

Assemblée publique annuelle 2015 – Questions et réponses

Ce document réunit les questions soumises à VIA Rail dans le cadre de la tenue de l'assemblée publique annuelle 2015. Nous remercions tous ceux qui ont participé à l'assemblée et qui nous ont transmis des questions.

Veuillez noter que les questions de même nature ont été regroupées en une seule. La grammaire et la syntaxe des questions reçues ont été corrigées.

Nos trajets, nos gares et nos fréquences

Corridor Québec-Windsor

- 1. Q : Le 28 avril, VIA Rail annonçait espérer être en mesure d'ajouter deux départs à partir de London, en Ontario, d'ici l'automne 2015. Une de ces nouvelles liaisons empruntera-t-elle la ligne London-Stratford-Guelph-Kitchener-Toronto? Dans le cas contraire, envisagez-vous d'y offrir des départs additionnels? Enfin, prévoyez-vous améliorer l'infrastructure sur cette ligne pour accroître la vitesse des trains?**

R : Non, les deux départs additionnels emprunteront la ligne sud entre Toronto et London. Comme ces voies ferrées n'appartiennent pas à VIA Rail, notre demande d'ajout doit d'abord être approuvée par les propriétaires, soit le CN et GO. Nous espérons pouvoir ajouter des départs sur ce parcours en 2016, si nous obtenons leur approbation. VIA Rail a annoncé ses intentions d'ajouter une fréquence entre Stratford et Toronto en 2016. De plus, il n'y a pas de plans actuellement pour améliorer l'infrastructure appartenant à ces tierces parties.

- 2. Q : Envisagez-vous la création d'une voie réservée à des trains de passagers à grande vitesse dans le Corridor Windsor-Québec?**

R : Non, chez VIA Rail, nous sommes d'avis qu'il est avant tout nécessaire de mettre en place un corridor réservé aux trains de passagers. Cela nous permettra d'augmenter le nombre de fréquences et d'améliorer notre ponctualité.

Prenez quelques instants pour visionner cette brève vidéo sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#), dans laquelle le président de VIA Rail explique les raisons pour lesquelles les voies réservées aux trains de passagers constituent la meilleure option pour l'avenir de VIA Rail.

- 3. Q : Envisagez-vous de rationaliser encore davantage le service de transport de passagers entre Kingston et Toronto, de même qu'entre Kingston et Montréal/Ottawa?**

R : L'horaire des trains et les fréquences de VIA Rail sont établis en fonction de la demande des consommateurs.

Les ajustements aux horaires des trains sont planifiés sur une base saisonnière pour l'ensemble du Corridor.

Ces ajustements sont apportés à la suite d'une analyse approfondie des données d'achalandage des années précédentes. Nous sommes attentifs et sensibles aux commentaires de nos clients et nous modulons continuellement nos services pour répondre à leurs besoins changeants.

4. Q : Comptez-vous ajouter des sièges dans les gares d'Oshawa et de Cobourg? Pour quelle raison y trouve-t-on seulement des escaliers conventionnels et aucun escalier roulant?

R : Une nouvelle gare sera construite à Oshawa (par GO), qui accueillera les services de GO et de VIA Rail. Celle-ci sera dotée d'une salle d'attente plus vaste comptant davantage de sièges. Quant à la gare de Cobourg, VIA Rail y réaménage présentement un espace inoccupé à proximité de la salle d'attente qui permettra là aussi d'agrandir l'aire d'attente et d'accroître le nombre de places assises. Dans chacune de ces gares, en plus des escaliers donnant accès au quai, des ascenseurs modernes sont à la disposition de tous les voyageurs.

5. Q : Quels sont les plans pour bonifier le service de transport de passagers dans le sud-ouest de l'Ontario?

R : Au printemps 2015, VIA Rail évoquait l'ajout possible de deux nouveaux départs entre Toronto et London ainsi que de nouveaux départs entre Windsor et London de même qu'entre Sarnia et London, qui pourraient tous se concrétiser lors du premier trimestre de 2016. VIA Rail a aussi annoncé ses intentions d'ajouter une fréquence entre Stratford et Toronto en 2016.

Nous en sommes présentement à l'étape de la planification, de concert avec nos partenaires du domaine du transport de marchandises qui sont propriétaires de la voie ferrée. Nous procédons également à une analyse financière des services envisagés afin de nous assurer qu'ils n'alourdiront pas le fardeau des contribuables.

6. Q : Pourquoi avez-vous annulé le dernier départ quotidien entre Toronto et Kingston?

Prévoyez-vous offrir une liaison vers l'Est plus tardive que celle qui part de Toronto à 18 h 35?

R : L'horaire des trains de VIA Rail est établi en fonction de la demande des consommateurs.

À l'heure actuelle, en semaine, le dernier train de Toronto vers Kingston quitte la gare à 18 h 35.

Les ajustements aux horaires des trains sont planifiés sur une base saisonnière pour l'ensemble du Corridor. Nous passons actuellement en revue nos horaires pour évaluer la possibilité d'offrir une liaison plus tardive au cours des saisons à venir.

7. Q : Pourquoi le dernier train quotidien entre Dorval et Kingston est-il si tôt en soirée?

R : L'horaire estival pour 2015 prévoit un service quotidien au lieu de deux jours par semaine pour le train 669, qui quitte Dorval à 19 h 04 et arrive à Kingston à 21 h 18. Chez VIA Rail, nous sommes attentifs et sensibles aux commentaires de nos clients et nous ajustons continuellement nos services pour répondre à leurs besoins changeants.

8. Q : Pourquoi les correspondances à Toronto avec les autres trains de VIA (vers toutes les destinations) ne sont-elles pas synchronisées avec les trains qui entrent en gare afin de réduire la période d'attente pour les voyageurs?

R : Cette situation serait idéale, mais serait seulement possible si VIA Rail pouvait contrôler le trafic sur l'infrastructure ferroviaire. Malheureusement, d'autres compagnies ferroviaires contrôlent le trafic, de même que les allées et venues, vers et en provenance de Toronto. Ainsi, pour minimiser les correspondances ratées, les horaires de VIA Rail ne peuvent être « synchronisés ».

9. Q : Pourquoi les trains de fin de journée entre Windsor et Toronto et entre Brockville et Toronto sont-ils presque toujours en retard?

R : Les trains en provenance de Windsor doivent respecter des limites de vitesse fixées à 16 km/h à trois passages à niveau sur la voie ferrée du CN qu'ils utilisent. Des mesures sont présentement prises à deux de ces passages à niveau. De plus, c'est Metrolinx qui est propriétaire de la voie ferrée entre Burlington et la gare Union de Toronto, et de nombreuses améliorations sont actuellement apportées à cette infrastructure, ce qui provoque des embouteillages ferroviaires.

Quant aux liaisons entre Brockville et Toronto, les trains de marchandises qui empruntent ce segment sont de plus en plus nombreux et de plus en plus longs, une situation qui accroît malheureusement les retards des trains de VIA Rail qui les suivent ou les croisent.

En outre, il arrive que les trains de VIA Rail soient retardés, car ils doivent attendre le passage des trains de GO, ou suivre ces trains, à l'ouest de la jonction Durham, où la voie ferrée appartient à Metrolinx.

10. Q : Pourquoi n'y a-t-il pas de départ de voitures-lits de nuit entre Toronto, Ottawa et Montréal?

R : L'horaire des trains de VIA Rail est établi en fonction de la demande des consommateurs. Ce départ a été aboli il y a 20 ans en raison du faible achalandage.

Toutefois, VIA Rail est toujours à l'écoute des demandes de ses clients. Nous analysons diverses options, dont le rétablissement de certaines liaisons nocturnes dans le corridor Québec-Windsor.

11. Q : Serait-il possible d'offrir à nouveau des liaisons de nuit, ou du moins un service de fin de soirée dans le Corridor?

R : VIA Rail a rétabli les trains de fin de soirée 668 et 669 (Montréal-Toronto) en 2015 et analyse présentement, entre autres options, la possibilité de faire de même pour certaines liaisons nocturnes dans le Corridor Québec-Windsor.

12. Q : Considérant la hausse du nombre d'habitants dans la région de Niagara, en Ontario, les services quotidiens de VIA seront-ils améliorés, ou encore rétablis, dans le corridor entre la région de Niagara et Toronto? Dans le cas contraire, pourquoi ces liaisons ont-elles été abolies?

R : VIA Rail examine la possibilité d'accroître ses services dans la région de Niagara/St. Catharines en 2016 afin de répondre aux besoins des passagers désirant recourir au train dans le cadre de leurs loisirs ou pour aller au travail et en revenir.

13. Q : Avez-vous envisagé ou envisagerez-vous la possibilité d'avancer l'arrivée du train 82 à Toronto (d'au moins 20 minutes)? Le cas échéant, vers quelle date le nouvel horaire entrerait-il en vigueur? Dans le cas contraire, en quoi est-ce un problème pour VIA Rail?

