un service de train de nuit de Toronto à Montréal offert par VIA Rail?

R : VIA Rail planifie les services qu'elle offre en fonction de la demande du marché. Le service de train de nuit entre Montréal et Toronto a été abandonné il y a plus de 20 ans en raison de son manque de popularité.

27. Q : À quand un service de liaison express entre Toronto et Ottawa offert par VIA Rail?

R : À l'heure actuelle, VIA Rail assure quatre liaisons express entre Toronto et Ottawa : les trains n^{os} 42, 43, 56 et 57. La durée du trajet est de 3 h 50 min, y compris un ou deux arrêts. Sachez qu'en tant que service ferroviaire voyageurs national du Canada, la Société s'est engagée à desservir les villes qui se situent entre les grands centres urbains.

28. Q : Pourquoi VIA Rail décourage-t-elle l'utilisation des trains de banlieue (comme entre Coteau et Montréal durant les importants travaux sur les ponts et l'échangeur Turcot) et les allers-retours en une journée entre Cornwall et Toronto?

R : Aucun changement n'a été apporté aux trains du matin entre Coteau et Montréal. En raison de problèmes opérationnels, le départ du train de l'après-midi a dû être repoussé de 18 h à 19 h 15.

Pour ce qui est du service à Cornwall, le train n° 69 a été remis en service le vendredi et le dimanche en 2012. La demande ne justifiait pas un service la semaine.

29. Q : Pourquoi les services de VIA Rail dans la région Ottawa–Alexandria–Montréal sont-ils si peu équilibrés? Le nouveau service de Québec à Alexandria ne comporte aucun retour ni aucune correspondance avec Montréal.

R : Nous cherchons constamment à améliorer nos horaires et les correspondances pour répondre aux besoins de nos clients. VIA Rail assure cinq liaisons par jour à destination et en partance d'Alexandria avec des heures de départ réparties dans la journée. Pour réduire la durée du trajet, le train n° 28 ne s'arrête pas à Alexandria. Toutefois, les voyageurs peuvent prendre le train n° 52, puis le train n° 28 à Montréal.

30. Q : À quand le retour du service de correspondance habituel entre Windsor et Kitchener, par London (trains n° 70 et 84, et 87 et 79)?

R : En raison d'un changement de la vitesse à laquelle VIA Rail est autorisée à faire rouler ses trains sur la voie, il n'est plus possible d'effectuer cette correspondance. Toutefois, VIA Rail cherche constamment à améliorer ses horaires et les correspondances pour répondre aux besoins de ses clients.

31. Q : VIA Rail envisage-t-elle d'harmoniser ses tarifs avec ceux de GO Transit ici, dans la région du Grand Toronto et d'Hamilton?

Les navetteurs de Port Hope, par exemple, pourraient prendre les premiers trains du matin et les trains de soirée de VIA Rail pour se rendre à Toronto. Vos autorails (autorails Budd) remis à neuf seraient idéaux pour ces trajets.

R : VIA Rail possède un nombre limité d'autorails. Ils sont déjà affectés à d'autres liaisons.

Gaspé

32. Q : Envisagez-vous de remettre en service en 2014 les trains n° 16 et 17 pour desservir la Gaspésie jusqu'à New Carlisle?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Les voies ferrées qu'utilise VIA Rail en Gaspésie sont sous juridiction provinciale. Après avoir reçu un rapport d'inspection sur 19 structures de la subdivision Cascapédia (là où se retrouve cette voie ferrée), le ministère des Transports du Québec (MTQ) a déterminé que le degré de sécurité des structures est faible. Le MTQ a recommandé de sursoir à la mise en service du transport de passagers. VIA Rail a souscrit à la recommandation du MTQ. La Société poursuit sa collaboration avec le MTQ et la Société du chemin de fer de la Gaspésie dans le but de reprendre le service ferroviaire voyageurs sur ce tronçon dès que les trains de voyageurs pourront circuler en toute sécurité.

33. Q : À quand la reprise du service entre Matapédia et Gaspé?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Les voies ferrées qu'utilise VIA Rail en Gaspésie sont sous juridiction provinciale. Après avoir reçu un rapport d'inspection sur 19 structures de la subdivision Cascapédia (là où se retrouve cette voie ferrée), le ministère des Transports du Québec (MTQ) a déterminé que le degré de sécurité des structures est faible. Le MTQ a recommandé de sursoir à la mise en service du transport de passagers. VIA Rail a souscrit à la recommandation du MTQ. La Société poursuit sa collaboration avec le MTQ et la Société du chemin de fer de la Gaspésie dans le but de reprendre le service ferroviaire voyageurs sur ce tronçon dès que les trains de voyageurs pourront circuler en toute sécurité.

