

Assemblée publique annuelle - Questions & réponses

Le 28 mai 2013

Programme d'investissement en immobilisations

1- Quelle stratégie a été adoptée pour réaliser la révision générale des voitures LRC restantes et quand doit-elle être achevée?

La réponse à cette question a été donnée au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

Six voitures LRC de la classe Économie sont en cours de rénovation à Moncton. L'achèvement des travaux est prévu pour l'automne 2013. La rénovation de 26 voitures LRC de la classe Affaires est déjà en cours. L'une des nouvelles voitures de la classe Affaires est complétée et a été mise en service en juin 2013. Les autres voitures devraient être mises à niveau d'ici la mi-juin 2014.

2- Quelle est la date visée pour la mise en service de la nouvelle classe De Luxe dans les voitures-lits et les voitures Parc rénovées du *Canadien* et comportant des chambres plus grandes?

VIA Rail prévoit mettre en marché la nouvelle classe De Luxe sur le *Canadien* au début de l'automne 2013 pour les voyageurs désirant traverser le Canada à l'été 2014.

3- Est-ce que les voitures-lits Château seront rénovées de la même manière que les voitures-lits Manoir? Quand seront-elles mises en service?

Actuellement, huit (8) voitures-lits Château font partie des projets de rénovation de VIA Rail et seront mises en service au printemps 2014 dans le cadre du nouveau service de voitures-lits De Luxe. Celles-ci présenteront une configuration qui diffère de beaucoup des voitures Manoir. Aucun plan n'a été confirmé jusqu'à présent en ce qui a trait à la rénovation des autres voitures Château.

4- VIA Rail s'assurera-t-elle que les passagers en fauteuil roulant désirant acheter des billets de la classe VIA Rail 1 pourront y avoir un accès aussi aisé que les autres passagers après que les voitures aient été rénovées?

Une fois les rénovations terminées, chaque voiture en classe Affaires sera dotée d'un dispositif d'ancrage pouvant accueillir un fauteuil roulant et le fixer au sol. Il n'y aura pas de changement à l'égard du service actuellement offert. Ces voitures seront équipées de toilettes accessibles.

Par ailleurs, les personnes ayant réservé le dispositif d'ancrage continueront à payer le tarif en classe Économie.

Nos clients doivent nous aviser d'un besoin particulier lors de la réservation de leur billet ou, au minimum, 48 heures à l'avance.

5- Quels sont les plans de VIA Rail pour la gare et les services offerts à Halifax?

VIA Rail est en pourparlers avec des investisseurs potentiels pour un projet de développement des terrains entourant la gare de Halifax. Nous sommes à la recherche d'un partenaire pouvant collaborer avec nous afin de tirer profit de cet actif important, qui est actuellement sous-utilisé. Nous recherchons une solution répondant aux besoins du marché qui permettra d'offrir les meilleurs services possible à nos clients, d'ouvrir la voie à une croissance de l'achalandage à bord de nos trains et d'avoir un impact positif sur le développement de la grande région de Halifax.

Quant à son service, VIA Rail continuera à surveiller l'achalandage sur cette voie et apportera des ajustements si requis.

6- Pourquoi avez-vous réduit la fréquence du service là où de nouvelles gares ont été ou seront construites (comme à Windsor, Belleville et Brockville)?

Notre engagement à servir nos clients avec le plus grand soin nous a menés à l'élaboration de projets tels que les gares de Windsor et de Belleville. La décision prise l'année dernière est le résultat de réflexions judicieuses à l'égard de l'achalandage des dernières années. Nous avons réduit certaines fréquences dans des régions où l'achalandage était insuffisant pour justifier le niveau de service existant. Cela nous a permis de réaffecter nos ressources là où la demande est forte et en croissance, tout en maintenant un niveau de service adéquat sur tous les trajets selon la demande des clients. Les ajustements apportés à notre horaire l'an dernier répondaient aux besoins d'un plus grand nombre de personnes sur le plan de la mobilité.

En effet, des départs ont été ajoutés entre Toronto et Montréal, de même que sur la liaison Toronto - Ottawa, ce qui profite aux passagers voyageant en direction et à partir de Belleville.

