

Assemblée publique annuelle 2016 – Questions et réponses

Ce document réunit les questions soumises à VIA Rail avant et pendant la webdiffusion de l'assemblée publique annuelle 2016. Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à l'assemblée et qui nous ont envoyé des questions.

Veillez noter que les questions de même nature ont été groupées. La grammaire et la syntaxe des questions reçues ont été corrigées.

Nos trajets, nos gares, nos fréquences

Corridor Québec-Windsor

1. Q : Pourquoi ne pas ajouter un départ tardif, vers 19 h ou 19 h 30, de Toronto pour Kingston?

R : Cette infrastructure n'appartient pas à VIA Rail; il n'est possible d'augmenter la fréquence des départs que si le propriétaire nous y donne accès. À l'heure actuelle, nous n'avons pas accès à l'infrastructure plus tôt en journée et nous ne pouvons obtenir mieux de la société exploitante. Cependant, lorsqu'un corridor ferroviaire à haute fréquence sera construit et exploité par VIA Rail, nous serons en mesure de modifier l'itinéraire et la fréquence de nos trains pour faire de Kingston une plaque tournante.

2. Q : Quand aurons-nous du personnel physique à la gare VIA Rail de Drummondville pour me guider dans mes prochains voyages en train à travers le Canada et les U.S.A.?

R : VIA Rail ne prévoit pas l'ajout de personnel à cette gare dans un avenir rapproché, sauf si l'achalandage augmente de façon importante.

3. Q : Suite à l'agrandissement de la gare de Guildwood, est-ce qu'un plus grand nombre de trains s'y arrêteront?

Quand pouvons-nous prévoir des fréquences accrues pour le service en semaine, afin d'offrir plus de souplesse aux navetteurs de Port Hope?

R : Nous ne prévoyons pas augmenter la fréquence des trains à ces stations dans un avenir rapproché. Cependant, lorsqu'un corridor ferroviaire à haute fréquence sera construit et exploité par VIA Rail, nous serons en mesure de modifier la fréquence de nos trains et les arrêts effectués pour les voyageurs du Corridor Québec-Windsor.

4. Q : Avez-vous considéré l'ajout d'un départ de Toronto avant 6 h 40 pour que les voyageurs arrivent à Montréal avant 10 h?

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

C'est une très bonne question, mais malheureusement, pour que les voyageurs arrivent à Montréal ou à Toronto avant 10 h, le train devrait partir au milieu de la nuit, ce qui n'est pas possible pour le moment. La durée moyenne du trajet Montréal-Toronto est de 5 heures 18 minutes aujourd'hui, et le meilleur temps est d'environ 4 heures 30 minutes. Par conséquent, la seule possibilité pour l'arrivée d'un train tôt en matinée à l'une de ces deux destinations est le [Projet de voies dédiées de VIA Rail](#), qui réduira le temps de trajet à 3 heures 45 minutes.

5. Q : Quand VIA Rail ouvrira-t-elle un salon Affaires à la gare Windsor?

Songez-vous à ouvrir un salon Affaires à la gare Fallowfield?

R : Nous ne prévoyons pas ouvrir un salon Affaires à la gare Fallowfield ni à la nouvelle gare Windsor à court terme.

6. Q : Pour le trajet de retour de Fallowfield à Montréal, ne croyez-vous pas que les voyageurs de la classe Affaires ont droit à un service en tout temps après l'embarquement, et pas seulement après le départ de la gare d'Ottawa?

R : Le *Manuel des consignes de service* stipule que le service en classe Affaires doit commencer immédiatement après le départ de la gare. À la suite de vos commentaires, nous avons mis à jour le manuel pour y préciser que cela comprend la gare Fallowfield.

7. Q : Qu'est devenu l'ancien parcours express entre Montréal et Toronto, grâce auquel le temps de trajet était d'environ 4 heures? Songez-vous à le rétablir?

R : Dans le corridor Québec-Windsor, VIA Rail partage les voies ferrées avec les trains marchandises. Cela affecte non seulement nos temps de trajet, mais aussi les horaires et la fréquence de nos trains, qui dépendent de l'accès aux voies qui nous est accordé par les exploitants du service de marchandises qui sont propriétaires de l'infrastructure. VIA Rail prévoit construire et exploiter ses propres voies dédiées aux trains voyageurs, sur lesquelles le temps de trajet entre Toronto et Montréal sera de moins de 3 heures 45 minutes. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

8. Q : Songez-vous à rétablir le service de nuit pour le triangle Montréal-Ottawa-Toronto?

R : VIA Rail établit la fréquence de ses trains selon la demande des clients. Ce train a été annulé il y a plus de 20 ans en raison du faible achalandage, et nous ne prévoyons pas rétablir ce service pour le moment.

9. Q : Pourquoi trouve-t-on si peu d'employés de VIA Rail aux billetteries de la gare Union?

R : Puisque plus de 70 % des réservations faites par le public se font en ligne, un moins grand nombre d'employés est requis aux billetteries de la gare Union.

10. Q : Quand allez-vous régler les problèmes d’horaire de vos trains entre Ottawa et Québec et offrir un service qualité (chauffage adéquat, Wi-Fi qui fonctionne, etc.) avant de réaliser un projet qui sera peut-être prêt dans 4 ans?

R : Nous améliorons constamment nos services dans le corridor Québec-Windsor. Nous prendrons vos commentaires en considération.

11. Q : Pourquoi le tarif n’est-il pas le même pour les navetteurs de Belleville-Toronto que pour ceux de Port Hope-Toronto et de Cobourg-Toronto?

R : Nos tarifs sont fondés sur bon nombre de facteurs, notamment la distance et la demande. Ces deux derniers facteurs expliquent pourquoi les tarifs ne sont pas les mêmes pour les navetteurs de Port Hope/Cobourg-Toronto et de Belleville-Toronto.

12. Q : Comme les trains 41, 43 et 51 partent tous d’Ottawa tôt en matinée, pourrait-on prévoir que l’un d’entre eux fasse un arrêt à Gananoque pour que les résidents puissent se rendre à Toronto pour la journée et retourner à la maison par le train 48?

R : VIA Rail revoit toujours l’horaire de ses trains selon la demande des clients. Nous examinons présentement la possibilité d’un service en matinée entre Gananoque et Toronto. Nous vous remercions pour votre suggestion.

13. Q : Où en sont les travaux liés à l’investissement de 10 M\$ dans la subdivision Newcastle?

R : Les travaux sont en cours à la subdivision Newcastle et la majorité des travaux de modernisation de la voie ferrée sont terminés. Cette année, des travaux seront effectués sur quatre ponts, et le reste (notamment des travaux sous l’eau) sera entrepris au cours des deux prochaines années.

14. Q : Pourquoi l’horaire a-t-il été changé de 7 h 35 à 6 h 35 pour le train du matin de Toronto pour Windsor?

R : Depuis le 1^{er} juin 2016, l’heure de départ du train 71 est 6 h 45. L’heure de départ de 7 h 35 a été déplacée afin de mieux servir les navetteurs voyageant à London. Nous travaillons à trouver un équilibre pour répondre à la demande des diverses clientèles qui utilisent ce train.

15. Q : Prévoyez-vous rétablir les trains 90, 92 et 95 en partance de Niagara Falls? Le cas échéant, est-ce que VIA Rail inclura un arrêt à Hamilton?

R : Nous croyons que la région du Niagara a du potentiel. Nous souhaitons améliorer le service offert aux marchés entre Niagara et Toronto. Tout projet d’ajout de service tiendra compte de la possibilité d’un arrêt à Hamilton.