34. Q : VIA Rail fournira-t-elle à Gaspé une aide financière semblable à celle qu'elle a offerte au Nouveau-Brunswick pour la remise en état des voies et la reprise du service dans la région?

R : Les voies ferrées qu'utilise VIA Rail en Gaspésie sont sous juridiction provinciale. VIA Rail ne dispose pas des ressources financières pour entretenir cette voie. En tant que société d'État non mandataire ayant un mandat commercial, elle dépend déjà largement des fonds du gouvernement fédéral.

Toronto–Niagara Falls

35. Q : VIA Rail envisage-t-elle d'élargir son marché dans le Sud de l'Ontario? Par exemple un service de correspondance vers Niagara Falls, des trains supplémentaires à destination de London et de Windsor, ainsi que le premier train du matin en partance d'Aldershot pour faire la correspondance avec les trains n^{os} 60 et 50 en partance de Toronto.

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

VIA Rail offre actuellement un aller-retour par jour entre Toronto et Niagara Falls. Étant donné le service qu'offre déjà GO Transit dans cette région, VIA Rail a considérablement réduit son service entre Toronto et Niagara Falls. Les modifications apportées à cette liaison avaient pour but d'éliminer le double emploi et de réaffecter les ressources de VIA Rail à des marchés où la demande était élevée et en croissance. Cette décision émanait d'une réflexion consciente à la lueur de l'achalandage des dernières années.

Nous réévaluerons la possibilité d'augmenter la fréquence des trains de cette liaison selon la demande du marché.

36. Q : Quand VIA Rail prendra-t-elle des mesures pour compenser l'abandon de la liaison Toronto–Niagara Falls (Ontario)? Pourquoi VIA Rail n'a-t-elle pas conclu d'entente pour que le train GO Transit assure cette liaison?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

VIA Rail offre actuellement un aller-retour par jour entre Toronto et Niagara Falls. Elle est consciente que tout changement a des répercussions sur ses voyageurs.

Certains services offerts dans le Sud-Ouest de l'Ontario, comme la liaison Toronto–Niagara Falls, faisaient double emploi avec le service de trains de banlieue existant et planifié de GO Transit, son partenaire intermodal. Étant donné que GO Transit offrait déjà le service dans cette région, VIA Rail a réduit son service entre Toronto et Niagara Falls. Cette décision émanait d'une réflexion consciente à la lueur de l'achalandage des dernières années.

Nous réévaluerons la possibilité d'augmenter la fréquence des trains de cette liaison selon la demande du marché.

Le Canadien

37. Q : Comment VIA Rail s'y prendra-t-elle pour faire en sorte que le train le *Canadien* respecte son horaire?

R : La Société déplore sincèrement les inconvénients que cette situation peut causer à ses voyageurs. La ponctualité est pour nous une priorité absolue. Le personnel de VIA Rail a travaillé d'arrache-pied pour améliorer la ponctualité du *Canadien*. Des conférences téléphoniques ont lieu régulièrement avec le CN pour parler des difficultés et trouver des solutions. Lorsqu'un train est en retard, nous communiquons avec le centre de contrôle du CN pour élaborer un plan d'action en vue de rattraper le retard. Nous sommes heureux d'annoncer que la situation s'est améliorée au cours du dernier mois.

VIA Rail continuera de travailler avec ses partenaires d'affaires à l'amélioration de la ponctualité de son service.

38. Q : VIA Rail fera-t-elle toujours rouler trois trains transcontinentaux en été et deux en hiver?

R : VIA Rail planifie les services qu'elle offre en fonction de la demande du marché. Nous sommes ouverts aux commentaires des clients et adaptons continuellement notre service à leurs besoins. Nous envisagerons d'augmenter la fréquence de ces trains si l'achalandage croît suffisamment pour justifier un changement.

39. Q : À l'instar du corridor Québec–Windsor, VIA Rail a-t-elle déjà envisagé d'offrir un service qui relie les villes entourant Regina?

R : Pour le moment, VIA Rail ne compte pas étendre son service à d'autres collectivités.

Île de Vancouver

40. Q : Le conseil d'administration de VIA Rail a-t-il reçu une proposition à l'issue des pourparlers (un accord préliminaire) avec Southern Railway of Vancouver Island?