R : VIA Rail examine les diverses possibilités d'amélioration du service entre London et Toronto, dont l'ajout d'une liaison tôt le matin en partance de Stratford.

14. Q : Prévoyez-vous accroître vos services à l'extérieur de l'Ontario afin de proposer des liaisons intervalles d'une efficacité comparable à celles offertes dans le Corridor?

R : Il n'y actuellement aucun plan pour que les services inter-cités à l'extérieur de l'Ontario, actuellement offerts par l'*Océan* et le *Canadien*, soient modifiés.

15. Q : Pourquoi VIA Rail n'offre-t-elle plus de liaisons avec les États-Unis?

R : En fait, VIA Rail s'est associée avec Amtrak, la société nationale de transport ferroviaire de passagers des États-Unis. Il est possible de réserver des places auprès d'Amtrak pour les trains de VIA Rail qui assurent la correspondance avec les trains d'Amtrak à destination des États-Unis.

La priorité et le mandat de VIA Rail en tant que société d'État canadienne consistent à fournir des services sécuritaires, fiables et économiques à l'ensemble des Canadiennes et Canadiens d'un océan à l'autre. Nous ne desservons pas les États-Unis, et nous n'envisageons pas d'étendre nos services à l'heure actuelle.

16. Q : Quand VIA Rail a décidé d'effectuer des arrêts supplémentaires à Belleville à compter du mois prochain, pourquoi constate-t-on un déséquilibre quant au nombre de trains?

R : VIA Rail passe constamment en revue ses horaires afin d'offrir à ses clients un service optimal. L'horaire de nos trains est établi en fonction de la demande et ajusté en conséquence.

Woodstock

17. Q : Pourquoi avez-vous éliminé le poste d'agent de gare à la gare de Woodstock?

R : Les services offerts dans les gares ont été réaménagés en fonction de la demande locale, des préférences de la clientèle et des tendances de l'industrie. L'achalandage à cette gare ne justifie pas d'y ajouter du personnel.

18. Q : Pourquoi n'y a-t-il plus de service d'enregistrement de bagages à la gare de Woodstock?

R : Comme la gare de Woodstock est une gare sans agent, il n'est plus possible d'y offrir un service d'enregistrement des bagages.

19. Q : Pourquoi le train partant de Windsor en après-midi ne s'arrête-t-il pas à Woodstock?

R : L'horaire des trains de VIA Rail est établi en fonction de la demande des consommateurs.

Malheureusement, il y a peu ou pas de demande actuellement pour un arrêt à Woodstock comparativement au trafic ferroviaire considérable entre Windsor et Toronto.

Aldershot

20. Q : Dans la foulée de l'annulation du train matinal de VIA Rail partant de Niagara Falls à destination de Toronto, pourquoi le train 82 de VIA Rail, qui assure la liaison matinale entre London et Toronto, ne fait-il pas un bref arrêt pour faire monter des passagers à Aldershot au lieu de poursuivre sa route?

R : À l'heure actuelle, lorsque le train 82 arrive à Aldershot, il est rempli au maximum de sa capacité. VIA Rail examinera la possibilité d'ajouter un arrêt en augmentant la capacité du train. Nous devons toutefois obtenir l'aval du propriétaire de la voie ferrée avant de procéder à ce changement.

21. Q : Pourquoi avez-vous tourné le dos à un si grand nombre de navetteurs en réduisant le nombre de liaisons matinales?

R : VIA Rail travaille actuellement à l'amélioration de ses horaires pour répondre aux besoins des navetteurs grâce à l'ajout d'arrêts et de départs.

22. Q : Pourquoi n'y a-t-il plus d'agent de gare à la gare Aldershot?

R : Les services offerts dans les gares ont été réaménagés en fonction de la demande locale, des préférences de la clientèle et des tendances de l'industrie.

23. Q : Pourquoi n'installez-vous pas un écran affichant l'information sur les départs et les arrivées des trains sur le quai de la gare Aldershot?

R : Excellente suggestion! Nous nous informerons de la faisabilité d'un tel projet avec le propriétaire de l'infrastructure, GO Transit.

Est canadien

24. Q : Quand pourrons-nous profiter d'un service de transport ferroviaire vers Gaspé ou jusqu'à la Baie-des-Chaleurs?

À quel moment peut-on s'attendre à ce que le service ferroviaire vers Gaspé soit rétabli?

R : Il est important de comprendre que les voies ferrées qu'utilisent les trains de VIA Rail dans cette région appartiennent à la Société du chemin de fer de la Gaspésie et relèvent du gouvernement provincial. VIA Rail y rétablira le service seulement lorsque les rails seront jugés sécuritaires pour le transport de passagers.

25. Q : Envisagez-vous d'améliorer la liaison entre Halifax et Ottawa?

R : VIA Rail examine les possibilités d'amélioration pour l'ensemble du Corridor Québec-Windsor et le trajet Montréal-Halifax. Les liaisons sont tributaires de l'accès aux voies ferrées, lesquelles sont utilisées pour le transport de passagers et de marchandises.

26. Q : Y aura-t-il davantage de départs entre Halifax et Montréal?

R : VIA Rail examine actuellement, en collaboration avec les communautés situées le long de ce trajet, les besoins en matière de transport ferroviaire longue distance dans l'Est canadien. S'il y a lieu, l'horaire sera ajusté en fonction des besoins établis et de la demande.

27. Q : Comment se fait-il qu'après avoir goûté au confort supérieur du train Canadien, les voyageurs doivent se contenter des commodités et services du train Océan, dont la qualité est, disons-le, sensiblement inférieure?

R : Les voitures et services de nos trains diffèrent d'un parcours à l'autre pour de nombreuses raisons. Les trains intervilles, régionaux et transcontinentaux servent divers types de voyageurs dont les besoins varient.

C'est pour cela que l'offre de VIA Rail varie selon le parcours.

Cependant, pour chaque catégorie de services, dans chaque région, VIA Rail propose plusieurs classes pour répondre aux besoins de ses clients. Nous vous invitons à communiquer avec notre service à la clientèle pour discuter des diverses options offertes à bord du train Océan.

28. Q : Étant donné les faibles économies réalisées par la baisse de fréquence du train Océan, qui n'offre plus que trois départs par semaine, envisage-t-on chez VIA d'examiner la possibilité d'instaurer un départ quotidien afin d'augmenter l'achalandage, d'accroître les revenus et d'optimiser l'utilisation des deniers publics.

R : Pour le moment, la fréquence du service de VIA Rail entre Montréal et Halifax demeurera à trois départs par semaine dans les deux directions. La fréquence de nos départs est établie en fonction de la demande des consommateurs. S'il y a une hausse de la demande, nous augmenterons le nombre de départs pour transporter davantage de passagers.

29. Q : VIA Rail a déjà évoqué la possibilité d'ajouter une liaison ferroviaire locale dans le nord du Nouveau-Brunswick. Cette option est-elle encore envisagée et, le cas échéant, quand ce service entrerait-il en vigueur et quelles villes seraient visées?

R : VIA Rail examine actuellement diverses options pour améliorer ses services dans l'Est canadien. À l'heure actuelle, aucune décision n'a été prise. Ce service desservirait les mêmes villes que l'*Océan*.

30. Q : Que compte faire VIA Rail, cette année, pour améliorer la coordination entre les autobus et les trains, particulièrement en Nouvelle-Écosse?

R : VIA Rail croit aux vertus de l'intermodalité. Nous nous sommes associés avec plus de 20 entreprises de transport et nous sommes constamment à l'affût de nouvelles occasions d'étendre notre réseau. Nous travaillons continuellement à la création de nouveaux partenariats partout au Canada, et notamment dans l'Est canadien. D'ailleurs, VIA Rail a nommé Susan Williams au poste de Directrice générale pour cette région. Elle entrera en contact avec les services d'autobus locaux afin d'implémenter des horaires mieux coordonnés, si possible.

31. Q : Pourquoi l'Océan n'offre-t-il pas de chambrettes pour une personne comme le Canadien?

R : Les voitures qui composent le train Océan (voitures Renaissance) ne proposent pas de chambrettes. Toutefois, il est possible de voyager dans des cabines confortables à bord de l'Océan.

32. Q : Est-il possible d'arrimer des voitures Skyline au train Océan?

R : Même si le train Océan n'utilise pas de voitures Skyline, il propose deux voitures-services qui offrent aux passagers un service Wi-Fi sans frais et un casse-croûte. En outre, une voiture Parc

placée en queue de train met à la disposition des voyageurs en classe voiture-lits un salon et une aire d'observation.

Ouest canadien

33. Q : Au cours de la majeure partie des mois de mars et avril, le train Canadien n'a pas circulé entre Winnipeg et Toronto. Comme le Canadien est le train emblématique de VIA Rail, pourquoi n'y a-t-il eu aucune entente pour lui permettre d'emprunter les voies du Canadien Pacifique?

