ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE 2017 - QUESTIONS ET RÉPONSES

Le présent document comprend toutes les questions envoyées à VIA Rail avant et pendant l'assemblée publique annuelle 2017. Nous remercions tous ceux et celles qui ont participé à l'événement et qui nous ont envoyé leurs questions.

Vous constaterez que nous avons regroupé les questions portant sur un même sujet. Nous avons également rétabli la grammaire et la syntaxe des questions.

VIA Préférence

1. **Comptez-vous améliorer le programme VIA Préférence? Comparativement au programme des compagnies aériennes, les avantages du programme sont très limités et le nombre de points requis pour effectuer des voyages est élevé, sans compter que le système est très inflexible.**

   VIA Rail s'efforce continuellement de développer et d'améliorer son programme VIA Préférence. Le programme VIA Préférence est très concurrentiel et généreux comparativement aux autres programmes de fidélisation (le « rendement sur la dépense ») et comprend moins de restrictions (p. ex., contrôle du nombre de sièges offerts, périodes d'interdiction) que les compagnies aériennes.

2. **Je suis une personne âgée qui aime prendre VIA Rail pour aller en Nouvelle-Écosse. J'utilise mes points le plus souvent possible, mais il faut trop de temps pour accumuler les points pour que ce programme soit profitable, surtout pour les aînés. Modifierez-vous le programme pour les aînés afin qu'ils puissent accumuler des points et les utiliser plus facilement?**

   Nous ne prévoyons pas apporter des changements au programme qui visent particulièrement les personnes âgées.

3. **Pourquoi n'êtes-vous pas plus flexible à l'égard des membres Privilège pour autoriser des changements aux billets?**

   Nous encourageons les voyageurs qui nécessitent une plus grande flexibilité dans leurs déplacements à réserver leurs billets aux tarifs Économie Plus et Affaires Plus, lesquels sont entièrement remboursables et échangeables.

4. **Pourquoi les membres du programme VIA Premier n'ont-ils pas accès aux Salons Affaires?**

   En raison de la capacité limitée du salon et du nombre de visiteurs, les membres du programme VIA Préférence Premier peuvent avoir accès aux Salons Affaires seulement s'ils voyagent en classe Affaires ou ont acheté un billet au tarif Économie Plus.

5. **Vous offrez des coupons à vos membres VIA Préférence, dont l'un est un rabais de 50 % sur le prix normal en classe Voiture-lits à bord du *Canadien*. Toutefois, la réduction est maintenant calculée sur le prix durant la haute saison et non sur le tarif régulier à la date visée. Cette réduction de 50 % sur le prix en haute saison est indiquée en petits caractères difficiles à lire pour les personnes âgées. Vos coupons sont vraiment trompeurs. Pourquoi ne produisez-vous pas des coupons clairs pour que les gens sachent que la réduction ne s'applique que sur le prix en haute saison et**

non sur le tarif régulier comme c'est le cas lorsque les gens voyagent durant la saison basse?

Cette offre a été envoyée à nos membres Privilège et Premier en 2016. Pour 2017, les coupons indiquent que la réduction de 50 % s'applique sur le tarif régulier à la date visée et non sur le tarif régulier durant la haute saison.

6. **Pourquoi n'offrez-vous pas l'option « d'achat de points » comme le fait Amtrak? Lorsqu'on a presque tous les points requis et qu'on voudrait les utiliser pour un prochain voyage, il est frustrant de ne pas pouvoir acheter les points manquants. Comme je vis dans le Sud-Ouest des États-Unis, je ne peux tout simplement pas prendre un train pour un court trajet afin d'accumuler les points qui me manquent.**

   Notre système de réservation actuel ne nous permet pas d'offrir cette option, mais nous travaillons actuellement à le remplacer, et le nouveau système permettra d'offrir ces fonctionnalités.

7. **Pourquoi les membres d'une même famille ne peuvent-ils pas mettre en commun leurs points afin d'offrir un billet en cadeau?**

   Comme c'est le cas de la plupart des autres programmes de fidélisation pour voyageurs, les membres VIA Préférence peuvent accumuler seulement les points pour leurs déplacements individuels. Ce programme vise à récompenser les passagers de VIA Rail et, par conséquent, un membre ne peut transférer ses points à un tiers.

8. **Proposerez-vous de nouveau le rabais promotionnel que vous offriez autrefois quatre fois par année aux membres Préférence?**

   VIA Rail ne prévoit pas offrir cette promotion de nouveau.

9. **Étant donné que le programme Aéroplan ne sera plus offert par Air Canada et ses compagnies aériennes partenaires, VIA Rail pourrait-elle profiter de cette situation?**

   Nous ne sommes pas en mesure de commenter les récentes annonces d'Aéroplan et d'Air Canada.

10. **Pourquoi les membres VIA Préférence Premier qui voyagent en classe Économie en partance d'Ottawa n'ont-ils pas droit à l'embarquement prioritaire comme c'est le cas pour les membres à Québec, Montréal et Toronto?**

    Les membres Premier qui voyagent en classe Économie peuvent embarquer en même temps que les passagers de la classe Affaires s'ils montent à bord du train par la voiture de la classe Affaires. En raison d'une période d'embarquement plus courte à Ottawa, nous ne sommes pas en mesure d'offrir un embarquement prioritaire pour nos membres Premier voyageant en classe Économie comme nous le faisons à Québec et à Montréal, et nous ne pouvons pas retarder le processus d'embarquement.

11. **J'aimerais savoir pourquoi on n'appelle jamais les membres Préférence Premier pour l'embarquement prioritaire à Toronto.**

    Notre processus d'embarquement comporte trois étapes : préembarquement pour les familles ayant de jeunes enfants et pour les personnes à mobilité réduite, embarquement prioritaire et, enfin, embarquement général. L'embarquement prioritaire s'adresse aux passagers de la classe Affaires et aux membres Premier.

Dans le corridor Québec-Windsor, les membres Premier voyageant en classe Économie sont invités à embarquer en même temps que les passagers de la classe Affaires s'ils montent à bord du train par la voiture de la classe Affaires.
À Toronto, nous avons dû retirer les haut-parleurs en raison des rénovations à la gare Union. Par conséquent, jusqu'à ce que les haut-parleurs soient remis en fonction, ce sont les préposés aux services qui font les annonces pour le préembarquement et l'embarquement, ce qui limite la portée des annonces.

12. **Avez-vous songé à fusionner votre programme de grands voyageurs avec le programme d'une ligne aérienne afin d'encourager le transport multimodal?**

    VIA Rail s'efforce continuellement de développer et d'améliorer son programme VIA Préférence. Nous encourageons le transport intermodal par l'entremise de nos partenariats intermodaux, dont de nombreuses compagnies aériennes. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site Web : http://www.viarail.ca/fr/infos-voyages/services-de-transport/intermodalite/apercu. Pour l'instant cependant, ces partenariats ne s'étendent pas à leur programme de fidélisation. Nous étudierons cette possibilité à une date ultérieure.

13. **Lorsque vous avez permis l'échange de points pour la classe Prestige, pourquoi en avez-vous rendu l'accès si contraignant pour les membres Préférence?**

    La classe Prestige comporte un nombre limité de places. Et bien qu'il ne soit pas toujours possible d'obtenir une place en échange de points, vous pouvez aussi opter pour la classe Voiture-lits Plus qui offre le service de repas et de boissons, des commodités additionnelles et le choix de couchette et d'une cabine pour une, deux ou quatre personnes.

14. **Lorsque j'utilise des points VIA Préférence pour voyager de Sarnia à Toronto, je dois échanger 1 100 points pour faire le trajet Sarnia-London et 1 100 autres points pour celui de London-Toronto. Toutefois, si je me rends à Chatham en voiture, je peux faire le trajet jusqu'à Toronto pour 1 100 points. Pourquoi le trajet Sarnia-Toronto ne peut-il se faire en échange de 1 100 points?**

    À l'heure actuelle, la liaison Sarnia-Toronto équivaut à 1 125 points pour un aller simple. Le trajet Sarnia-London représente 550 points pour un aller simple et le trajet London-Toronto 550 autres points (1 100 points en tout). Le trajet Chatham-Toronto équivaut à 550 points pour un aller simple. Les points sont calculés en fonction du temps de déplacement et non de la distance parcourue. Les petites distances (de moins de 3,5 heures) valent 550 points, alors que les trajets plus longs (de plus de 3,5 heures) valent 1 125 points. Le trajet de Sarnia à Toronto est d'environ 5 heures, alors que celui entre Chatham et Toronto est d'environ 3,5 heures. C'est donc la raison pour laquelle il faut plus de points pour voyager de Sarnia à Toronto.

15. **Lorsqu'on achète un billet au téléphone, peut-on faire porter les points VIA Préférence à son compte sans avoir à rappeler par la suite pour les faire ajouter?**

    Lorsqu'une personne réserve ses billets au téléphone et fournit son numéro de membre VIA Préférence, ses points sont portés automatiquement à son compte.

16. **Pourquoi les membres VIA Préférence ne reçoivent-ils pas tous une carte de membre alors qu'on leur a attribué un numéro de membre?**

    Nous avons modifié notre politique en 2016 et émettons maintenant une carte à tous les nouveaux membres. Auparavant, nous remettions une carte aux membres seulement lorsqu'ils avaient effectué un certain nombre de voyages après leur adhésion.

17. **Je me demande si VIA Rail envisagerait de permettre aux membres Préférence d'accéder à la classe Affaires lorsqu'il y a des sièges non vendus dans cette classe pour un segment de leur voyage.**

    Les contraintes de notre système actuel nous empêchent d'offrir le surclassement. Nous travaillons actuellement au remplacement de notre système de réservation qui nous permettra alors d'offrir entre autres ce type d'avantages.

Train à grande fréquence

1. **Vous avez dressé une vision très fascinante du transport ferroviaire dans le corridor Toronto-Ottawa-Montréal. Contrairement à vos anciennes propositions, celle-ci semble très réaliste et absolument réalisable. Quels progrès avez-vous accomplis jusqu'à présent, et quand pourrons-nous voir des améliorations sur le plan des temps de déplacement et de la fréquence des trains? Quel est l'obstacle le plus important, et que pouvons-nous faire collectivement pour vous aider à surmonter ces obstacles?**

   Je sais que vous avez déjà parlé d'un plan pour des voies dédiées. Où en êtes-vous rendu avec ce plan? Jusqu'à présent, y a-t-il un ordre de gouvernement qui a indiqué son soutien concret pour ce projet? Quel est l'échéancier du projet? Et dans quelle mesure pensez-vous pouvoir réaliser cet objectif?

   VIA Rail a consacré les trois dernières années à l'élaboration d'un projet – appelé Train à grande fréquence ou TGF – qui propose de séparer trains voyageurs et trains de marchandises en construisant sa propre voie dédiée au transport des passagers dans le corridor Québec-Montréal-Ottawa-Toronto. L'utilisation de voies dédiées aux trains à grande fréquence nous permettrait d'offrir aux Canadiens un service plus fréquent, rapide, sécuritaire, accessible et fiable. Le budget de 2016 a accordé 3,3 millions de dollars à Transports Canada pour appuyer une évaluation approfondie de notre projet de train à grande fréquence. En décembre, VIA Rail a présenté son modèle d'affaires à Transports Canada pour le TGF. Vous pouvez vous renseigner sur notre proposition en cliquant ici. Nous profiterons des prochaines consultations communautaires pour renseigner les citoyens et obtenir leurs commentaires et observations sur le projet.

2. **Le trajet le long de la rive nord entre Montréal et Québec devrait être une priorité à court terme. Quand sera-t-il offert?**

   Quand le TGF sera-t-il offert à Trois-Rivières?

   Le service de TGF devrait être en fonction quatre ans suivant l'approbation du projet et l'octroi du financement.

3. **À propos du tunnel sous le Mont-Royal de Montréal : pourquoi avez-vous accepté de renoncer à cette importante voie d'accès pour le développement de votre futur service de TGF sur la rive nord du Saint-Laurent? Comment pourriez-vous contrer cette décision du gouvernement québécois?**

   L'implantation d'un service de TGF à l'est d'Ottawa ne deviendra-t-elle jamais réalité? Puisque le gouvernement québécois tient mordicus à réserver les capacités inutilisées de Montréal (tunnel de la Gare Centrale) pour le transport en commun local, comment pourrait-on réalistement ajouter des services à Montréal?

   Depuis un certain temps déjà, une équipe technique de VIA Rail s'emploie à déterminer les façons dont notre projet de TGF peut être mis en œuvre afin de maximiser les avantages du

transport ferroviaire collectif dans la subdivision Deux-Montagnes et le tunnel sous le Mont-Royal. Ce travail devrait être terminé sous peu.

Le déploiement optimal du projet de TGF de VIA Rail dans la subdivision Deux-Montagnes et le tunnel du Mont-Royal permettrait de partager l'emprise ferroviaire et une partie de l'infrastructure. Ceci accroîtrait considérablement le nombre de nouveaux passagers transportés par train sur ce parcours. Mais, surtout, cela permettrait de réduire les émissions de gaz à effet de serre produits par les automobilistes.

4. **Que ferez-vous si le pont de Québec (que tous les trains du CN et ceux de VIA Rail empruntent pour se rendre à Québec) devait être détruit et reconstruit? Si cette situation se produit, il me semble que tous les trains en direction de Québec emprunteraient les voies des Chemins de fer Québec-Gatineau sur la rive nord.**

   Le pont de Québec appartient au CN, qui est le propriétaire de l'infrastructure et est responsable de son entretien. Nous n'avons eu aucune information concernant l'état du pont ou une situation qui aurait des répercussions sur les services de VIA Rail sur le pont.

5. **N'est-il pas le temps d'établir un nouveau cadre juridique plus robuste afin d'assurer la collaboration avec les provinces pour élargir le réseau de transport ferroviaire de passagers du Canada?**

   VIA Rail entretient d'excellentes relations avec les ministères des Transports des diverses provinces et leurs commissions de transport régionales.

6. **Je suis très enthousiaste à l'égard du projet de train à grande fréquence. Comme les trains emprunteront une nouvelle voie ferrée qui traversera Peterborough, quel chemin prendront-ils pour entrer à la gare Union? En empruntant la Don Valley, par l'ancienne voie ferrée Don Branch?**

   Plusieurs options sont à l'étude pour accéder à la gare Union, dont celles mentionnées.

7. **De quelles économies et améliorations de service – le cas échéant – profiteraient les clients si les voies ferrées qu'utilise VIA Rail appartenaient à l'État?**

   La proposition de VIA Rail de construire un réseau de voies dédiées permettrait aux trains d'atteindre une vitesse de 160 km/h sur le tronçon Toronto-Québec, réduisant considérablement les temps de parcours. Cela permettrait de tripler la fréquence des trains et d'augmenter à plus de 95 % leur ponctualité.

8. **Est-ce que VIA Rail sera propriétaire de ses voies ferrées entre Halifax et Vancouver d'ici 2025?**

   VIA Rail n'a aucun plan pour l'instant d'acquérir ou de construire une infrastructure de voies ferrées pancanadiennes.

9. **Le train ne passera-t-il jamais par Peterborough?**

   Dans le cadre de son projet de train à grande fréquence, VIA Rail propose d'offrir la liaison Toronto-Ottawa en passant par Peterborough.

Train à grande vitesse

1. **Avez-vous des plans à court ou à long terme d'intégrer l'infrastructure et le service de trains à grande vitesse au Canada? Qu'est-ce qui empêche VIA Rail d'offrir le TGV comme en France?**

   Comment le service de trains à grande vitesse entre Québec et Toronto s'accorde-t-il avec le même type de service entre Toronto et Windsor annoncé récemment le gouvernement de l'Ontario?

   VIA Rail n'entend pas offrir un service de trains à grande vitesse. Ceci dit, notre projet de construire un réseau de voies dédiées permettant aux trains de rouler à 160 km/h sur le tronçon Toronto-Québec améliorerait la fréquence et la fiabilité du service tout en réduisant considérablement les temps de parcours.

   Nous sommes impatients de collaborer avec le gouvernement de l'Ontario pour assurer l'interopérabilité du service TGF de VIA Rail, à l'est de Toronto, avec celui du service TGV de l'Ontario, à l'ouest de Toronto.

Horaires

Sud-Ouest de l'Ontario

1. **Quand pouvons-nous espérer voir le service entre Sarnia, London et Toronto entrer dans le XXIe siècle?**

   Pouvez-vous faire le point sur les plans d'amélioration du service de VIA Rail sur le trajet Stratford-Toronto?

   Est-ce que VIA Rail prévoit l'ajout d'un train en soirée en partance de Windsor après le dernier train de 17 h 45 (entre 19 h et 21 h)?

   J'aimerais savoir si vous ajouterez un train faisant la liaison Toronto-Brantford en milieu d'après-midi. Actuellement, il y a un train qui part vers midi et le suivant n'est qu'à 16 h 30.

   Pourquoi n'y a-t-il aucun train au départ de Toronto vers le Sud de l'Ontario en soirée les samedis et dimanches? Cela restreint considérablement les déplacements dans la province.

   Est-ce que VIA Rail va augmenter le nombre de trains et bonifier les horaires sur le trajet London-Toronto? Quand pouvons-nous espérer de tels changements?

   Serait-il possible de repousser le départ du train 71 de Toronto à 7 h 30 ou plus tard?

   Que faites-vous pour améliorer le service dans le Sud-Ouest de l'Ontario à court et à plus long terme?

   Nous cherchons toujours à améliorer notre service dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but d'améliorer notre service, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. À l'heure actuelle, nous négocions avec le CN, Go Transit, GEXR et d'autres propriétaires d'infrastructure dans le but d'élargir nos services dans le Sud-Ouest de l'Ontario.

2. **Pourquoi VIA Rail a-t-elle réduit le service (quasi inexistant) vers la région de Niagara?**

   Comme cette région est déjà desservie par GO Transit, en 2012, VIA Rail a considérablement réduit son service entre Toronto et Niagara Falls. Nous avons modifié ce trajet pour éliminer le dédoublement de services et réaffecter les ressources de VIA Rail aux marchés où la demande est de plus en plus grande. Cette décision a également été influencée par la diminution de l'achalandage observée depuis quelques années.

3. **Pourquoi le train 82 ne fait-il pas un court arrêt à Aldershot pour prendre les navetteurs qui prenaient le train de Niagara Falls?**

   À l'heure actuelle, nous négocions avec le CN, Go Transit, GEXR et d'autres propriétaires d'infrastructure dans le but d'élargir nos services dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Lorsque nous serons en position d'augmenter la fréquence des trains dans le Sud-Ouest de l'Ontario, nous pourrons envisager la possibilité pour le train 82 de faire un arrêt à Aldershot.