16. Q : J’habite dans la région du Niagara et VIA Rail n’offre plus le service le jour même vers Ottawa. En tant que client qui préfère utiliser exclusivement la classe Affaires de VIA Rail, pourquoi ne puis-je pas acheter le service classe Affaires pour le train effectuant le trajet entre Aldershot et Niagara?

R : À l'heure actuelle, le matériel roulant utilisé entre Aldershot et Niagara appartient à Amtrak et est exploité par le personnel de VIA Rail. Malheureusement, le service classe Affaires n'est pas offert sur ce train. Tout projet d'expansion tiendra compte du type de service offert entre Toronto et Niagara, y compris le service classe Affaires.

17. Q : Le train quotidien sera-t-il rétabli à Niagara, y compris pour l'été?

R : Pour le moment, VIA Rail ne prévoit pas rétablir le train quotidien à Niagara.

18. Q : Où en est le projet d'ajout d'un train entre Stratford et Toronto? Est-ce que VIA Rail prévoit acquérir la portion de voie entre Kitchener et London dans le cadre de ce projet?

Un projet d'amélioration de la voie est-il prévu entre London et Kitchener?

Prévoyez-vous augmenter le service offert aux villes entourant Toronto, comme Kitchener et Brampton, pour faciliter les déplacements des voyageurs qui ont recours aux correspondances?

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

L'été dernier nous avons annoncé notre projet d'augmenter la fréquence des trajets entre Toronto et London et d'arrêter les trains pour la nuit à Stratford. Ainsi, le train partirait de Stratford, ou même de St-Mary's, à destination de Toronto. Nous aimerions aussi avoir des trains en partance du sud-ouest de Toronto à destination de Kitchener-Waterloo en matinée. Au cours de la dernière année, VIA Rail a discuté de ces possibilités et de ces horaires avec ses partenaires du CN. Nous avons cofinancé une étude sur la capacité, pour savoir quels types de travaux seraient nécessaires pour faciliter cet horaire.

Pour répondre à la question sur l'acquisition : oui, nous discutons avec ce même partenaire en vue de l'acquisition du segment entre Kitchener-Waterloo et London, qui appartient actuellement au CN et est exploité en sous-location à bail par GEXR. Nous espérons conclure ces discussions sous peu. Ensuite, nous pourrions procéder à la modernisation de la voie en vue d'une vitesse accrue de nos trains et d'un plus grand confort pour nos voyageurs. L'acquisition de la voie faciliterait l'augmentation de la fréquence et améliorerait le temps de trajet.

19. Q : VIA Rail a annoncé publiquement son intention d'ajouter des services dans le sud-ouest de l'Ontario et la région du Niagara. Quels progrès ont été réalisés à cet égard, et quand le projet se concrétisera-t-il?

R : Nous négocions présentement avec nos partenaires du CN, le propriétaire de l'infrastructure. Nous avons cofinancé avec le CN une étude sur la capacité, pour savoir quels types de travaux seraient nécessaires pour faciliter cet horaire.

20. Q : Pourquoi n’y a-t-il pas davantage de départs de London pour Toronto au quotidien? Les trains pourraient-ils faire le trajet avec moins de voitures pour en augmenter la fréquence?

R : VIA Rail n’est pas propriétaire de l’infrastructure qu’elle exploite dans le sud-ouest de l’Ontario. Par conséquent, les fréquences offertes dépendent des propriétaires. Nous négocions avec les propriétaires de la voie dans le sud-ouest de l’Ontario dans le but de l’acquérir, ce qui pourrait mener à une augmentation de la fréquence de nos départs.

21. Q : VIA Rail a réduit le personnel dans les gares il y a environ quatre ans. Nous avons désormais plusieurs gares sans personnel dans le sud-ouest de l’Ontario. Nous avons entendu dire que certaines gares pourraient être rouvertes. Est-ce le cas? Si oui, quelles gares seraient rouvertes, et quand? Je m’intéresse particulièrement à la gare de Niagara Falls. Il s’agit d’une des destinations touristiques les plus populaires au monde et VIA n’y est pas présente.

R : Les services offerts dans les gares ont été modernisés en fonction de la demande du marché local, des préférences de la clientèle et des tendances de l’industrie. VIA Rail ne prévoit pas l’ajout de personnel à ces gares, sauf si l’achalandage devait augmenter de façon importante.

22. Q : Quand aurons-nous un service de transport ferroviaire passagers à Trois-Rivières?

R : Le service de VIA Rail à Trois-Rivières est un potentiel pour l’avenir, et il est actuellement prévu dans le cadre du projet de train à grande fréquence de VIA Rail entre Montréal et Québec.

Est du Canada

23. Q : Il n’existe actuellement que deux liaisons entre Halifax et Ottawa. Pensez-vous augmenter les départs à destination d’Ottawa pour faciliter les déplacements entre Halifax et Ottawa?

R : Depuis le 1^{er} juin 2016, un départ à destination d’Ottawa est offert à Halifax (train 35) trois fois par semaine, et un départ à destination d’Halifax est offert à Ottawa (train 28) trois jours par semaine. Nous pourrions offrir davantage de départs lorsque nous aurons augmenté la fréquence des voyages entre Québec, Montréal et Ottawa.

24. Q : Quand le train à destination de la Gaspésie, au Québec, sera-t-il rétabli? L’infrastructure ferroviaire est-elle en très mauvais état? En attendant, quels sont les projets de VIA Rail pour augmenter ses services sur la côte Est?

R : Les voies ferrées exploitées par VIA Rail dans la région de la Gaspésie appartiennent au gouvernement du Québec. VIA Rail rétablira le service dans cette région lorsque les voies auront été jugées sécuritaires pour le transport de voyageurs.

Nous travaillons à augmenter le service dans les Maritimes pour les liaisons Moncton-Halifax et Moncton-Campbellton. Nous discutons avec notre partenaire ferroviaire, qui est propriétaire de l’infrastructure, en vue d’une confirmation du matériel roulant et de l’horaire à établir. Nous espérons que le service sera disponible dès cet automne, ou au plus tard au début de l’année 2017.

25. Q : Pourquoi n’y a-t-il désormais que deux classes de service à bord de l’Océan par rapport aux cinq classes qui étaient offertes en 2003?

R : La réduction du nombre de classes de service de cinq à deux a été effectuée lors de la transition des anciennes voitures [AES](#) (en acier inoxydable) aux nouvelles voitures [Renaissance](#), en raison de leur configuration distincte.

26. Q : Songez-vous à rétablir le service entre Halifax-Truro et Sydney?

R : Pour le moment, VIA Rail ne prévoit pas rétablir ce service.

27. Q : Pourquoi les voyageurs n’ont-ils pas tous accès à la voiture panoramique?

R : Nous avons un nombre limité de voitures panoramiques, qui ont elles-mêmes un nombre de sièges restreint. L’accès à ces voitures est établi de façon à offrir la meilleure valeur à chaque niveau de service. La classe Voiture-lits et la classe Loisirs à bord des trains Jasper-Prince Rupert et Winnipeg-Churchill donnent accès à la voiture panoramique lorsque celle-ci est ajoutée, durant la période de pointe. D’autre part, tous les voyageurs (y compris ceux de la classe Économie) ont accès à la voiture panoramique à bord du *Canadien*. Il s’agit d’un voyage plus long, et deux à cinq voitures panoramiques sont utilisées pour accueillir le grand nombre de touristes. Pour tous les autres trains, les voyageurs de la classe Économie n’ont pas accès à la voiture panoramique. Dans ce cas, la voiture panoramique est réservée à la classe Voitures-lits et à la classe Loisirs.