À Windsor, la nouvelle gare sert de tremplin dans l'atteinte du plein potentiel du transport par chemin de fer dans la région. Ce nouveau bâtiment moderne peut accueillir jusqu'à 300 personnes et est complètement accessible aux personnes à mobilité réduite. De plus, la construction de la nouvelle gare a créé des emplois et stimulé la croissance économique dans la région.

Partenariats intermodaux

7- Un plan de marketing a-t-il été élaboré afin d'accroître l'achalandage dans la région rurale du Sud-Ouest de l'Ontario? VIA Rail a-t-elle pris les mesures nécessaires afin de s'assurer que (...) le service ferroviaire y soit développé (...)?

Un plan est en préparation. Une campagne publicitaire sera mise en œuvre à l'automne prochain, lors de la rentrée scolaire.

La décision prise l'année dernière est le résultat de réflexions judicieuses à l'égard de l'achalandage des dernières années. Nous avons réduit certaines fréquences dans des régions où l'achalandage était insuffisant pour justifier le niveau de service existant. Cela nous a permis de réaffecter nos ressources là où la demande est forte et en croissance, tout en maintenant un niveau de service adéquat sur tous les trajets selon la demande des clients. Les ajustements apportés à notre horaire l'an dernier ont répondu aux besoins d'un plus grand nombre de personnes sur le plan de la mobilité.

De plus, certains services du Sud-Ouest de l'Ontario dupliquaient les services de transport de nos partenaires intermodaux locaux, GO Transit et Robert Q. Chez VIA Rail, nous croyons que notre stratégie intermodale, qui vise l'élaboration de solutions novatrices, facilitera les déplacements des Canadiens tout en leur offrant un plus grand éventail d'options et en maximisant l'utilisation du système de transport.

8- Quels ont été les revenus tirés de la location de l'équipement de VIA Rail à Amtrak - lequel est financé par les contribuables canadiens - pour la période de l'Action de grâce aux États-Unis?

VIA Rail est très fière d'avoir été en mesure d'aider Amtrak et les citoyens de New York et du New Jersey, en plus de la société de transport en commun New Jersey Transit, suite aux conséquences désastreuses de l'ouragan Sandy. Le désastre est survenu pendant la période de l'année la moins occupée pour VIA Rail et celle ayant le plus grand achalandage pour Amtrak.

VIA Rail a reçu des revenus pour couvrir les coûts de location des voitures. Lorsque de tels événements surviennent pour un de nos partenaires de l'industrie ferroviaire, l'assistance est offerte avec empressement. VIA Rail ne s'attendrait pas à moins de la part de ses partenaires dans des circonstances similaires.

Bilan financier et rapport annuel

9- Pourquoi la carte du Canada qui se trouve à la fin de la section intitulée *Aperçu*, à la page 32 du rapport annuel 2012 de VIA Rail, ne montre-t-elle aucun trajet dans les Maritimes et l'Ouest canadien?

Les images utilisées dans le rapport annuel 2012 ont été prises à partir de différents projets et présentations ayant eu lieu au cours de l'année 2012. Ces images servent uniquement à simplifier l'aperçu du réseau de VIA Rail. Elle n'ont pas comme objet d'être une représentation exacte de l'ensemble de notre réseau.

10- Pourquoi (...) le rapport annuel ne contient-il pas les données relatives aux coûts pour chaque trajet?

Les données relatives aux coûts pour les trajets sont disponibles sur demande.

Billet de 10 dollars

11- Pourquoi le logo de VIA Rail a-t-il été retiré de la locomotive sur le nouveau billet de 10 \$?

La réponse à cette question a été donnée en direct au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

C'est ce que nous appelons une « interprétation artistique », où les artistes prennent une certaine liberté au moment d'esquisser leurs images. Malgré l'absence de logo, le train qui se trouve sur le nouveau billet de 10 \$ est de toute évidence le *Canadien*, comme l'attestent son apparence (la peinture et les lignes apparaissant sur la locomotive) et les montagnes Rocheuses en toile de fond.