R : Les renseignements sur ces négociations font partie des comptes rendus que fait régulièrement le président au conseil d'administration de VIA Rail.

41. Q : Le conseil d'administration de VIA Rail a-t-il conclu et signé un accord de services avec Southern Railway of Vancouver Island ou avec l'Island Corridor Foundation (ICF)? Dans le cas contraire, est-il en mesure de dire quand un tel accord sera conclu?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Le service de VIA Rail sur l'île de Vancouver reprendra dès que la voie sera jugée sécuritaire. L'accord de services qui a fait l'objet de pourparlers entre VIA Rail et Southern Railway of Vancouver Island (SVI) pour l'exploitation du service sur l'île de Vancouver est pratiquement conclu. Il doit être ratifié par chaque organisation, notamment l'Island Corridor Foundation (ICF), qui est propriétaire du chemin de fer. L'accord devrait être signé au cours des prochaines semaines, ce qui permettra à l'ICF et à SVI de recevoir les fonds nécessaires à l'exécution des travaux qui s'imposent pour remettre la voie ferrée en état, afin qu'elle soit de nouveau sécuritaire. Si l'échéancier est respecté, le service devrait reprendre dans la prochaine année.

42. Q : Si aucun accord n'a été conclu, VIA Rail est-elle résolue à en conclure un? Serait-elle prête à soumettre la question à l'arbitrage, comme le prévoyait le précédent accord de services?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Le service de VIA Rail sur l'île de Vancouver reprendra dès que la voie sera jugée sécuritaire. L'accord de services qui a fait l'objet de pourparlers entre VIA Rail et Southern Railway of Vancouver Island (SVI) pour l'exploitation du service sur l'île de Vancouver est pratiquement conclu. Il doit être ratifié par chaque organisation, notamment l'Island Corridor Foundation (ICF), qui est propriétaire du chemin de fer. L'accord devrait être signé au cours des prochaines semaines, ce qui permettra à l'ICF et à SVI de recevoir les fonds nécessaires à l'exécution des travaux qui s'imposent pour remettre la voie ferrée en état, afin qu'elle soit de nouveau sécuritaire. Si l'échéancier est respecté, le service devrait reprendre dans la prochaine année.

43. Q : L'accord préliminaire concernant l'île de Vancouver sera-t-il conclu et signé à l'assemblée du conseil d'administration de mai 2014, comme l'affirment l'ICF et SVI?

R : Les renseignements sur ces négociations font partie des comptes rendus que fait régulièrement le président au conseil d'administration de VIA Rail.

Services en régions éloignées

44. Q : VIA Rail envisage-t-elle de desservir davantage de régions éloignées?

R : Pour le moment, VIA Rail ne compte pas étendre son service à d'autres régions.

45. Q : Serait-il avantageux de prolonger la liaison Montréal–Senneterre jusqu'à La Sarre, en Abitibi, pour faire de l'argent et mieux desservir la région de l'Abitibi du même coup? Une étude de faisabilité pourrait être réalisée. Ce prolongement pourrait redonner un nouveau souffle à la région et permettre à VIA Rail de gagner de la notoriété.

R : VIA Rail planifie les services qu'elle offre en fonction de la demande du marché. Selon notre dernier rapport annuel, la subvention entre Montréal et Senneterre s'élevait à 425 \$ par voyageur. La liaison a enregistré une perte de 4,7 millions de dollars en 2013. C'est pourquoi nous n'avons pas l'intention de prolonger ce service jusqu'à La Sarre pour le moment.

46. Q : Pourquoi ne pas offrir de nouveaux services, notamment dans le Nord de l'Ontario, pour remplacer la liaison Toronto–Cochrane abandonnée par l'Ontario Northland Railway?

R : Pour le moment, VIA Rail ne compte pas étendre son service à d'autres régions. Nous continuons d'adapter notre service à la demande et aux besoins des clients.

VENTE DE BILLETS

47. Q : Pourquoi le choix des sièges ne peut-il pas être fait comme pour les sièges d’avion, à partir d’une image de la voiture indiquant les sièges disponibles?

R : Cette fonction fait partie des nombreuses améliorations qui seront apportées dans le cadre du projet de modernisation du système de réservation de VIA Rail en cours.

48. Q : VIA Rail peut-elle offrir ses soldes de sièges quand les Canadiens ont un peu d’argent, par exemple lorsqu’ils reçoivent leur paie?