R : VIA Rail a effectivement envisagé de faire circuler le Canadien sur la voie du Canadien Pacifique entre Winnipeg et Toronto. Toutefois, cette possibilité n'était pas pratique sur le plan de l'exploitation, car les mécaniciens de locomotive auraient été tenus de suivre une formation additionnelle pour conduire les trains sur ces rails de façon sécuritaire. La formation nécessaire aurait entraîné des délais supplémentaires.

De plus, VIA Rail aurait été dans l'obligation de négocier un nouveau contrat de service avec le CP, propriétaire de la voie ferrée, ce qui aurait pris un certain temps.

34. Q : Est-il possible de ramener le train Canadien sur la voie ferrée du CP qu'il utilisait par le passé, à proximité du lac Supérieur, ou d'y ajouter des liaisons avec le Canadien?

R : VIA Rail analyse présentement les possibilités relatives à ce trajet. La disponibilité de la voie et l'état des rails devraient faire partie des éléments liés à l'exploitation dont il faudra tenir compte avant de prendre une décision finale à ce propos.

35. Q : Pourquoi le train de Jasper à Prince Rupert n'effectue-t-il pas de correspondance avec le train transcontinental en direction ouest?

R : Nous vous remercions de votre commentaire. VIA Rail passe régulièrement en revue ses horaires et examinera cette option à la prochaine occasion.

36. Q : Envisagez-vous l'exploitation d'un train de passagers qui parcourrait le nord de l'Alberta, Grande Prairie et le nord de la Colombie-Britannique dans un avenir rapproché?

R : Nous ne prévoyons pas étendre nos services dans le nord de l'Alberta ou en Colombie-Britannique, mais nous étudierons cette possibilité si la demande est suffisante et si une infrastructure ferroviaire est disponible.

37. Q : Pourquoi la numérotation des voitures-lits dans le train Canadien a-t-elle été inversée?

R : Cette modification a été apportée pour refléter l'ordre dans lequel les voitures-lits sont vendues à bord du Canadien. La nouvelle numérotation permet un accès plus uniforme aux commodités et services à bord (comme les voitures-dômes et les voitures-restaurants) pour tous les voyageurs, ainsi qu'un accès amélioré aux gares intermédiaires.

38. Q : Envisage-t-on chez VIA Rail de rétablir le service entre Calgary et Edmonton?

R : VIA Rail passe actuellement en revue les possibilités d'exploitation dans l'Ouest canadien, y compris la demande pour des liaisons intervilles dans les provinces des Prairies.

39. Q : Pourquoi VIA Rail n'avise-t-elle pas les personnes qui achètent leurs billets pour le parcours du Canadien de la possibilité que le train accuse un retard considérable?

R : Normalement, comme il est impossible de prévoir les retards, nous en avisons les voyageurs le jour même du départ ou dès que nous en sommes informés. Toutefois, en raison de situations récentes où nous avons dû faire face à des délais récurrents, nous examinons des moyens d'aviser les passagers des possibilités de retard avant que ceux-ci n'achètent leurs billets.

40. Q : Est-ce que VIA Rail envisage d'avancer l'heure de départ du train 2 afin qu'il profite de la clarté du jour dans les basses terres continentales (région de Vancouver) et d'offrir aux passagers l'occasion d'admirer le majestueux canyon du Fraser sur ce trajet emprunté par les trains 1 et 2 uniquement en soirée?

R : Nous passons régulièrement en revue nos horaires et prenons en compte les répercussions des arrêts dans les gares sur l'ensemble du trajet. Malheureusement, il n'est pas possible pour le moment d'avancer le départ de Vancouver.

41. Q : Envisagez-vous la possibilité d'accroître le nombre de départs du Canadien dans l'ouest du Canada et d'établir des trajets plus courts?

R : VIA Rail évalue présentement la possibilité d'accroître ses services intervilles dans les provinces de l'Ouest, mais aucune décision n'a été encore prise.

Nos équipements

42. Q : Pouvez-vous nous donner quelques indications sur l'usage que vous comptez faire des voitures Renaissance et d'autres équipements plus anciens en acier inoxydable dans le Corridor Québec-Windsor? Avez-vous des nouvelles sur le remplacement possible du parc au cours des 10 prochaines années?

R : À l'heure actuelle, les voitures Renaissance sont utilisées pour le service Océan ainsi qu'entre les villes de Québec et Montréal. Il nous arrive aussi d'utiliser ces voitures durant les périodes achalandées dans le reste du corridor Québec-Windsor.

Nous avons commencé la remise à neuf de certaines voitures Renaissance. Cinq convois de ces voitures reprendront le service d'ici la fin de 2016.

Un plan de remplacement de tout l'équipement du Corridor au cours des 7 à 10 prochaines années a été présenté au gouvernement.

43. Q : Pourquoi ne pas rénover ou conserver un plus grand nombre d'anciennes voitures plus confortables de la classe Affaires?

R : Les anciennes voitures en acier inoxydable AES II sont conçues pour voyager à plus basse vitesse.

Un plan de remplacement de tout l'équipement du corridor Québec-Windsor au cours des 10 à 15 prochaines années a été présenté au gouvernement.

44. Q : Quand serons-nous dotés de plateformes surélevées aux abords des trains pour y embarquer et en débarquer?

R : Les plateformes sont déjà surélevées à la Gare Centrale de Montréal et à la Gare du Palais de Québec. La construction de telles plateformes dans l'ensemble du réseau n'est pas une mince affaire en raison des exigences des trains de marchandises en matière de dégagement, du niveau actuel des gares de même que d'autres contraintes, dont l'investissement considérable requis. Néanmoins, VIA Rail évalue la construction de plateformes surélevées à Ottawa et Toronto.

45. Q : Pouvez-vous nous faire un compte rendu des améliorations apportées aux voitures de la classe Affaires?

R : La rénovation des voitures LRC de la classe Affaires a été terminée en 2014.

Les voitures AES II ne seront pas modernisées, car elles seront éliminées graduellement.

46. Q : Moderniserez-vous les chambres et les voitures du train Canadien?

R : Environ la moitié de la flotte du Canadien a été rénovée. Il n'y a pas de plans pour compléter la remise à neuf de cette flotte pour l'instant.

47. Q : Est-ce que VIA Rail compte prolonger la vie utile des voitures de série AES1 et AES2 grâce à un plan de modernisation semblable à celui des voitures LRC dans un avenir rapproché?

R : Les anciennes voitures en acier inoxydable AES II pour classe Affaires sont dotées d'une suspension désuète, ce qui rend le trajet moins confortable à des vitesses plus élevées. De plus, elles sont très coûteuses à moderniser. Leur remise à neuf ne serait pas un investissement responsable de la part de VIA Rail.

En ce qui concerne le parc de voitures AES I, la moitié a déjà été rénovée. Rien n'est actuellement prévu pour rénover le reste de cette flotte.

48. Q : Pourquoi ne pas investir dans l'achat de voies privées ainsi que la conception de nouvelles voitures avec des partenaires canadiens comme Bombardier pour revitaliser la compagnie?

R : Un plan de remplacement de tout l'équipement du Corridor au cours des 10 à 15 prochaines années a été présenté au gouvernement.

En ce qui concerne les voies réservées, veuillez visionner le clip vidéo sur la chaîne YouTube de VIA Rail : [Top 5 things to know about VIA Rail's plan for dedicated tracks](#) (en anglais seulement).

Veillez noter qu'une version française de la vidéo sera disponible dès le début du mois de juillet 2015.

49. Q : Les voitures Renaissance peuvent-elles offrir une autre classe de couchettes? En particulier, une classe semblable aux « chambrettes »?

R : La reconfiguration des voitures-lits pour créer un type d'hébergement de style chambrettes est très coûteuse. De plus, ce genre d'investissement n'est pas une priorité comparativement aux autres projets en cours de VIA Rail.

Nos produits et l'achat de billets

50. Q : VIA Rail pourrait-elle améliorer son site Web afin que les utilisateurs de chiens-guides qui font une réservation en ligne puissent s'assurer qu'ils ont un siège pour leur chien-guide afin d'avoir suffisamment d'espace?

R : La gamme de nos services spéciaux et adaptés peut varier selon les régions, particulièrement selon les aménagements des gares et des voitures. Par conséquent, pour veiller à ce que les besoins particuliers de tous soient comblés et que leur voyage soit le plus confortable et agréable possible, nous demandons aux voyageurs ayant des besoins particuliers de nous appeler pour acheter leurs billets, en précisant à l'agent les services spéciaux dont ils ont besoin.

51. Q : Pourquoi ne peut-on pas utiliser les cartes-cadeaux VIA Rail en ligne?

R : Dans le cadre du projet d'améliorations technologiques de VIA Rail, nous élaborons actuellement une plateforme de paiements qui permettra aux utilisateurs de payer avec leurs cartes-cadeaux et autres formes de paiement électronique. Nous visons l'activation de ce service vers la fin de 2016.