4. **Avec le nouveau quai GO Transit à Hamilton sur la ligne principale du CN reliant Toronto et Niagara Falls, est-ce que le train Maple Leaf Amtrak/VIA s'y arrêtera à l'avenir, comme il le fait à Aldershot?**

   VIA Rail travaillera en étroite collaboration avec GO Transit pour élargir l'offre dans la région de Hamilton. De telles modifications ne sont cependant pas prévues à court terme.

5. **Comment VIA Rail prévoit-elle améliorer la ponctualité du train 84?**

   Nous discutons actuellement avec les propriétaires des infrastructures en vue d'améliorer ce service. Nous ne comprenons pas bien le sens exact de votre question et vous invitons à fournir un complément d'information en écrivant à relations_clientele@viarail.ca pour que nous puissions vous donner une réponse plus détaillée.

6. **Il y a quelques années, je prenais le train de VIA Rail qui partait de Glencoe, en Ontario, et se rendait à East Lansing, en passant par Sarnia et Port Huron. Pourquoi VIA Rail n'utilise-t-elle plus le tunnel qui passe sous la rivière entre Sarnia et Port Huron?**

   Ce service offert conjointement par VIA Rail et Amtrak a été éliminé il y a quelque temps en raison des retards à la frontière et du faible achalandage.

7. **Pourquoi n'y a-t-il pas de classe Affaires à bord des trains reliant Stratford et Toronto?**

   Le matériel roulant de VIA Rail équipé pour le service de la classe Affaires est limité; nous devons donc le répartir en fonction de la demande du marché. Bien que la classe Affaires ne soit pas offerte sur la liaison Stratford-Toronto, notre objectif est de l'offrir à bord de tous nos trains du corridor Québec-Windsor, et c'est ce que nous nous employons à faire actuellement.

8. **VIA Rail prévoit-elle offrir un jour la liaison Brampton-Woodstock?**

   Actuellement, le train 84 de VIA Rail effectue la liaison entre Brampton et Woodstock avec correspondance avec le train 73. Comme Brampton et Woodstock sont sur deux lignes distinctes, nous ne pouvons pas offrir une liaison directe entre ces deux villes.

Corridor Est

1. **Dans son dernier plan d'entreprise rendu public en 2016, VIA Rail parlait d'une augmentation du service entre Montréal et Québec avec l'ajout de départs. J'aimerais savoir si cela se concrétisera au cours des prochains mois.**

   Le 29 mai, nous avons ajouté un départ dans chaque direction la fin de semaine entre Montréal et Québec, et un train direct vers Québec la semaine. Nous travaillons avec le CN en vue de pouvoir offrir d'autres départs sur le trajet Québec-Montréal-Ottawa en semaine.

2. **À quelles améliorations peut-on s'attendre à court terme dans le corridor Québec-Windsor?**

   VIA Rail s'attache actuellement à améliorer l'horaire dans le Corridor et à accroître le nombre de départs pour servir un plus grand nombre de Canadiens.

   En outre, le plan de VIA Rail en vue d'établir un train à grande fréquence sur le tronçon Toronto-Ottawa-Montréal-Québec réduira la durée des trajets et augmentera le nombre de départs, ainsi que la fiabilité. Pour en savoir davantage, consultez la section Train à grande fréquence.

3. **Est-ce que VIA Rail a discuté avec les gens de Chemins de fer Québec-Gatineau (CFQG) ces derniers mois au sujet du service entre Montréal et Trois-Rivières sur la ligne principale de CFQG sur la rive nord?**

   La ligne de la rive nord reliant Montréal et Québec, qui appartient à Chemins de fer Québec-Gatineau, est une des voies envisagées pour le projet de train à grande fréquence (TGF) de VIA Rail, et les services entre Montréal et Trois-Rivières sont inclus dans ce projet.

4. **Pourquoi n'y a-t-il pas plus de trains qui arrêtent à la gare de Brockville pour le trajet direct vers Montréal? Pourquoi la plupart des trains doivent-ils passer par Ottawa avant?**

   VIA Rail a étudié la possibilité d'ajouter un arrêt à Brockville le matin en direction de Montréal et a l'intention d'aller de l'avant. Nous travaillons avec les propriétaires des infrastructures en ce sens.

   Pour ce qui est de l'horaire entre Toronto et Ottawa/Montréal, nous proposons six trains chaque jour de semaine (du lundi au vendredi) reliant directement Toronto et Montréal, et huit trains qui font le trajet direct de Toronto à Ottawa. Un seul train (51) s'arrête à Ottawa en route vers Montréal (train Toronto-Ottawa-Montréal).

5. **Pouvez-vous rétablir la ligne directe vers l'ouest à partir de Montréal en passant par Ottawa?**

   Nous ne comprenons pas bien de quel train vous parlez et vous invitons à fournir un complément d'information en écrivant à relations_clientele@viarail.ca. Si vous faites référence au train reliant Montréal à Vancouver, ce train a été supprimé au début des années 1990 et nous ne prévoyons pas le rétablir.

6. **Horaires : Ottawa-Dorval (Montréal) Le service actuellement offert pour les voyages d'une journée « prolongée » est peu intéressant. Quand ce service sera-t-il amélioré?**

J'aimerais qu'il y ait un train d'Ottawa à (Dorval) Montréal, entre celui qui part au petit matin et le suivant, en milieu d'avant-midi, disons vers 8 h ou 8 h 30? Est-ce que cette possibilité est envisagée à court terme?

Comme VIA Rail n'est pas propriétaire de l'infrastructure sur laquelle elle exploite ce trajet, le nombre de départs que nous pouvons offrir est établi par le propriétaire de la voie ferrée. Nous avons l'intention de discuter avec les propriétaires de la voie ferrée afin d'augmenter le nombre de départs entre Montréal et Ottawa, comme nous l'avons fait entre Toronto et Ottawa.

En outre, le plan de VIA Rail en vue d'établir un train à grande fréquence sur le tronçon Toronto-Ottawa-Montréal-Québec réduira la durée des trajets et augmentera le nombre de départs, ainsi que la fiabilité. Pour en savoir davantage, consultez la section Train à grande fréquence.

7. **Pourquoi ne pas envisager des tarifs réduits entre Montréal et Toronto avec un seul arrêt à Kingston? Une offre qui concurrencerait celle de Mega Bus (quatre départs par jour) permettrait de remplir les trains et, donc, d'augmenter les revenus.**

   La structure tarifaire est fondée sur la valeur du transport ferroviaire en ce qui a trait au confort, aux commodités, au service à bord, etc. Nous croyons donc qu'elle est équitable et appropriée.

8. **Y aura-t-il plus de départs de la gare de Sainte-Foy?**

   Prévoit-on ajouter un départ à une heure plus tardive dans le corridor Montréal-Ottawa?

   Nous cherchons à augmenter le nombre de départs entre Montréal et Ottawa, comme nous l'avons fait entre Toronto et Ottawa. Ces nouveaux départs dépendent des négociations avec le propriétaire de l'infrastructure ferroviaire.

   En outre, le plan de VIA Rail en vue d'établir un train à grande fréquence sur le tronçon Toronto-Ottawa-Montréal-Québec réduira la durée des trajets et augmentera le nombre de départs, ainsi que la fiabilité. Pour en savoir davantage, consultez la section Train à grande fréquence.

9. **Pourquoi y a-t-il seulement deux trains qui font un arrêt à Guildwood?**

   Allez-vous ajouter des trains en direction/partance de Cornwall et Toronto?

   Que ferez-vous en ce qui a trait aux trains de banlieue pleins le matin entre Port Hope et Toronto et au fait que vous deviez refuser des passagers?

   Qu'est-ce qui est fait relativement au manque de voitures/sièges sur nos trains de banlieue entre Kingston et Toronto?

   Les arrêts sont déterminés en fonction de la demande du marché et de la nécessité d'offrir des déplacements plus rapides que l'automobile. Le projet de TGF de VIA Rail permettra d'effectuer plus d'arrêts entre Toronto et Kingston, incluant Guildwood et Port Hope. Il offrira également davantage de choix entre Cornwall et Toronto avec l'utilisation de la ligne actuelle et de la ligne planifiée du TGF grâce à une correspondance à Smith Falls.

   Enfin, le projet de TGF fera de Kingston une plaque tournante offrant plus de départs durant la journée en direction et en provenance de Toronto, d'Ottawa et de Montréal.

10. **Pourquoi est-ce que je ne peux pas faire le trajet d'Oakville à Belleville sans avoir à changer de train?**

    Pourquoi n'y a-t-il pas de train de Saint-Lambert à Joliette les lundis et mercredis?

    Notre configuration opérationnelle actuelle ne permet pas l'exploitation d'un service direct d'Oakville à Belleville ou de Saint-Lambert à Joliette les lundis et mercredis. Nous examinons d'autres configurations opérationnelles qui nous permettraient d'offrir ce service ultérieurement.

11. **Pourquoi le train qui part de Montréal à 16 h en direction de Québec est-il toujours en retard?**

    Selon notre nouvel horaire d'été, en vigueur depuis le 29 mai 2017, ce train part désormais à 16 h dans le but d'améliorer la ponctualité et de le rendre plus accessible aux navetteurs qui rentrent à Québec en fin de journée.

12. **J'aimerais pouvoir à nouveau faire le trajet de nuit Toronto-Montréal; y a-t-il des chances qu'il soit rétabli?**

    VIA Rail établit la fréquence de son service en fonction de la demande de la clientèle. Ce train a été éliminé il y a plus de 20 ans en raison du faible achalandage et son rétablissement n'est pas prévu pour le moment.

13. **Vous avez parlé du rétablissement de l'ancien trajet Ottawa-Toronto en passant par Sharbot Lake. Est-ce que cela se concrétisera et, le cas échéant, est-ce que le train arrêtera à Sharbot Lake pour prendre les passagers qui souhaitent se rendre à Ottawa ou à Toronto?**

    Le projet de TGF de VIA Rail envisage la région de Sharbot Lake. Son tracé et les arrêts seront finalisés une fois le projet approuvé. Des consultations sont prévues avec les populations locales afin d'obtenir leurs commentaires.

14. **Le premier train au départ de Montréal vers Québec quittait autrefois la Gare Centrale à 6 h 15. Pourquoi avez-vous modifié l'heure de départ?**

    L'horaire a été modifié en raison d'une plus grande congestion sur les rails. Nous revoyons et modifions nos horaires deux fois par année, et nous nous efforçons d'améliorer notre service.

15. **Est-ce que VIA Rail pourrait envisager d'ajouter un départ plus tôt de Cobourg jusqu'à la gare Union de Toronto?**

    Pourquoi n'y a-t-il pas de départ de Montréal vers Ottawa après 19 h?

    Nous cherchons constamment à améliorer l'horaire dans le corridor Québec-Windsor. Nous revoyons nos horaires deux fois l'an et sommes en train de négocier avec les propriétaires de l'infrastructure en vue d'améliorer notre service. Lorsque nous aurons plus de départs, nous pourrons établir un meilleur horaire.

    En outre, le plan de VIA Rail en vue d'établir un train à grande fréquence sur le tronçon Toronto-Ottawa-Montréal-Québec réduira la durée des trajets et augmentera le nombre de départs, ainsi que la fiabilité. Pour en savoir davantage, consultez la section Train à grande fréquence.

16. **Prévoyez-vous l'ajout d'un trajet direct Ottawa-Québec et/ou Toronto-Québec?**

Nous ne proposons pas actuellement de trajet direct entre Toronto et Québec, mais nous avons quatre trains quotidiens qui font le trajet direct entre Ottawa et Québec du lundi au vendredi.

17. **Avez-vous l'intention de rétablir le départ tardif de Toronto avec arrêt à Belleville?**

    Prévoyez-vous étendre le service à partir de Trenton pour qu'il y ait plus qu'un train le matin vers Toronto et un le soir en provenance de Toronto?

    VIA Rail travaille actuellement avec le propriétaire de l'infrastructure en vue de l'ajout possible de trains pour Trenton Junction.

18. **Lorsque j'ai réservé mon voyage en juin, j'ai constaté que d'importants changements avaient été apportés à l'horaire et que désormais, seulement deux des six trajets quotidiens vers Montréal sont directs. Cela signifie que des gens comme moi doivent prendre un train dans le secteur ouest d'Ottawa, en descendre 15 minutes plus tard dans l'est d'Ottawa, puis attendre jusqu'à trois heures trente avant de prendre un autre train. J'aimerais vraiment savoir pourquoi VIA Rail a fait ce changement étrange à l'horaire, qui dérange passablement les voyageurs.**

    Nous sommes au courant de la situation et l'examinons dans le but de mieux desservir Fallowfield (ouest d'Ottawa) à l'avenir.

19. **Est-ce qu'un trajet direct entre le centre-ville de Québec et le centre-ville de Montréal sans correspondance fera partie de vos priorités pour l'avenir?**
    Nos trains effectuent déjà le trajet entre la Gare Centrale de Montréal et la gare du Palais au centre-ville de Québec, sans correspondance.

20. **L'arrêt à Oshawa ou à Kingston rend le trajet vers Ottawa beaucoup moins intéressant. Pourquoi les trains ne sont-ils pas divisés à Kingston comme par le passé?**

    Nous ne savons pas à quel arrêt vous faites référence précisément. Nous divisons effectivement un train à Kingston le dimanche (train 648), mais cela ne nécessite qu'un bref arrêt. Si cela ne répond pas à votre question, nous vous invitons à fournir un complément d'information en écrivant à relations_clientele@viarail.ca.

Est (*Océan* : Montréal-Halifax)

1. **J'aimerais savoir quand vous prévoyez instaurer un nouvel horaire pour le trajet Windsor-Halifax qui ne comprendra pas un arrêt de 2 à 3 heures à Montréal.**

   Nous cherchons sans cesse de nouvelles façons d'améliorer les temps d'attente entre les correspondances et tiendrons compte de vos commentaires.

2. **Quand allez-vous rétablir le service vers Gaspé?**

   Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée sur la chaîne YouTube de VIA Rail.

   Les voies sur lesquelles circulent les trains de VIA Rail dans la région de la Gaspésie appartiennent au gouvernement du Québec. En mai 2017, ce dernier a annoncé un investissement de 100 millions de dollars pour réparer la voie ferrée entre Matapédia et

Gaspé. VIA Rail a l'intention de rétablir le service dans cette région lorsque les voies seront jugées sécuritaires pour le service ferroviaire voyageurs.

3. **Pourquoi les tarifs des voitures-lits ont-ils augmenté pour la période des Fêtes sur le trajet aller-retour Halifax-Montréal?**

   Les tarifs de base de l'*Océan* ont été fixés en septembre 2016 et n'ont pas été rajustés pour les déplacements durant la période des Fêtes.

4. **Est-ce que le trajet de Bathurst à Montréal sera maintenu ou supprimé?**

   Nous ne prévoyons pas la suppression du service actuel.

5. **Les trois départs hebdomadaires de l'*Océan* n'offrent pas un service raisonnable aux personnes qui vivent le long du trajet. Envisagez-vous d'augmenter la fréquence du service?**

   Pourquoi le service est-il si déficient pour les voyageurs de l'Est?

   Envisagez-vous une amélioration du service ferroviaire vers le Canada atlantique? Est-ce que chaque train doit comporter une voiture-lits?

   Pourquoi n'est-il pas possible de rétablir le « Rail Liner » (qui faisait la navette quotidiennement entre Halifax et Matapédia dans les deux directions) pour les passagers qui veulent se déplacer entre deux points sur ce trajet, p. ex., les passagers âgés, les étudiants, les personnes qui doivent se rendre chez le médecin?

   Est-ce que VIA Rail a toujours l'intention d'instaurer un service régional quotidien entre Halifax et Moncton en 2017?

   Prévoit-on rétablir les trains de voyageurs en Nouvelle-Écosse?

   L'augmentation des départs de l'*Océan* n'est pas prévue pour le moment, mais nous examinons la possibilité d'offrir un service ferroviaire régional entre Campbellton et Moncton, et entre Moncton et Halifax. Ces trains effectueraient le trajet de Campbellton à Moncton et de Moncton à Halifax le matin, puis de Halifax à Moncton et de Moncton à Campbellton à la fin de la journée, et ce, cinq jours par semaine (du lundi au vendredi). Nous discutons actuellement de ce projet avec nos partenaires d'infrastructure.

6. **Est-ce que VIA Rail rétablira un jour la liaison vers Bras d'Or sur le trajet entre Sydney et Halifax?**

   VIA Rail n'a pas l'intention de rétablir ce service.

Ouest (Canadien : Toronto-Vancouver)

1. **Est-ce que VIA Rail desservira l'île de Vancouver dans un avenir rapproché?**

   Le service dans l'île de Vancouver a été interrompu en 2011 en raison du mauvais état des voies. VIA Rail pourra rétablir son service lorsque l'infrastructure ferroviaire et les voies auront été réparées, inspectées et qu'elles seront considérées sécuritaires pour l'exploitation d'un service ferroviaire voyageurs. Nous n'avons aucune information sur l'échéancier à cet égard, puisque les travaux relèvent de l'Island Corridor Foundation et d'autres tiers.

2. **Est-ce que le service de VIA Rail sera rétabli un jour sur la route sud Winnipeg/Regina/Calgary?**

   VIA Rail n'a pas l'intention de rétablir ce service.

3. **Pourquoi le trajet du *Canadien* ne longe-t-il pas le lac Supérieur ni les autres Grands Lacs?**

   Sur les trajets à l'ouest de Toronto, les trains de VIA Rail circulent essentiellement sur les voies du CN (sauf pour une petite portion à sens unique sur les voies du CP), qui passent au nord des Grands Lacs. Nous cherchons sans cesse des possibilités d'améliorer nos services, mais il est difficile de modifier nos trajets, car nous souhaitons continuer de répondre aux besoins des collectivités que nous servons actuellement et à ceux des équipages et des gares. En outre, ce genre de changement dépend des négociations avec les propriétaires de l'infrastructure.

4. **Quels sont vos plans (le cas échéant) pour l'Ouest?**

   VIA Rail cherche constamment des façons d'améliorer ses services. Le *Canadien* a récemment fait l'objet de nombreuses mises à niveau et améliorations, notamment en ce qui a trait à l'expérience en classe Prestige; par ailleurs, nous avons récemment fait l'essai de nourriture chaude et mené un projet pilote de café Nespresso. En ce qui a trait à nos trajets et horaires, nous ne prévoyons aucune modification pour le moment.

5. **Est-ce que le service quotidien du *Canadien* sera rétabli durant les trois mois d'été?**

   Nous n'avons pas l'intention d'augmenter le nombre de départs du *Canadien*.

6. **Quand y aura-t-il à nouveau des couchettes?**

   Il y a toujours des couchettes à bord du *Canadien*.