R : Les soldes de sièges de VIA Rail sont suggérés en fonction de la demande du marché. Pour ne pas les manquer, abonnez-vous à notre bulletin électronique sur le [site Internet de VIA Rail](#), à notre [page Facebook](#) ou suivez-nous sur [Twitter](#).

49. Q : Si vous comparez le nombre de visiteurs uniques qui cherchent un trajet entre deux gares sur votre site Web, quelle paire de gares offre le meilleur potentiel de croissance (taux de conversion)?

R : Malheureusement, il nous est impossible de répondre à cette question, car le système RESERVIA de VIA Rail n’enregistre pas les recherches par paire de gares.

50. Q : Un des avantages concurrentiels clés des voyages en train par rapport aux voyages en avion est que le même siège peut être vendu plusieurs fois, pour différents segments d’un trajet. Cependant, selon la structure tarifaire actuelle, les billets pour les segments courts coûtent souvent le même prix que ceux pour les trajets de bout en bout, ce qui décourage la clientèle. Pourriez-vous revoir votre politique sur le tarif minimum, au moins pour les segments courts qui constituent une partie d’un trajet long?

R : VIA Rail serait très heureuse de combler les sièges libérés par les voyageurs qui descendent aux gares intermédiaires mais, malheureusement, cela se produit rarement. Habituellement, la demande augmente au fur et à mesure que le train approche d’une grande ville, et diminue lorsqu’il s’en éloigne, comme cela se produit pour les autobus et les métros qui partent des banlieues vers le centre-ville. Cette particularité de la demande est souvent attribuable aux tendances naturelles de l’achalandage et n’est pas liée au prix. Pour optimiser l’utilisation des sièges tout au long du trajet d’un train, nous tentons d’équilibrer la demande entre les trajets courts et les trajets longs. L’établissement des prix est un moyen d’y parvenir. Cela dit, nous avons commencé à offrir des tarifs plus bas pour les gares intermédiaires.

51. Q : L’équipe du marketing de VIA Rail a-t-elle un plan précis pour rentabiliser le service ferroviaire entre Montréal et New Carlisle, puis, éventuellement, Gaspé?

R : Étant donné la situation actuelle dans la région de Gaspé, VIA Rail concentre ses efforts sur la reprise du service sur ce trajet. Une fois le service rétabli, nous envisagerons l'élaboration de stratégies de promotion de la liaison.

52. Q : Quand VIA Rail offrira-t-elle un rabais aux étudiants à temps partiel?

R : VIA Rail offre déjà un rabais aux jeunes de 12 à 25 ans, qu'ils soient étudiants ou non. Elle offre aussi ce rabais aux titulaires d'une carte internationale d'étudiant (ISIC) valide, qui peut être obtenue par les étudiants à temps plein. Grâce à cette offre, nous touchons la majorité des étudiants, qu'ils étudient à temps plein ou à temps partiel. Les personnes de plus de 25 ans ne peuvent se prévaloir de cette offre, mais VIA Rail annonce régulièrement des soldes (y compris les Mardis à rabais offerts chaque semaine). Pour ne pas manquer les soldes de sièges, abonnez-vous à notre bulletin électronique sur le [site Internet de VIA Rail](#), à notre [page Facebook](#) ou suivez-nous sur [Twitter](#).

53. Q : VIA a adopté il y a quelque temps un style de gestion des recettes et de tarification qui ressemble à celui des compagnies aériennes, et offre des rabais importants pour les départs de Montréal et de Toronto. Ce programme de gestion des recettes n'a-t-il pas simplement pour effet de faire profiter de rabais importants des voyageurs qui auraient de toute façon pris le train? Un programme de gestion des recettes est-il même pertinent, quand on sait que les taux d'occupation de VIA Rail sont d'environ 50 %? L'objectif d'un programme de gestion des recettes n'est-il pas d'augmenter les recettes par voyageur plutôt que de les diminuer?

R : D'un point de vue purement scientifique, l'objectif de la gestion des recettes telle qu'on la conçoit habituellement est de maximiser les recettes par une segmentation adéquate de la demande. En tant que société d'État, toutefois, VIA Rail doit remplir un autre mandat, celui de maximiser l'utilisation de son parc en vue de transporter de plus en plus de Canadiens sur des distances de plus en plus longues. Le défi que doit relever l'équipe chargée de la gestion des recettes à VIA Rail est donc de maximiser tant les recettes que l'achalandage, tout en offrant des tarifs moyens raisonnables qui correspondent à la valeur réelle des produits et des services offerts.