12- Lors de l'assemblée de l'année dernière, lorsqu'une question a été posée à propos de la promotion des services de VIA Rail, en particulier dans l'Ouest canadien, le président Paul G. Smith a affirmé que le *Canadien* allait apparaître sur le nouveau billet de 10 \$. Je voudrais savoir environ dans quelle mesure VIA Rail a bénéficié de cette stratégie marketing au cours de la dernière année sur le plan (1) du nombre de passagers et (2) des produits.

Le nouveau billet de 10 \$ présentant le *Canadien* de VIA Rail sera mis en circulation à partir du mois de novembre 2013. Avant que ce ne soit fait, il est impossible de mesurer les résultats liés à sa

valeur marketing. Pour de plus amples renseignements sur notre bilan financier, nous vous invitons à consulter notre rapport annuel 2012 et notre rapport du premier trimestre de 2013.

Rapports annuels : viarail.ca/fr/a-propos-de-via/notre-entreprise/rapports-annuels

Rapports trimestriels : viarail.ca/fr/a-propos-de-via/notre-entreprise/rapport-trimestriel

Service à la clientèle

13- Sur le plan du service à la clientèle, allez-vous être en mesure d'offrir une meilleure formation aux représentants du service à la clientèle, en plus d'augmenter leur nombre et leur efficacité? J'ai formulé une plainte par courriel et par la poste en 2009, mais je n'ai toujours pas reçu de réponse. Les représentants au téléphone ne sont souvent pas d'une grande aide (sauf quelques exceptions).

Notre dernière enquête indique que 81 % des clients ont été satisfaits du service à la clientèle qu'ils ont reçu de VIA Rail.

Nous sommes désolés que vous ne considériez pas avoir reçu un service satisfaisant. En général, les commentaires sur notre service à la clientèle sont très positifs. Nous effectuons régulièrement des enquêtes auprès des clients afin de nous assurer que nous atteignons les exigences élevées en matière de service à la clientèle escomptées de nos employés.

À cet effet, nous encourageons sans cesse la responsabilisation des employés de première ligne en les incitant à démontrer de l'empathie et de la courtoisie lorsque cela s'avère approprié. Ceci est réalisé grâce à des séances de formation, des directives et de la formation individuelle. Nous cherchons continuellement à nous améliorer sur tous ces aspects.

En ce qui a trait à la plainte envoyée par courriel en 2009 et à laquelle nous n'avons jamais répondu, il est probable qu'elle n'ait jamais été reçue ou qu'elle ait été perdue, ce qui arrive très rarement. Nous en sommes désolés et nous espérons que, si vous avez toujours des préoccupations dont vous voulez nous faire part, vous nous fassiez parvenir de nouveau votre demande à l'adresse customer_relations@viarail.ca.

14- VIA Rail devrait offrir un service de bagages sur tous ses trains. Elle devrait également offrir un service d'entreposage pour les voyageurs (gratuitement, et ce, pour le jour d'un déplacement, et le jour précédent ou le jour suivant celui-ci) et les non-voyageurs (moyennant des frais) par souci de commodité.

Merci pour votre suggestion. Les fourgons à bagages sont ajoutés au convoi d'un train en fonction de l'offre et de la demande. Ces voitures sont affectées sous réserve de disponibilité aux trains où la demande pour les bagages est élevée, tels que les services longs parcours.

Plusieurs gares offrent déjà un service de consigne de bagages pour les clients titulaires d'un billet. Cette information peut être obtenue sur viarail.ca.

Marketing et ventes

15- Est-il possible de prolonger l'offre spéciale à moitié prix jusqu'à la fin de l'été cette année?

Bien que nous ne puissions pas annoncer à l'avance les dates de nos promotions et offres spéciales, nous vous recommandons de nous suivre sur Facebook et Twitter, ou de vous inscrire à notre communauté virtuelle (viarail.ca/fr/profil-bulletins-electroniques) afin d'en savoir plus sur nos offres à venir.

Nous vous conseillons également de vous inscrire à notre programme VIA Rail Préférence et ainsi accumuler des points échangeables contre des voyages.