52. Q : Pourquoi est-ce que le système de réservations de VIA n'affiche-t-il pas les correspondances avec les trains GO qui ont été ajoutés sur la ligne Lakeshore il y a deux ans, quand la fréquence des trains GO a quasi doublé?

R : À l'heure actuelle, l'établissement des correspondances dans le système de réservations se fait de façon manuelle. VIA Rail travaille à la création d'un processus automatisé qu'il compte rendre fonctionnel à l'automne. Ce processus, jumelé à d'autres ressources, nous permettra d'afficher plus de correspondances.

53. Q : Pourquoi le système de réservations de VIA n'offre-t-il pas les correspondances avec les trains GO aux gares d'Aldershot et d'Oakville?

R : L'établissement des correspondances dans le système de réservations se fait de façon manuelle. VIA Rail travaille à la création d'un processus automatisé qu'il compte rendre fonctionnel à l'automne. Ce processus, jumelé à d'autres ressources, nous permettra d'afficher plus de correspondances.

54. Q : Pourquoi le système de réservations de VIA n'offre-t-il pas les correspondances avec les trains AMT de Mascouche alors qu'il offre les correspondances avec les trains de Deux-Montagnes et de St-Hilaire?

R : En fait, nous avons déjà ajouté dans notre système les horaires, correspondances et tarifs des trains AMT de Mascouche et il est possible d'acheter des billets pour ces trains depuis le 22 juin.

55. Q : Pourquoi le système de réservations de VIA Rail ne permet-il pas l'achat de billets vers les gares de trains GO d'Allandale Waterfront, Mount Pleasant et Acton?

R : Ces gares ont été ajoutées dans notre système de réservations et les billets peuvent être achetés depuis le mois de juin.

56. Q : Un article sur le site Web de VIA Rail indiquait qu'une application appelée TSI+ serait mise à la disposition du public à l'automne 2012 afin de fournir de l'information en temps quasi réel sur l'état des trains dans le Corridor. Cela n'est toujours pas fait. La mise en œuvre de cette application est-elle toujours prévue? Dans l'affirmative, quand devrait-elle être accessible? Et dans la négative, pourquoi ne le sera-t-elle pas?

R : L'application d'information sur l'état des trains (TSI+) s'appuie sur plusieurs systèmes utilisés par l'équipe de l'exploitation du réseau pour mesurer et prévoir la ponctualité des trains. Depuis décembre 2014, cette application a été lancée pour le grand public à travers l'outil « Arrivée et départ » du site viarail.ca

En plus de l'application TSI+, VIA travaille également au projet Système d'information à la clientèle (SIC). Ultimement, le SIC est le volet public de l'application TSI+ auquel nous faisons référence lors de l'annonce en en 2012. Ce système fournit aux voyageurs des informations précises sur l'état des trains en toutes circonstances (normal, interruption de service, annulation).

Depuis février 2015, nous offrons aussi le service Alerte-Train qui permet aux voyageurs abonnés de recevoir un avis sur l'état de leur train lorsque le service est interrompu ou si le train est en retard, et ce, par courriel ou SMS (texto).

En août 2015, nous lancerons aussi notre application mobile qui donnera de l'information en temps réel aux voyageurs sur leurs prochains voyages.

57. Q : Quand votre site Web publiera-t-il de l'information sur les arrivées des trains hors du Corridor?

R : VIA Rail élabore actuellement à introduire l'information sur l'état des trains sur le service *Océan* (trains #14 et #15) et des liaisons régionales d'ici la fin de septembre 2015.

Pour le *Canadien* (trains #1 et #2), cette commodité devrait être disponible d'ici la fin de décembre 2015. La pertinence et la qualité des prévisions doivent encore être étudiées plus à fond avant d'offrir ce service.

Veillez noter que l'information sur l'état de tous les trains sera offerte sur l'application mobile de VIA Rail dès août 2015.

58. Q : Pourquoi n'est-il plus possible de commander nos repas dans la classe Affaires au moment de faire nos réservations?

Il est vrai que nous avons déjà offert le service de précommande des repas, mais il était rarement utilisé par les clients. Ainsi, pour veiller à ce que la majorité de nos voyageurs en classe Affaires, sinon tous, aient leur premier choix de repas, nous avons augmenté le nombre de repas sur chaque train.

Dans l'ensemble, cet exercice a été très fructueux.

En outre, la priorité de choix des repas est offerte aux membres Premier du programme VIA Préférence pour les remercier de leur fidélité.

Choix des sièges

59. Q : Apporterez-vous des changements au site Web pour nous permettre de choisir nos sièges au moment de réserver un billet en ligne? Le cas échéant, quand ce service sera-t-il en vigueur?

60. Pourquoi ne pouvons-nous pas choisir nos sièges lorsque nous réservons en ligne?

R : Le projet d'amélioration technologique auquel travaille actuellement VIA Rail comprend la possibilité de choisir un siège à partir d'un plan des voitures. Nous souhaitons offrir ce service d'ici la fin de 2016.

61. Q : Est-il possible d'éliminer l'attribution des places dans les trains du corridor Québec-Windsor?

R : VIA Rail a mis en œuvre un système d'attribution des places à la suite d'une très forte demande de la part des voyageurs. La majorité de nos clients s'attendent à ce que les sièges soient attribués. En outre, l'attribution des sièges facilite tant la gestion à bord que la planification de l'embarquement et du débarquement dans les gares.

Notre mise en marché et nos promotions

62. Q : Pourquoi la Carte session illimitée donne-t-elle uniquement accès à la classe Économie, même quand des sièges en classe Affaires, Économie plus ou Évasion sont disponibles à un prix équivalent ou même inférieur à celui des sièges en classe Économie? Pourquoi le système ne permet-il pas aux détenteurs de cette carte de réserver des billets de valeur égale ou inférieure à celle des billets en classe Économie pour un départ particulier?

R : La Carte estivale Jeunes de VIA Rail, de retour cette année, a une option « Plus » qui permet à son détenteur de réserver une place en classe Économie Plus une journée avant le départ. Si la demande pour cette nouvelle option le justifie, nous envisagerons de l'offrir pour nos autres cartes-voyages, y compris la Carte session illimitée.

63. Q : Pourquoi vos tarifs ont-ils connu une hausse si importante? Que faites-vous pour diminuer vos coûts afin que les passagers profitent de réelles économies?

R : En moyenne, les tarifs représentent approximativement 46% du coût opérationnel réel d'un trajet. Dans cette optique, les tarifs de VIA Rail ont une bonne valeur. Pour obtenir les meilleurs tarifs, qui sont d'ailleurs plus abordables que jamais, nous vous invitons à réserver le plus tôt possible! Nous avons amélioré notre structure tarifaire, nos horaires et notre réseau, et nous continuerons à le faire, afin de mieux répondre aux besoins des Canadiennes et Canadiens d'un océan à l'autre.

64. Q : Est-ce que VIA Rail renouvellera le rabais de 15 % offert aux membres de CARP qui s'ajoute à la réduction pour les aînés? Je crois que la promotion actuelle se termine en août 2015.

R : Nous examinons présentement la possibilité de renouveler la réduction pour les membres de CARP et celle pour les aînés.

65. Q : Pourquoi n'y a-t-il pas d'application mobile VIA Rail?

R : Nous travaillons actuellement à la conception d'une application mobile VIA Rail. L'application accompagnera les passagers en leur fournissant du soutien et de l'information pertinente tout au long de leur voyage.

Les principales fonctionnalités de l'application mobile comprendront :

- Mes voyages : état des trains en temps réel, cartes d'embarquement, information sur les gares, les bagages et les services à bord
- Réservations et paiement (incluant une fonction pour les changements et annulations)
- Profil
- État et horaire des trains
- Trouver une gare

Le lancement de l'application est prévu pour août 2015.

66. Q : Je n'ai pas de téléphone intelligent, alors comment pourrai-je profiter du service de réservation en ligne et des excellentes offres de VIA si les billets sont exclusivement offerts en ligne?

R : Nous avons répondu à cette question au cours de la webdiffusion de notre Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée [ici](#).

VIA Rail n'a pas l'intention d'utiliser uniquement des billets électroniques. Des billets papier seront toujours disponibles dans nos gares ou auprès des agences de voyage; évidemment, vous pouvez toujours imprimer un billet électronique à la maison ou au bureau si vous ne possédez pas de téléphone intelligent.

67. Q : Pourquoi la promotion Mardis à rabais ne s'applique-t-elle pas aux départs de Kingston?

R : VIA Rail n'a aucune politique d'exclusion à l'égard d'une gare d'origine ou de destination particulière dans le cadre des Mardis à rabais, et les liaisons auxquelles le rabais s'applique varient d'une semaine à l'autre. Nous vous invitons à vous abonner à notre bulletin hebdomadaire des Mardis à rabais pour être parmi les premiers à profiter de ces rabais.