7. **Avez-vous songé à offrir des installations plus privées et des installations sanitaires dans les voitures-lits pour les gens qui veulent traverser le Canada?**

   Nous proposons diverses cabines privées avec salle de bain dans nos voitures-lits pour une, deux, trois ou quatre personnes. Nous avons également des cabines privées dans la classe Prestige avec toilette et douche privées.

8. **Pourquoi n'y a-t-il pas de train qui relie directement Prince Rupert à Vancouver?**

   Merci de votre suggestion. Aucune voie ne relie directement Prince Rupert à Vancouver. La voie la plus proche relie Prince George à Vancouver. Autrefois, VIA Rail établissait une correspondance avec un service offert par un autre exploitant ferroviaire à Prince George, mais il a fermé ses portes.

9. **Pouvez-vous faire en sorte que le voyage VIA Rail ne s'effectue pas toujours la nuit alors qu'on ne voit rien de Saskatoon à Edmonton?**

   Est-ce que ce ne serait pas génial que les trains en direction ouest et ceux en direction est circulent à des heures différentes dans les montagnes, de sorte qu'il soit possible de faire le trajet dans une direction de jour et celui en direction inverse de nuit?

L'horaire du *Canadien* est établi de façon à maximiser la portion du trajet qui se fait de jour dans les Rocheuses et à arriver à une heure raisonnable dans les grandes villes qui se trouvent sur son trajet.

10. **Est-ce qu'on planifie de relier les trajets transcontinentaux Est et Ouest de sorte que le voyage de Halifax à Vancouver puisse s'effectuer à bord d'un seul train au lieu de trois?**

    Avez-vous songé à prévoir des arrêts uniquement dans quelques grandes villes sur le trajet du *Canadien* et à exploiter des trains de banlieue, plus petits et plus économiques, pour les petites localités le long du trajet?

    Merci de votre suggestion. Notre mandat consiste à servir les Canadiens d'un océan à l'autre. Nous cherchons constamment à établir des horaires qui maximisent le nombre de localités que nous desservons. Les horaires sont mis à jour deux fois par année et nous tenons compte des commentaires des passagers, ainsi que de la demande locale.

11. **Est-ce que VIA Rail envisagerait un service entre Vancouver et Toronto avec arrêt d'une nuit comme le fait le Rocky Mountaineer?**

    À l'heure actuelle, les passagers du *Canadien* peuvent faire une escale et reprendre leur voyage à bord du train suivant deux ou trois jours plus tard. La majorité des passagers qui prennent le *Canadien* disent apprécier les compartiments-lits à bord.

Liaisons régionales (essentielles)

1. **Pouvez-vous m'expliquer pourquoi il n'y a pas de service ferroviaire entre Alexandria, Ottawa et North Bay?**

   À l'heure actuelle, VIA Rail n'a pas accès à l'infrastructure qui se rend à North Bay; nous ne pouvons donc pas desservir ce secteur.

2. **Est-il possible d'accroître le service vers le nord de l'Ontario, par exemple sur la liaison Toronto-Sudbury?**

   VIA Rail ne prévoit pas accroître ce service pour le moment.

3. **Les trains régionaux sont une exigence du gouvernement du Canada pour desservir les collectivités éloignées. Pourquoi VIA Rail néglige-t-elle les services régionaux?**

   Ces dernières années, VIA Rail a apporté plusieurs changements axés sur la clientèle à ses Services régionaux, comme l'ajout d'une voiture-restaurant et d'une voiture Parc sur le train vers Churchill en haute saison. Le directeur général des Services régionaux est responsable de l'amélioration de nos services en région éloignée. Il a rencontré les dirigeants locaux à Senneterre, Jonquière, Churchill, et Prince Rupert, et a proposé des offres touristiques et de voyage qui sont très populaires auprès des voyageurs dans ces régions. En 2016, les services régionaux ont enregistré des revenus et un achalandage accrus. Grâce au leadership de notre directeur général et à nos partenaires dans ces régions, l'offre de VIA Rail a pu être bonifiée et certains des plus beaux paysages du Canada sont accessibles à un plus grand nombre de Canadiens.

4. **Y a-t-il des plans précis pour l'élargissement du service de VIA dans le Nord de l'Ontario, par exemple, le long de la ligne de transport de marchandises Huron Central**

entre Sudbury et Sault Ste. Marie, ou vers le nord sur la ligne Ontario Northland entre North Bay et Cochrane?

L'élargissement de ce service n'est pas prévu pour le moment.

5. **Pourquoi vous acharnez-vous à réduire la fréquence des rares trains qui restent en dehors du corridor Québec-Windsor?**

   VIA Rail n'a pas effectué de réduction de service depuis 2012.

6. **Comment VIA Rail entend-elle s'adapter aux conditions météorologiques qui créent des situations précaires (inondation, orages) dans le Nord du Manitoba, compte tenu du fait que le service de VIA Rail est essentiel dans de nombreuses localités?**

   VIA Rail maintiendra son service là où l'infrastructure ferroviaire ne présente pas de risque pour le transport de passagers. Depuis le 9 juin 2017, à la suite de l'inondation de la voie ferrée, nous desservons les localités du Nord du Manitoba jusqu'à Gillam, et nous travaillons avec un partenaire intermodal pour assurer le transport sécuritaire des voyageurs de Gillam à Churchill.

7. **Lorsqu'un service est annulé, pourquoi n'y a-t-il pas d'offre de transport de remplacement? Une telle offre est particulièrement importante sur le Chemin de fer de la Baie d'Hudson, une ligne subventionnée assurant un service essentiel. Pourquoi ne pourriez-vous pas négocier une entente avec un transporteur aérien pour que les gens puissent se rendre à leur destination?**

   Lorsqu'un service est annulé, VIA Rail communique l'information à ses clients qui ont réservé un siège sur les trains visés. VIA Rail a pour politique de s'assurer que les voyageurs dont le voyage est en cours atteignent leur destination; pour ce faire, on peut utiliser un autre moyen de transport, mais nous ne pouvons pas prévoir un autre moyen de transport pour les passagers qui n'ont pas entrepris leur voyage.

8. **Prévoyez-vous des changements à la liaison Winnipeg-Churchill?**

   Depuis le 9 juin 2017, en raison des inondations, le service de Gillam vers Churchill est interrompu pour une durée indéterminée. VIA Rail rétablira ce service lorsque la voie ferrée aura été inspectée et qu'elle sera jugée sécuritaire pour le transport de voyageurs.

Tarifs

1. **Comment allez-vous réduire le prix des voyages en train pour les rendre plus accessibles aux jeunes et favoriser le tourisme et les voyages au Canada?**

   Nous proposons déjà divers tarifs adaptés à des budgets et à des besoins différents, ainsi que des cartes-voyages comme la Carte estivale Jeunes, la Carte session illimitée et VIA 6 Pak, destinées précisément aux jeunes. Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions.

2. **VIA Rail est un transporteur public alors pourquoi est-ce si cher?**

   Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée sur la chaîne YouTube de VIA Rail.

3. **Quelles mesures prendrez-vous pour rendre les déplacements en train (plus particulièrement sur le *Canadien*) plus abordables?**

   Nous proposons déjà divers tarifs adaptés à des budgets et à des besoins différents, ainsi que des cartes-voyages comme la Canrailpass. De plus, nous offrons des promotions quotidiennes pour la classe Voiture-lits Plus. Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions.

4. **Envisageriez-vous la possibilité de normaliser les prix pour que les voyageurs puissent prévoir le coût de leur voyage ou, pourriez-vous à tout le moins, expliquer l'importante variation des prix?**

   Nos tarifs pour chaque classe sont toujours affichés en ligne, il est donc possible de vérifier les prix pour la journée où vous prévoyez voyager. Pour obtenir une garantie de prix, vous pouvez acheter une de nos cartes, comme la VIA 6 Pak, la BizPak ou la Carte Banlieue.

5. **Comment pouvez-vous justifier l'augmentation du prix d'un voyage aller-retour entre Sainte-Foy et Bathurst à bord d'un train dont les cabines sont vétustes et en mauvais état, les stores ont été remplacés par de minces pièces de tissu, les sonnettes d'alarme ne fonctionnent pas, les housses de couette n'ont pas été changées depuis 20 ans et le personnel, réduit au minimum, n'a même plus le temps de faire les lits, encore moins d'intervenir en cas d'urgence?**

   La dernière augmentation de prix pour un voyage à bord de l'*Océan* est entrée en vigueur le 1er janvier 2017. Nous nous efforçons de maintenir des normes élevées de services à bord de nos trains et de veiller au bon fonctionnement de notre équipement. Tout notre équipement est inspecté et entretenu selon un calendrier préétabli pour en garantir la fiabilité. De plus, on prévoit le nettoyage et la vérification de l'équipement avant le déploiement de chaque train pour garantir qu'il est en bon état de marche. Si une défectuosité ne peut être réparée durant le trajet, elle le sera lorsque le train aura atteint sa destination finale.

6. **Comment peut-on obtenir le meilleur prix pour un trajet entre Montréal et une gare avant Toronto? Il en coûte souvent plus cher pour le trajet Montréal–Cobourg que pour Montréal–Toronto, dont le trajet est plus long.**

   Pourquoi le trajet entre Napanee et Toronto coûte-t-il plus cher que celui de Kingston à Toronto?

   Le prix d'un billet pour un trajet allant d'un grand centre urbain à un arrêt intermédiaire devrait toujours être égal ou inférieur à celui d'un billet pour le trajet entre deux grands centres urbains. Le prix des billets est établi en fonction de la disponibilité et de la demande, qui peuvent varier selon le tronçon sur lequel vous désirez voyager et le moment où vous faites votre réservation. Il est donc possible que tous les sièges au prix le plus bas aient été vendus pour un arrêt intermédiaire alors qu'il reste des sièges à destination d'un plus grand centre urbain; si c'est le cas, le prix du billet pour le trajet intermédiaire apparaîtra plus élevé.

7. **Envisageriez-vous de rétablir les tarifs pour accompagnateur?**

   Nous ne savons pas exactement à quel tarif vous faites référence, car nous n'avons jamais facturé de tarif pour accompagnateur. Veuillez fournir un complément d'information au Service des relations avec la clientèle (relations_clientele@viarail.ca) et nous nous ferons un plaisir de vous répondre.

8. **Pourquoi n'avez-vous pas de tarifs spéciaux pour encourager les personnes âgées et les familles à visiter le Canada en train?**

   Nous avons plusieurs promotions saisonnières et annuelles visant les personnes âgées et les enfants. Les personnes âgées obtiennent un rabais toute l'année; voir la section Aînés du présent document pour en savoir plus. Les enfants de 2 à 11 ans profitent toujours d'un rabais de 50 % et, encore une fois cet été, ils peuvent voyager partout au Canada pour 15 $. Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions.

9. **Pourquoi le rabais pour les militaires n'est-il pas affiché/accessible dans les choix lors d'une réservation en ligne?**

   Pour profiter du rabais visant les militaires lorsque vous achetez des billets en ligne, sélectionnez la catégorie de rabais « Tarif pour entreprises » à l'écran « Information sur le voyageur », puis entrez le code de rabais que vous avez obtenu (aucun numéro de série requis). Vous devez récupérer votre carte d'embarquement à la gare et montrer une pièce d'identité du MDN.

10. **Offrirez-vous des tarifs spéciaux pour les chefs de famille monoparentale dans votre campagne promotionnelle 2017-2018?**

    Nos rabais s'appliquent à tous les voyageurs, célibataires ou en couple. Aucun plan tarifaire n'exige qu'une personne soit en couple pour être admissible.

11. **Si vous voulez augmenter l'achalandage, ce qui, j'en conviens, est la voie à suivre pour l'Ontario, pourquoi vos tarifs augmentent-ils à l'approche de la date du voyage?**

    Le prix est un élément dynamique qui varie en fonction de l'offre et de la demande. À l'approche de la date du départ, la demande est habituellement plus forte et il y a moins de sièges disponibles, bien que ce ne soit pas toujours le cas.

12. **Pourquoi n'y a-t-il jamais de rabais sur le trajet Québec-Toronto? Il y a toujours Montréal entre les deux.**

    Actuellement, nos rabais sont offerts selon l'itinéraire (p. ex., Toronto-Montréal, Montréal-Québec), mais nous étudions la possibilité d'offrir des rabais en fonction de l'origine et de la destination.

13. **Pourquoi le billet Saint-Lambert–Québec coûte-t-il plus cher que celui Québec–Saint-Lambert?**

    Lors de la réservation, les voyages aller-retour sont considérés comme deux allers simples. Le système de réservation propose le plus bas tarif disponible pour chaque trajet selon la ville de départ. Il se peut donc que les prix varient en fonction de la demande.

14. **Vous avez souvent des promotions à partir de Montréal. Quand lancerez-vous des promotions semblables au départ de Québec?**

    Nous offrons déjà de nombreux rabais sur les voyages à partir de Québec, notamment dans le cadre de la promotion Mardis à rabais.

15. **Pourquoi VIA Rail n'annonce-t-elle plus de soldes à 50 % en classe Affaires? Est-ce que cette politique sera maintenue?**

Nous n'offrons plus les soldes à 50 % parce que nous avons des bas prix quotidiens, ce qui n'était pas le cas il y a quelques années.

16. **Proposez-vous des forfaits – aller-retour en train avec hébergement – pour les personnes seules ou les familles qui veulent visiter diverses villes en Ontario?**

    Comme il faut passer une nuit à Prince George dans chaque direction (je comprends que c'est pour que le train roule de jour pour qu'on puisse voir le paysage), pourquoi n'offrez-vous pas un forfait train/hébergement à prix raisonnable?

    Nous ne sommes pas un voyagiste et n'offrons pas de forfaits; il y a cependant des voyagistes qui offrent ce service. Vous pouvez entreprendre votre recherche sur notre site Web à la page « Forfaits train-hôtel », à l'adresse suivante : http://www.viarail.ca/fr/tarifs-et-forfaits/forfaits

17. **Est-ce que VIA Rail a un bureau « en ligne » avec des agents spécialisés en forfaits voyage (hôtel, au besoin), qui pourraient aider des personnes qui, comme moi, songent à visiter le Canada d'un océan à l'autre en train? Si un tel bureau n'existe pas, est-ce que VIA Rail pourrait envisager d'en établir un?**

    Les agents de notre Centre client VIA peuvent vous aider à faire vos réservations de train. Vous pouvez nous appeler sans frais de partout au Canada : 1 888 VIA-RAIL. Nous ne sommes cependant pas spécialisés dans les forfaits hôtel ou voyage. Pour obtenir ce genre de forfait, vous devez vous adresser à un agent de voyage ou à un voyagiste.

18. **Allez-vous offrir des tarifs spéciaux vers Ottawa durant l'été? Ça m'intéresse.**

    Cet été, les enfants de 2 à 11 ans voyagent pour 15 $ partout au Canada, y compris à Ottawa. Nous maintiendrons également nos offres Mardis à rabais, qui s'appliquent souvent à des voyages en provenance ou à destination d'Ottawa. Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions.

19. **Est-ce que VIA Rail proposera des tarifs spéciaux pour les enfants comme vous l'avez fait en 2016?**

    Oui, cet été les enfants âgés de 2 à 11 ans peuvent voyager partout au Canada pour 15 $.

20. **Offrez-vous des tarifs « famille »?**

    Notre système de réservation ne nous permet pas actuellement d'offrir des forfaits familiaux. Nous nous employons à remplacer notre système de réservation. Le nouveau système offrira plus de flexibilité et nous permettra de répondre à cette demande.

21. **Je sais que lorsqu'un train a une heure de retard, on obtient un rabais de 50 % à l'achat d'un prochain billet. Je sais que les voies ferrées appartiennent au CN, qui connaît vos horaires (qui n'ont pas changé depuis des années), alors pourquoi retarde-t-il constamment les trains de VIA Rail? Je sais que le CN le fait volontairement pour vous indiquer qu'il est propriétaire des voies ferrées. Si le train a une demi-heure de retard, le billet devrait être à 50 %, et si le train a un retard d'une heure, le billet devrait être gratuit.**

    La plupart des trains de VIA Rail roulent sur des voies appartenant à des tiers, et le volume quotidien de trains (voyageurs, marchandises et de banlieue) exerce une pression sur la capacité de l'infrastructure. VIA Rail travaille avec ses partenaires du transport ferroviaire de marchandises et du transport régional de voyageurs pour minimiser ces conflits et les inconvénients qu'ils causent aux voyageurs. VIA Rail travaille actuellement sur un projet de

train à grande fréquence qui nous permettrait de mettre en service plus de trains qui pourraient rouler à leur vitesse maximale et garantir la ponctualité.

En vertu de notre politique de crédit-voyage en cas de retard, VIA Rail offre des crédits-voyage pour les retards dépassant une heure lorsque la destination finale se trouve dans le corridor Québec-Windsor. Vous trouverez tous les détails sur notre site Web.

22. Qu'est qu'« évasion »?

« Évasion » correspond à notre plus bas tarif. Il est offert aux personnes qui réservent en ligne.

23. Est-ce que VIA Rail a des tarifs de familiarisation pour les professionnels du voyage?

Oui. Veuillez communiquer avec le Service des ventes pour obtenir plus d'information ou avec le siège social de votre entreprise pour obtenir un rabais AD75 déjà accordé à votre organisation.

24. Je me rends souvent à Ottawa et j'aime particulièrement la Première classe/VIA1. Y aura-t-il des soldes?

Nous vous invitons à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions, puisque nous ne savons pas toujours quand les soldes seront annoncés. Nous vous suggérons également de songer à acheter notre carte Bizpak qui vous permettra de réaliser des économies.

25. Pouvez-vous créer une promotion pour les voyageurs qui font un voyage aller-retour toutes les semaines en classe Économie (8 voyages aller-retour Ottawa-Montréal chaque mois)?

Si vous voyagez fréquemment, vous pouvez vous procurer une carte Banlieue (20 billets aller simple ou 10 billets aller-retour, valable pendant 30 jours) ou une carte Bizpak (10 billets aller simple, valide pendant un an) pour voyager entre deux villes prédéterminées.

26. Quels sont les trois principaux facteurs contribuant à l'augmentation des tarifs dans le Corridor?

L'augmentation du revenu moyen par passager est essentiellement attribuable à trois facteurs : 1) plus de voyageurs qui font 2) de plus longs voyages, et 3) l'utilisation d'outils de gestion des revenus pour optimiser les possibilités de revenus en fonction de la demande du marché.

27. Pourquoi ne puis-je acheter une carte Banlieue à partir de Trenton et l'utiliser pour des voyages au départ de Trenton OU Cobourg – ou me rendre à Toronto à partir de Cobourg et prendre un retour vers Trenton? Si j'ai payé pour le trajet vers Trenton, cela ne devrait pas poser de problème, non?