16- Pourquoi VIA Rail ne veut-elle pas avoir pour clientèle les étudiants de 26 ans et plus détenant une carte ISIC valide (carte d'étudiant internationale) en ce moment?

Nous sommes ravis de vous informer que nous acceptons la carte ISIC, et ce, pour avoir droit à tous les tarifs pour jeunes, y compris les billets simples et les cartes de transport.

17- Lors de l'assemblée publique de VIA Rail de l'année dernière, il a été question des réunions tenues à Vancouver avec les organisateurs de voyages du Canada et des États-Unis. Il a été demandé quand une telle réunion ou un groupe de discussion aurait lieu de nouveau à Vancouver. Des réunions des organisateurs de voyages seront-elles tenues dans le futur?

L'organisation d'une assemblée générale pour les grossistes ne fait pas partie de nos plans à court ou moyen terme. La plupart des réunions que nous tenons maintenant se déroulent par conférence téléphonique.

Gouvernance

18- L'article Wikipédia à propos de VIA Rail énonce :

« [...] elle est freinée par le fait qu'elle a été fondée par un décret du Conseil privé de la Reine pour le Canada, et non par une législation adoptée par le Parlement. Si VIA Rail avait été habilitée par l'entremise d'une législation, la société serait autorisée à faire des demandes de subvention sur les marchés financiers libres comme d'autres sociétés d'État, le CN par exemple, l'ont fait dans le passé. »

Si ceci est véridique, quelles mesures pourraient être prises pour modifier la situation? Obtenir une autorisation de la part du Conseil privé? Sinon, le Parlement pourrait-il prendre la question en mains sans devoir attendre que le Conseil privé agisse? Pourriez-vous confirmer cette information et en donner des précisions?

La réponse à cette question a été donnée au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

VIA Rail a été fondée par un décret en 1977, et il n'existe actuellement aucune loi adoptée par le Parlement dans le but de modifier quelque législation que ce soit liée à VIA Rail. C'est une décision qui appartient entièrement au gouvernement fédéral. C'est au gouvernement du Canada qu'il incomberait de prendre une telle décision stratégique. VIA Rail Canada est une société d'État non mandataire.

Service et exploitation

19- Comment expliquez-vous votre performance sur le plan de la ponctualité des départs et des arrivées?

La réponse à cette question a été donnée au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

Au cours des dernières années, nous avons concentré nos efforts à améliorer ce que nous pouvons réellement contrôler. Nous avons mis l'accent sur la ponctualité des départs des trains à partir des gares les plus achalandées. En général, nous faisons de bons progrès, notre taux de ponctualité actuel est de 80 %.

- 95 % de nos trains partent à l'heure prévue
- 83 % de nos trains qui quittent à l'heure prévue arrivent à l'heure prévue
- 40 % de nos trains qui quittent avec un retard arrivent à l'heure prévue

Notre objectif est d'atteindre un taux de ponctualité de 85 % et, éventuellement, d'obtenir une note de 90 %. Le premier trimestre de 2013 nous a mis au défi : les mauvaises conditions météorologiques au cours de l'hiver, les tempêtes de neige et les voies bloquées en janvier sur notre ligne entre Montréal et Toronto ont eu un impact sur la ponctualité de nos trains. Nous avons observé une amélioration en mai 2013 par rapport à mai 2012, alors que nous avons atteint un taux de ponctualité de 80 %, comparativement à 69 % obtenu l'année précédente.

20- Je faisais le trajet Toronto-Niagara Falls quotidiennement et j'ai été très déçu lorsque VIA Rail a décidé d'en annuler le service; c'était un service desservant une destination touristique importante. Plusieurs pays sur la planète ont grandement investi dans le transport ferroviaire et offrent des services en banlieue qui augmentent leur achalandage. Pourquoi un service limité est-il la solution idéale pour le rail canadien?

Merci pour votre question. Ce genre de décisions n'est jamais facile à prendre. Nous sommes conscients que tout changement que nous apportons peut avoir un impact sur nos passagers.