28. Q : Quel est l’état d’avancement du projet visant à augmenter le service dans les Maritimes entre Moncton et Halifax et entre Moncton et Campbellton?

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

L’automne dernier, nous avons annoncé notre intention d’ajouter un service régional en matinée de Campbellton à Moncton et de Moncton à Halifax, et ensuite de Halifax à Moncton et de Moncton à Campbellton en fin de journée, cinq jours par semaine, du lundi au vendredi. Depuis, nous discutons avec notre partenaire ferroviaire, qui est propriétaire de l’infrastructure, en vue d’une confirmation du matériel roulant à utiliser et de l’horaire à établir. Nous espérons que le service sera disponible dès cet automne, ou au plus tard au début de l’année 2017.

29. Q : Pourquoi VIA Rail n’augmente-t-elle pas l’achalandage à bord de l’Océan en augmentant sa fréquence? Nous savons que le marché existe, puisque 134 000 personnes ont pris le train en 2011, la dernière année complète du service six jours semaine. Les gens d’affaires, les étudiants, les personnes qui visitent leur famille, les personnes âgées (dont je fais partie) ont besoin d’un système de transport adéquat toute l’année au Québec et en Ontario. L’augmentation de la fréquence entraînerait une diminution du coût par voyageur et une importante réduction de la subvention pour chacun d’entre eux. Cependant, au lieu d’offrir un service accru, VIA Rail prévoit réduire la fréquence, voire retirer le train.

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

Ouest du Canada

30. Q : Les voyageurs de la classe Voiture-lits perdront-ils leur accès à la voiture Parc en 2017?

Est-ce que VIA Rail s'engage à donner accès à la voiture Parc à tous les voyageurs de la classe Voiture-lits en tout temps, et non pas juste à quelques voyageurs payant un tarif plus élevé?

R : En 2017, un horaire sera établi pour l'accès à la voiture Parc à bord du *Canadien*. Les voyageurs de la classe Voiture-lits Plus y auront accès de 14 h jusqu'au dernier service (veuillez noter que cet horaire peut changer). La voiture sera réservée aux voyageurs de la classe Prestige en soirée, pour les départs de Toronto ou de Vancouver. Vous trouverez plus de renseignements [ici](#), en cliquant sur l'onglet de la voiture Parc Prestige.

31. Q : Est-ce que VIA Rail songe à transférer les activités d'exploitation du *Canadien* sur les voies ferrées du CP entre Winnipeg et Toronto? La ponctualité du *Canadien* a été touchée, entre autres, par l'achalandage des trains de marchandises sur les voies du CN entre Winnipeg et Toronto, et l'exploitation du trajet du CP de Winnipeg à Toronto par Thunder Bay est en deçà de son plein potentiel.

R : VIA Rail n'a pas d'entente d'exploitation avec le CP dans le nord de l'Ontario. Nous utilisons principalement les voies du CN pour les trajets à l'ouest de Toronto, à l'exception de quelques zones où la circulation se fait dans une direction sur les voies du CP. Ainsi, tous les trains circulant dans l'Est empruntent les voies du CN et, pour une courte distance, les trains circulant dans l'Ouest empruntent des voies du CP. Nous cherchons toujours à améliorer la ponctualité de nos trains; il cependant est difficile de modifier nos trajets, car VIA Rail n'est pas propriétaire de l'infrastructure.

32. Q : Quels sont les projets pour le service des trains *Canadien* et *Océan*? Est-ce que la fréquence de ces services augmentera au cours de l'année?

R : Nous ne prévoyons pas augmenter la fréquence de ces services à court terme.

33. Q : Pourquoi ne pas établir une correspondance entre les trains 1-2 et le Skeena à Jasper, et ajouter une voiture-lits pour éviter le séjour à l'hôtel à Prince George? Un voyage aller-retour Jasper-Prince Rupert nécessite actuellement 5 à 6 nuits à l'hôtel! La plupart des voyageurs, moi y compris, souhaiteraient éviter ce séjour.

R : L'horaire du Skeena a été établi de façon à optimiser la vue sur le paysage à la lumière du jour. Une correspondance aux trains 1 et 2 nécessiterait un départ de Prince George au milieu de la nuit, et les touristes seraient moins enclins à faire le voyage. L'ajout d'une voiture-lits au

Skeena demanderait aussi du personnel supplémentaire, ce qui entraînerait une augmentation des coûts pour VIA Rail et les voyageurs.

34. Q : Pourquoi VIA Rail n'effectue-t-elle pas plus d'arrêts en Saskatchewan, comme à Regina?

R : VIA Rail n'a pas accès aux voies entre Saskatoon et Regina. Advenant la réussite de notre projet de construction d'un corridor ferroviaire à haute fréquence dans le corridor Québec-Windsor, nous serons en mesure de considérer des corridors semblables dans les Prairies.

35. Q : J'ai entendu parler d'un possible train Prestige hebdomadaire dédié qui emprunterait les voies du Lac Supérieur du CP jusqu'à Winnipeg. Ces rumeurs sont-elles fondées?

R : VIA Rail ne prévoit pas offrir le service de train Prestige sur une base hebdomadaire.

36. Q : J'aimerais savoir pourquoi lorsque nous voyageons avec le *Canadien* la personne qui occupe la fonction dans la voiture des activités parle très souvent qu'en anglais? Nous les francophones n'avons pas le droit d'avoir le service en français, il nous manque beaucoup d'informations importantes tout le long du trajet. Personnellement je trouve que s'il y a bien un poste qui devrait être bilingue c'est bien celui-ci.

R : VIA Rail s'est engagée à servir ses voyageurs dans la langue officielle de leur choix, et la plupart de ses employés sont bilingues. Les annonces sont faites dans les deux langues à bord du train, et le service est offert en anglais ou en français, selon la préférence du client. Les documents présentés dans la voiture d'activités sont disponibles en français et en anglais. La plupart des voyageurs du *Canadien* sont anglophones; la présentation se fait donc habituellement en anglais d'abord, et ensuite en français, si les clients en font la demande. Chaque train comprend du personnel bilingue pouvant donner des renseignements dans les deux langues.

Services en régions éloignées

37. Q : Est-ce que VIA Rail songe à retourner à Thunder Bay?

R : Nous ne prévoyons pas retourner à Thunder Bay pour le moment.

38. Q : Puisqu'il est peu probable que la liaison avec Gaspé soit rétablie à court terme, VIA Rail a-t-elle discuté avec la Régie intermunicipale de transport Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RÉGÎM) de l'établissement d'un éventuel service de navette entre le train *Océan* et les destinations du train *Chaleur*, comme les navettes de la RÉGÎM assurant la correspondance avec les autobus Orléans Express?

R : Les voies ferrées exploitées par VIA Rail dans la région de la Gaspésie appartiennent au gouvernement du Québec. VIA Rail rétablira le service dans cette région lorsque les voies auront été jugées sécuritaires pour le transport de voyageurs. VIA Rail souhaite toujours l'expansion de ses partenariats intermodaux pour mieux répondre aux besoins des Canadiens en matière de transport.