Vous pouvez acheter des voyages à partir de Trenton ou de Cobourg avec votre carte Banlieue Toronto-Trenton. Comme le stipulent les conditions, « [c]haque crédit-voyage donne droit à un aller simple en classe Économie seulement à bord de n'importe quel train de VIA* (sauf indication contraire sur votre carte Banlieue), dans l'une ou l'autre direction, entre les deux villes inscrites sur la cybercarte ou entre les gares situées entre ces deux villes ».(soulignement ajouté)

28. Pourquoi est-ce que je ne peux pas acheter une carte me donnant un nombre « X » de voyages que je pourrais utiliser sur une plus longue période?

Nous avons plusieurs cartes-voyages qui sont valables pendant de plus longues périodes. Notre carte Bizpak permet de faire 10 allers simples entre deux villes prédéterminées et est valable jusqu'à un an. La carte Canrailpass Réseau permet d'effectuer 7 ou 10 allers simples ou un nombre illimité de trajets au Canada et est valable pendant 60 jours, tandis que la carte Canrailpass Corridor donne droit à 7 ou 10 allers simples et est valable pendant 21 jours.

Canada 150

1. **Est-il possible d'avoir plus de cartes-voyages Canada 150?**

   Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée sur la chaîne YouTube de VIA Rail.

2. **Pourquoi le dossier des cartes-voyages Canada 150 a-t-il été si mal géré et qu'aucune compensation n'a été donnée aux clients mécontents à qui on a menti? Pourquoi n'y a-t-il pas de carte-voyage illimité pour les personnes de plus de 25 ans? Pourquoi les prix sont-ils si exorbitants même quand le train (surtout dans les régions plus au nord et durant l'hiver) est vide?**

   J'ai 31 ans et je suis aux études. Cela m'a beaucoup ennuyé lorsque je n'ai pas pu acheter une carte-voyage Canada 150 à cause de mon âge. Pourquoi cette limite?

   Pour répondre à la forte demande, nous avons augmenté le nombre de cartes-voyages à 4 000, alors que 1 867 étaient prévues au départ. Nous n'avons pas pu en offrir davantage compte tenu du nombre fixe de sièges disponibles et de la nécessité de maintenir le niveau de service pour les autres passagers dans l'ensemble du réseau.

   Les étudiants à temps plein de plus de 26 ans peuvent bénéficier de nos tarifs jeunesse s'ils détiennent une carte d'étudiant internationale (ISIC) valide.

   Nous proposons une carte Canrailpass Réseau qui donne droit à 7 ou 10 allers simples ou encore à un nombre illimité de trajets dans l'ensemble du Canada pendant une période de 60 jours.

   Nos tarifs varient en fonction de la demande. Ils sont généralement plus bas durant les périodes moins achalandées (novembre à mars).

3. **J'ai entendu parler des cartes-voyages spéciales VIA Rail 150 seulement après qu'elles se sont toutes envolées. Lorsque vous offrez ce genre d'aubaines, sont-elles toujours annoncées sur le site Web de VIA Rail?**

   La carte-voyage Canada 150 pour les jeunes a été annoncée sur le site viarail.ca dès qu'elle est devenue disponible. De nouveaux produits de ce genre sont toujours mis en marché par l'entremise de viarail.ca.

4. **VIA Rail offrira-t-elle des cartes-voyages à 150 $ pour un nombre illimité de trajets au Canada durant les mois de septembre et octobre 2017?**

   Nous n'avons aucun plan à cet effet pour l'instant. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site Web pour connaître les offres spéciales offertes tout au long de l'année.

5. **Vous avez offert un tarif très spécial aux étudiants en l'honneur du 150e anniversaire du Canada; pourquoi ne pas offrir la même chose aux personnes âgées?**

   Cette carte-voyage spéciale visait à encourager les jeunes à participer aux célébrations du cent cinquantenaire du Canada. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre site Web pour connaître les rabais offerts aux aînés.

6. **Pourquoi VIA Rail n'accorde-t-elle pas un voyage gratuit n'importe où au Canada aux anciens combattants et à leur conjoint ou conjointe en l'honneur du 150e anniversaire du Canada?**

   Nous offrons aux anciens combattants, aux militaires et aux membres de leur famille un rabais de 25 % sur le meilleur tarif disponible pour voyager d'un océan à l'autre tout au long de l'année (sous réserve de certaines conditions). Dans le cadre des célébrations de Canada 150 cet été, VIA Rail propose aux anciens combattants et aux militaires un nouveau rabais de 35 % sur des trajets à destination notamment de Churchill, de Prince Rupert, de White River et du Nord du Québec.

Mardis à rabais

1. **Les rabais offerts dans le cadre du programme Mardis à rabais correspondent généralement à une réduction de 10 % seulement. Cela ne constitue pas vraiment un incitatif, à moins qu'on planifie déjà de voyager et qu'on modifie légèrement notre plan.**

   Le programme Mardis à rabais offre une réduction de 12,5 % sur les meilleurs tarifs disponibles et nous faisons en sorte qu'il y ait suffisamment de billets disponibles le mardi pour répondre à la demande du plus grand nombre de gens possible.

2. **Comment se fait-il que je ne puisse pas bénéficier des rabais offerts dans le cadre du programme Mardis à rabais? La plupart du temps, mes billets coûtent cher. J'ai parlé à un préposé à la gare qui m'a conseillé d'acheter mes billets plus tôt. Je lui ai répondu que c'est ce que je fais, mais ça ne change rien. J'aimerais savoir quand je devrais acheter mes billets.**

   Les billets du programme Mardis à rabais sont offerts à compter de 4 h (HNE) du matin tous les mardis. Nous vous invitons aussi à vous abonner à notre infolettre pour recevoir de l'information sur nos futures promotions et à visiter notre site Web régulièrement pour connaître nos offres spéciales tout au long de l'année.

3. **J'aime beaucoup le programme Mardis à rabais mais les billets s'envolent comme des petits pains chauds ou, sinon, le nombre de sièges disponibles est limité – allez-vous accroître votre offre?**

   Nous nous efforçons d'offrir le plus grand nombre de billets possible aux tarifs du programme Mardis à rabais.

4. **Pourquoi n'offrez-vous plus de rabais sur les billets en première classe le mardi?**

   Nous offrons maintenant des tarifs avantageux au quotidien sur les billets de la classe Affaires. Par conséquent, ils ne font pas partie du programme Mardis à rabais.

5. **J'aimerais prendre le train plus souvent, mais le fait que je puisse presque toujours me procurer un billet à rabais pour les trajets de Toronto à Ottawa ou à Montréal, mais**

que je doive payer le plein prix pour un trajet de Toronto à Kingston m'embête. Vous savez que presque tous les trains vers Ottawa ou Montréal passent par Kingston. Cela n'a aucun sens et m'irrite tellement que je finis par conduire. Quelle est la raison de cette pratique ridicule?

On peut obtenir d'excellentes aubaines pour les trajets de Kingston vers Toronto/Montréal dans le cadre du programme Mardis à rabais. Par contre, les aubaines ne sont pas aussi intéressantes pour les résidents de Belleville. Quand allons-nous obtenir de meilleurs rabais?

Je reçois chaque mardi les offres spéciales de VIA Rail. Je vois souvent de bons tarifs pour le trajet Montréal-Québec. Je vis à Drummondville, qui est un arrêt sur ce trajet. Puis-je profiter de ces rabais?

Le prix d'un billet pour un trajet allant d'un grand centre urbain à un arrêt intermédiaire devrait toujours être égal ou inférieur à celui d'un billet pour le trajet entre deux grands centres urbains. Le prix des billets est établi en fonction de la disponibilité et de la demande, qui peuvent varier selon le tronçon sur lequel vous désirez voyager et le moment où vous faites votre réservation. Il est donc possible que tous les sièges au prix le plus bas aient été vendus pour un arrêt intermédiaire alors qu'il reste des sièges à destination d'un plus grand centre urbain; si c'est le cas, le prix du billet pour le trajet intermédiaire apparaîtra plus élevé.

6. **Est-il possible de varier les offres du programme Mardis à rabais? Par exemple, en offrant un rabais de 50 % pour les enfants qui voyagent avec leur grand-mère?**

   Les enfants âgés de 2 à 11 ans bénéficient déjà d'un rabais de 50 % tout au long de l'année et, durant l'été, ils peuvent voyager partout au Canada pour 15 $. Les autres rabais, y compris ceux du programme Mardis à rabais, sont offerts à tous.

Aînés

1. **Compte tenu du vieillissement rapide de la population, plus particulièrement des « baby-boomers », que fait VIA Rail pour promouvoir la disponibilité et l'accessibilité de ses voitures et voitures-lits afin d'accroître sa clientèle?**

   VIA Rail revoit sa stratégie publicitaire sur une base continue. Nous avons recours à plusieurs tactiques pour accroître la notoriété et l'utilisation de nos services partout au Canada. Au cours de la dernière année, VIA Rail a connu une hausse constante de son achalandage, notamment grâce à sa stratégie publicitaire.

2. **Cobourg est une ville de retraités, dont bon nombre voyagent sur une base régulière. Avez-vous déjà songé à proposer un forfait pour personnes âgées, par exemple un forfait de cinq trajets pour deux personnes à destination de villes canadiennes précises valable durant un an?**

   Nous offrons déjà plusieurs cartes-voyages qui pourraient répondre à vos besoins, comme la carte Bizpak (10 allers simples entre deux villes prédéterminées, valable pour un an), la carte Canrailpass Réseau (7 ou 10 allers simples, ou nombre illimité de trajets, valable pendant 60 jours) et la carte Canrailpass Corridor (7 ou 10 allers simples, valable pendant 21 jours).

3. **Qu'est-il advenu des rabais offerts aux aînés sur les trajets à destination de la côte ouest en dehors de la haute saison?**

La section Rabais en classe Voiture-lits Plus de notre site Web propose des rabais qui s'adressent à l'ensemble de la population durant toute l'année. Les aînés bénéficient d'un rabais de 10 % sur le plein tarif tout au long de l'année.

4. **Quelle est la période de l'année la plus économique pour voyager au Canada par train? Nous sommes des personnes âgées et nous aimerions vivre cette expérience.**

   La basse saison (soit de novembre à mars) est la période de l'année la plus économique pour voyager au Canada.

5. **Je suis une personne âgée membre du programme Préférence, mais je trouve que voyager en train coûte cher vu mon revenu limité. Est-ce qu'on aura un jour accès à un laissez-passer, comme cela se fait ailleurs sur notre belle planète?**

   Nous offrons déjà plusieurs cartes-voyages qui pourraient répondre à vos besoins, telles que la carte Canrailpass Réseau (7 ou 10 allers simples, ou nombre illimité de trajets, valable pendant 60 jours) et la carte Canrailpass Corridor (7 ou 10 allers simples, valable pendant 21 jours). En outre, la section Rabais en classe Voiture-lits Plus de notre site Web propose des rabais qui s'adressent à l'ensemble de la population tout au long de l'année.

6. **Il existe un rabais pour les personnes de 65 ans et plus; combien cela coûte-t-il pour voyager dans l'ouest du Canada?**

   Notre rabais pour personnes âgées (10 % du plein tarif) est offert à toute personne de 60 ans et plus. Veuillez consulter notre site Web pour les tarifs, qui varient en fonction de la période de l'année.

7. **VIA Rail offrira-t-elle encore la promotion deux pour un pour les aînés?**

   Cette promotion n'est pas envisagée à l'heure actuelle, mais restez à l'affût de nos futures offres à l'intention des aînés.

8. **J'ai 70 ans et je suis à la retraite. J'aimerais avoir si vous offrez un tarif spécial aux personnes handicapées?**

   Bien que VIA Rail n'offre pas de tarifs spéciaux aux voyageurs ayant un handicap, ces derniers peuvent avoir droit à un billet de train gratuit pour une personne de soutien si leur médecin leur recommande de ne pas voyager seul. Vous trouverez plus de détails à ce sujet sur notre site Web.

9. **VIA Rail a une catégorie de membre « Aîné »; toutefois, il n'y a pas de tarif pour aînés pour les voyages. Pourquoi?**

   Les aînés bénéficient d'un rabais de 10 % sur le plein tarif des billets tout au long de l'année ainsi que de rabais sur nos cartes-voyages Canrailpass Réseau et Corridor. Nous proposons aussi à l'occasion des offres promotionnelles pour les aînés.

Réservations

1. **Comment puis-je m'assurer d'avoir un siège qui fait face à l'avant lorsque je fais une réservation?**

Le système de réservation en ligne peut-il être modifié pour donner au voyageur la possibilité de refuser un siège faisant partie d'un ensemble de quatre sièges face à face ou pour indiquer ce type de siège à l'aide d'un code?

Les voyageurs qui ont des questions sur l'orientation de leur siège peuvent appeler le Centre client VIA après avoir réservé leur billet et changer de siège au besoin.

2. **Quand aurons-nous la possibilité de choisir nos sièges au moment de faire une réservation en ligne au lieu du système « aléatoire » que vous utilisez actuellement?**

   Notre système de réservation actuel ne donne pas la possibilité de choisir les sièges. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir cette fonctionnalité très attendue d'ici 2020.

3. **Lorsque je réserve un billet pour un aller-retour en ligne, comment puis-je faire pour arriver au centre-ville de Montréal et repartir de Dorval?**

   Pour faire une réservation à destination du centre-ville de Montréal avec un départ à partir de Dorval, vous avez deux options : réserver deux trajets simples ou utiliser la fonction « Multi-destinations » qui vous permettra d'effectuer votre réservation en une seule transaction.

4. **Dans un avenir rapproché, planifiez-vous d'apporter des changements à la billetterie en ligne pour les navetteurs et d'améliorer l'application de VIA Rail?**

   Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation d'ici 2020, qui offrira alors de nouvelles fonctionnalités et comportera de nombreuses améliorations. Entre-temps, nous maintiendrons les sites Web et applications transactionnels actuels.

5. **En tant que navetteur, je trouve que la période de validité des cartes-voyages est trop courte et qu'elle devrait être prolongée. On devrait aussi proposer un produit où il n'est pas nécessaire de réserver un billet tous les jours. On devrait pouvoir réserver plusieurs billets. Est-ce que VIA Rail a déjà envisagé cette option?**

   Les cartes Banlieue ont été conçues à l'intention des personnes qui voyagent tous les jours. Bien que nous n'offrions pas de livrets multibillets pour les particuliers, nous allons prendre cette suggestion en considération.

6. **Comment peut-on utiliser les cartes-cadeaux en ligne?**

   Pour l'instant, notre système de réservation ne permet pas aux voyageurs d'acheter ou d'échanger des cartes-cadeaux en ligne. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation d'ici 2020 afin d'offrir cette fonctionnalité très attendue.

7. **Pourquoi, lors de l'embarquement, change-t-on l'assignation de sièges en classe Économie sans en avoir avisé au préalable les détenteurs de billets à qui on avait assigné un siège au moment de l'achat à l'avance de leur billet?**

   Au printemps, j'ai vécu plusieurs « changements de matériel » entre Montréal et Québec. Pourquoi ne pouvez-vous pas mieux gérer les changements de sièges dans ces circonstances?

   Lorsqu'une voiture doit être changée en raison de problèmes mécaniques, la configuration des sièges de la voiture de rechange peut être différente de celle de la voiture initiale. Les passagers reçoivent alors une carte d'embarquement actualisée indiquant les nouveaux

numéros de voiture et de siège. Toutefois, si le changement de matériel survient à la dernière minute, le service des Communications de l'exploitation du réseau ferroviaire avertit tous les passagers touchés par courriel, à l'adresse fournie au moment de la réservation, que le siège qui leur avait été assigné a changé. Au moment de l'embarquement, le préposé à bord du train dirigera les passagers à leur nouveau siège. Nous passons actuellement en revue cette façon de procéder.

8. **Si on veut acheter un billet pour un trajet de London à Niagara Falls à partir du système de réservation de VIA Rail, on doit faire un transfert au service GO à Oakville. Cela donne lieu à des tarifs plus élevés pour le service de VIA Rail et de GO, et, dans certains cas, à des trajets plus longs que si on transférait à Aldershot. Pourquoi la correspondance se fait-elle à Oakville plutôt qu'à Aldershot?**

   Merci d'avoir porté ce point à notre attention. Nous allons examiner la situation et apporterons les changements appropriés, dans la mesure du possible. Nous communiquerons avec vous de nouveau lorsque nous aurons une réponse plus précise.

9. **Continuerez-vous à survendre des billets en classe Affaires et devrait-on cesser de voyager en classe Affaires?**

   VIA Rail ne fait pas de survente, quel que soit le train ou le niveau de service. Il peut arriver qu'une voiture doive être remplacée en raison de problèmes mécaniques et que la voiture de rechange n'ait pas le même nombre ou la même configuration de sièges, auquel cas, il est possible qu'il n'y ait pas assez de sièges par rapport au nombre de billets initialement vendus. Cette situation se produit très rarement en classe Affaires.

10. **Quand les bons d'achat Air Miles seront-ils acceptés en ligne et non seulement dans les gares?**

    Vous pouvez acheter une carte-cadeau de VIA Rail (pas un bon d'achat Air Miles) sur le site Web d'Air Miles. À l'heure actuelle, ces cartes-cadeaux peuvent être échangées uniquement dans les gares. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation d'ici 2020 qui nous permettra alors d'offrir cette fonctionnalité.

Intermodalité

1. **Quelles sont les dernières nouvelles concernant les voyages en train transfrontaliers (et non pas les correspondances en autocar) à partir de Windsor ou Sarnia à destination de Chicago?**

   Est-ce que VIA Rail pourrait envisager à nouveau d'intégrer à son horaire le service ferroviaire d'Amtrak qui relie Chicago et Toronto?

   À l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas offrir une liaison ferroviaire avec Chicago.

2. **Envisagez-vous la possibilité de modifier l'heure du dernier départ du train Montréal-Ottawa de façon à ce qu'il quitte la gare 30 ou 45 minutes après l'arrivée du train d'Amtrak en provenance de New York? Je déteste faire la dernière partie de mon voyage en autocar.**

   Présentement, nous ne prévoyons pas modifier les heures de départ établies. Nous examinons et révisons nos horaires deux fois par année afin de les améliorer en fonction des demandes de notre clientèle. Nous tiendrons compte de votre suggestion.

3. **J'aime prendre le premier train de la journée en partance d'Ottawa à destination de Toronto pour visiter mes petits-enfants. Le train part 5 minutes avant que l'autobus matinal d'OC Transpo arrive à la gare d'Ottawa sur Tremblay Rd en provenance d'Orléans. Je dois débourser 35 $ pour la course en taxi. Serait-il possible de coordonner le départ du train avec cette correspondance?**

   Nous passons actuellement en revue notre partenariat avec OC Transpo pour mieux intégrer ses services à nos horaires. Nous prendrons vos commentaires en considération; veuillez demeurer à l'affût des développements à ce sujet.