68. Q : La Carte session illimitée sera-t-elle encore offerte le printemps prochain et l'année prochaine?

R : La demande pour la Carte session illimitée a été élevée, car les étudiants ont apprécié la liberté et l'excellent rapport qualité-prix qu'elle leur propose. Nous avons le plaisir d'annoncer que pour l'heure, nous prévoyons continuer à offrir ces cartes pour les sessions d'automne et d'hiver.

69. Q : Pourriez-vous nous dire ce qui est arrivé aux rabais de 50 % sur les prix réguliers dont nous pouvions bénéficier en effectuant nos réservations à l'avance, et quand ce rabais sera de nouveau en vigueur, le cas échéant?

R : VIA Rail offre des rabais spéciaux et fait des soldes de sièges de façon périodique; nous vous invitons à vous abonner à nos bulletins hebdomadaires pour être parmi les premiers à profiter de ces économies uniques, y compris les ventes à rabais. Vous pouvez aussi surveiller nos alléchantes offres dans le cadre des Mardis à rabais, qui proposent des tarifs vraiment abordables même pour nos parcours les plus populaires, tant dans le corridor Québec-Windsor que dans le reste du Canada ou à bord du Canadien.

70. Q : Envisagez-vous de proposer un jour un laissez-passer VIA Rail ou des tarifs spéciaux pour les compagnons de voyage?

À l'heure actuelle, notre système n'est pas équipé pour traiter la logistique liée aux compagnons de voyage, mais nous pourrions envisager d'y remédier à l'occasion d'une future mise à niveau du système. Pour l'instant, n'hésitez pas à profiter de nos tarifs quotidiens abordables en classe Évasion avec vos amis et vos proches!

Nos services

71. Q : Prévoyez-vous offrir le paiement instantané par débit pour les achats à bord des trains?

R : Nous prévoyons implanter en 2016 des solutions de paiement à bord qui permettrait aux passagers de régler leurs achats effectués à bord des trains avec une carte de débit ou une carte de crédit.

72. Q : Avez-vous remédié au manque d'information relativement aux cabines avec couchettes?

R :

Les cabines avec couchettes sont offertes sur les trains Canadien (Toronto-Vancouver) et Océan (Montréal-Halifax). L'information à propos des cabines, des commodités et des activités et services offerts à bord est affichée sur le site viarail.ca. VIA Rail offre une vaste gamme d'aménagements et de commodités. Nous essayons de présenter les aménagements le plus simplement possible sur notre site viarail.ca. Nous plaçons aussi dans chaque cabine un répertoire des services proposés à bord.

73. Q : Quand l'internet haute vitesse sera-t-il disponible à bord des trains?

R : Au cours des 18 derniers mois, nous avons doublé la capacité de notre système Wi-Fi à bord de nos trains. Il fonctionne actuellement presque au maximum de sa capacité, en tenant compte des réalités liées à la prestation d'un service Wi-Fi mobile sans fil dans un train. Nous continuons malgré tout à améliorer le système, notamment en effectuant des mises à niveau de notre système de divertissement à bord (qui présente des émissions de télévision, des bulletins de nouvelles et d'autres types de programmes).

74. Q : Pourquoi n'est-il pas possible d'avoir accès en Wi-Fi à des services comme Netflix et YouTube moyennant des frais supplémentaires?

R : À l'heure actuelle, il est impossible de disposer de la capacité suffisante pour permettre à de nombreux passagers de visionner simultanément des vidéos en continu dans un train en mouvement.

Nous demeurons à l'affût des progrès technologiques dans ce domaine mais, pour l'instant, nous ne prévoyons pas offrir ce type de système.

75. Q : Est-ce que le personnel de bord pourrait faire une annonce pour rappeler aux voyageurs de garder les lieux propres et de respecter l'espace vital des autres de façon à permettre à tous les passagers d'apprécier le voyage?

R : Le personnel de bord a reçu la formation nécessaire pour veiller à ce que chaque passager profite d'un voyage sécuritaire en confortable. Notre politique « Mieux voyager ensemble » et l'information fournie dans le répertoire des services disponible à bord présentent les attentes pour favoriser un voyage sous le signe du respect. Vous pouvez nous faire part de tout autre commentaire ou question par courriel à l'adresse relations_clientele@viarail.ca.

76. Q : Est-ce que VIA Rail songe à affecter des bénévoles ou des employés à temps partiel pour rouvrir les gares où il n'y a pas de personnel?

R : VIA Rail discute présentement avec les municipalités et les autres organisations communautaires sur la possibilité d'affecter leur personnel à nos gares. L'objectif est de rendre ces actifs immobiliers utiles à la communauté.

Nous pourrions envisager la réaffectation de personnel VIA Rail dans les gares qui en sont dépourvues là où le volume de passagers et les besoins de nos clients le justifient.

Nourriture et boissons

77. Q : Pourquoi n'offrez-vous pas gratuitement de l'eau à vos clients?

R : Il y a à bord de nos trains de l'eau potable que peuvent consommer les passagers. En outre, nous remettons gratuitement une bouteille d'eau aux voyageurs de certaines classes dans notre réseau. Les passagers de la classe Économie peuvent acheter une bouteille d'eau pour accompagner leur collation. Dans le cadre de nos efforts visant à améliorer les services de la classe Économie, nous examinerons la possibilité de fournir gratuitement une bouteille d'eau.

78. Q : Pourquoi le délicieux sandwich aux œufs accompagné de carottes et de couscous n'est-il plus au menu?

R : Ce produit a été proposé pendant plus de cinq ans; toutefois, dans le cadre des récentes améliorations apportées à notre classe Économie, nous avons décidé d'offrir un assortiment différent de sandwiches végétariens.

79. Q : Pourquoi y a-t-il si peu de poivre dans les sachets accompagnant les repas servis en classe Affaires dans le train qui relie Ottawa et Toronto dans les deux directions?

R : Nous effectuerons un suivi avec notre fournisseur pour nous assurer que la quantité requise est respectée; toutefois, en attendant, n'hésitez pas à demander à notre personnel des sachets supplémentaires.

80. Q : Serait-il possible de proposer un repas spécial en classe Affaires pour les voyageurs allergiques aux arachides et aux noix?

R : Malheureusement, nos fournisseurs à l'échelle nationale ne peuvent pas nous approvisionner en produits alimentaires sans allergène, car, pour l'instant, ils ne sont pas en mesure de garantir que cette norme est respectée.

81. Q : Pour quelle raison la qualité de la nourriture servie en classe Affaires sur le trajet Toronto-Montréal s'est-elle tant détériorée dernièrement?

R : Nous nous efforçons de proposer en classe Affaires un menu varié composé des repas les plus frais et les plus populaires. La sélection des repas est faite en fonction des propositions du chef et de la rétroaction de nos clients et de notre équipe. En outre, nous avons récemment entièrement revu le menu de la classe Affaires, que ce soit le petit déjeuner, le déjeuner ou le dîner, et nous avons ajouté une collation de mi-journée. De plus, nous avons accéléré la fréquence de rotation des repas pour éviter de proposer trop souvent le même menu à nos clients réguliers.

82. Q : Serait-il possible de servir du thé DAVID's TEA aux voyageurs qui ne veulent pas de café?

R : Nous cherchons constamment à renouveler et à relever notre offre en proposant des produits canadiens de qualité lorsque c'est possible. Nous vous remercions de votre suggestion et l'examinerons plus avant lorsque nous renouvelerons notre offre de boissons.

83. Q : Quand remédieriez-vous à la piètre qualité des repas servis en classe Affaires?

R : Nous sommes désolés d'apprendre que notre choix de repas à bord ne vous plaît pas. Nous espérons que les récentes améliorations apportées à notre menu en classe Affaires ainsi que la rotation plus fréquente des repas offerts combleront vos attentes.

84. Q : Envisagez-vous de proposer des vins sans alcool en classe Affaires?

R : En raison de l'espace très restreint disponible à bord et de la faible demande pour ce type de produit, nous ne prévoyons pas l'ajouter à notre offre dans un avenir rapproché.

Nos pratiques et politiques

85. Q : Pourquoi la société VIA Rail n'adopte-t-elle pas une politique similaire à celles des compagnies aériennes pour permettre l'accès aux petits animaux domestiques à bord des voitures de passagers?

Malheureusement, il n'est pas possible d'embarquer des animaux domestiques et de les installer sous le siège, comme peuvent le faire les clients de certaines compagnies aériennes, en raison de la conception de nos sièges. Par conséquent, les animaux devraient voyager dans les tours à bagages, ce qui serait problématique sur le plan de la sécurité et des allergies. Toutefois, les animaux d'assistance sont toujours acceptés à bord des trains de VIA Rail.