39. Q : Quels progrès ont été accomplis relativement aux services en régions éloignées?

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

Michael Woelcke, directeur général, Services en régions éloignées, s'est engagé à améliorer ces services. Il s'est rendu dans toutes les régions du pays, y compris à Senneterre (Québec), à Churchill (Manitoba) et à Prince Rupert (Colombie-Britannique), pour y rencontrer les responsables et a mis sur pied des offres de voyages déjà très populaires auprès des voyageurs de ces régions. L'an dernier, des taux de croissance de 10 %, 15 % et 20 % ont été enregistrés pour nos services régionaux. Grâce à Michael et à nos partenaires situés dans ces régions, nous avons amélioré nos offres, et certains des paysages les plus fabuleux du Canada sont désormais accessibles à plus de Canadiens.

Notre matériel roulant

40. Q : Le train *Océan* serait un très bon choix pour les déplacements si le matériel roulant (et le service) était le même que celui du *Canadien*. Avez-vous songé à améliorer l'*Océan* avec l'utorail Budd et un chef à bord?

R : Pour le moment, nous ne prévoyons pas modifier le matériel roulant utilisé pour le train Océan. Les voitures et les services offerts varient d'un trajet à l'autre, selon de nombreux critères. Les trains interville, régionaux et longs parcours servent des clientèles différentes aux besoins variés.

41. Q : Pourquoi certains trains sont-ils équipés d'une ancienne voiture classe Affaires AES II VIA1 et combien de temps sera nécessaire avant que tous les trains soient munis des nouvelles voitures classe Affaires avec sièges « 2 X 1 »?

R : Bien que le renouvellement du parc affecté au Corridor soit en cours, il arrive parfois que nous devions utiliser l'ancien matériel roulant pour remplacer les voitures qui font l'objet d'une remise à neuf. D'ici la fin de 2017, toutes les voitures auront été modernisées.

42. Q : La modernisation des sièges des voitures de jour en classe Économie du *Canadien* est prévue pour quand?

R : Diverses améliorations au matériel roulant du *Canadien* sont prévues entre 2017 et 2019. La modernisation des sièges aura lieu durant cette période.

43. Q : Puisque le niveau de confort est très différent dans les voitures classe Affaires AES et LRC, pourquoi VIA Rail ne précise-t-elle pas l'équipement utilisé sur son site Web de réservation (comme le font les compagnies aériennes), afin d'accorder un rabais aux voyageurs de la classe Affaires voyageant dans les voitures AES?

R : Pour le moment, notre système de réservation ne permet pas de spécifier l'équipement utilisé, mais nous examinons cette option dans le cadre de nos améliorations à venir.

44. Q : Songez-vous à ajouter une voiture panoramique au train Winnipeg-Churchill durant la période de pointe?

R : Oui, la voiture panoramique sera utilisée pour 12 semaines en 2016, durant la saison des bélugas et celle des ours polaires.

45. Q : On ressent une vibration très inconfortable dans les trains du Corridor Windsor-Toronto. Prévoit-on régler ce problème?

R : Nous avons divers moyens de régler ce problème à court terme. Nous utilisons une technologie qui mesure les forces verticale et horizontale et nous permet d'en faire un suivi constant. Ce système envoie les données directement aux forces de notre propre voie et à celles des propriétaires de l'infrastructure, en vue d'une inspection et de l'adoption de mesures correctives. Nous effectuons aussi des vérifications de nos systèmes de suspension pour offrir à nos clients le voyage le plus agréable possible. Lorsque nous aurons acheté le nouveau parc affecté au Corridor, la suspension de ces trains procurera plus de confort à nos voyageurs.

Nous tâchons de réduire ces vibrations, qui ne présentent toutefois aucun risque pour la sécurité; mais il est difficile d'offrir un haut niveau de confort sur des voies empruntées à la fois par des trains voyageurs et des trains marchandises. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous proposons la création de voies dédiées aux trains de voyageurs.

46. Q : Comptez-vous améliorer l'état de la voie entre Montréal et Rouse's Point?

R : VIA Rail ne possède que 3% des voies sur lesquelles elle exerce ses activités. Le reste est détenu et exploité par nos partenaires ferroviaires. VIA Rail ne possède pas cette section particulière de la voie et en tant que tel n'a pas de plans spécifiques pour celle-ci. Cependant les chemins de fer hôtes ont des programmes d'entretien et d'investissement réguliers pour maintenir leur infrastructure en bon état.

47. Q : Le public pourra-t-il se prononcer sur la configuration des voitures qui seront considérées par VIA Rail pour l'achat à venir?

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

Absolument, nous allons demander l'avis du public. Les consultations ont d'ailleurs commencé auprès de notre personnel de la maintenance, du personnel de bord et du personnel de gare. Les consultations commenceront cet été auprès des voyageurs, et notamment les gens d'affaires, les étudiants, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite pouvant présenter des besoins particuliers. Nous souhaitons connaître l'avis des personnes qui voyagent souvent en train : notre personnel et nos voyageurs.

48. Q : Pourquoi y a-t-il des sièges en si mauvais état dans la voiture classe Économie du train Winnipeg-Churchill? Certains sièges n'ont plus de recouvrement ni de mousse et on peut voir le cadrage de bois. Les cabines de la voiture-coach paraissent elles aussi délabrées.

R : L'intérieur des voitures-coachs sur ce parcours a besoin d'une remise en état. Nous inspectons actuellement les voitures pour évaluer la portée du projet et le budget nécessaire. Nous élaborerons ensuite un plan d'action pour procéder à la modernisation de l'équipement. Nous ne sommes cependant pas en mesure de fournir un calendrier précis au moment présent.

49. Q : VIA Rail prévoit-elle utiliser l'autorail Budd au diesel pour d'autres trajets que celui de Sudbury-White River à court terme? À long terme, VIA Rail prévoit-elle acheter de nouvelles unités multiples diesel dans le cadre de son Plan de renouvellement du parc?

R : Nous prévoyons utiliser l'autorail Budd pour les services régionaux dans les Maritimes entre Campbellton, Moncton et Halifax, et dans le Corridor Québec-Windsor sur le trajet Sarnia-London-Windsor.

Nouvelle configuration des sièges 50/50

50. Q : Quels éléments avez-vous pris en compte pour choisir les nouveaux sièges installés dans les trains? Les avez-vous testés auprès de la clientèle? Ils sont inconfortables pour les longs parcours.

R : Nos nouveaux sièges sont fabriqués par Grammer Railway Interior GmbH, une entreprise allemande. VIA Rail a acheté le modèle ICE3000, conçu pour les longs parcours. Ce modèle est fréquemment utilisé par les transporteurs européens, comme Deutsche Bahn et Austrian Federal Railways.

Le processus d'achat pour la classe Économie a commencé en 2014 par une étude préalable menée par le Service des achats. Après avoir lancé l'appel d'offres et demandé des soumissions de divers fournisseurs, nous avons commandé des échantillons et commencé le processus d'évaluation. Chaque fournisseur et chaque siège ont été évalués de façon individuelle, selon des critères comme le confort, la sécurité, l'entretien, le coût, la conformité aux spécifications de VIA Rail, etc.

Après un processus d'évaluation rigoureux, notre meilleur choix s'est avéré être le modèle Grammer ICE3000.

51. Q : Le problème des nouveaux sièges et de la configuration des sièges du service Montréal-Toronto sera-t-il réglé?

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

Le processus de renouvellement du parc est en cours et nous changeons aussi la configuration des sièges du parc actuel afin de permettre aux trains de rouler dans une direction ou l'autre sans avoir à effectuer un virage à chaque destination. Le déplacement des trains vides, le carburant, le droit d'accès payable aux sociétés ferroviaires, etc. sont tous des éléments coûteux. Afin de réduire le coût du carburant, du personnel de bord et du droit d'accès payable au propriétaire de l'infrastructure, et par conséquent augmenter la capacité du même matériel

roulant, nous tentons d'éliminer le virage à chaque destination. C'est pourquoi les trains roulent dans les deux directions. Pour ce faire, nous avons modifié la configuration des sièges pour que la moitié d'entre eux soit face à une direction et que la seconde moitié soit face à l'autre direction.