La décision prise l'année dernière est le résultat de réflexions judicieuses à l'égard de l'achalandage des dernières années. Nous avons réduit certaines fréquences dans des régions où l'achalandage était insuffisant pour justifier le niveau de service existant. Cela nous a permis de réaffecter nos ressources là où la demande est forte et en croissance, tout en maintenant un niveau de service adéquat sur tous les trajets selon la demande des clients. Les ajustements apportés à notre horaire l'an dernier répondent aux besoins d'un plus grand nombre de personnes sur le plan de la mobilité.

À l'époque, certains services du Sud-Ouest de l'Ontario, comme celui entre Toronto et Niagara Falls, créaient une redondance avec le service offert par notre partenaire Go Transit. Les clients de VIA Rail peuvent d'ailleurs réserver leurs connections vers un service de Go Transit à partir de la même application sur notre site Web.

Chez VIA Rail, nous croyons que notre stratégie intermodale, qui vise l'élaboration de solutions novatrices, facilitera les déplacements des Canadiens tout en leur offrant un plus grand éventail d'options et en maximisant l'utilisation du système de transport.

Pour plus d'information, veuillez consulter la section sur les partenariats intermodaux de notre site Web au viarail.ca/fr/infos-voyages/services-de-transport/intermodalite/apercu;

Communiqué de presse : VIA Rail a été honorée lors de la cérémonie des *Global AirRail Awards 2013* | viarail.ca/fr/a-propos-de-via/medias/dernieres-nouvelles/62356/22-may-2013-via-rail-remporte-le-prix-du-concept-de.

21- Pourquoi n'est-il pas possible d'acheter un billet dans une gare intermédiaire pour le train n° 650 et ensuite prendre le train n° 68 à Kingston?

Le temps de correspondance à Kingston (11 minutes) n'est pas suffisant pour garantir une correspondance entre les trains n° 650 et n° 68 le vendredi.

22- Pourquoi les correspondances entre Montréal et Ottawa (trains n°s 45 et 645) ont-elles été retirées et pourquoi ces trains partent-ils maintenant d'Ottawa?

Nous nous efforçons d'améliorer sans cesse le temps de correspondance du train voyageant entre Montréal et Ottawa. Lorsque nous avons introduit la liaison directe Québec – Montréal - Ottawa, nous avons dû ajuster les horaires afin de pouvoir satisfaire les clients désirant arriver plus tôt à Ottawa.

23- En ce qui concerne les déplacements entre Québec et certaines destinations intermédiaires entre Montréal et Toronto, pourquoi n'y a-t-il maintenant qu'un seul train par jour partant de Québec? Pourquoi le train de l'après-midi de Québec arrive-t-il à Montréal 10 minutes après le départ du train n° 65?

Lors de la mise à jour de l'horaire (en décembre 2012), nous avons amélioré le service en introduisant une correspondance Québec - Toronto entre les trains n° 25 (Québec – Montréal) et n° 67 (Montréal – Toronto).

24- VIA Rail a-t-elle examiné la possibilité de recommencer à offrir un service quotidien de transport ferroviaire avec des trains plus courts, de manière à assurer un service pour les multiples voyages entre les nombreuses collectivités le long de ses trajets autant dans l'Est que dans l'Ouest du Canada?

Le mandat de VIA Rail est de servir les Canadiens et de leur fournir des options de transport voyageurs sécuritaires, efficaces et rentables. Des trains interilles, régionaux et transcontinentaux font partie de notre modèle d'entreprise, ce qui a donné de bons résultats depuis que la société a été fondée.

25- Le nouveau service entre Ottawa et Québec pourrait-il servir de modèle pour un changement d'horaire des trains n°s 70/60 et n°s 57/75 afin de réduire le temps alloué au transfert d'équipement à Toronto, ce qui rendrait les trajets Windsor - Montréal ou London - Kingston plus rapides (une heure de moins) et plus concurrentiels?

Merci pour votre suggestion. Nous cherchons constamment à améliorer nos horaires, incluant l'ajout de correspondance, afin d'améliorer la satisfaction de nos passagers.