L'ajout des tarifs Évasion à notre structure tarifaire a entraîné une hausse importante de l'achalandage depuis le quatrième trimestre de 2012, et de plus en plus de Canadiens choisissent le train comme un moyen de transport confortable, durable et concurrentiel. Les Canadiens ont en effet compris que VIA Rail est vraiment la façon humaine de voyager.

Comme nous offrons désormais des tarifs plus concurrentiels qu'auparavant, nous prévoyons une baisse générale des recettes par voyageur. Malgré tout, la gestion des recettes a permis de réduire le plus possible la dilution des recettes et d'offrir à chaque voyageur un tarif qui correspond à la valeur qu'il accorde au voyage qu'il souhaite faire. Il est vrai que c'est quand le taux d'occupation est élevé que la magie de la gestion des recettes produit le plus d'effet, et la stratégie adoptée par la Société lui a permis de faire en sorte que cela se produise plus souvent.

54. Q : VIA Rail prévoit-elle offrir des services auxiliaires qui généreraient des recettes auxiliaires, comme ceux sur lesquels comptent maintenant les compagnies aériennes?

R : À l'heure actuelle, VIA Rail tire des recettes auxiliaires des frais de bagages, de la vente d'aliments, etc. Ceci étant dit, nous avons l'intention d'élargir les sources et d'augmenter les recettes auxiliaires.

55. Q : Pourquoi le service ferroviaire voyageurs d'Amtrak aux États-Unis est-il en croissance, alors qu'au Canada, VIA Rail réduit ses services ferroviaires voyageurs?

R : Les services ferroviaires voyageurs ne sont pas gérés de la même manière dans les deux pays. Aux États-Unis, par exemple, chaque état investit dans son propre service ferroviaire voyageurs, tandis qu'au Canada, ce sont les propriétaires des voies qui investissent dans leurs propres infrastructures. Or, VIA Rail possède très peu de voies sur lesquelles ses trains circulent. En fait, 98 % des voies sont la propriété d'autres sociétés ferroviaires. Il est aussi important de noter que dans certaines régions des États-Unis, des voies sont réservées aux trains de voyageurs, alors qu'au Canada, toutes les voies sont utilisées tant par les trains de voyageurs que par les trains de marchandises, de sorte qu'il est plus difficile de garantir la ponctualité et la durée des trajets.

56. Q : Pourquoi VIA Rail ne fait-elle pas preuve de plus de souplesse dans la mise en service de trains supplémentaires ou plus longs pendant les longs week-ends là où le service a été réduit, ou n'optimise-t-elle pas les revenus lors des longs week-ends?

R : VIA Rail adapte son offre de service à l'achalandage et à la demande du marché. Chaque long week-end, nous examinons notre horaire, analysons la demande et faisons les changements nécessaires pour offrir à nos voyageurs plus de places dans les trains plus achalandés. En ce qui concerne le service *Océan*, des places supplémentaires ont été ajoutées pour le long week-end de Pâques afin de répondre à la demande de tous les voyageurs qui souhaitent voyager par train. Nous veillons à former un train composé du nombre maximal de voitures recommandé.

MATÉRIEL ROULANT

57. Q : Serait-ce possible d'installer, dans la cabine du conducteur, une webcaméra qui transmettrait des images du trajet pour les voyageurs à bord des voitures-lits ou dans les salons?

R : Ce projet serait complexe sur le plan technique et coûterait beaucoup d'argent. VIA Rail n'envisage pas un tel projet pour le moment.

58. Q : Y a-t-il suffisamment de voitures AES1 pour remplacer les voitures Renaissance vieillissantes de la mi-octobre au début d'avril?

R : Les voitures Renaissance ont été remises à neuf en 2012 à la suite de consultations avec l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences. VIA Rail a beaucoup amélioré ces voitures. Les voitures voyageurs ont été reconfigurées en voitures accessibles, et les voitures-lits ont été reconfigurées de façon à ce que chaque train affecté au service *l'Océan* comprenne une voiture-lit accessible pour les voyageurs à mobilité réduite.

59. Q : À quel moment les voitures de la classe Prestige entreront-elles en service, et sur quelles liaisons seront-elles utilisées?

R : Les nouvelles voitures-lits Prestige allient élégance et confort. Elles seront utilisées sur le *Canadien* dans l'Ouest à compter de l'an prochain.