52. Q : Quand les clients pourront-ils s'assurer de réserver un siège faisant face à l'avant?

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

Cet automne, les voyageurs pourront choisir leur siège et, par conséquent, la direction de leur siège. Les autres voyageurs se feront assigner un siège au hasard par notre système.

Achat de billets et tarifs

53. Q : Pourquoi le tarif première classe du *Canadien* a-t-il tant augmenté pour la période de pointe?

R : Le tarif de la classe Prestige a été modifié pour refléter la juste valeur marchande du produit.

54. Q : Pourquoi VIA Rail n'a-t-elle pas réduit le tarif de ses billets lorsque le prix du pétrole a chuté?

R : Il y a deux raisons à cela. D'abord, il s'agit d'une décision d'affaires. Nous avons opté pour une opération de couverture complète du prix du carburant; ainsi, nous savons à l'avance le montant à payer pour le carburant au cours des prochaines années. De cette façon, nous pouvons établir le budget avec précision pour nos charges d'exploitation annuelles, ce qui est très important pour une entreprise qui dépend des subventions gouvernementales. Pour les voyageurs, cela signifie que le tarif des billets n'augmentera pas lors d'une hausse de prix du pétrole. À l'inverse, le tarif n'est pas réduit lors d'une chute de prix.

Il s'agit aussi d'un choix éthique. Le train est un choix écologique, et lors d'une hausse de prix du pétrole, le tarif de nos billets n'est pas touché, ce qui incite plus de gens à laisser leur voiture à la maison. Nous souhaitons qu'un nombre croissant de gens choisissent le train pour des raisons écologiques et conviviales, parce que nos statistiques montrent que « prendre le train, c'est l'adopter ».

55. Q : Et si nous réduisons le tarif enfant en classe Affaires, afin d'inciter les parents à choisir ce tarif pour toute la famille?

R : Notre offre classe Affaires comporte une capacité limitée et, par conséquent, la tarification doit tenir compte de la demande.

56. Q : Quand sera-t-il possible de réserver en ligne un siège individuel dans les nouvelles voitures configurées 2 X 1 en classe Affaires?

R : Il sera possible de le faire à l'automne, lorsque nous aurons ajouté la capacité de réserver un siège selon la direction d'assise préférée.

57. Q : Pourquoi n'y a-t-il aucune bonne réduction « familiale » pour voyager, particulièrement à bord du *Canadien*?

R : Les enfants qui voyagent en classe Voiture-lits à bord du *Canadien* obtiennent une réduction de 25 % toute l'année à l'achat de billets ordinaires pour adulte en classe Voiture-lits. Cet été, nous avons réinstauré notre populaire tarif enfant estival. Pour 15 \$, les enfants âgés de 2 à 11 ans peuvent voyager partout au Canada entre le 20 juin 2016 et le 31 août 2016 en classe Économie. Les enfants âgés de moins de 24 mois voyagent toujours gratuitement s'ils n'occupent pas de siège.

58. Q : Pourquoi est-ce uniquement possible d'utiliser un numéro CAA en ligne, et non auprès d'un agent, pour obtenir la réduction de 10 % en faisant une réservation?

R : Vous pouvez utiliser votre numéro CAA pour obtenir la réduction de 10 % même en faisant une réservation auprès d'un agent, et non seulement en ligne. Veuillez mentionner la réduction à votre agent de ventes par téléphone, et il donnera suite à votre demande.

59. Q : Pourquoi y a-t-il un nombre si limité de sièges à prix réduit durant les Mardis à rabais?

R : Même si VIA Rail n'a pas une capacité illimitée, elle est heureuse de vous offrir des tarifs bas pour les trains où il reste des places. Pour cette raison, les offres de tarifs des Mardis à rabais peuvent varier d'une semaine à l'autre.

60. Q : Pourquoi la réservation en ligne ne permet-elle pas d'utiliser les points VIA Préférence pour tous les trains? La provenance du train semble déterminer qu'on puisse le faire ou non.

R : Le moteur de réservation permet aux membres VIA Préférence d'échanger leurs points en ligne contre des voyages uniquement dans le corridor Québec-Windsor. Tous les voyages long parcours doivent être échangés auprès du Centre client VIA. Lorsque des changements sont apportés à l'horaire de VIA Rail, il peut y avoir un délai avant que ces changements soient reproduits dans le système d'échange. Au cours de l'été, VIA Préférence mettra à jour son système d'échange de points pour la réservation en ligne.

61. Q : Comment calcule-t-on les tarifs? Je suis un navetteur et j'aimerais comprendre pourquoi les tarifs varient autant.

R : De nombreux facteurs influent sur la tarification, dont l'offre et la demande, la distance parcourue, la capacité du train et l'heure réservée. Les prix de la carte Banlieue varient selon les villes choisies et sont proportionnels aux pleins tarifs.

62. Q : L'interface utilisateur pour la réservation des Mardis à rabais – Voiture-lits ne propose qu'un nombre limité de gares. Par exemple, un tarif bas peut être réservé pour Toronto-Vancouver, mais pas pour Sudbury-Kamloops, qui coûte plus cher, même si ce voyage est plus court. Changerez-vous l'interface utilisateur pour permettre aux voyageurs de toutes les gares de profiter des tarifs réduits en classe Voiture-lits?

R : Nous voulons augmenter le nombre de gares d'origine et de destinations offertes pendant notre promotion Mardis à rabais. Veuillez consulter de nouveau le site viarail.ca au cours des mois à venir.

63. Q : Je voudrais revenir sur une question et réponse de l'assemblée publique annuelle de l'an dernier :

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.

Votre moteur de réservation en ligne ne reconnaît encore (au 20 mai 2016) aucune des gares mentionnées ci-dessus. Il ne reconnaît pas non plus la nouvelle gare GO de West Harbour. Pourquoi?

R : Nous vous remercions de porter cela à notre attention. Ces gares manquantes seront disponibles pour les réservations à temps pour la période de pointe estivale.

64. Q : VIA Rail Canada adoptera-t-elle le système tarifaire appelé « carte PRESTO » ici, dans la région du Grand Toronto et d'Hamilton, et ailleurs? Tous les navetteurs ont le choix d'utiliser GO Transit ou VIA à certaines gares de la région du Grand Toronto.

R : VIA Rail ne prévoit pas utiliser la carte PRESTO. Bien que certains navetteurs choisissent de se déplacer avec VIA Rail, GO Transit et VIA Rail ont des systèmes tarifaires très différents, conçus pour servir différents types de clientèle. GO Transit surtout sert les navetteurs, alors que VIA Rail sert surtout les voyageurs interurbains.

Nos services à bord

65. Q : Prévoit-on installer des prises AC dans la zone des couchettes en classe Voiture-lits? Ce serait vraiment très utile! Sinon, pourquoi?

R : Il y a des prises électriques dans les cabines en classe Voiture-lits, mais pas dans les couchettes. Actuellement, nous ne prévoyons pas installer d'autres prises dans ces zones.

66. Q : Pourquoi ne pouvons-nous pas garder nos couchettes ouvertes pendant la journée à bord des trains long parcours? Le chef de bord a allégué des questions de sécurité.