4. **Nous continuons d'exhorter VIA Rail à négocier l'harmonisation des lignes d'autocars avec les horaires de train pour permettre l'accès aux trains dans les principales gares de la ligne du nord, comme la gare de Stratford. Quelles mesures ont été prises pour favoriser l'établissement de ce réseau?**

   Merci de votre suggestion. Depuis 2014, nous nous efforçons d'améliorer les services ferroviaires offerts aux communautés situées le long de la ligne principale du nord et, pour ce faire, nous négocions avec les tierces parties propriétaires de l'infrastructure. Quant à l'harmonisation de nos horaires avec ceux de nos partenaires du secteur du transport par autocar, nous sommes heureux d'offrir l'accès à nos gares et à notre billetterie en ligne aux entreprises d'autocars locales et régionales avec lesquelles nous sommes associés.

5. **Des efforts sont-ils consacrés au rétablissement d'une correspondance entre VIA Rail et Maritime Bus, à Truro, pour voyager en partance ou à destination d'Antigonish et de Sydney?**

   De concert avec Maritime Bus, nous examinerons la possibilité de rétablir le service de VIA Rail avec Antigonish/Sydney.

6. **VIA Rail fera-t-elle en sorte que l'horaire du train *Canadien* permette d'effectuer une correspondance avec le train de passagers qui a repris du service sur le chemin de fer Algoma Central, à Oba, en Ontario, si les deux entreprises souhaitent harmoniser leurs services?**

   L'horaire du *Canadien* est établi en fonction de la demande de la clientèle dans le cadre de l'exploitation actuellement en place. Bien qu'une correspondance avec le chemin de fer Algoma Central ne fasse pas partie de nos plans pour le moment, si des occasions mutuellement avantageuses se présentent, VIA Rail sera heureuse de les examiner.

7. **VIA Rail participe-t-elle aux discussions visant à créer un terminal pour les correspondances entre les services ferroviaires et aéroportuaires, les autocars de Greyhound et le transport en commun à Edmonton, en Alberta?**

   En 2016, les services d'autocars Greyhound ont été intégrés à notre gare d'Edmonton. VIA Rail encourage toute initiative qui accroîtrait le recours à ses services dans le cadre de partenariats intermodaux à notre emplacement actuel, et serait intéressée à y participer.

8. **Serait-il possible d'offrir un service de rabattement ou de liaison pour de petites municipalités, comme Perth, en Ontario, en vous associant avec une entreprise d'autocars locale ou un autre type de fournisseur de services de transport, ou encore en permettant aux détenteurs de billets de collaborer et de faire du covoiturage?**

   VIA Rail s'est associée avec divers partenaires du secteur du transport partout au pays pour offrir un meilleur accès à son réseau. S'il y a à Perth, ou dans d'autres localités qui ne sont pas directement desservies par VIA Rail, des services de transport qui souhaitent s'associer avec VIA Rail, nous serons ravis d'examiner les diverses possibilités.

9. **Lorsqu'on réserve un voyage intermodal VIA Rail/Maritime Bus sur votre site Web, on nous avise que « VIA Rail Canada et Maritime Bus ne sont pas responsables des correspondances manquées ». Pourquoi réserverait-on un tel voyage au risque d'être coincé en mi-parcours si un train est en retard et qu'on manque la correspondance?**

   Les passagers peuvent réserver ces deux services ensemble en une seule transaction. Les correspondances ne sont pas garanties, mais si vous en manquez une, on vous assignera une place pour le prochain voyage disponible sans frais supplémentaires, ce qui n'est pas le cas si vous réservez chacun de ces services séparément.

10. **Pourquoi votre système de réservation ne nous permet-il pas de réserver un billet en partance ou à destination de la gare Sauvé sur la ligne Mascouche de l'AMT?**

    Depuis le 3 juillet 2017, les trains 600, 601, 602, 603, 604 et 606 arrêtent aux gares Sauvé et Anjou du Réseau de transport métropolitain (anciennement l'AMT). Afin de satisfaire aux normes de sécurité les plus élevées pour les voyageurs, les trains n'arrêteront plus aux gares Ahuntsic et L'Assomption. Les passagers de VIA Rail pourront profiter des nouveaux arrêts aux gares Sauvé ou Anjou, ou monter dans le train à Joliette.

Équipement

1. **VIA Rail utilise-t-elle encore des voitures de la classe Affaires en configuration 2-2? Dans l'affirmative, à quel moment pouvons-nous attendre à ce qu'elles soient modernisées de façon à offrir une configuration 1-2?**

   Quand VIA Rail se débarrassera-t-elle enfin de ses vieilles voitures de la classe Affaires équipées d'îlots de quatre sièges avec une petite table qui ne peut même pas accueillir un plateau-repas?

   Pourquoi VIA Rail utilise-t-elle des voitures à dôme des années 1950 ou plus récentes dont le revêtement des sièges est tout effiloché et, dans certains cas, pend complètement sur le dossier des sièges?

   À quel moment vos trains seront-ils remis à neuf, notamment sur la liaison entre Toronto et Kitchener/Oakville?

   Quand VIA Rail remettra-t-elle à neuf les sièges de la classe Économie? Les mécanismes d'inclinaison pour dormir ou relaxer, bien qu'ils soient une bonne idée, sont très lourds à actionner.

   Dans son plus récent budget, l'actionnaire de VIA Rail, soit le gouvernement du Canada, a octroyé des sommes considérables pour la mise à neuf d'une partie de sa flotte. L'équipe de direction élabore actuellement des plans visant à tirer profit au maximum de ce financement, en vue de terminer les travaux d'ici 2020. Nous tiendrons compte de vos commentaires à l'égard des améliorations à apporter au design intérieur.

2. **Pourquoi VIA Rail a-t-elle réduit l'espace pour les jambes dans ses voitures de la classe Affaires?**

   Lors du réaménagement des voitures de la classe Affaires en configuration 50/50, l'espace entre les sièges dans une moitié de la voiture a été ramené de 39 à 38 pouces (96,5 à 99 cm), alors que dans l'autre moitié il est toujours de 39 pouces (99 cm).

3. **Est-il possible d'installer de nouveaux sièges dans les trains qui relient Prince George et Prince Rupert**?

   Nous avons récemment procédé à un inventaire pour évaluer l'état des sièges dans ces trains et nous travaillons à l'élaboration d'un programme de remplacement des sièges les plus abîmés.

4. **La plupart des nouveaux sièges dans les voitures assurant la liaison Toronto-Ottawa semblent faits en plastique moulé. Avez-vous déjà songé à remplacer les sièges par d'autres, plus confortables, pour les longs parcours?**

   Aucun de nos trains n'est équipé de sièges en plastique moulé. Pour répondre de façon plus appropriée à votre question, nous avons besoin de plus d'information, et nous vous invitons à communiquer avec nous par courriel à relations_clientele@viarail.ca afin que nous puissions répondre adéquatement à vos préoccupations.

5. **Dans la foulée de la parution récente d'une étude de l'Université de Toronto sur la pollution générée par les locomotives à moteur diesel, quelles mesures VIA Rail entend-elle mettre en œuvre pour réduire la pollution et les émissions de particules émises par ses trains?**

   VIA Rail a fait des tests similaires à ceux réalisés dans le cadre de l'étude et a obtenu de très bons résultats. En outre, dans son plus récent budget, l'actionnaire de VIA Rail, soit le gouvernement du Canada, a octroyé des sommes considérables pour la mise à niveau d'une partie de sa flotte. L'équipe de direction élabore actuellement des plans visant à tirer profit au maximum de ce financement, en vue de terminer les travaux d'ici 2020, et compte notamment profiter de cette occasion pour améliorer considérablement le rendement environnemental de ses locomotives en s'assurant qu'elles satisfont aux normes en matière de pollution en vigueur.

6. **Les deux dernières voitures à bord desquelles j'ai voyagé étaient d'anciens modèles sans prises de courant aux sièges. J'étais heureux de pouvoir compter sur la présence d'une prise de courant à mon siège pour y brancher un ordinateur portable ou un cellulaire. Les prises de courant ont-elles été enlevées de ces voitures? En retrouve-t-on seulement dans certains trains? Sont-elles offertes uniquement dans certaines classes?**

   VIA Rail n'a enlevé aucune prise de courant et n'a pas l'intention de le faire. En fait, la grande majorité de nos voitures sont équipées de prises de courant à chaque siège. Afin de nous permettre de répondre de façon appropriée à vos questions, veuillez faire parvenir des renseignements additionnels (comme le numéro du train et celui de la voiture) à relations_clientele@viarail.ca; nous serons heureux de faire le suivi.

7. **Quel type d'aménagement pour la nuit proposez-vous pour deux personnes dans les cabines qui ne sont pas équipées de lits superposés?**

   Les cabines de la classe Prestige du train *Canadien* (Toronto-Vancouver) sont équipées d'un lit à deux places.

8. **Pourquoi VIA Rail ne semble-t-elle pas offrir de cabines pour 1 personne munies d'une douche?**

   La moitié des cabines dans les voitures-lits Renaissance, qui font le trajet entre Montréal et Halifax, sont équipées d'une douche. Dans notre train *Canadien*, qui assure la liaison Toronto-Vancouver, les cabines de la classe Prestige comportent également une douche.

9. **À l'occasion, le train en partance d'Halifax comporte une deuxième voiture panoramique accessible aux passagers des voitures autres que les voitures-lits. Serait-il possible de toujours ajouter une deuxième voiture panoramique et, dans le cas contraire, l'unique voiture panoramique pourrait-elle être accessible à « tous » les voyageurs? Lors de chacun de mes plus récents voyages, cette voiture était loin d'afficher complet.**

   Lorsqu'un train est équipé d'une seule voiture panoramique, celle-ci est réservée aux passagers de la classe Voitures-lits Plus.

10. **Pourquoi les quais d'accès de VIA Rail sont-ils situés six pieds (1,8 m) en dessous du niveau du couloir dans les trains? Pourquoi les portes de sortie sont-elles aussi étroites?**

    Les compagnies de transport de marchandises (qui sont propriétaires de 97 % des voies sur lesquelles roulent les trains de VIA Rail) préfèrent que les quais d'accès se trouvent à un niveau inférieur de façon à ce que leurs trains traversent sans encombre la gare à la vitesse autorisée en voie. Les seuls quais d'accès situés à un niveau supérieur se trouvent dans les gares où ne circule aucun train de marchandises (comme la Gare Centrale de Montréal ou la Gare du Palais de Québec). Nous construisons actuellement des quais d'accès de ce type à la gare d'Ottawa.

    Quant aux portes de sortie, à l'époque où les trains dont nous sommes maintenant propriétaires ont été construits, la taille de ces portes était la norme. Tous les trains sont maintenant équipés de portes plus larges lors de leur fabrication. Les voitures de notre nouvelle flotte seront munies de larges portes pour accroître leur accessibilité.

11. **Les cabines qu'on appelait auparavant « salons-lits » ou « cabines à occupation triple » sont-elles encore offertes dans le train *Canadien*?**

    Les cabines auparavant appelées « salons-lits » ou « cabines à occupation triple » se trouvent dans nos voitures Château, qui sont uniquement ajoutées au train au besoin lors des périodes de fort achalandage. Comme il est impossible de prévoir l'utilisation de ces voitures, il est rare qu'on puisse réserver une cabine à occupation triple.

12. **Lorsque vous disposerez des fonds nécessaires, envisagez-vous de remettre à neuf certaines des (vieilles) voitures-lits Château utilisées sur le *Canadien* pour les harmoniser avec les voitures Manoir?**

    À l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas remettre à neuf les voitures Château pour les rendre conformes aux normes des voitures Manoir.

13. **Avez-vous déjà songé à inverser la disposition des sièges dans les voitures-dômes Skyline, de façon à ce qu'elle soit similaire à celle des voitures Parc, afin d'améliorer la vue le soir?**

    Les sièges des voitures Skyline sont fixes et ne peuvent pas être tournés dans l'autre sens. De plus, les voitures ne peuvent pas non plus être retournées, car le système de ventilation a été conçu pour fonctionner dans une seule direction et il ne fonctionnerait pas dans la direction opposée.

14. **Pourriez-vous installer des murales aux couleurs vives représentant des panoramas et des animaux sauvages du Canada dans le train *Canadien*?**

Merci de votre suggestion. Nous ne prévoyons pas installer de murales dans le *Canadien* pour le moment. Toutefois, quelques œuvres d'art se trouvent dans le salon à murale de certaines voitures Parc.

Sièges en configuration 50-50

1. **Pourquoi la moitié des sièges des voitures sont-ils orientés vers l'arrière?**

   La configuration 50-50 des sièges permet à VIA Rail d'accroître son efficacité et constitue la norme pour les trains de banlieue et intervilles à l'échelle mondiale. Grâce à cette configuration, il n'est plus nécessaire de retourner le train rendu à destination, ce qui se traduit par une importante économie de temps et procure à VIA Rail davantage de souplesse pour améliorer ses horaires et éventuellement ajouter des départs.

2. **VIA Rail prévoit-elle imposer des frais de service pour permettre aux voyageurs de choisir leur siège?**

   Pour l'instant, nous n'envisageons pas d'imposer des frais de service pour le choix d'un siège.

Renouvellement de la flotte

La flotte qu'utilise VIA Rail dans le corridor Québec-Windsor approche de la fin de sa vie utile et doit être remplacée par des voitures et locomotives plus récentes et écologiques. Le renouvellement de la flotte améliorerait considérablement l'expérience client et pourrait accroître notre achalandage. Le gouvernement du Canada a reconnu la nécessité de renouveler notre flotte et, dans le budget de 2016, il a octroyé à VIA Rail une subvention pour financer des études techniques et d'autres activités de préapprovisionnement liées au renouvellement de la flotte. En décembre, nous avons présenté à Transports Canada un modèle d'affaires pour le renouvellement de notre flotte. Vous trouverez plus de détails sur la proposition de VIA Rail concernant le renouvellement de sa flotte ici.

1. **VIA Rail prévoit-elle moderniser sa flotte dans un avenir rapproché?**

   La flotte de VIA Rail est une des plus âgées de l'industrie, et son entretien est de plus en plus coûteux. La moitié de la flotte dans le corridor Québec-Windsor, qui est utilisée par 90 % des clients de VIA Rail, approche de la fin de sa vie utile.

   Nous continuons à travailler avec le gouvernement fédéral pour souligner toute l'importance de renouveler la flotte de voitures à très court terme. En décembre 2016, VIA Rail a présenté au gouvernement du Canada un modèle d'affaires pour le renouvellement de sa flotte.

2. **À quel moment les voitures Renaissance actuellement en service sur le train *Océan* atteindront-elles la fin de leur vie utile? Quelles mesures VIA Rail prend-elle pour les remplacer? VIA Rail s'engage-t-elle à conserver des voitures-lits et voitures-restaurants sur la liaison Montréal-Halifax lorsqu'une nouvelle génération de voitures entrera en service?**

   En décembre 2016, VIA Rail a présenté au gouvernement du Canada un modèle d'affaires pour le renouvellement de sa flotte. Une flotte renouvelée dans le corridor pourrait éventuellement nous donner l'occasion, dans le cadre d'un projet de rénovation, de transformer le matériel roulant actuel qui pourrait être utilisé ailleurs dans le réseau de VIA Rail. En ce qui a trait aux voitures-lits et aux voitures-restaurants, nous ne prévoyons pas modifier notre modèle d'exploitation actuel.

3. **Puisqu'aucun financement n'a été octroyé jusqu'à maintenant et que, par conséquent, aucun constructeur n'a été choisi pour fabriquer la flotte pour le corridor, VIA Rail réduira-t-elle son offre de services à partir de 2020 (comme le laisse entendre le sommaire du plan d'entreprise 2016-2020)? Si ce n'est pas le cas, comment la Société entend-elle composer avec ce déficit d'équipement?**

   Dans son plus récent budget, l'actionnaire de VIA Rail, soit le gouvernement du Canada, a octroyé des sommes considérables pour la mise à neuf d'une partie de sa flotte. L'équipe de direction élabore actuellement des plans visant à tirer profit au maximum de ce financement, en vue de terminer les travaux d'ici 2020, et compte notamment utiliser les voitures rénovées pour compenser le retrait des 40 premières voitures LRC. Ainsi, la capacité actuelle dans le corridor sera maintenue jusqu'en 2023.

4. **Puisque VIA Rail devra remplacer la flotte utilisée pour ses longs parcours, la Société a-t-elle examiné les voitures-lits, voitures-restaurants et voitures à bagages Viewliner II actuellement construites pour Amtrak par CAF?**

   Nous ne prévoyons pas nous doter d'une nouvelle flotte pour les longs parcours.

Infrastructure

1. **Avec qui dois-je communiquer concernant la propreté et la sécurité le long des voies ferrées et des passages à niveau, de même qu'à proximité des passages à niveau?**

   La sécurité est une des principales priorités de VIA Rail. Les quelque 300 km de chemin de fer dont VIA Rail est propriétaire sont régulièrement patrouillés par notre personnel pour veiller à la sécurité des activités ferroviaires, et l'ensemble du personnel et des sous-traitants de VIA Rail ont reçu une formation pour signaler tout problème. Si vous souhaitez nous faire part de quoi que ce soit, veuillez faire parvenir un courriel à relations_clientele@viarail.ca en fournissant le plus de détails possible et le nombre inscrit sur le poteau miliaire le plus proche.

2. **Comptez-vous encore acheter la voie ferrée sur le tronçon London-Kitchener et améliorer l'état des rails?**

   VIA Rail est en discussion avec le CN, qui est le propriétaire de l'infrastructure, afin d'acquérir ce segment de chemin de fer. Aucune décision n'a encore été prise à cet égard.

3. **La voie ferrée sera-t-elle réparée pour permettre aux trains d'accomplir le trajet de London à Kitchener?**

   VIA Rail a récemment investi d'importantes sommes pour mettre en place un système de commande centralisée de la circulation sur ce segment de la subdivision. D'autres mises à niveau envisagées sont en cours d'évaluation et seront mises en œuvre si le modèle d'affaires soutient de tels investissements.

4. **Le pont de Québec pourra-t-il supporter le train encore longtemps?**

   Le pont de Québec appartient au CN, qui est le propriétaire de l'infrastructure et est responsable de son entretien. Nous n'avons eu aucune information concernant l'état du pont ou une situation qui aurait des répercussions sur les services de VIA Rail sur le pont.