60. Q : Il y a plusieurs années, VIA Rail a acheté du matériel roulant européen pour les chemins de fer canadiens. Quelles sont les intentions de VIA Rail quant à ce matériel, compte tenu du coût élevé de l'adaptation de celui-ci pour qu'il respecte les exigences canadiennes?

R : Les voitures Renaissance (provenant d'Europe) sont encore utilisées sur le service *l'Océan*. Selon la demande, nous pourrions considérer les utiliser pour des liaisons sur le corridor Québec–Windsor, si requis.

61. Q : Où en sont les nouveaux autorails rénovés, aussi appelés autorails Budd?

R : La révision générale des autorails de VIA Rail a été achevée en 2013. Trois d'entre eux sont présentement en service sur le tronçon Sudbury–White River.

EXPLOITATION

62. Q : Comment VIA Rail détermine-t-elle sur quels terrains avoisinant les chemins de fer elle fait de la maintenance (signalisation, clôtures, arbustes, éclairage pour améliorer la visibilité des véhicules, etc.)?

R : La sécurité est la priorité de VIA Rail. Nous inspectons régulièrement nos terrains pour assurer la sécurité des automobilistes et des piétons, mais aussi de nos employés et de nos voyageurs. Il est important de souligner que VIA Rail n'est propriétaire que d'une infime partie (environ 2 %) de l'infrastructure sur laquelle circulent ses trains, et que chaque propriétaire de chemin de fer est responsable de la maintenance de son infrastructure.

Au cours des dernières années, nous avons installé de nombreuses clôtures dans le cadre de la mise à niveau de nos voies et de notre système de signalisation. Par exemple, de nombreuses clôtures supplémentaires ont été installées dans les subdivisions de Smiths Falls et de Chatham, dans les

municipalités où passe le chemin de fer, dans le cadre des projets associés au système de commande centralisée de la circulation (CCC).

63. Q : Le service de porteur de la gare Centrale de Montréal a été abandonné. Comment VIA Rail compte-t-elle pallier la perte de ce service, surtout pour la clientèle vieillissante, sans que les clients aient à utiliser les casiers, pour lesquels ils doivent payer?

R : Afin de répondre aux besoins des voyageurs et de suivre les tendances de l'industrie du voyage, VIA Rail s'est penchée sur le travail de porteur à Toronto et à Montréal (les deux dernières gares où ce service était offert). Il a été décidé que, dans ces deux gares, il reviendrait à des préposés aux services en gare, dont le rôle est multifonctionnel, d'aider les personnes avec déficience ou les clients ayant besoin d'assistance physique pour le transport des bagages, par exemple, comme c'est déjà le cas dans les autres gares offrant tous les services. Il s'agit d'une réorganisation plus efficace des tâches qui permet d'offrir le même niveau de service. Ces changements ont permis de rendre nos équipes plus flexibles, afin qu'ils puissent répondre efficacement aux besoins de la clientèle selon l'achalandage quotidien.

64. Q : Quand prévoit-on terminer les travaux d'installation de la signalisation dans la subdivision de Guelph?

R : VIA Rail s'attend à ce que les travaux sur le terrain soient terminés d'ici la fin de 2014. Le nouveau système de commande centralisée de la circulation (CCC) devrait être mis en service au début de 2015.

65. Q : Pourriez-vous offrir des départs à 7 h ou à 8 h dans les gares de l'Est du Québec qui arriveraient vers 16 h à Montréal?

R : L'horaire du service *Océan* est fondé sur la demande dans les Maritimes. Les arrêts à certaines gares, comme celles du Bas-Saint-Laurent, se font la nuit. VIA Rail et des représentants des provinces et des municipalités où passe le train se penchent sur des moyens d'augmenter l'achalandage et de bonifier le service. La modification de l'horaire fait partie des mesures qui seront envisagées.

66. Q : Existe-t-il un système pour mesurer l'achalandage à l'échelle nationale, ou est-il seulement mesuré à l'échelle régionale?

R : L'achalandage, calculé quotidiennement pour chaque train, correspond au nombre de voyageurs à bord du train (le nombre de billets vendus). Ce calcul est fait à partir d'une base de données centrale à notre siège social de Montréal.

67. Q : Pourquoi VIA Rail ne publie-t-elle pas les taux d'occupation annuels par train ou par gare, comme le fait Amtrak?