R : Les voyageurs en classe Voiture-lits qui occupent des cabines peuvent choisir de laisser leur lit ouvert toute la journée. Par contre, les voyageurs de cette même classe qui occupent des couchettes ne le peuvent pas, car il s'agit d'une question de sécurité, et les lits bloquent la vue aux voyageurs des couchettes du côté opposé. Un directeur des services peut accepter de laisser les lits ouverts dans des circonstances particulières.

67. Q : Prévoit-on mettre des repose-pieds en classe Économie pour satisfaire les voyageurs plus petits?

R : Dans la conception du nouveau parc affecté au Corridor, des améliorations comme des repose-pieds seront envisagées.

68. Q : VIA Rail a-t-elle envisagé de mettre en place des « voitures silencieuses »? On en retrouve partout en Europe, et l'utilisation des téléphones cellulaires dans certaines voitures du train y est interdite. Les voyageurs peuvent choisir une voiture silencieuse au moment de la réservation.

R : Les voitures silencieuses seront envisagées dans la conception du nouveau parc affecté au Corridor.

Nourriture et boissons

69. Q : Si VIA se présente comme un « choix vert », pourquoi soutient-elle la vente d'eau embouteillée aux voyageurs du Corridor en classe Économie, au lieu d'offrir un accès facile et gratuit à de l'eau du robinet? Pourquoi les fontaines ont-elles été retirées des voitures LRC dans la foulée de la récente remise à neuf?

R : Notre équipement actuel limite notre capacité à offrir de l'eau du robinet gratuite. Nous convenons que cette option serait la plus écologique, et même si elle n'est pas possible actuellement, elle sera envisagée dans la conception du nouveau matériel roulant qui sera affecté au Corridor.

70. Q : Pourquoi ne sommes-nous pas en mesure de commander notre repas avant le voyage? Trop souvent, lorsque le chariot de repas est arrivé jusqu'à moi, il ne me restait plus que deux choix de menu, voire un seul.

R : Nous prévoyons de permettre de commander ses repas au préalable dans un avenir rapproché.

71. Q : Pourquoi le service en route de la classe Affaires se dégrade-t-il en ce qui a trait aux repas?

R : Nous sommes désolés d'apprendre que notre choix de menu à bord ne vous satisfait pas. Nous nous efforçons d'offrir une bonne variété de choix actuels et de choix populaires dans notre classe Affaires. Nos repas sont inspirés des propositions de notre chef ainsi que des commentaires de nos clients et du personnel. Les plus récents résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquent que les clients aiment les repas en classe Affaires. Si vous avez des préoccupations particulières, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle à l'adresse relations_clientele@viarail.ca.

72. Q : Envisage-t-on de retourner aux repas trois services et d'améliorer le service général en classe Affaires?

R : Nous ne prévoyons pas apporter des modifications au service en classe Affaires sur nos voitures actuelles, mais nous l'envisagerons dans la conception du nouveau parc affecté au Corridor.

Nos politiques et nos pratiques

73. Q : En décembre 2014 et en décembre 2015, on nous a dit que l'ARC accorderait un crédit d'impôt pour la cybercarte Banlieue. Où en est ce crédit d'impôt? Serons-nous informés bien d'avance des modifications aux modalités ou aux prix des cartes, qu'elles soient nouvelles ou actualisées, pour répondre aux exigences de l'ARC?

R : VIA Rail poursuit ses discussions avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres intervenants fédéraux pour que les navetteurs qui ont utilisé les services de VIA Rail puissent profiter du crédit d'impôt fédéral pour les cartes de transports en commun partout au pays, comme les autres Canadiens qui utilisent d'autres formes de transports publics.

74. Q : Le 30 novembre 2012, un communiqué commun de VIA Rail et de Maritime Bus indiquait que « les passagers pourront réserver leurs billets de transport par train et autocar sur le site Web de VIA Rail de manière simple en une seule transaction d'ici le printemps 2013. » En 2016, les voyages de bout en bout ne peuvent toujours pas être réservés en ligne; il semble que la coordination des horaires soit limitée, voire inexistante; les correspondances ne sont pas garanties; et Maritime Bus ne se trouve plus à la gare de Truro de VIA. Malgré tout cela, le site Web de VIA indique encore Maritime Bus comme partenaire intermodal. Concrètement, qu'est-ce qui est fait pour améliorer la collaboration entre ces deux transporteurs?

R : VIA Rail et Maritime Bus ont conclu un partenariat d'exploitation en 2012 et partagent actuellement des gares à Halifax et à Moncton. Le 21 juin 2016, nous avons annoncé que nous améliorerions notre partenariat avec [Maritime Bus](#). À compter du 14 juillet 2016, les voyageurs seront en mesure de réserver un voyage vers l'une des multiples destinations offertes par Maritime Bus comme correspondance avec *l'Océan*, et ce, en une seule opération. Les voyageurs seront en mesure de réserver leurs billets en ligne à [VIARail.ca](#) et de recevoir un itinéraire combiné, comprenant un billet de Maritime Bus et une carte d'embarquement de VIA Rail.

75. Q : Les mises à jour des arrivées et des départs du *Canadien* ont été accessibles d'août à décembre 2015. Pourquoi les avez-vous retirées? Quand seront-elles remises en place?

R : Les heures d'arrivée et de départ prévues affichées sur les écrans des gares se sont révélées inexactes en raison de la durée des voyages. Nous travaillons à régler ce problème.

76. Q : Pourquoi VIA Rail ne suit-elle pas la nouvelle politique d'Amtrak relative aux animaux de compagnie?

R : Bien qu'Amtrak autorise les chiens et les chats sur certains de ses itinéraires, VIA Rail n'a jamais eu l'espace pour accueillir des animaux de compagnie, en raison de la construction de ses sièges. Les animaux de compagnie devraient alors être placés dans les compartiments à

bagages, mais cela présenterait des complications sur le plan de la sécurité et des allergies. Prenez note que les animaux d'assistance sont toujours autorisés à bord des trains de VIA Rail. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le transport des animaux de compagnie, visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.viarail.ca/fr/infos-voyages/bagages/animaux-de-compagnie>.

Membres et privilèges VIA Préférence

77. Q : Pourquoi ne puis-je pas accumuler des points VIA Préférence sur mon compte personnel si j'organise des voyages pour une équipe de mon entreprise?

R : Comme pour la plupart des programmes de fidélisation, les membres VIA Préférence accumulent des points seulement pour leurs propres voyages. Le programme sert à récompenser les voyageurs de VIA Rail et, par conséquent, un membre ne peut accumuler des points en réservant des voyages pour quelqu'un d'autre.

78. Q : Pourquoi les points Préférence ne sont-ils plus échangeables pour la voiture Parc du *Canadien*, et pourquoi la modification a-t-elle été faite sans annonce officielle aux membres Préférence?

R : Nous avons réservé la voiture Parc du *Canadien* à la classe Prestige, pour laquelle l'échange de points n'est actuellement pas offert. Au cours de l'été, nous ajouterons la classe Prestige comme option d'échange de points pendant certaines périodes de voyage. Nous avons envoyé un bulletin aux membres VIA Préférence en août 2014 et un article a été publié sur le site VIApreference.com pour informer les membres que la suite Toronto-Vancouver n'était plus offerte.

79. Q : Pourquoi ne pouvons-nous pas utiliser nos points Préférence pour obtenir une réduction de tarif en classe Prestige à bord du *Canadien*?

R : Pour le moment, le programme VIA Préférence ne permet pas aux membres de payer un billet en combinant des points et de l'argent. Il s'agit cependant d'un élément que VIA Rail envisage d'ajouter à son programme.