86. Q : Pourquoi imposez-vous des restrictions concernant les bagages?

R : Nous établissons des restrictions pour les bagages à main en raison de l'espace restreint disponible à bord des trains ainsi que pour limiter les risques liés à la manutention de bagages plus gros sur les quais et à bord.

Veillez consulter notre politique relative aux bagages, qui présente en détail toutes les restrictions, sur [notre site Web](#).

87. Q : Si je manque le premier train partant de Toronto, réserve un billet pour un autre départ, puis l'annule par courriel avant le départ du train, pourquoi n'ai-je pas droit au remboursement du montant intégral?

Les pénalités pour les échanges et les annulations sont appliquées séparément pour le segment aller et le segment retour du voyage. Le fait de manquer un départ à l'aller avec un billet aller-retour n'a aucune influence sur les modalités de remboursement ou d'échange du billet de retour. Si le billet de retour a été réservé au tarif Économie Plus ou Affaires Plus, il est remboursable à 100 % sans pénalité, même si le détenteur du billet a manqué le voyage d'aller.

Les billets réservés au tarif Économie ou Évasion sont assujettis à des frais de service de 25 % et 50 %, respectivement, du montant payé pour le voyage de retour. N'oubliez pas que les réservations peuvent être annulées ou changées uniquement en ligne, auprès du centre d'appels ou dans une gare, mais pas par courriel, et qu'elles doivent l'être avant le départ du train.

88. Q : Pourquoi est-ce que VIA Rail oblige les voyageurs qui doivent changer leurs plans avant le départ de leur train à perdre tout leur argent (annulation) ou à choisir une nouvelle date de voyage (échange)? En outre, pourquoi le site Web de VIA Rail n'indique-t-il pas très clairement que les pénalités pour les échanges s'appliquent pour chaque direction?

R : Pour l'heure, notre système ne peut pas prendre en charge la gestion d'une banque de crédits; un projet en ce sens est toutefois en cours et devrait se concrétiser d'ici la fin de 2015. Pour profiter de billets entièrement remboursables ou échangeables, nous vous invitons à faire l'essai des avantages et de la souplesse des classes Économie Plus et Affaires Plus.

89. Q : Que faites-vous afin de transmettre aux passagers de l'information exacte à propos des départs et arrivées des trains de VIA Rail?

R : Nous avons investi des sommes considérables pour le lancement de notre Système d'information sur l'état des trains (TSI) et de notre Système d'information des clients (CIS).

Le Système d'information sur l'état des trains avec technologie GPS (TSI+) s'appuie sur un système de points de cheminement dans lequel les coordonnées de géolocalisation (aussi appelée caractérisation des trains) le long de chaque itinéraire dans le Corridor servent à évaluer et à prévoir dans quelle mesure les trains sont à l'heure.

Pour sa part, le projet de Système d'information des clients (CIS) transmet aux voyageurs l'information sur l'état des trains dans toutes les circonstances (activités normales, interruptions de service, annulations).

Depuis février 2015, nous proposons également un service Alerte-Train qui permet aux voyageurs qui s'y abonnent d'être avisés par courriel ou SMS (message texte) de l'état de leur train, de l'interruption du service ou du retard d'un train particulier.

Nous avons installé dans nos gares partout au Canada plus de 40 écrans qui affichent des renseignements sur l'état des trains. Nous disposons aussi d'un système d'annonces radio enregistrées dans nos gares.

Enfin, à la fin de décembre 2014, nous avons créé des postes d'agents de communication pour veiller à ce que tous les passagers soient avisés des interruptions de service ou des retards de leur train.

90. Q : Où en sont les démarches relativement à l'admissibilité des billets ou cartes-voyages de VIA Rail au Crédit d'impôt pour le transport en commun?

R : VIA Rail est en discussion avec les autorités fédérales et provinciales à cet égard. Nous avons d'abord demandé à l'autorité de l'impôt fédéral d'accorder un crédit d'impôt pour le transport

en commun aux détenteurs de la carte Banlieue de VIA Rail. Nous avons aussi demandé aux autorités fédérale et provinciale de l'impôt de rendre une décision pour qu'une exemption de taxes (TPS/TVH/TVQ) soit appliquée aux cartes Banlieue de VIA Rail comme c'est le cas pour les cartes similaires d'AMT (Montréal) et de GO (Toronto). Nous attendons une réponse des autorités fédérale et provinciale de l'impôt, qui n'ont fixé aucun échéancier pour rendre ces décisions.

Avantages pour les membres du programme VIA Préférence

91. Q : En cas de retard, pourquoi ne puis-je pas obtenir des points Préférence plutôt que des crédits-voyages pour prendre un autre train?

R : Si vous êtes membre du programme VIA Préférence, vous pouvez choisir de recevoir cinq points Préférence pour chaque dollar de crédit plutôt qu'un crédit-voyage pour retard. Par exemple, un crédit-voyage de 100 \$ vous rapporterait 500 points. Pour obtenir leurs points, les membres doivent faire parvenir le reçu original au service Préférence de VIA Rail en indiquant qu'ils désirent recevoir des points au lieu d'un crédit-voyage.

92. Q : Pourquoi avez-vous éliminé l'accès aux salons pour les membres Premier?

Pour quelle raison avez-vous ajouté des frais supplémentaires de 100 \$ pour donner aux membres Premier l'accès à vos salons?

R : L'accès aux salons de VIA Rail avant l'embarquement est toujours offert aux passagers voyageant en classe Affaires ainsi qu'aux membres VIA Préférence Premier qui ont opté pour la classe Économie Plus. Cette politique, en vigueur depuis plusieurs années, n'a malheureusement pas été appliquée de façon uniforme, ce qui a entraîné une certaine confusion.

Lors du lancement des cybercartes Banlieue, les navetteurs disaient craindre que les sièges à tarif réduit (correspondant aux catégories tarifaires en vigueur lors de la création des cartes Banlieue) ne soient pas accessibles pour certains départs, ce qui aurait compliqué la vie de ceux utilisant quotidiennement les services de VIA Rail. Soucieux de répondre à ces préoccupations, nous avons accordé aux détenteurs de cartes Banlieue l'accès aux sièges de la classe Économie Plus, même si le tarif payé par les navetteurs est passablement inférieur à celui de ces sièges. Nous comprenons également que bon nombre de navetteurs souhaitent avoir accès aux salons de VIA Rail, ce qui nous a incités à créer de nouveaux produits qui leur permettent de profiter de nos salons.

Au moment d'examiner les options qui s'offraient à nous, il nous est apparu évident qu'aucun navetteur ne voudrait acheter une carte Banlieue au tarif Économie Plus. Nous avons donc décidé de maintenir le tarif des cartes Banlieue, en plus de proposer une option pour leur permettre de profiter de nos salons.

93. Q : Pourquoi est-ce que le rabais de 50 % accordé aux membres Premier pour l'achat d'un billet ne s'applique-t-il qu'en basse saison?

R : Afin d'être en mesure d'offrir aux membres VIA Préférence Premier un vaste éventail d'offres spéciales, nous devons, dans certains cas, protéger certaines catégories de sièges au cours de la haute saison. Il existe d'autres coupons Premier qui ne sont assujettis à aucune restriction saisonnière, comme le rabais de 50 % du nombre de points requis pour un voyage-récompense dans le corridor Québec-Windsor.

94. Q : Pourquoi les membres VIA Préférence n'ont-ils pas accès à l'information sur le nombre de points accordés pour la réservation de billets pour un voyage particulier?

Nous comprenons et saluons l'intérêt manifesté par les membres envers la possibilité d'accéder facilement à l'information sur le nombre de points qu'ils obtiendront pour chaque voyage particulier. Cela fait partie d'une série d'améliorations que le programme Préférence a cernées et aimerait apporter dans un avenir rapproché.

La cohabitation entre les trains passagers et de marchandises et notre ponctualité

95. Q : Que fait VIA Rail pour pallier les retards causés par les trains de marchandises du CN?

R : VIA Rail collabore étroitement avec ses partenaires ferroviaires, dont le CN, pour élaborer des horaires aussi réalistes que possible. Nos discussions portent notamment sur les analyses du rendement quotidien et hebdomadaire ainsi que sur les examens effectués sur une base trimestrielle par les membres de la direction. Nos relations avec le CN sont toujours solides et productives, mais la congestion du transport ferroviaire de marchandises continue de s'accroître. Bien que cette situation soit profitable pour l'économie canadienne, elle nuit à la ponctualité des trains passagers sur les voies partagées. C'est pour cette raison que VIA Rail examine la possibilité d'établir des voies réservées au transport des voyageurs. De l'information sur ce plan est présentée dans la vidéo intitulée « 5 choses à savoir à propos du plan de VIA Rail pour des voies réservées ».

96. Q : Que compte faire VIA Rail pour améliorer son stock de locomotives et de voitures afin d'offrir un service plus fiable et ponctuel à ses passagers?