26- Quelles démarches effectue VIA Rail pour établir un lien à grande vitesse Montréal - Québec et Québec - Toronto? Quelle est l'échéance de ce projet? VIA Rail a-t-elle des plans éventuels de lancer le développement de lignes haute vitesse au Canada (notamment dans le corridor Québec - Windsor et vers Boston et New York)? Comment les clients/citoyens peuvent influencer positivement ce déploiement?

La réponse à cette question a été donnée au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

Cette décision ne revient pas à VIA Rail. Il est entièrement du domaine du gouvernement fédéral de prendre les décisions relatives à ces questions. S'il décidait un jour de mettre en œuvre un tel projet, VIA Rail souhaiterait certainement en faire partie.

En tant que communauté, il en revient à nous de nous poser la question suivante : « Sommes-nous prêts à délaissier notre voiture au bénéfice du train? ». Nous le croyons. Avec les améliorations apportées à nos temps de parcours et à nos horaires, et à une époque où le train au Canada est une façon de rendre son temps de voyage utile, productif et divertissant, toutes les conditions sont réunies pour passer de la culture de l'automobile à la culture du train.

27- Des efforts ont été déployés afin de mettre en place un réseau de trains de banlieue dans la région de la capitale nationale entre Ottawa et l'Outaouais, Pontiac et l'Est de l'Ontario. VIA Rail prévoit-elle se joindre au projet?

VIA Rail n'offre pas de service de trains de banlieue. Dans le corridor Québec – Windsor, nous assurons des déplacements intervilles pour des distances allant de 160 km à 800 km; ceci fait partie de notre modèle d'entreprise. Nous continuons toutefois à travailler avec nos partenaires intermodaux dans le but de maximiser l'utilisation du système de transport dans la région.

28- Pourquoi le train n° 1 arrive-t-il à Jasper 15 minutes après le départ du train n° 5 le vendredi et le samedi, et pourquoi doit-on attendre deux ou trois jours pour obtenir une correspondance sur le train n° 5 lorsque l'on arrive de l'Est?

Les sondages réalisés auprès des clients démontrent que les passagers des trains n^{os} 1 et 5 préfèrent faire une halte à Jasper plutôt que d'avoir une correspondance la journée même.

29- Le jeudi avant le Vendredi saint, (...) pourquoi VIA Rail a-t-elle annulé les trains n^{os} 650 et 68, qui sont normalement en service le vendredi (...)?

Lors de chaque longues fins de semaine, nous révisons nos horaires, analysons la demande et apportons les ajustements nécessaires afin d'offrir une plus grande disponibilité aux passagers à bord des trains les plus achalandés. Ce faisant, nous devons malheureusement annuler les trains dont la demande est peu élevée.

30- VIA Rail remettra-t-elle à l'horaire le train du matin entre St. Marys à Toronto (5 h 50) et le train de soirée de Toronto à St. Marys (22 h)?

Pour le moment, VIA Rail ne prévoit pas modifier ses horaires.

31- Quand VIA Rail reprendra-t-elle le service desservant l'île de Vancouver? Qu'est-ce qui retarde l'entente permettant de reprendre ce service (...)?

La réponse à cette question a été donnée au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

VIA Rail a dû suspendre le service sur ce trajet en raison de l'état de la voie ferrée jugée, autant par VIA Rail que par d'autres autorités, peu sécuritaire pour le transport ferroviaire de passagers. Nous avons déclaré à l'époque que nous reprendrions le service dès que la voie ferrée satisferait de nouveau les exigences en matière d'exploitation en toute sécurité, ce qui est toujours notre intention.

Les parties impliquées ont la capacité de remettre en place l'entente de service qui était en vigueur à l'époque. Cependant, si cette entente de service ferroviaire devait être modifiée de quelque façon que ce soit, des ressources que VIA Rail ne possède pas en ce moment seraient nécessaires et nous n'envisageons pas un tel scénario.

32- Quand serons-nous en mesure de voyager avec notre automobile en prenant le train?