80. Q : Les membres Premier ont-ils tous accès au salon Affaires pour obtenir de l'eau ou du café?

R : Les membres VIA Préférence Premier profitent de l'accès aux salons Affaires de VIA Rail non seulement lorsqu'ils voyagent en classe Affaires, mais également lorsqu'ils paient le tarif Économie Plus. En raison de la capacité des salons et du nombre de visiteurs, nous ne prévoyons pas élargir l'accès aux salons pour le moment.

81. Q : Pourquoi n'y a-t-il aucune réduction d'entreprise offerte aux membres Premier lorsqu'ils achètent des forfaits BizPak?

R : Les forfaits BizPak sont déjà des produits à prix réduit, et pour assurer l'intégrité de nos revenus, nous n'offrons pas d'autre réduction. C'est le cas de toutes les autres cartes.

82. Q : À titre de membre Premier, je pense faire partie d'un groupe unique de clients. Si tel est le cas, pourquoi ne m'offre-t-on pas les privilèges annoncés? Lors d'un récent voyage, on ne m'a pas fait embarquer plus tôt que le reste des voyageurs de la classe Affaires, conformément à ma situation. J'espère seulement que, lors de mes voyages à venir à Vancouver, on me fera embarquer avant les autres.

R : Nous procédons à l'embarquement en trois étapes : le préembarquement pour les familles avec de jeunes enfants et les personnes à mobilité limitée, puis l'embarquement prioritaire, et enfin l'embarquement général. L'embarquement prioritaire vise toutes les personnes qui y ont droit, ce qui comprend les membres Premier et les voyageurs en classe Affaires.

Dans le corridor Québec-Windsor, les membres Premier bénéficient de l'embarquement prioritaire lorsqu'ils voyagent en classe Économie à Montréal, à Québec et à Toronto, et lorsqu'ils voyagent en classe Affaires, en vertu des modalités du service offert pour cette classe. Lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Corridor, les membres Premier ont accès à l'embarquement prioritaire uniquement dans le cadre du service offert en classe Loisirs, Voiture-lits Plus et Prestige.

Projet de voies dédiées

83. Q : Que peuvent faire les résidents du Sud-Ouest de l'Ontario pour œuvrer en faveur d'une voie VIA dédiée, d'une efficacité accrue, de l'exactitude des temps de voyage et du maintien de l'exploitation de plus petites gares de VIA, par exemple Chatham?

R : Le meilleur moyen d'œuvrer en faveur des voies dédiées est de prendre le train. La croissance et l'achalandage sont l'affirmation la plus éloquente du besoin de service que seules des voies dédiées peuvent offrir.

84. Q : Jusqu'à ce que VIA Rail ait sa propre voie, et étant donné que tant de trains arrivent en retard, pourquoi les horaires ne sont-ils pas corrigés pour tenir compte du temps réel qu'il faut pour aller du point A au point B?

R : Jusqu'à maintenant, la correction des horaires n'a donné que des temps de voyage plus longs, sans améliorer la ponctualité. Notre meilleur moyen d'améliorer notre ponctualité est d'avoir la pleine disposition de l'infrastructure; modifier les horaires ne suffit pas.

85. Q : Avez-vous évalué la possibilité d'utiliser des trains 100 % électriques plutôt que des trains hybrides sur les voies dédiées?

R : Le nouveau parc affecté au corridor Québec-Windsor de VIA Rail doit pouvoir circuler sur des voies électriques et au diesel. Nos trains pourront ainsi emprunter autant les futures voies électrifiées de VIA Rail dédiées aux voyageurs que les corridors (ou les tronçons) non électrifiés entre Québec et Windsor, comme les voies appartenant aux transporteurs de marchandises.

86. Q : Je suis une résidente de Lévis. Les trains voyageurs circulent sur l'emprise du CN, où les trains marchandises ont souvent la priorité en cours de route. Prévoyez-vous que cette situation puisse s'améliorer dans un futur pas trop lointain?

R : VIA Rail travaille à la création d'un corridor ferroviaire dédié aux voyageurs entre les villes de Québec et de Windsor. Ce corridor devrait alléger la congestion sur les voies, stimuler le développement économique des municipalités à proximité, optimiser le nombre de voyageurs, réduire les émissions de gaz à effet de serre et les polluants atmosphériques, et lancer un projet autofinancé qui réduira considérablement le besoin de subventions gouvernementales pour les services du corridor. Pour en savoir plus sur ce projet, cliquez sur le lien suivant : <http://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/gouvernance-et-rapports/voies-dediees>.

Autres questions

87. Q : Ne devriez-vous pas être plus sévères avec les employés portant l'uniforme de VIA Rail? C'est-à-dire : exiger un uniforme propre, bien repassé et bien ajusté?

R : Tous les employés portant l'uniforme, comme leurs supérieurs, doivent respecter la politique de VIA Rail sur les uniformes et l'apparence. La conformité aux exigences de cette politique est surveillée par les chefs, Expérience-client, qui interagissent fréquemment avec les employés. Les chefs, Expérience-client observent les employés à leur arrivée au travail et durant leur quart de travail aux gares. Ils voyagent aussi à bord des trains pour effectuer certains contrôles, font des vérifications périodiques ou tiennent des réunions éclair pour rappeler aux employés qu'ils doivent respecter les exigences sur les uniformes.

88. Q : Pourquoi le stationnement est-il si coûteux à la gare de Kingston, alors que le terrain est mal entretenu et mal déneigé?

R : Les tarifs de stationnement aux gares de VIA Rail sont établis selon les prix du marché local.

89. Q : Pourquoi le stationnement est-il payant maintenant dans les gares? Ceci est un coût supplémentaire à ajouter aux frais des cartes banlieues.

R : Depuis de nombreuses années, VIA Rail a installé des bornes de stationnement payantes à ses principaux emplacements où l'achalandage est plus élevé. En tant que société d'État, nous sommes conscients de notre responsabilité à l'égard de la gestion efficace et efficiente des deniers publics. VIA Rail veille à trouver des moyens de limiter son déficit d'exploitation et réduire sa dépendance aux subventions gouvernementales.

90. Q : Pourquoi VIA Rail ne crée-t-elle pas une filiale (p. ex., VIA Rail Central) pour avoir accès à du financement privé?

R : Comme VIA Rail est une société d'État, seul le gouvernement du Canada peut décider de sa structure.

91. Q : Comment les pouvoirs locaux pourraient-ils intégrer leurs activités de transport à celles de VIA Rail afin que l'expérience des voyageurs soit positive et mémorable?

R : Les pouvoirs locaux peuvent d'abord voir à ce que leurs moyens de transport soient accessibles à partir des gares de VIA Rail. Ils peuvent ensuite harmoniser leurs horaires avec celui des trains de VIA Rail, afin de faciliter les correspondances.

92. Q : Serait-il possible d'installer des appareils d'entraînement, en particulier des tapis roulants ou des vélos stationnaires, dans un wagon de train, afin que les voyageurs puissent faire de l'exercice durant les longs trajets, notamment à bord du *Canadien*?

R : Même s'il s'agit d'une bonne idée, elle est impossible à réaliser sur le plan de la sécurité. Il serait dangereux d'installer dans nos voitures des tapis roulants ou d'autres appareils non conçus pour une utilisation à bord d'un train. De plus, le retrait de sièges pour l'installation de ce type d'appareils réduirait le nombre de places, et les coûts de rénovation des voitures seraient élevés. Ce n'est donc pas un projet que nous évaluons actuellement.