R : VIA Rail examine diverses options pour le renouvellement en profondeur de son parc, qui devra être remplacé ou renouvelé si l'on veut maintenir la qualité actuelle du service.

Dans l'intervalle, nous avons investi dans divers projets de restauration et de modernisation du matériel roulant, dont la remise à neuf des locomotives F-40 et celle actuellement en cours des voitures LRC, l'actualisation du système mécanique et le réaménagement de l'intérieur du parc de voitures AES1, la modernisation de la classe Prestige ainsi que l'actualisation et la remise à neuf des autorails. Outre ces projets d'envergure, VIA Rail prévoit assurer un entretien rigoureux de ses voitures Renaissance et AES2. De plus, nous avons un programme permanent d'entretien et de révision générale de notre matériel et affectons des ressources d'ingénierie pour en améliorer la sécurité et la fiabilité. Ces mesures font en sorte que le matériel utilisé par VIA Rail est sûr et fiable.

Notre ponctualité insatisfaisante est principalement attribuable à la congestion ferroviaire, et non pas à notre matériel.

97. Q : Compte tenu de la cohabitation des trains de marchandises et des trains de passagers, comment pouvez-vous garantir que les voies ferrées sont sécuritaires?

R : Chez VIA Rail, la sécurité est notre principale priorité. Le transport ferroviaire des voyageurs et des marchandises est assujéti à une réglementation stricte appliquée par Transport Canada. Nous recourons quotidiennement à des mesures de surveillance et de conformité aux

règlements pour assurer la sécurité dans le cadre de nos activités. Par exemple, les rails sur lesquels nos trains circulent sont soumis à des contrôles géométriques et par ultrasons pour valider leur intégrité. Nous analysons sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle notre rendement en matière de sécurité avec les sociétés de trains de marchandises. En outre, nos voies ferrées sont contrôlées par un système de commande centralisée de la circulation des trains. En matière de sécurité, nous ne négligeons aucun détail et n'acceptons aucun compromis.

Au cours des années, VIA Rail a remporté de nombreux prix liés à la sécurité et a acquis la réputation d'aller au-delà des exigences prescrites par la réglementation. Notre objectif consiste à accroître continuellement la sécurité dans le cadre de nos activités grâce à l'amélioration continue de nos politiques et pratiques en matière de sécurité.

98. Q : Sur le plan politique, que faites-vous pour encourager le CN et le CP à établir des horaires satisfaisants pour les trains de passagers?

R : VIA Rail est une société d'État non mandataire, et, à ce titre, elle ne prend part à aucune activité politique. Elle propose des options au gouvernement du Canada par l'entremise de Transport Canada, qui prend par la suite les décisions relatives aux politiques. VIA Rail est une entité commerciale qui négocie de façon continue avec ses partenaires propriétaires de voies ferrées pour trouver un terrain d'entente à propos des horaires, de la durée des parcours et de la ponctualité. VIA Rail entretient avec le CN et le CP de solides relations axées sur la collaboration.

99. Q : Pourquoi les horaires de VIA Rail ne tiennent-ils pas compte des arrêts que les trains doivent effectuer pour laisser passer les trains de marchandises, et combien de temps continuerez-vous à procéder de cette façon?

R : En fait, VIA Rail collabore étroitement avec ses partenaires ferroviaires pour l'établissement des heures des départs et des arrivées. Dans le cadre de ce processus, nous prenons en compte les répercussions du transport ferroviaire des marchandises sur les horaires des trains de VIA Rail.

100. Q : Quel montant VIA Rail doit-elle payer au CN et au CP par mille parcouru par ses voitures de passagers sur leurs voies ferrées? Dans quelle mesure ce taux se compare-t-il aux taux demandés par le CN et le CP aux compagnies ferroviaires étrangères de classe A (États-Unis) pour le transport de leurs marchandises sur les voies ferrées du CN et du CP? Y a-t-il une clause (de performance) prévoyant des pénalités en cas de retard? Le CN et le CP dédommagent-ils VIA Rail pour les retards attribuables aux trains de marchandises?

Q : Les montants versés par VIA Rail au CN et au CP (« entreprises de chemins de fer hôtes ») pour l'utilisation des voies ferrées et les critères relatifs à la performance sur les voies ferrées hôtes sont établis dans les accords sur les services de transport (« AST ») commerciaux établis entre VIA Rail et les entreprises de chemins de fer hôtes. Les modalités de ces AST sont confidentielles et sensibles sur le plan commercial.

101. Q : Où en est le projet de VIA Rail pour la création de voies dédiées au transport de passagers en partenariat public-privé? Y a-t-il des questions liées aux emprises qui pourraient compliquer sa réalisation?

R : Le projet de voies dédiées est une initiative de la direction de VIA Rail. Il ne s'agit pas d'une politique ni d'une décision du gouvernement du Canada. La structure PPP ne représente qu'une des options envisagées. En outre, le trajet n'a pas encore été finalisé. Dans le projet actuellement examiné, les voies dédiées seraient constituées à 78 % de chemins de fer existants et à 22 % d'emprises qui étaient anciennement des voies ferrées et qui seraient reconverties. VIA Rail est d'avis que cette façon de faire entraîne des risques considérablement réduits comparativement aux autres projets d'infrastructure, qui, en règle générale, nécessitent une réaffectation plus importante de terrains auparavant destinés à un autre usage.

Le futur de VIA Rail

102. Q : Je sais que M. Desjardins-Siciliano a évoqué la possibilité de modifications à l'infrastructure dans le but de réduire les retards causés par les trains de marchandises. Pouvez-vous nous donner plus de détails?

R : M. Desjardins-Siciliano a exposé son plan lors de récents discours devant la [Chambre de commerce de Montréal de Montréal](#) (discours en français), devant le [Conseil canadien pour les partenariats public-privé](#) à Toronto (discours en anglais) et devant [l'Institut pour le partenariat public-privé à Montréal](#) (discours en français). Le clip vidéo de ce discours peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

103. Q : De quelle façon vous y prenez-vous pour accroître votre clientèle de navetteurs et votre achalandage en général?

R : Nous essayons de développer pour les navetteurs de nouveaux produits qui répondront davantage à leurs besoins. Le plus grand défi réside dans l'établissement d'un horaire qui convient à l'ensemble de cette clientèle. Nous avons d'ailleurs entamé des discussions avec les propriétaires des voies à ce propos.

VIA Rail a récemment lancé sa nouvelle plate-forme publicitaire « Qui est partant ? ». Cette plate-forme axée sur les clients met en vedette de vrais passagers et expliquent les avantages de leur choix.

D'autres campagnes de publicité entièrement intégrées seront lancées au moment du retour en classe et du retour au travail cette année. Le but est d'accroître la visibilité du train comme option de transport et de convertir les consommateurs par l'entremise des médias que nous détenons (www.viarail.ca, courriel, médias sociaux, etc.), des médias acquis (optimisation des moteurs de recherche, médias sociaux, etc.) et des médias payants (marketing pour les moteurs de recherche, affichage publicitaire, listes de diffusion, etc.), tant traditionnels que numériques.

104. Q : VIA Rail a-t-elle déjà songé à recourir à des ressources externes, par exemple des anciens employés du CN ou des grands utilisateurs du train, pour contribuer à façonner une vision des différentes possibilités qui permettraient d'accroître l'achalandage tout en tenant compte des besoins du CN et de ceux dans la région de Sarnia, Windsor et London?

R : VIA a recouru à de nombreux forums pour recueillir de l'information sur la demande des consommateurs. Récemment, notre président s'est adressé à plusieurs chambres de commerce dans le sud-ouest de l'Ontario (notamment London, Windsor, Sarnia et Stratford) et à des groupes d'intérêt sur le transport ferroviaire voyageurs. Il rencontre également des passagers chaque fois qu'il prend le train.

105. Q : Quelle est la vision de VIA Rail afin de développer les marchés et d'accroître la demande – notamment en ce qui a trait aux investissements dans de plus petits réseaux multimodaux qui viendront alimenter l'infrastructure ferroviaire existante dans le sud-ouest de l'Ontario et en général?

R : VIA Rail examine la possibilité d'ajouter des trains dans le sud-ouest de l'Ontario et de créer une plaque tournante à London. Via Rail étudie également d'autres options de développement, mais nous devons d'abord trouver des solutions à certaines contraintes sur le plan de l'infrastructure et c'est ce sur quoi nous travaillons en ce moment.

106. Q : Pourquoi, alors que dans le reste du monde on augmente la capacité du transport ferroviaire voyageurs, VIA Rail va-t-elle dans le sens contraire?