5. **VIA Rail a investi 10 millions de dollars dans la subdivision Newcastle. Cet investissement comprend-il l'installation de très longs rails pour remplacer les rails éclissés actuellement en place?**

   Notre investissement dans la subdivision Newcastle visait principalement à financer le remplacement de traverses de chemin de fer et à réparer des ponts et d'autres structures. Le remplacement des rails éclissés par de longs rails soudés ne faisait pas partie de cet investissement. Au total, VIA Rail a investi 18 millions de dollars dans ce projet.

6. **Envisagez-vous d'acquérir davantage d'infrastructure, comme la subdivision Guelph à l'ouest de Kitchener, le tronçon restant de la subdivision Chatham, ou la subdivision Newcastle dans laquelle VIA Rail a investi?**

   VIA Rail continue à rechercher et à évaluer les possibilités d'acquisition d'infrastructure additionnelle. Nous poursuivrons nos investissements s'ils sont jugés profitables et sont soutenus par un modèle d'affaires.

Service à bord

1. **Je ne sais pas comment aviser le personnel à bord si j'ai besoin de quelque chose au cours de la nuit. Serait-il possible d'améliorer ce service?**

   Cette question se rapporte aux voitures-lits. Il y a un membre du personnel du service à bord pour le quart de nuit dans tous nos trains long parcours. Cette personne parcourt le train afin d'assurer la sécurité et d'offrir les services à bord. Vous trouverez un bouton d'appel dans votre cabine que vous pouvez utiliser pour appeler le personnel de service. Cette personne viendra vous voir dès que possible. Il pourrait y avoir un léger délai si elle effectue des vérifications de sécurité au moment de l'appel.

2. **Pourquoi n'y a-t-il aucun membre du personnel pour nous aider à descendre les valises des compartiments à bagages dans les voitures?**

   Les bagages enregistrés sont placés dans le train par le personnel de la gare, alors que la responsabilité des bagages à main incombe aux passagers. Comme toujours, si vous avez besoin d'aide additionnelle, notre personnel se fera un plaisir de vous donner un coup de main une fois que les autres passagers auront libéré le couloir.

3. **J'ai remarqué récemment que le personnel ne place pas les valises en haut des marches, qui sont très hautes pour les personnes âgées comme moi. Puis-je suggérer deux mesures pour améliorer le service? Premièrement, pourriez-vous ajouter un escalier plus facile à utiliser ou une rampe? Deuxièmement, pourriez-vous demander au personnel de placer les bagages en haut de l'escalier pour nous libérer les mains?**

   Le service de bagages, où le personnel place les bagages en haut des marches, est offert dans la plupart de nos gares. Toutefois, dans les gares actuellement en rénovation, nous travaillons à améliorer notre offre de services et à faciliter les déplacements. En règle générale, des membres du personnel sont sur place pour vous aider, mais il n'est pas toujours possible d'offrir ce service à l'ensemble des voyageurs. Nous nous excusons des désagréments temporaires que cette situation peut causer.

4. **Serait-il possible d'installer un réseau Wi-Fi dans le train *Canadien*?**

Oui, nous avons l'intention d'offrir une connexion Wi-Fi à bord du *Canadien* d'ici 2018. Toutefois, compte tenu de l'accès limité aux services de téléphonie cellulaire sur cette liaison dans certaines régions éloignées, le service pourrait être limité.

5. **VIA Rail investira-t-elle pour offrir une connexion Wi-Fi moins sujette aux interruptions?**

   Notre service des technologies de l'information continue de travailler de concert avec nos fournisseurs de services pour améliorer la connexion Wi-Fi. Nous procédons présentement à des tests de rayonnement et des améliorations ont déjà été apportées, notamment l'installation de microcellules dans certaines gares afin de renforcer la connexion à bord des trains. Nous prévoyons effectuer d'autres mises à niveau dans certaines régions où la couverture cellulaire est faible.

6. **Quand la transmission de données et la diffusion vidéo en continu seront-elles offertes à bord des trains?**
   Compte tenu des limites de la bande passante et de la fiabilité actuelle de la couverture cellulaire, nous ne sommes pas en mesure d'offrir un service de transmission de données et de diffusion vidéo en continu, car cela réduirait de beaucoup la qualité de l'expérience Wi-Fi de l'ensemble des voyageurs. Toutefois, les trains roulant dans le corridor Québec-Windsor sont munis d'un excellent système de divertissement, qui propose des centaines d'heures de films, d'émissions de télévision, de nouvelles et bien plus.

7. **Pouvez-vous offrir la possibilité de payer à l'aide d'une carte de débit ou d'une carte Visa à bord des trains, en particulier dans les voitures-restaurants?**

   Nous collaborons avec un nouveau fournisseur d'aliments et boissons afin de mettre en place un système de paiement agile à bord d'ici 2018.

8. **Pourquoi avez-vous réduit le nombre de bagages permis sur les trains long parcours? Pourquoi avez-vous mis un terme au service d'expédition des bagages? Ne génère-t-il pas des revenus additionnels?**

   Nous n'avons pas changé notre politique relative aux bagages pour nos trains longs parcours depuis 2012, nous avons donc besoin d'un complément d'information pour répondre à votre question. Veuillez faire parvenir votre question par courriel à relations_clientele@viarail.ca; nous serons heureux de faire le suivi.

   Quant à l'expédition des bagages, nous ne transportons plus de bagages en l'absence de leur propriétaire pour des raisons de sécurité.

9. **Les gens qui prennent les décisions concernant le service à la clientèle chez VIA Rail prennent-ils le train ou sollicitent-ils le point de vue du personnel à bord?**

   Lorsque nous souhaitons offrir un nouveau produit ou service dans nos trains, nos choix sont dictés par la demande de notre clientèle, des analyses comparatives et les commentaires des membres de notre personnel. En règle générale, nous mettons à l'essai les nouveaux produits et services qui seront offerts à bord avant de les lancer de façon officielle. Voyager en train fait également partie de nos tâches et objectifs, en particulier lorsque nous devons prendre des décisions relatives aux produits et services offerts à bord.

10. **Pourquoi n'y a-t-il pas de classe Affaires dans les trains qui se rendent dans les Maritimes?**

Pour les trains longs parcours, la classe Voiture-lits Plus est l'équivalent de la classe Affaires dans les trains du corridor Québec-Windsor. Elle comprend tous les repas et les commodités pour la nuit.

11. **Pourquoi ne pouvons-nous pas solliciter l'aide du personnel autrement qu'en utilisant le bouton d'urgence?**

    Cette question se rapporte à nos trains long parcours, car les membres du personnel à bord de chacun de nos trains accomplissant de courts trajets sont facilement accessibles.

    Dans les trains long parcours, des membres du personnel sont toujours présents dans l'ensemble du train pour offrir de l'aide au besoin. Au cours de l'exposé sur les mesures de sécurité qui a lieu au début du voyage, la personne responsable de votre voiture vous indiquera où vous pourrez la trouver à bord. Les membres du personnel doivent vérifier de façon périodique si tout va bien dans chacune des cabines dont ils sont responsables. Chaque cabine est équipée d'un bouton d'appel que les occupants peuvent utiliser au besoin.

12. **À quel moment des services en français seront-ils offerts dans tous les trains de VIA Rail des liaisons Vancouver-Toronto et Montréal-Halifax?**

    À bord de l'ensemble de nos trains, toutes les annonces sont faites en anglais et en français. En outre, toute la documentation à bord est également en anglais et en français (répertoire des services, menus, etc.). Presque tous les membres du personnel à bord sont bilingues. Il y a toujours au moins un membre du personnel bilingue à bord (habituellement il y en a plusieurs) pour aider les passagers dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

13. **Envisagez-vous d'améliorer l'expérience client dans la classe Économie à bord du *Canadien*?**

    Nous avons récemment actualisé notre offre d'aliments et boissons en classe Économie. De plus, l'équipement est régulièrement mis à niveau. Nous cherchons constamment à améliorer nos services, et nous étudions actuellement les améliorations que nous pourrions apporter à notre classe Économie.

Repas

1. **Pour quelle raison ne servez-vous plus les délicieuses truffes qu'on pouvait déguster auparavant en classe Affaires? Quand allez-vous les remettre au menu?**

    Notre nouvelle sélection de chocolats a été choisie, entre autres, pour des raisons d'hygiène, car chaque chocolat est emballé séparément, et parce qu'il s'agit d'un produit canadien de grande qualité. Pour le moment, nous n'avons pas l'intention de recommencer à offrir des truffes.

2. **Pourquoi les vins servis à bord de vos trains (par exemple le vin blanc) sont-ils toujours de piètre qualité?**

    En classe Affaires, le processus de sélection des vins est passablement rigoureux. Nous avons procédé en mai à l'actualisation de notre carte de vins en classe Affaires. Nous réalisons d'abord une analyse financière et opérationnelle, suivie d'une dégustation à l'aveugle. Nous privilégions les vins canadiens de différents cépages qui s'harmonisent aux menus proposés et aux repas offerts à bord.

3. **Je comprends que la voiture-restaurant est réservée aux clients qui ont réservé une cabine. Pourquoi un client qui souhaite manger à bord ne peut-il pas acheter un repas lorsqu'il réserve un billet en classe Économie?**

   Selon le nombre de voyageurs qui ont réservé une cabine dans les voitures-lits (laquelle comprend les services de repas), les passagers de la classe Économie peuvent parfois manger dans la voiture-restaurant. Lorsque l'achalandage est élevé, la voiture-restaurant ne peut accueillir et servir qu'un nombre limité de passagers. C'est pour cette raison que nous ne pouvons pas habituellement vendre les repas à l'avance.

4. **Pourquoi ne pouvez-vous pas mieux gérer le service de repas chauds en classe Économie?**

   Afin de répondre à votre question de façon appropriée, nous avons besoin de renseignements supplémentaires. Nous vous invitons à communiquer avec nous par courriel à relations_clientele@viarail.ca.

5. **Est-ce que la personne qui accompagne un membre du programme VIA Préférence Premier a aussi priorité pour commander ses repas en classe Affaires? Nous avons remarqué que certains membres du personnel respectent ce privilège alors que d'autres ne le font pas. Quelle est la politique exacte à cet égard?**

   La personne qui accompagne un membre du programme VIA Préférence Premier a elle aussi priorité pour choisir ses repas, à condition que les deux passagers se soient inscrits avec le même numéro de réservation.

6. **Pourrons-nous un jour commander à l'avance un repas sans noix ou exempt d'allergènes en classe Affaires?**

   Chez VIA Rail, la salubrité alimentaire et la sécurité des passagers sont d'une importance capitale. Nos fournisseurs de produits alimentaires sont assujettis à la réglementation la plus contraignante en matière de salubrité des aliments de l'industrie des services alimentaires, et ils doivent respecter les normes de contrôle de la salubrité alimentaire. Cependant, en raison de la nature de nos activités, nos fournisseurs ne peuvent pas garantir que leurs repas ne contiennent aucune trace de tout allergène. La possibilité d'introduction d'allergènes tels que des noix, des arachides, du poisson, etc., est présente à chaque étape de la chaîne d'approvisionnement au cours de laquelle les denrées alimentaires entrent en contact avec d'autres produits alimentaires. En raison de ces circonstances, nous ne pouvons pas garantir un environnement exempt d'allergènes à bord de nos trains. À la suite d'un rigoureux processus d'analyse comparative auprès de plusieurs compagnies de transport exerçant leurs activités en Amérique du Nord, nous confirmons que la politique à l'égard des allergènes de VIA Rail s'harmonise avec les pratiques actuelles dans ce domaine. Nous comprenons qu'il est possible que des mesures particulières doivent être mises de l'avant pour répondre aux besoins des passagers aux prises avec des allergies et nous vous invitons à vous familiariser avec notre politique détaillée à l'égard des allergies sur notre site Web à l'adresse http://www.viarail.ca/fr/infos-voyages/besoins-speciaux/allergies.

7. **Avez-vous déjà envisagé d'offrir le service de classe Affaires sans repas inclus?**

   Pour conserver l'intégrité de l'offre tout-inclus de notre classe Affaires, chaque billet donne droit à un service de repas complet. Nous n'avons pas l'intention d'apporter des changements à cette offre.

8. **Pourriez-vous fournir une description plus détaillée des plats au menu pour nous permettre de choisir nos repas de façon appropriée et de savoir ce qu'on nous servira?**

La description complète des plats au menu est accessible sur l'application pour téléphones intelligents de VIA Rail 24 heures avant le départ.

9. **Serait-il possible de ne pas toujours commencer à servir les repas de l'avant vers l'arrière de la voiture?**

   Lorsque deux membres du personnel travaillent en tandem, le premier part de l'avant et l'autre de l'arrière; ils se déplacent tous deux vers le milieu jusqu'à ce qu'ils s'y rencontrent. Lorsqu'un seul membre du personnel sert les repas, il commence à l'arrière de la voiture et se déplace vers l'avant, où se trouve la cuisinette (office), pour pouvoir remplir le chariot plus efficacement. Il s'agit d'une pratique normale dans l'industrie du transport de passagers.

10. **La dernière fois que ma femme et moi avons pris le train pour nous rendre à Brantford, le personnel de la classe Affaires ne nous a apporté nos plateaux-repas qu'après le départ du train de la gare de Woodstock et nous n'avons pas eu le temps de manger avant d'arriver à Brantford. Pourquoi les repas ne sont-ils PAS servis à compter de Windsor?**

    Merci de vos commentaires. Normalement, les repas sont servis plus tôt sur ce parcours. Nous nous excusons des désagréments que cette situation a pu vous causer.

11. **Pourquoi VIA Rail n'affiche-t-elle pas le menu de la journée à l'entrée de la voiture-restaurant chaque matin?**

    Voilà une excellente idée que nous chercherons à concrétiser!

12. **Pouvez-vous vous assurer que la nourriture servie dans le train entre Prince George et Prince Rupert est fraîche? J'y ai déjà acheté un sandwich qui était moisi. Serait-il possible d'offrir davantage que des sandwiches et de la soupe instantanée? Pouvez-vous également proposer plus d'options santé?**

    En raison du nombre limité de fournisseurs locaux et de la durée du trajet, nous privilégions des produits ayant une longue durée de conservation et des options convenant à tous les goûts. Dans les rares situations similaires à celle que vous avez mentionnée, nous encourageons fortement nos clients à communiquer avec notre service de relations avec la clientèle (relations_clientele@viarail.ca) afin que nous puissions aviser nos fournisseurs d'aliments et boissons et remédier à la situation.

13. **Pourquoi la nourriture est-elle si mauvaise à bord des trains?**

    Nous nous efforçons constamment d'offrir des repas qui répondent aux besoins et aux goûts de nos clients, dans les limites de la capacité de l'office dans nos trains. Par exemple, dans le corridor Québec-Windsor, nous actualisons notre menu environ deux fois par année en fonction des commentaires de nos passagers et de notre personnel. La proximité de grands centres urbains nous permet de servir des produits locaux frais sur ces liaisons.

14. **Pourquoi ne servez-vous plus que des repas froids? Puis-je commander un repas chaud à l'avance?**

    Cette question se rapporte aux trains qui circulent dans le corridor Québec-Windsor. Dans la majorité d'entre eux, les menus du repas du midi proposent un (1) choix de repas froid et deux (2) choix de repas chauds. Dans les trains qui roulent entre les repas (trains du milieu de l'après-midi), il y a deux (2) choix de repas froids, en réponse aux commentaires des

passagers. Dans tous les trains, les personnes ayant des restrictions alimentaires peuvent commander à l'avance des repas spéciaux, qui sont toujours servis chauds.

15. **Lors de la période de questions de l'assemblée publique annuelle de l'année dernière, vous avez dit : « nous avons l'intention de faire en sorte que les voyageurs puissent commander leurs repas à l'avance dans un avenir pas si lointain ». Les clients pouvaient se prévaloir de cet avantage en classe Affaires jusqu'en octobre 2013. Pourquoi avez-vous mis fin à ce privilège? Pour quelle raison mettez-vous tant de temps à le remettre en vigueur?**

    Nous avons l'intention d'offrir la possibilité de commander des repas à l'avance cet automne.

16. **Avez-vous l'intention d'actualiser les choix de menus tant en classe Affaires qu'en classe Économie afin d'offrir des options végétariennes?**

    Nous passerons en revue tous nos menus cet automne et nous examinerons la possibilité de proposer davantage d'options de repas végétariens afin de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de clients.

17. **En classe Affaires, pouvez-vous proposer des repas adaptés à divers régimes alimentaires, comme des plats casher, halal, végétariens, etc.?**

    Nous offrons déjà plusieurs repas spéciaux. Les clients peuvent les choisir 48 heures avant le départ sur notre site Web ou en communiquant avec notre centre d'appel. http://www.viarail.ca/fr/infos-voyages/besoins-speciaux/services-adaptes

18. **Pourquoi avez-vous remplacé les poches de thé Red Rose par du thé parfumé d'une autre marque?**

    Le thé Red Rose est encore offert à bord de l'*Océan*. Nous avions cessé d'en servir il y a quelques années, mais nous avons rapidement fait marche arrière à la suite des demandes de notre clientèle. Nous proposons également un vaste assortiment de tisanes de marque Sloane.

19. **Pourquoi n'y a-t-il pas de thé à la menthe dans votre sélection de thé?**

    Nous avons récemment ajouté du thé à la menthe au menu de la classe Économie.

Classe Prestige

1. **Si je comprends bien, depuis l'instauration de la classe Prestige, les gens comme moi (un membre Premier) n'auront accès au dôme de la voiture Parc qu'à certaines heures de la journée. Je prends le *Canadien* deux fois par année pour me détendre et je passe beaucoup de temps dans le dôme. Je suis très déçu de la décision prise par VIA Rail et j'aimerais savoir pourquoi les heures ont été restreintes.**

   Les passagers de la classe Voiture-lits Plus continuent d'avoir accès au dôme des voitures Skyline et à celui de la voiture Parc pendant les heures d'ouverture (de 14 h à 22 h). L'accès à la voiture Parc afin a été modifié afin de bonifier l'expérience Prestige. En haute saison, les activités offertes à bord de ce train sont regroupées dans les voitures Skyline.

2. **Serait-il possible d'offrir la classe Prestige à prix réduit durant les périodes de faible achalandage?**

En fait, les tarifs de la classe Prestige sont déjà ajustés selon les saisons et sont donc moins élevés au printemps et en hiver (basse et moyenne saisons) que durant l'été (la haute saison).

Animaux domestiques

1. **Pourquoi n'est-il plus possible de voyager avec un animal domestique entre Montréal et Ottawa?**

   Vous pouvez voyager avec un animal de compagnie lorsque le train est équipé d'un fourgon à bagages. Cependant, étant donné que nos fourgons à bagages ne sont pas toutes dotés d'air climatisé, nous ne transportons pas d'animaux entre le 1 juin et le 30 septembre afin d'éviter la possibilité de les exposer à des températures extrêmes. Pour identifier les départs avec fourgons à bagages, veuillez consulter nos horaires en ligne et repérer l'icône à bagage à coté de certains départs. Pour vous assurer que votre animal pourra bien voyager avec vous le jour de votre départ, veuillez contacter le centre de service à la clientèle de VIA et parler avec un agent.