93. Q : Pourquoi les équipes de train n'indiquent-elles pas les villes et villages que nous traversons, ou ne donnent-elles pas au moins un aperçu de l'heure d'arrivée dans la prochaine ville où le train s'arrêtera?

R : Les arrêts aux gares (qui sont souvent dans des villes) sont annoncés par l'entremise du système de communication aux voyageurs à bord de tous les trains longs parcours, sauf s'il est tard le soir et que les annonces pourraient nuire au sommeil des voyageurs. Les employés du quart de nuit donnent plutôt les renseignements sur les prochains arrêts aux passagers éveillés qui voyagent à bord des voitures-services Skyline, Park et Renaissance.

Nous n'annonçons pas les villes sur le corridor Québec-Windsor afin de ne pas déranger les voyageurs. Vous pouvez toutefois suivre la progression de votre train, en temps réel, sur la page Web suivante : <https://tsimobile.viarail.ca/index-fr.html>.

94. Q : Qu'est-ce qui empêche le gouvernement du Canada de statuer que les trains de voyageurs ont la priorité sur les trains de marchandises, comme pour Amtrak aux États-Unis?

R : Il n'y a aucune preuve pour étayer le point de vue que l'octroi d'une certaine forme d'autorité statutaire de préférence permettrait d'améliorer considérablement la ponctualité des trains de voyageurs.

95. Q : Pourquoi VIA ne dessert-elle pas des villes américaines, comme Washington, Chicago, Denver ou San Francisco, alors qu'Amtrak est présent au Canada?

R : VIA Rail est une société d'État canadienne et sa mission consiste à fournir des services ferroviaires sécuritaires, efficaces, fiables, économiques et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre. Les trains Amtrak qui entrent au Canada pour desservir Vancouver, Niagara et Montréal sont exploités par des équipes et des mécaniciens de locomotive de VIA Rail de la frontière jusqu'à leur destination au Canada. Ils ne sont pas exploités par Amtrak. Les clients de VIA Rail qui souhaitent voyager entre le Canada et les États-Unis peuvent réserver leur place par l'entremise d'Amtrak.

96. Q : VIA pourrait-elle exploiter un « train auto » composé d'un wagon porte-automobiles, de voitures-lits, de voitures-coach et de voitures-restaurants qui ferait peu d'arrêts entre Montréal, Toronto et Vancouver et qui emprunterait les voies du Canadien Pacifique?

R : Nous ne prévoyons pas réaliser un tel projet dans un proche avenir.

97. Q : L’an prochain marquera le 150^e anniversaire du Canada. Dans un pays où le réseau ferroviaire du CP a grandement contribué à la confédération, comment VIA Rail peut-elle envisager la possibilité de réduire la fréquence du service transcontinental à bord du *Canadien* à une ou deux fois par semaine (comme indiqué dans le nouveau plan d’entreprise) en cette année de célébration? La fréquence du service devrait plutôt être augmentée, et le train devrait être annoncé comme une excellente façon de visiter le Canada en cette année anniversaire.

R : Nous ne prévoyons pas réduire le service du *Canadien*.

98. Q : Que fera VIA Rail pour s’assurer que l’emplacement de ses gares est bien indiqué sur les cartes? Par exemple, sur le site Web de VIA Rail, la gare Prince-Rupert est bien décrite, mais on la situe à tort près d’une autoroute, très loin des voies. Et selon Google Maps, elle est dans l’eau.

R : Notre site Web donne l’adresse de toutes nos gares. Les cartes connexes étant générées par Google, et non par VIA Rail, nous ne pouvons pas modifier les emplacements indiqués. Nous avons toutefois informé Google que l’emplacement de la gare Prince-Rupert n’est pas exact et lui avons présenté une demande de modification le 3 juin 2016.

99. Q : Pourquoi avons-nous maintenant des toilettes distinctes pour chacun des deux sexes? Cela va à l’encontre du mouvement actuel pour des toilettes de genre neutre et peut présenter un problème important pour les personnes plus âgées qui doivent utiliser les toilettes plus souvent durant de longs parcours. L’accès à une seule toilette par voiture pourrait devenir la cause de situations embarrassantes.

R : Cette question, comme plusieurs autres éléments relevant du service à la clientèle, est évaluée de façon continue par VIA Rail. Nous apportons rapidement les modifications requises afin de répondre aux besoins évolutifs de nos clients. Nous cherchons ainsi à leur offrir la meilleure expérience client possible. Nous avons lancé une consultation sur la conception du nouveau parc ferroviaire qui sera affecté au Corridor, et nous tiendrons compte de votre opinion.

100. Q : Un rapport d’examen de la Loi sur les transports au Canada suggère de réduire les subventions versées au *Canadien*. Que pensez-vous de cette suggestion?

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

Les décisions touchant le financement de VIA Rail et de ses services relèvent du gouvernement. Nous ne pouvons donc pas les commenter. Il est toutefois important de noter que la grande majorité des utilisateurs du *Canadien* sont des voyageurs interville, c’est-à-dire qui prennent le train pour se rendre d’une ville intermédiaire à une autre, entre Toronto et Vancouver. Sur certains de ces segments, il en coûte aussi peu que 25 \$ ou 28 \$ pour voyager à bord du *Canadien*. Ces services ne sont pas offerts par d’autres transporteurs.

Il est vrai que la concurrence est forte sur le marché des services touristiques dans les Rocheuses, mais il faut souligner que VIA Rail offre ses services toute l'année. Durant l'été (alors que les touristes sont nombreux dans les Rocheuses), les services touristiques de VIA Rail sont rentables (après déduction de tous les coûts, y compris l'entretien et la dépréciation du matériel).

101. Q : Dans un monde où le terrorisme et les menaces terroristes sont de plus en plus fréquents, que fait VIA Rail fait pour protéger ses infrastructures, ses trains et son réseau de sécurité de ces attaques potentielles ?

R: La sécurité et la sûreté de nos passagers, employés et du public sont une considération primordiale pour VIA Rail. La sûreté et la sécurité sont ancrées dans notre culture d'entreprise, et s'imprègnent dans nos activités de tous les jours.

VIA Rail a augmenté son niveau de vigilance et a revu ses mesures de sécurité afin de prévenir toute situation compromettant la sûreté des passagers et employés. Les mesures mises en place spécifiques varient d'un endroit à l'autre. Elles sont également revues sur une base continue et modifiées dès que nécessaire. Ces mesures comprennent, mais ne sont nullement limitées à la surveillance, la formation et la vigilance des employés. La plupart des actions sont réalisées en coulisse et ne sont pas divulguées pour des raisons de sécurité.

Le service de sécurité de VIA Rail travaille en étroite collaboration avec les autorités policières, les organismes de réglementation et ses partenaires d'affaires et veille à l'établissement d'une approche cohérente et rigoureuse quant à la sécurité et à la sûreté. VIA Rail encourage ses clients ou le public à lui signaler toute activité suspecte ou à le rapporter aux autorités policières le plus tôt possible.

102. Q : Serait-il possible qu'un client régulier de VIA Rail siège en tant que membre du Conseil? Je sais que le Conseil agit au nom de l'actionnaire unique (le gouvernement canadien et les Canadiens), mais il serait bon d'avoir quelqu'un sur le conseil d'administration qui utilise VIA Rail sur une base régulière et qui représente les clients. Le Conseil pourrait-il aussi compter un employé de VIA Rail parmi ses membres? Cela pourrait aider à créer une culture multipartite solide. Merci.

R : Merci pour la suggestion. En tant que société d'État, tous les membres du Conseil sont nommés par le gouvernement du Canada.