R : Le taux d'occupation par service est fourni sur demande. Vous trouverez ci-dessous les taux d'occupation de 2013 :

Services	Taux d'occupation moyen (%)
Montréal–Ottawa–Toronto	63
Québec–Montréal–Ottawa	58
Corridor Est	62
Toronto–London–Sarnia–Windsor	47
Toronto–Niagara	26
Sud-ouest de l'Ontario	46
Corridor	59
Montréal–Halifax	72
Toronto–Vancouver	63
Services longs parcours	65

68. Q : Pourquoi VIA Rail n'essaie-t-elle pas d'étendre son réseau de services ailleurs au Canada à titre expérimental?

R : Pour le moment, VIA Rail ne compte pas étendre son service à d'autres collectivités. Nous continuons d'adapter notre service à la demande et aux besoins des clients. Une de nos priorités est l'élaboration de solutions pour faciliter les déplacements des Canadiens.

69. Q : À la page 19 du Rapport annuel de VIA 2013, on peut lire ceci : « Les améliorations apportées s'appuient sur les commentaires de nos clients; ils incluent la sélection prioritaire des repas pour les membres VIA Préférence ». Cette offre est-elle limitée aux membres Premier? Pourquoi ne pas offrir cet avantage aux membres Privilège?

R : Cet avantage a été conçu pour remercier les membres Premier de VIA Préférence et les encourager à nous rester fidèles. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les catégories de membres du programme VIA Préférence à <https://www.viapreference.com/fr/programme/niveaux-preference-privilege-et-premier>.

70. Q : Qu'est-ce qui est le plus rentable, le chemin de fer électrique ou le chemin de fer non électrique?

R : Puisque VIA Rail ne possède pas et n'exploite pas de chemin de fer électrique, elle n'est pas en mesure de répondre à cette question.

TECHNOLOGIE

71. Q : Selon un article paru très récemment dans la revue spécialisée sur les chemins de fer *EURAILmag*, des sociétés de chemin de fer qui ont dépensé des millions pour offrir le service Wi-Fi à bord de leurs trains constatent que les voyageurs utilisent toute la bande passante disponible, d'où la nécessité d'augmenter la capacité du réseau à des coûts additionnels. VIA Rail connaît-elle aussi cette « saturation de la capacité du réseau Wi-Fi », au même titre que les sociétés ferroviaires européennes?

R : Le réseau Wi-Fi de deuxième génération de VIA Rail est doté de fonctions intégrées de mesure et de restriction de l'utilisation. Celles-ci permettent de garantir une utilisation équitable entre les voyageurs et de limiter les téléchargements selon un seuil prédéterminé afin que les petits utilisateurs de bande passante ne soient pas pénalisés par les gros utilisateurs. Malgré les mécanismes de contrôle de la capacité intégrés de VIA Rail, il faut tout de même augmenter la capacité du réseau, mais dans une mesure bien moindre. Rappelons aussi qu'étant donné la densité de population en Europe, la capacité des réseaux de télécommunication y est de loin inférieure à celle des réseaux canadiens. VIA Rail peut ainsi offrir l'un des services Wi-Fi les plus rapides du monde.

L'AVENIR ET LA DIRECTION

72. Q : Je crois savoir que les provinces de l'Atlantique ne sont pas représentées dans votre conseil d'administration. Nos intérêts sont donc négligés. En sera-t-il autrement dorénavant? Aurons-nous la possibilité de profiter d'un service plus fréquent, de meilleurs tarifs pour les voyageurs seuls et de soldes de sièges?

R : Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Canada, qui voit à ce que chacune des régions desservies par VIA Rail soit représentée. Elizabeth Van Den Eynden est la dernière représentante en date de la région de l'Atlantique. Elle a dû démissionner du conseil d'administration à la suite de sa nomination à la magistrature de la Nouvelle-Écosse.

Une autre personne sera nommée prochainement pour représenter cette région.

Quant à la question sur le service *l'Océan*, grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars visant la remise en état d'une partie de la voie ferrée, celle-ci demeurera ouverte. VIA Rail pourra donc continuer d'offrir le service *l'Océan*. La fréquence et les soldes de sièges du service *l'Océan* sont déterminés selon la demande des clients.

VIA Rail compte chercher, avec les provinces et les municipalités de la subdivision, des moyens d'accroître le nombre de voyageurs qui utilisent ce service. En fait, ce travail a déjà commencé. Pour célébrer le 110^e anniversaire du service l'*Océan*, le président et chef de la direction de VIA Rail, ainsi que plusieurs représentants régionaux officiels, ont voyagé sur ce train historique. Ce voyage a été une excellente occasion pour eux de discuter de la façon d'augmenter l'achalandage et d'assurer un avenir prometteur au service l'*Océan*.