2. **Pourquoi n'y a-t-il aucun fourgon à bagages dans les trains entre Ottawa et Toronto?**

   Étant donné le nombre limité de fourgons à bagages, nous accordons la priorité aux passagers qui transitent ou voyagent à bord des trains longs parcours et qui ont généralement une plus grande quantité de bagages.

3. **Pourquoi n'y a-t-il aucun espace réservé aux animaux d'assistance qui voyagent avec leurs propriétaires?**

   Les animaux d'assistance certifiés peuvent voyager à bord de nos trains. L'emplacement de l'espace réservé aux animaux d'assistance dépend du type de voiture. Veuillez vous informer auprès de notre centre d'appel au moment de faire votre réservation.

Ponctualité

1. **Quelles mesures pourrait-on prendre pour améliorer la ponctualité du *Canadien*?**

   Pourquoi les trains arrivent-ils toujours en retard à leur destination finale?

   Les principaux facteurs qui influencent la ponctualité de nos trains dans l'Ouest canadien relèvent du trafic ferroviaire. Dans certains cas, les conditions météorologiques, l'entretien des rails ou des obstructions peuvent provoquer des retards. Dans le corridor Québec-Windsor, mis à part le trafic ferroviaire, des problèmes opérationnels propres à VIA Rail peuvent affecter la ponctualité de nos trains. Comme les trains de marchandises jouent un rôle essentiel dans l'économie canadienne, nous collaborons avec les propriétaires des infrastructures afin d'améliorer l'efficience et la ponctualité des deux types de services ferroviaires.

   Au cours des dernières années, nous avons révisé nos méthodes d'entretien pour faire en sorte qu'un train arrivé en retard puisse être prêt à repartir à l'heure prévue. Nous réévaluons constamment nos pratiques et procédures afin de veiller à ce que notre matériel soit toujours prêt avant le départ.

Possibilités de nouveaux trajets

1. **Pouvez-vous décrire vos projets d'expansion du réseau ferroviaire de VIA Rail, à court et à moyen terme? Par exemple, avez-vous l'intention d'ajouter de courts trajets reliant des agglomérations comme Calgary-Edmonton, Regina-Saskatoon ou Regina-Winnipeg? Si vous ne créez pas de nouvelles liaisons, pouvez-vous rétablir certains trajets de courte durée comme Halifax-Sydney?**

   Est-il question d'inaugurer de nouveaux trajets un jour, à Terre-Neuve ou ailleurs?

   Est-ce que VIA Rail compte intensifier son rôle en tant que mode de transport principal des voyageurs canadiens? En plus d'offrir une foule de trajets entre les villes du Canada, VIA Rail a-t-elle l'intention de desservir des régions du corridor Vancouver-Whistler (Sea to Sky)?

   La résurrection de la subdivision Havelock dépend-elle du gouvernement ou de financement privé? Est-ce que VIA Rail dispose de suffisamment de matériel roulant pour exploiter cet itinéraire?

   Avez-vous l'intention de créer d'autres itinéraires visant exclusivement les touristes?

   Pourquoi VIA Rail ne peut-elle pas desservir Sault Ste. Marie?

   Est-ce que VIA Rail rétablira un jour son itinéraire Vancouver/Surrey à destination de Calgary?

   Est-ce qu'il y a une possibilité que le train de passagers VIA Rail offre un service de départ et d'arrivée à Sherbrooke, Québec?

   Offrirez-vous plus de services vers la rive sud?

   Quels sont les coûts estimés pour les municipalités régionales ainsi que l'échéancier de VIA Rail pour les projets suivants dans l'Ouest de l'île de Montréal : 1. construction d'une gare de trains de banlieue express VIA Rail de l'autre côté de la gare ferroviaire de l'AMT à Beaconsfield; 2. mise en place de trajets vers les banlieues de l'Ouest de l'île la semaine à l'heure de pointe et la fin de semaine à l'heure du souper avec retour en fin de soirée à partir de la Gare Centrale/Bonaventure de Montréal?

   Les trains de VIA Rail s'arrêteront-ils dans des villages comme Broadview, en Saskatchewan, comme c'était le cas il y a bien des années?

   Est-ce que VIA Rail envisage d'ajouter un train qui traverse Calgary et le corridor Banff pour se rendre jusqu'en Colombie-Britannique?

   La ville de Regina fera-t-elle un jour partie du réseau ferroviaire national?

   Merci de vos questions. À l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas modifier nos trajets.

   Vers la fin de 2016, VIA Rail a cependant présenté au gouvernement du Canada des propositions en vue de renouveler sa flotte et d'établir un service de train à grande fréquence. En 2016, nous avons rencontré des dirigeants et groupes communautaires de 240 collectivités afin d'examiner et d'aborder les enjeux liés à l'amélioration du réseau ferroviaire. Nous prenons en considération les besoins de nos passagers et nous apprécions leurs commentaires. S'ils étaient financés, ces projets donneraient à VIA Rail la souplesse

nécessaire pour créer ses propres horaires et de nouveaux trajets répondant de façon plus adéquate aux besoins du public.

Accessibilité

1. **Pourquoi une proportion d'au moins 25 % des installations de VIA Rail n'est-elle pas accessible aux voyageurs handicapés?**

   Quelles dispositions prévoyez-vous pour les personnes handicapées?

   La société VIA Rail peut-elle garantir que tout le nouveau matériel roulant acheté sera entièrement accessible et que la communauté des personnes handicapées sera consultée pour que les nouveaux trains soient, effectivement, entièrement accessibles?

   VIA Rail est fière d'être la seule entreprise de transport ferroviaire canadienne qui est accessible aux personnes ayant une incapacité. Elle s'engage à accroître l'accessibilité de ses services et à offrir des services de transport intervilles durables, fiables et accessibles à toute la population canadienne sans exception. VIA Rail exploite différents types de trains, dont certains datent des années 1950; nous avons d'ailleurs remis à neuf ces voitures pour pouvoir accueillir un plus grand nombre de passagers handicapés, y compris les personnes ne pouvant être transférées dans un siège. Tous les trains de VIA Rail sont dotés d'un dispositif d'ancrage pour un fauteuil roulant et d'une toilette accessible, et des services spéciaux sont offerts aux personnes ayant besoin d'aide. Dans les cas où les passagers peuvent s'asseoir dans un siège et que l'on peut ranger les fauteuils roulants, plusieurs voyageurs en fauteuil roulant peuvent voyager ensemble.

   Au fil des ans, nous avons considérablement amélioré nos voitures, nos gares et nos services de première ligne afin que le train demeure au premier rang des solutions de transport des Canadiens ayant une mobilité réduite.

   Pour respecter l'engagement de VIA Rail et tenir compte du segment de la population canadienne ayant divers types d'incapacités, nous consultons des groupes représentant des personnes handicapées afin de mieux comprendre leurs besoins. Par conséquent, l'accessibilité de multiples passagers utilisant différentes aides à la mobilité fera partie des exigences essentielles applicables à notre nouvelle flotte (voir la section Renouvellement de la flotte pour de plus amples renseignements). Le renouvellement de la flotte est une mesure nécessaire pour maintenir nos niveaux actuels de service et bonifier l'expérience client sur le plan de la durabilité et de l'accessibilité.

   Entre temps, nous faisons des investissements importants dans le but d'améliorer nos gares. En 2016, les travaux ont débuté dans les gares de London, de Sarnia, d'Ottawa et de Kingston afin d'assurer le respect des normes d'accessibilité internationales.

   Par contre, VIA Rail n'a pas toute la latitude nécessaire pour modifier l'accessibilité des gares dont elle n'est pas propriétaire.

2. **Il est beaucoup plus pratique de pouvoir monter à bord du train à partir d'une plateforme de plain-pied que de devoir grimper des escaliers. Je sais que VIA Rail est en train de concevoir un quai d'embarquement à niveau pour la gare d'Ottawa et j'aimerais savoir si l'entreprise envisage d'en installer dans d'autres gares achalandées comme celle de London et la gare Union à Toronto.**

VIA Rail envisage toutes les possibilités susceptibles d'améliorer l'expérience de nos passagers. Les compagnies de transport de marchandises (qui sont propriétaires de 97 % des voies sur lesquelles roulent les trains de VIA Rail) préfèrent que les quais d'accès se trouvent à un niveau inférieur de façon à ce que leurs trains traversent sans encombre la gare à la vitesse autorisée en voie. Les seuls quais surélevés du réseau se trouvent dans les gares qui n'accueillent pas de trains de marchandises (gare de Québec, gare d'Ottawa ou Gare Centrale de Montréal). Comme la gare de London accueille des trains de marchandises, nous ne pouvons créer de quais à niveau dans l'immédiat. Quant à la gare Union, elle appartient à la Ville de Toronto.

3. **Offrez-vous les services d'interprètes en ASL (langage gestuel)?**

   Les voyageurs malentendants peuvent communiquer avec le Centre Client VIA pour demander des services spéciaux à bord jusqu'à 48 heures avant le départ du train. VIA Rail a une ligne téléphonique réservée aux personnes malentendantes (1 800 268-9503). Nous prévoyons installer davantage de repères visuels dans les nouveaux trains pour que les voyageurs puissent mieux se représenter l'information communiquée verbalement par les agents. Toutefois, VIA Rail n'envisage pas pour le moment de proposer les services d'interprètes en ASL.

4. **Pourquoi votre politique sur l'accessibilité n'aborde-t-elle pas la question des toilettes? J'ai voyagé à bord du *Canadien* il y a cinq ans et je n'en revenais pas qu'il n'y ait aucune barre d'appui dans la toilette de notre cabine. Les toilettes des trains réguliers sont dotées de barres d'appui; pourquoi est-ce différent dans les toilettes individuelles?**

   Toutes les toilettes du *Canadien* sont munies de barres d'appui, sauf celles des cabines individuelles en raison de la dimension de la pièce. Par contre, les rebords de la fenêtre, du lavabo et de la jonction du lit coulissant peuvent servir de barres d'appui.

5. **Est-ce que VIA Rail prévoit supprimer graduellement des postes dans d'autres gares de train? Cette situation se trouve à nuire à mes déplacements en tant que personne aveugle, car je dois faire face à des obstacles inattendus.**

   VIA Rail ne prévoit pas modifier pour l'instant ses effectifs dans les gares.

6. **Y a-t-il un fauteuil roulant permettant de transporter une personne à la voiture-restaurant?**

   Nous n'avons pas de fauteuil roulant pour transporter les personnes à la salle à manger sur les trains long parcours, car il n'est pas sécuritaire de circuler entre les voitures avec un fauteuil roulant. Les passagers qui ne peuvent pas marcher jusqu'à la voiture-restaurant peuvent bénéficier d'un service de repas dans leur cabine.

7. **Comment est-il possible pour mon mari et moi de voyager de nuit vers l'est ou l'ouest sans que l'un de nous deux ait à grimper sur un lit superposé?**

   Notre classe Voitures-lits Prestige offre un service d'hôtel cinq étoiles sur rails. Les cabines spacieuses comportent un lit double et une salle de bain privée avec douche. De plus, les fauteuils de la classe Économie ont un dossier inclinable, alors nul besoin de grimper!

8. **Continuerez-vous de fournir des services de transport adapté entre les gares dotées de personnel et les gares sans personnel au moment où je dois me déplacer si j'en ai besoin?**

Le transport adapté n'est pas nécessaire si la gare sans personnel la plus près dispose d'un élévateur pour fauteuil roulant. Le personnel à bord du train fera fonctionner cet élévateur. Dans l'éventualité où la gare sans personnel la plus près n'a pas d'élévateur pour fauteuil roulant, VIA Rail assurera le transport du passager à la gare la plus proche qui est munie d'un élévateur pour fauteuil roulant.

9. **Quand la gare de Toronto sera-t-elle vraiment accessible à tous?**

   On a créé il y a quelques années des postes d'agents de service spécial qui sont formés pour aider les personnes handicapées à se déplacer et s'occuper de leurs bagages. Pour tout besoin en matière d'accessibilité ou de manutention des bagages, on peut communiquer avec le Centre client VIA jusqu'à 48 heures avant le départ du train ou se présenter dans une gare dotée de personnel et demander l'aide de n'importe quel employé de VIA Rail. Si vous voulez des détails sur les plans concernant la gare Union, veuillez vous adresser à la Ville de Toronto, qui est propriétaire de la gare.

Gares et services fournis

1. **Pourquoi manque-t-il de bagagistes et de chariots dans la plupart des gares, en particulier à Toronto, Kingston, Ottawa et London?**

   En 2013, le poste de « bagagiste » dans les gares a été remplacé par celui de « préposé aux services/agent de service spécial », ce qui a permis d'augmenter le nombre d'employés disponibles pour répondre aux demandes spéciales des clients (y compris l'aide à la manutention des bagages). Pour faire une demande de services spéciaux, téléphonez au Centre client VIA avant votre déplacement pour nous faire savoir que vous aurez besoin d'aide une fois à la gare, et le personnel prendra les dispositions nécessaires. Vous pouvez aussi vous adresser directement à un employé de la gare, qui contactera alors un préposé aux services ou un agent de service spécial pour vous venir en aide. Une fois à bord, vous pouvez demander au directeur des services à bord d'avertir la gare que vous aurez besoin d'aide à votre arrivée.

   Les gares ne disposent plus de chariots, car ces derniers posaient un problème de sécurité à proximité des rails.

2. **Comme il n'y a pas de toiture surplombant le long corridor menant aux voitures-lits et aux wagons de passagers à la gare VIA Rail de Halifax, pourquoi ne pas mettre des parapluies à la disposition des passagers les jours de pluie?**

   Merci de votre suggestion. Nous offrions ce service il y a de nombreuses années, mais avons cessé de le faire. Nous allons étudier la possibilité de mettre de nouveau des parapluies à la disposition des clients.

3. **Pourquoi faut-il entrer son numéro d'immatriculation dans les parcomètres de la gare VIA Rail à London pour obtenir un billet de stationnement?**

   Comme le stationnement de la gare de VIA Rail à London n'est pas clôturé, les numéros d'immatriculation nous permettent de déterminer qui a payé son espace de stationnement.

4. **Pourquoi les tarifs de stationnement à la gare de Kingston ont-ils augmenté de 30 % en un an? Est-ce une façon de décourager les grands voyageurs de VIA (membres Privilège)?**

Le tarif mensuel du stationnement à la gare de Kingston a augmenté de 5 $ (6,6 %), passant de 75 $ à 80 $, pour compenser la hausse des coûts annuels normaux (main-d'œuvre, matériel et services sous-traités comme l'entretien ménager et le déneigement).

5. **Pourquoi VIA Rail ne peut-elle améliorer davantage la qualité des trains et l'aménagement des gares?**

   Nous nous employons constamment à améliorer les gares afin de mieux servir la clientèle, en particulier dans le corridor Québec-Windsor. Nous avons récemment remplacé de vieux appareils de chauffage, de ventilation et de climatisation de l'air, amélioré l'éclairage des quais avec des lumières à DEL, remis à neuf et agrandi les stationnements, et rénové les salles de toilettes. Si vous avez une question au sujet d'une gare ou d'un aménagement spécifique, nous vous encourageons à vous adresser au service des relations avec la clientèle à l'adresse relations_clientele@viarail.ca pour obtenir une réponse détaillée.

6. **Je suis membre et client de VIA Rail; l'accès aux salons Affaires est-il toujours réservé aux passagers de la classe Affaires ou de la Première classe?**

   L'accès aux salons Affaires de Toronto, d'Ottawa et de Montréal fait partie des services complets de la classe Affaires, qui incluent également le service de repas et boisson gratuit, ainsi qu'une franchise de bagages additionnelle.

7. **Quand VIA Rail prévoit-elle aménager un salon Affaires à la gare de Windsor?**

   VIA Rail ne prévoit pas aménager de salon Affaires à la gare de Windsor. Nous avons discuté de cette possibilité au moment de la conception de la gare, mais nous n'y avons pas donné suite en raison de la faible demande.

8. **Il serait très pratique de pouvoir louer une voiture dans les gares de la ville de Québec (Sainte-Foy et centre-ville). Je prendrais le train plus souvent pour me rendre à Québec.**

   En fait, le service de partage d'automobile Communauto est offert depuis plusieurs années dans ces deux gares, et la gare de Sainte-Foy dispose d'un comptoir libre-service de location de voitures Discount.

9. **Quand les rénovations seront-elles terminées à la gare Union? Quand le piano à queue sera-t-il de retour pour que je puisse en jouer à nouveau?**

   La gare Union appartient à la Ville de Toronto, qui est responsable des rénovations devant se terminer en 2018. Le piano à queue a également été fourni par la Ville de Toronto.

10. **Serait-il possible d'avoir une petite salle d'attente et une toilette à la gare de Watrous?**

    Nous ne prévoyons pas ajouter de petite salle d'attente ni de toilette à la gare de Watrous.

11. **Avez-vous l'intention de créer un jour un carrefour ou une gare dans la ville de Mississauga pour éviter aux résidents d'avoir à se rendre à la gare Union de Toronto pour prendre leur train?**

    Il n'est pas dans nos intentions de construire une gare à Mississauga. Tout dépendant de votre destination, vous pouvez monter à bord d'un train à Oakville et à Aldershot sans être obligé de vous rendre à la gare Union.

12. **Je prends assez souvent le train de 9 h 18 de Kitchener-Waterloo à destination de Toronto. J'aimerais savoir pourquoi le préposé de la gare de Kitchener n'annonce pas où se trouve chaque voiture dans la configuration du train.**

    Comme la taille du train fluctue à différents moments de la journée pour mieux répondre à l'achalandage et à la demande, les préposés des gares ne connaissent pas à l'avance la configuration des trains. Sur la plupart des convois, la voiture de la classe Affaires (voiture 1) se trouve immédiatement après la locomotive, et les voitures de la classe Économie (débutant au numéro 3, car il n'y a pas de numéro 2) suivent ensuite par ordre numérique. Il y a dans certaines gares des affiches qui indiquent l'emplacement approximatif des voitures à l'arrêt. En général, le directeur des services et les préposés aux services sont sur le quai pour faciliter l'embarquement et veiller à ce que les voyageurs ne se trompent pas de voiture.

13. **Envisagez-vous de rouvrir la gare de train de Brighton?**

    À l'heure actuelle, nous n'avons pas l'intention de rouvrir la gare de Brighton.