La réponse à cette question a été donnée en direct au cours de l'Assemblée publique annuelle, qui peut être visionnée en ligne [sur le canal YouTube de VIA Rail](#).

Avec notre nouvelle stratégie intermodale, nous visons un avenir où les déplacements seront si pratiques et efficaces que les gens n'auront plus besoin d'utiliser une automobile! Pour le moment, nous n'avons aucun projet de train pouvant transporter des automobiles, mais nous ne fermons pas complètement la porte à une telle possibilité.

33- Pourquoi VIA Rail n'exploite-t-elle pas le *Canadien* sur les voies ferrées du CP en Ontario? VIA Rail peut-elle négocier l'exploitation du *Canadien* vers North Bay, prenant le relais du Northlander, et ainsi continuer jusqu'à Sudbury et d'autres destinations plus à l'Ouest?

VIA Rail ne possède pas d'entente d'exploitation avec le Canadien Pacifique (CP) dans le Nord de l'Ontario. Nous utilisons principalement les voies du CN pour les trajets à l'Ouest de Toronto, sauf sur une petite section des voies du CP sont utilisées, dépendamment de la direction vers laquelle se dirige le train. Ceci signifie que tous les trains se dirigeant vers l'Est circulent sur les voies ferrées du CN et que, sur une courte distance, tous les trains se dirigeant vers l'Ouest circulent sur les voies ferrées du CP. Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles possibilités, mais comme nous ne possédons pas les infrastructures, modifier nos trajets n'est pas aussi simple qu'il n'en paraît.

34- Quelle est la progression du projet de signalisation sur la voie principale du nord entre Guelph et London?

Ce projet avance selon l'échéancier fixé. L'achèvement des travaux est prévu au cours de 2014.

35- Que peuvent faire les citoyens canadiens pour inciter le gouvernement à remettre en place le troisième service hors saison du *Canadien* afin que l'argent des contribuables canadiens ne soit pas gaspillé sur la rénovation des voitures pour qu'elles soient ensuite entreposées pendant l'hiver?

Nous encourageons les citoyens canadiens à soutenir le transport ferroviaire national en voyageant le plus fréquemment possible et en faisant la promotion de cet excellent service à leurs amis et familles.

Jusqu'à présent, les statistiques démontrent que la stratégie de réduire la fréquence du service *Le Canadien* s'est avérée efficace puisque nous transportons encore plus de passagers dans la période hors saison que nous l'avons fait au cours des années précédentes. Les résultats du dernier trimestre de 2012 démontrent que nous proposons actuellement une fréquence de service qui s'accorde à la demande du marché et que nous avons grandement accru le rendement du capital investi tout en offrant plus aux contribuables pour leur argent. Notre stratégie engendre également d'autres avantages, comme nous permettre d'assurer l'entretien et la mise à niveau de notre équipement lorsqu'il n'est pas utilisé. Entreposer une partie de l'équipement pendant quelques mois au lieu de l'exploiter à perte est plus rentable et représente une meilleure utilisation des fonds publics. Ceci nous permet ainsi d'exploiter davantage de voitures en meilleures conditions au cours de la haute saison alors que la demande du marché est plus élevée.

36- Serait-il possible d'exploiter quatre trains par semaine sur le trajet du *Canadien* pendant la haute saison entre Winnipeg et Vancouver? Il est plus facile d'exploiter quatre trains plus courts que trois trains très longs.

Nos horaires sont établis en fonction des besoins de nos clients. Les derniers résultats sur le plan du rendement du service du *Canadien* prouvent que les efforts que nous avons déployés dans le but d'optimiser l'utilisation de nos ressources et d'ajuster nos services à la demande du marché portent fruits. Au cours du quatrième trimestre de 2012, en novembre et en décembre, le taux d'achalandage de ce service a atteint 67 %, par rapport à 58 % pour la même période en 2011. Le nombre moyen de passagers par train est passé à 168 en 2012, comparativement à 148 en 2011. En 2012, ce service a connu une augmentation de 4,2 % en ce qui a trait à ses voyageurs-milles (nombre total de milles parcourus par tous les voyageurs) par rapport à 2011.