R : Cette information est incorrecte. Depuis l'an dernier, VIA Rail a accru son offre de service et a entamé des plans de croissance à long terme. VIA Rail s'efforce de faire du train le mode de transport privilégié du plus grand nombre possible des voyageurs au Canada. Nos activités sont cependant tributaires de contraintes sur le plan de l'infrastructure (dont 98 % n'appartient pas à VIA Rail) et de la disponibilité du parc ferroviaire. Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre service et d'attirer de nouveaux passagers à bord de nos trains.

107. Q : D'après les études de marché effectuées, quelles sont les améliorations que les clients de la classe Affaires aimeraient voir apporter aux services et à l'offre à bord des trains? Parmi les souhaits exprimés par ces clients, lesquels envisagez-vous de réaliser?

R : Nous avons récemment amélioré notre offre en classe Affaires grâce au renouvellement de l'aménagement de notre parc de voitures LRC. Ces voitures offrent maintenant de nouveaux sièges en cuir, des toilettes rénovées, un éclairage à DEL, de nouveaux couvre-sols et couvre-murs, ainsi que des cuisines réaménagées. Nous avons également remanié le menu pour offrir un plus grand assortiment de repas ainsi que de nouvelles options (pour le plus grand plaisir des voyageurs réguliers). En outre, parmi les autres améliorations à l'étude, nous envisageons d'augmenter la bande passante du service Wi-Fi pour les voitures de la classe Affaires.

108. Q : VIA Rail a été créée afin d'assurer le transport des Canadiens et de stimuler l'économie. Quels sont vos plans pour transporter plus de gens pour le même montant de subvention tout en atteignant ces objectifs grâce à un service ferroviaire efficace dans l'ensemble du Canada?

R : Nous vous invitons à visionner la webdiffusion de notre [Assemblée publique annuelle](#) où vous pourrez entendre le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction ainsi que la chef des Services financiers de VIA Rail parler des résultats obtenus ainsi que des projets à venir.

Vous pouvez également télécharger toutes les notes de discours ainsi que la présentation de l'Assemblée publique annuelle à partir de notre site Web à : <http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/notre-entreprise/l%E2%80%99assemblee-publique-annuelle/2015>.

109. Q : J'aimerais savoir si VIA Rail a l'intention d'améliorer le service ferroviaire voyageurs au pays en s'appuyant sur l'intérêt manifesté par les touristes qui voyagent au Canada, et plus particulièrement ceux en provenance d'autres pays.

R : VIA Rail tient compte des touristes étrangers parmi ses voyageurs, et plus particulièrement sur le parcours vers l'Ouest et dans le Corridor Québec-Windsor. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer notre offre tant pour les voyageurs canadiens qu'étrangers.

110. Q : Quel type d'investisseurs privés seraient intéressés à financer et à développer une infrastructure ferroviaire dédiée au transport des passagers? Y a-t-il des investisseurs privés qui ont déjà manifesté leur intérêt envers un tel projet ?

R : Nous sommes encouragés par l'intérêt que les caisses de retraite canadiennes ont montré envers l'infrastructure ferroviaire. Citons notamment l'investissement de 2,1 milliards de livres fait par Borealis Infrastructure (une société du Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario) et le Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, ainsi que les investissements de la Caisse de dépôt et placement du Québec et son intérêt envers les projets de trains sur la Rive-Sud de Montréal et dans l'Ouest-de-l'Île. Il s'agit là d'excellents exemples de la demande des investisseurs pour des projets d'infrastructure ferroviaire solides.

Les investisseurs canadiens et étrangers recherchent des possibilités d'investissement solides dans des pays stables sur le plan politique. La direction de VIA Rail croit que le projet de voies ferrées dédiées au transport des passagers dans le corridor Toronto-Ottawa-Montréal répond à ces deux critères. Compte tenu de la nature exploratoire du projet de voies dédiées proposé par la direction de VIA Rail, la Société n'est pas entrée en contact officiellement avec d'éventuels investisseurs.

Autres

111. Q : Pourquoi ne pas offrir du travail saisonnier aux employés qui ont déjà été formés par VIA Rail?

R : Les personnes qui ont déjà été employées par VIA Rail et qui désirent revenir y travailler doivent se soumettre aux exigences habituelles d'embauche.

De la même façon, un ancien employé contractuel doit présenter une nouvelle demande d'emploi par l'entremise du site Web de carrières de VIA Rail. Sur le formulaire de demande, il peut indiquer l'emploi qu'il a occupé chez VIA ainsi que le nom de son superviseur.

Notre service des ressources humaines examine toutes les candidatures afin de choisir la personne qui répond le mieux aux exigences du poste. L'expérience antérieure chez VIA Rail est prise en considération dans le cadre de ce processus.

112. Q : Des discussions ont-elles déjà été amorcées au sujet d'une Charte pour VIA Rail, soit la Loi sur VIA Rail. Y a-t-il du nouveau à propos de l'éventuel l'octroi du même statut pour VIA Rail que celui accordé à Amtrak?

R : VIA Rail est une société d'État non mandataire et n'est régie par aucune loi habilitante qui définit son mandat ou son cadre législatif. La décision relativement à l'octroi ou non d'un mandat prescrit par la loi incombe à l'actionnaire de VIA Rail, soit le gouvernement du Canada.

113. Q : Pourquoi le service de bagagiste a-t-il été éliminé?

R : Dans le cadre de ses efforts pour répondre aux besoins des passagers et s'adapter aux tendances de l'industrie, VIA Rail a passé en revue les fonctions des bagagistes. La Société a décidé que, dans les gares à services complets, l'aide aux personnes handicapées ou aux clients ayant besoin d'assistance pour les bagages serait fournie par des agents ayant un rôle multifonctionnel. Il s'agit d'une répartition plus efficace des tâches tout en offrant le même niveau de service. Ces changements ont donné lieu à la création d'équipes de gare ayant une plus grande souplesse afin de répondre aux besoins d'un volume changeant de passagers chaque jour.

114. Q : Qui serait la personne-ressource chez VIA Rail si l'on veut discuter des idées sur la façon de générer des revenus supplémentaires ou d'éventuelles occasions d'affaires?

Nous vous remercions de votre intérêt envers VIA Rail. Vous pouvez communiquer avec le service de Relations avec la clientèle à relations_clientele@viarail.ca. Votre demande sera ensuite acheminée à la personne appropriée.

115. Q : Les voyageurs partenaires recevront-ils un soutien accru en prévision du 150^e anniversaire du Canada en 2017 et durant le déroulement de cet événement pour offrir des forfaits avec VIA Rail Canada? Le cas échéant, comment cela sera-t-il présenté aux voyageurs partenaires et l'information sera-t-elle fournie en temps opportun?

R : Nous entretenons de solides relations avec les voyageurs et nous nous assurerons de leur fournir l'information dont ils ont besoin en temps utile.

116. Q : VIA Rail examine-t-elle la possibilité d'acquérir du matériel et d'aménager une infrastructure dédiée pouvant soutenir une vitesse de 190 km/h?

R : Actuellement, au Canada, la vitesse maximale permise est de 100 miles/h, soit 160 km/h. Tout nouveau matériel dont nous ferons l'acquisition pour le Corridor devra pouvoir rouler à une vitesse d'au moins 125 miles/h, soit 200 km/h. L'infrastructure que nous installerons déterminera la vitesse à laquelle rouleront nos trains.

117. Q : VIA Rail a-t-elle une idée du moment prévu de la livraison lors de l'achat de nouveau matériel?

R : Nous ne savons pas quand le financement pour l'achat de nouveau matériel sera disponible. Toutefois, on prévoit que le projet global, de l'appel d'offres à la première livraison du matériel, devrait s'échelonner sur environ cinq années.

118. Q : VIA Rail planifie-t-elle acheter des voies du CN ou du CP sur lesquelles elle exploite actuellement des trains?

R : VIA Rail envisage toujours l'acquisition d'infrastructure additionnelle quand l'occasion se présente.

119. Si VIA Rail est en mesure de construire un système dédié pour le transport des passagers, envisagera-t-elle un système à double voie ou à une seule voie avec de longues voies d'évitement? En outre, quel sera la déviation de ce trajet par rapport à la subdivision de Kingston du CN?

VIA Rail a pour objectif d'améliorer le service pour sa clientèle actuelle et de servir de nouvelles communautés sans que cela alourdisse le fardeau des contribuables canadiens. Le projet de voies dédiées est une initiative de la direction de VIA Rail. Il ne s'agit pas d'une politique ou d'une décision du gouvernement du Canada. Par conséquent, ce projet en est encore au stade

préliminaire, et la Société se penche sur les différentes routes et configurations possibles. Cela étant dit, l'option qui est actuellement envisagée comporte une exploitation combinée empruntant la subdivision de Kingston afin de maintenir les liaisons déjà prévues le long du parcours de VIA Rail ainsi que des voies dédiées qui permettraient de servir de nouvelles communautés, en plus de certaines autres qui font déjà partie du parcours. Un système à voie unique avec voies d'évitement est actuellement à l'étude.