14. **Le salon Affaires de la gare de Toronto est des plus agréables, mais les passagers ont une grande distance à parcourir à pied pour aller prendre leur train. Pourriez-vous rendre l'expérience plus agréable en aménageant un espace plus pratique et plus près des trains pour les passagers de la classe Affaires?**

    Même si la gare Union de Toronto appartient à la Ville de Toronto, la section occupée par le salon Affaires appartient à VIA Rail et ne peut être déplacée. Elle a été récemment rénovée de concert avec Parcs Canada, car elle est considérée comme un lieu patrimonial. Une fois que les rénovations de la gare seront terminées, le trajet pour se rendre aux trains devrait être facilité.

15. **Est-ce que la direction de VIA Rail a pour mission principale de tenir compte des opinions des clients au moment de prendre des décisions concernant les futures gares?**

    Par l'intermédiaire de nos sondages sur la satisfaction de la clientèle, nous recueillons fréquemment les commentaires des clients afin d'améliorer nos services, dont l'aménagement des gares. Nous nous servons de ces commentaires pour déterminer les investissements affectés aux gares et actualiser nos normes lorsque nous rénovons ou construisons des installations. Si vous souhaitez faire une suggestion au sujet d'une future gare, nous vous encourageons à vous adresser au service des relations avec la clientèle à l'adresse relations_clientele@viarail.ca.

16. **Est-ce que la gare de Kingston aura un jour une passerelle, un ascenseur ou un système modernisé pour se rendre à la voie numéro 2? Je peux difficilement voyager en train si je dois utiliser la voie numéro 2.**

    À la fin de juin, deux nouveaux escaliers roulants et de nouveaux élévateurs à fauteuil roulant Garaventa devraient être en place pour faciliter les déplacements vers la voie numéro 2.

17. **Pouvez-vous préciser vos projets de rénovation à la gare d'Ottawa, en particulier la question du nouvel accès « à niveau » pour les passagers?**

    Le projet de rénovation de la gare d'Ottawa comporte plusieurs volets : remplacement du quai d'embarquement latéral à niveau qui est adjacent à la voie numéro 1 par un nouveau quai surélevé; installation d'un nouvel ascenseur facilitant l'accès au tunnel; installation d'un nouvel ascenseur reliant le tunnel au quai d'embarquement extérieur entre les voies numéro 3 et 4. Pour plus d'information,

consulter la p. 19 de notre Rapport sur la mobilité durable 2016 en cliquant sur ce lien : http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/gouvernance-et-rapports/rapports-mobilite-durable.

Toilettes

18. Pourquoi les toilettes ne font-elles pas l'objet d'un entretien plus fréquent?

Nos toilettes sont nettoyées et testées sur une base régulière, et leur sécurité est également vérifiée. Toutes les toilettes sont nettoyées au moins une fois par jour, voire plusieurs fois par jour. De plus, nous procédons une fois par semaine à des inspections de sécurité, tests, réparations et nettoyages en profondeur de toutes les toilettes dans tous les trains.

19. Pourquoi continuez-vous de séparer les toilettes en fonction du genre?

Est-ce que VIA Rail serait disposée à modifier les symboles sur les portes des toilettes pour éliminer toute distinction de genre?

Merci, nous envisageons actuellement la possibilité d'apporter cette modification. Nous avons déjà soumis une proposition de renouvellement de la flotte dans le Corridor (consulter la section Renouvellement de la flotte du présent document pour des détails) et prévoyons utiliser des affiches sans distinction de genre sur les portes des toilettes dans les nouvelles voitures.

Questions diverses

1. Quels sont les projets d'avenir de VIA Rail?

VIA Rail aimerait en premier lieu remplacer sa flotte vieillissante dans le Corridor et, en second lieu, construire un corridor ferroviaire à grande fréquence entre Québec, Montréal, Ottawa et Toronto. Ces deux initiatives stratégiques peuvent modifier énormément l'impact de VIA Rail sur les communautés qu'elle dessert ainsi que son rendement financier, en plus de soutenir les améliorations apportées aux services du réseau actuel.

2. Comment envisagez-vous la survie du transport ferroviaire au 21e siècle, compte tenu des obstacles politiques et financiers auquel il doit faire face?

La congestion routière ne fera qu'augmenter à cause de : 1) l'accès limité aux routes qui accompagne la migration de la population vers les centres urbains; 2) l'avènement des voitures autonomes. La population canadienne vieillissante aura besoin de transports accessibles, alors que la jeune génération continuera de faire croître l'économie de partage et l'utilisation des transports en commun. Cela signifie que le train demeurera le mode de transport intervilles le plus efficace. Les liaisons entre les centres urbains situés dans un rayon de 600 km reposent donc sur des services ferroviaires très efficaces, accessibles, fréquents et fiables. Bref, le 21e siècle promet d'être très prospère pour le domaine du transport ferroviaire de passagers.

3. Est-ce qu'on peut réserver un circuit à bord du Rocky Mountaineer par l'intermédiaire de VIA Rail?

Non, il n'est pas possible de réserver un circuit à bord du Rocky Mountaineer sur le site Web de VIA Rail, car il s'agit d'une entreprise privée qui n'est pas associée à VIA Rail.

4. **Pourquoi avez-vous tendance à remplir les voitures avant du train pendant que les voitures de la queue sont vides? S'il faut tirer l'ensemble du convoi, ne pourrait-on pas répartir les passagers au lieu de les entasser dans les mêmes voitures?**

   Les sièges sont assignés en fonction de l'origine et de la destination des passagers. Nous nous efforçons cependant de rectifier la situation pour améliorer le confort des voyageurs.

5. **Pourquoi ne peut-on trouver en ligne les coefficients d'occupation des trains de VIA Rail, par trajet et par gare?**

   Nous tentons en ce moment de trouver des moyens de fournir ces renseignements en ligne. Surveillez les nouveaux développements.

   Veuillez noter que VIA Rail partage déjà un grand nombre de renseignements avec le public dans ses rapports annuels et trimestriels, ainsi que dans ses rapports sur la mobilité durable. Cliquez sur ces liens pour les consulter :
   http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/gouvernance-et-rapports/rapports-annuels
   http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/gouvernance-et-rapports/rapport-trimestriel
   http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/gouvernance-et-rapports/rapports-mobilite-durable

6. **Y a-t-il une zone fumeurs dans les trains?**

   Il est interdit de fumer dans les trains.

7. **À quel moment allez-vous ramener les locomotives à vapeur?**

   VIA Rail n'a jamais utilisé de locomotive à vapeur et n'a pas l'intention de les ramener.

8. **Serait-il possible de réserver une voiture pour les familles qui voyagent avec de jeunes enfants?**

   Étant donné qu'on ne peut pas prévoir le nombre de familles qui voyagent ni quand, nous ne pouvons pas réserver une voiture en entier pour elles.

9. **Songez-vous à offrir des voitures « tranquilles » – soit des zones sans téléphones cellulaires et réservées aux adultes qui souhaitent voyager en paix – comme le fait Amtrak?**

   Merci de votre suggestion. Nous envisagerons d'offrir des voitures tranquilles au moment d'aménager notre nouvelle flotte dans le Corridor.

10. **Allez-vous examiner la possibilité d'installer de l'équipement de conditionnement physique dans une voiture?**

    Même si l'idée semble très intéressante, elle pose un certain nombre de problèmes de sécurité importants. Il n'est tout simplement pas sécuritaire d'installer de l'équipement de conditionnement physique qui n'est pas conçu pour les voitures d'un train. Réserver des voitures à cet usage réduirait également notre capacité et les rénover serait très coûteux. Ce n'est pas un projet envisageable en ce moment.

11. **Comparativement au grand nombre de trains de marchandises, très peu de trains de passagers sont en circulation au Canada. La situation pourrait-elle changer au cours des 10 prochaines années?**

    L'évolution du transport ferroviaire se traduira surtout par une augmentation de la fréquence et de la ponctualité des trains, et par une diminution des temps de trajet pour les itinéraires de moins de 600 km. Cette distance représente plus de 80 % des trajets intervilles effectués en automobile. De plus, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sera grandement améliorée dans tout le réseau actuel du pays.

12. **Les membres de ma famille habitent à Montréal. Ils ont récemment pris le train à destination de Toronto et rencontré en personne le président, M. Desjardins-Siciliano, qui se promenait d'une voiture à l'autre pour se présenter et répondre aux questions. Ma famille a été très impressionnée, et nous sommes tous ravis de constater que le chef de l'entreprise est vraiment à l'écoute des passagers de VIA Rail. Est-ce que le président et d'autres représentants de l'entreprise perpétueront cette pratique?**

    Le président et chef de la direction de VIA Rail tire beaucoup de fierté d'être accessible aux voyageurs, aux employés et à toute partie intéressée à en savoir plus sur le transport ferroviaire. Il croit sincèrement que tout le monde mérite d'être entendu, d'être pris en considération et d'obtenir des réponses. Depuis sa nomination en mai 2014, M. Desjardins-Siciliano a rencontré plus de 5 000 passagers à bord des trains. Il traverse le pays toutes les 10 à 12 semaines pour garder contact avec les employés de l'entreprise et les intervenants locaux. Il a l'intention de conserver cette approche tout le long de son mandat, car il croit que ces conversations accroissent l'engagement des employés et la satisfaction des clients, et favorisent une amélioration significative des services.

13. **Organisez-vous des concours pour donner la chance aux jeunes des Premières Nations de gagner un voyage en train et de parcourir le Canada?**

    Nous offrons toute l'année un tarif réduit aux personnes autochtones. Les concours que nous organisons ne visent aucun groupe en particulier, mais sont ouverts à toute la population.

14. **Une personne a-t-elle le droit de voyager à bord de la locomotive si elle signe une décharge de responsabilité?**

    Les règlements sur la sécurité interdisent à toute personne de voyager à bord de la locomotive.

15. **Y a-t-il une possibilité de relancer le plan Train-Auto du CN?**

    VIA Rail n'a jamais offert ce service et ne songe pas à le faire.

16. **Quand VIA Rail autorisera-t-elle les passagers à monter leur bicyclette à bord des trains en partance d'Ottawa?**

    Les bicyclettes peuvent être montées à bord des fourgons à bagages qui sont équipés de supports à vélos. Malheureusement, nous ne prévoyons pas ajouter de fourgon à bagages aux trains en partance ou à destination d'Ottawa. Les vélos pliants sont acceptés à bord des trains et peuvent être rangés dans les tours à bagages. Les trains de notre nouvelle flotte dans le corridor Québec-Windsor pourront accueillir les bicyclettes.

17. **Pourquoi n'est-il pas possible de monter ma motocyclette à bord d'un fourgon à bagages spécial?**

VIA Rail Canada

VIA Rail ne transporte pas de véhicules dotés d'un réservoir à essence. Le trajet Sudbury-White River fait exception, car le convoi dispose d'un fourgon à bagages muni d'un cabinet ventilé pour le rangement des réservoirs à essence qui nous permet de transporter des quatre-roues.

18. **J'aimerais savoir comment postuler un emploi en tant qu'ouvrier non spécialisé chez VIA Rail, dans la région de Terrace.**

    Merci de votre intérêt à l'égard de VIA Rail. Veuillez consulter la page des offres d'emploi sur notre site Web.

19. **L'adresse de la gare de Saint-Lambert porte à confusion. Il est impossible d'y accéder par la rue Saint-Denis et c'est ainsi depuis des années. Pouvez-vous choisir plutôt une adresse sur la rue Victoria?**

    L'adresse de la gare est déterminée par la municipalité dans laquelle elle se situe, et non par VIA Rail. Pour donner suite à votre question, nous communiquerons avec les responsables de la Ville pour savoir si l'on peut faire cette modification. Merci.

20. **Quelle mesure VIA Rail prévoit-elle prendre pour que la carte de l'emplacement des gares s'affiche correctement sur son site Web?**

    Les cartes qui figurent sur notre site Web sont générées par Google en fonction de la latitude et de la longitude des gares. Si vous constatez que l'emplacement d'une gare est mal indiqué, veuillez envoyer un courriel à webmaster@viarail.ca pour que nous puissions corriger la carte manuellement.

21. **Pourquoi n'instaurez et n'appliquez-vous pas des règles claires concernant le respect de l'étiquette chez les passagers?**

    Dans le cadre de la politique **Mieux voyager ensemble** de VIA Rail, notre avis d'embarquement fournit des directives précises à tous les passagers qui montent à bord de nos trains. De plus, ces renseignements figurent dans les répertoires à l'intention des passagers sur nos trains long parcours.

22. **Quels outils et méthodes emploie VIA Rail pour superviser ses processus, proposer des services de qualité supérieure et, surtout, offrir une expérience sans surprise à ses passagers malgré la multitude de facteurs susceptibles d'influencer le déroulement et l'issue d'un déplacement? En quoi ces outils et méthodes aident-ils VIA Rail à se dépasser constamment?**

    Il y a deux ans et demi, Mme Sonia Corriveau a été nommée chef, Transformation des affaires, chez VIA Rail. Sous sa direction avisée, VIA Rail a décidé d'accorder la priorité au déploiement d'applications de relations avec la clientèle. Nous avons créé un bureau de gestion de projets et établi des processus rigoureux nous permettant de réaliser des projets d'immobilisations tant de petite que de grande envergure. Comme les services ferroviaires aux passagers nécessitent des investissements massifs, une gestion rigoureuse des projets est un aspect primordial de nos activités.

23. **Je sais que ma carte d'ancien combattant me permet d'obtenir un rabais, mais pourquoi dois-je la montrer chaque fois que je me procure un billet de train? Ne pourrait-on pas ajouter un commentaire à cet effet dans mon compte?**

Pour nous assurer que la personne qui achète et utilise le billet de train a bel et bien droit au rabais, nous demandons de voir la carte d'ancien combattant au moment de l'achat du billet en personne. Ce renseignement ne peut être vérifié à l'aide d'un profil en ligne.

24. **Les punaises de lit s'attaquent à toutes les couches de la société et se trouvent partout où il y a de l'ameublement. Faites-vous appel à un exterminateur régulièrement pour traiter les voitures de vos trains?**

    Nous avons très rarement des punaises de lits dans nos trains, mais si cette situation se produit, les voitures concernées seront retirées de la circulation et traitées de façon adéquate.

25. **Combien de voitures peut tirer un train qui compte deux locomotives?**

    Dans le cas de la flotte de voitures AES 2 (en acier inoxydable) de VIA Rail, deux locomotives peuvent tirer 30 voitures en été et 24 voitures en hiver. Ces différences saisonnières ne sont pas liées à la force de traction des locomotives, mais plutôt à la capacité de freinage des trains en été et à la capacité électrique de la génératrice à bord du train en hiver en raison des besoins de chauffage.

26. **Comment VIA Rail protège-t-elle ses passagers contre les menaces de type terroriste? Quelles sont les précautions en place pour assurer notre sécurité? VIA Rail va-t-elle utiliser une technologie à rayons X ou des détecteurs de métal pour vérifier les bagages des passagers à l'embarquement et, ce faisant, appliquer des mesures de sécurité similaires à celles des transporteurs aériens?**

    VIA Rail accorde une priorité absolue à la sécurité de ses passagers, de ses employés et de ses opérations. En fait, la sécurité fait partie intégrante de la culture de notre entreprise et de toutes nos activités au quotidien. Le transport ferroviaire de passagers et le transport aérien évoluent dans des environnements très différents. Nous déployons une grande variété de stratégies de sécurité, y compris, sans s'y limiter, la collecte d'information sensible, la surveillance et des escouades canines. Pour des raisons de sécurité, nous ne partageons pas nos plans et stratégies avec le public.

27. **J'ai l'impression que vous mettez sur pied un service de police ferroviaire armé, et j'aimerais savoir à quelle étape vous êtes rendus. Vos agents sont-ils dûment formés et assermentés en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*? Surveillent-ils activement vos propriétés?**

    VIA Rail ne compte pas d'agents formés et assermentés en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*. Malheureusement, nous ne pouvons communiquer publiquement d'information plus détaillée pour des raisons de sécurité. VIA Rail s'efforce d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies et des ressources axées sur la sécurité dès que le besoin se fait sentir. Nous avons également conclu des partenariats importants avec des organisations de l'ensemble du pays qui agissent en notre nom.

28. **Est-ce que VIA Rail prévoit participer activement au 100e anniversaire de l'explosion de Halifax (c'est-à-dire en commémorant le courage du directeur de gare de Bedford qui a stoppé un train venant de l'est et sauvé des centaines de vies)?**

    Merci de votre suggestion. Nous serions honorés de prendre part à toute cérémonie commémorative organisée par la communauté. Nous ferons un suivi le cas échéant.

29. Est-ce que VIA Rail organise un événement spécial (mis à part les tarifs spéciaux, etc.) pour célébrer le 150e anniversaire du Canada?

Pour célébrer le 150e anniversaire de notre pays, VIA Rail a habillé aux couleurs de Canada 150 une partie de sa flotte. Ainsi, 22 locomotives, 18 voitures et la voiture-salon Glen Fraser mettent en vedette le nom de certaines villes desservies par VIA Rail.

À titre de service ferroviaire national de passagers, VIA Rail ne tient pas d'événement spécial en l'honneur du 150e anniversaire du Canada, mais participe plutôt à de nombreuses activités d'envergure organisées par différents partenaires des quatre coins du Canada. Les projets et activités ont été choisis en raison de leur caractère rassembleur et parce qu'ils mettent en valeur notre culture et favorisent la diversité; ils comprennent 10 événements d'envergure organisés par Patrimoine Canada. L'ensemble de ces activités représente un investissement de plus de 1,6 million de dollars en billets de train.

30. Même si j'aime beaucoup voyager à bord des trains de VIA Rail, je trouve très frustrant, à mon âge, de devoir sortir du train à la gare Union de Toronto pour reprendre le même train – et souvent monter à bord de la même voiture – et prendre place à un siège ou deux du siège précédent. Pourquoi n'est-il pas possible de demeurer dans le train?

Sauf si nous devons prendre une mesure d'ordre opérationnel (changement de matériel, nettoyage important), tous les passagers qui ont une correspondance avec un autre train utilisant le même matériel que le train précédent peuvent tout à fait demeurer à bord. Si on leur demande de quitter le train pour une raison opérationnelle, ils peuvent regagner leur siège ou leur voiture une fois que l'entretien du matériel est terminé. Le directeur des services à bord fera aussi une annonce à cet effet avant l'arrivée à la gare.

31. Est-ce que VIA Rail est généralement prête à collaborer avec la communauté scientifique pour mettre en œuvre une série d'initiatives citoyennes axées sur la science qui visent à mieux informer la population sur les interventions en matière de changements climatiques, la gouvernance de l'eau, les droits de la personne et la politique de développement économique?

VIA Rail est ouverte à de nombreuses possibilités de partenariat. Nous vous invitons à soumettre votre proposition à l'aide du formulaire en ligne.