73. Q : Une politique ferroviaire nationale verra-t-elle bientôt le jour au Canada? Je parle d'une politique qui protégerait VIA Rail et créerait pour les sociétés ferroviaires et de chemin de fer un climat de collaboration entre les compagnies ferroviaires et les propriétaires de voies ferrées pour protéger un service ferroviaire voyageurs que demande et mérite la population canadienne.

R : L'élaboration d'une politique nationale sur le service ferroviaire voyageurs au Canada devrait être encadrée par Transports Canada. Une fois établie, VIA Rail s'assurerait ensuite de la mettre en œuvre.

74. Q : Comment VIA Rail prépare-t-elle l'avenir? Investira-t-elle dans de nouvelles voitures, des trains à grande vitesse, de nouvelles liaisons?

R : La réponse à cette question se trouve dans une [vidéo](#) présentant notre nouveau président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano. Elle peut être visionnée sur la chaîne YouTube de VIA Rail.

Quant aux trains à grande vitesse, VIA Rail continuera surtout à améliorer les services actuels et l'infrastructure dont elle est déjà propriétaire. Par exemple, utiliser les locomotives à leur plein potentiel (à la vitesse maximale) réduirait considérablement la durée des trajets. Cependant, il faudrait une infrastructure voyageurs réservée pour obtenir ce résultat dans certaines régions.

Dans l'intervalle, VIA Rail travaillera à améliorer la situation actuelle. En ce moment, environ 98 % des voies ferrées sur lesquelles les trains de VIA Rail circulent appartiennent principalement au CN et au CP. VIA Rail continue de collaborer avec ces fournisseurs d'infrastructure ferroviaire pour améliorer la ponctualité de ses trains et réduire la durée des trajets.

75. Q : Pourquoi Yves Desjardins n'a-t-il pas de profil Facebook? La population canadienne devrait pouvoir entrer en contact avec lui directement.

R : Le nouveau président et chef de la direction de VIA Rail s'est ouvert un compte Twitter le jour qui a suivi sa nomination. Vous pouvez lui écrire à [@VIARailPrez](#). M. Desjardins-Siciliano est très désireux de savoir ce que pensent les Canadiens de VIA Rail. En fait, chaque fois qu'il prend le train, il se fait un devoir d'annoncer sa présence à bord et invite les voyageurs à lui faire part de leurs commentaires et idées. Au cours de son premier mois en poste, il a rencontré plus de 60 voyageurs à bord des trains de VIA Rail.

76. Q : VIA Rail obtiendra-t-elle d'autres fonds publics pour le prolongement de voies ou l'amélioration de l'infrastructure de son réseau de services?

R : Depuis 2007, VIA Rail a reçu du gouvernement du Canada plus de 1 milliard de dollars en financement d'immobilisations. Les besoins en immobilisations de VIA Rail sont exposés dans le plan d'entreprise 2013-2017, que l'on peut consulter à l'adresse viarail.ca/fr/a-propos-de-via/notre-entreprise/plan-dentreprise. Le financement d'immobilisations approuvé sera consacré à d'importants projets, notamment des projets d'infrastructure visant à améliorer la sécurité et la fiabilité de ses opérations, à augmenter la capacité et à réduire la durée des trajets. VIA Rail poursuivra le dialogue avec Transports Canada concernant ses besoins financiers.

77. Q : Qu'accomplira Yves Desjardins-Siciliano durant les 100 premiers jours de son mandat?

R : Nous avons répondu à cette question pendant l'assemblée, qui peut être visionnée sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

Durant les 100 premiers jours de son mandat, M. Desjardins-Siciliano compte :

- 1) rencontrer le plus grand nombre possible d'employés et de voyageurs de VIA Rail partout au pays. Au cours de ses cinq premières semaines en poste, il a rencontré environ 1 350 des 2 500 employés, et plus de 60 voyageurs (pendant ses voyages en train dans ce dernier cas);
- 2) rencontrer des clients de l'ensemble du pays, par l'intermédiaire de leurs représentants élus ou de leurs chambres de commerce, avant de décider d'augmenter ou de réduire la fréquence du service dans ces marchés;
- 3) envisager de relancer des services ainsi que d'augmenter la fréquence des trains de ces liaisons et d'autres liaisons dès l'automne;
- 4) rencontrer les principaux partenaires d'affaires de VIA Rail et l'industrie pour consolider et développer les partenariats;
- 5) mettre VIA Rail sur la voie de la réussite pour 2015.