

# ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE 2018

## QUESTIONS ET RÉPONSES- Partie 3

---

En raison du grand nombre de questions reçues, les réponses seront publiées en phases. La partie 3 ne représente qu'une portion de toutes les questions reçues.

Le document ci-dessous contient toutes les questions envoyées à VIA Rail avant et pendant la diffusion web de l'Assemblée Publique Annuelle de 2018. Merci à tous ceux qui ont participé à la réunion et nous ont envoyé leurs questions.

Vous constaterez que nous avons regroupé les questions portant sur un même sujet. Nous avons également rétabli la grammaire et la syntaxe des questions. Dans ce document, vous trouverez toutes les questions et réponses sur les sujets suivants:

1. [Tarifs](#)
2. [Planification du réseau](#)
3. [Partenaires d'infrastructure et actionnaire](#)
4. [Train à Grande Fréquence](#)
5. [Nouvelle flotte](#)
6. [Marketing](#)
7. [Service en gare](#)
8. [Horaires](#)
9. [Liaisons](#)
10. [Services à bord](#)

## TARIFS

### Tarifs pour les aînés

1. **Pensez-vous avoir des prix spéciaux pour les gens de 65 ans et plus?**

**Il ne semble pas y avoir de différence entre le tarif pour adultes et le tarif pour personnes âgées. Pourquoi?**

**Pourquoi VIA n'offre-t-elle pas de tarifs spéciaux pour les aînés?**

**Pourquoi les aînés paient-ils le même prix que le reste des adultes?**

**Pouvez-vous envisager d'offrir de meilleurs rabais aux personnes âgées afin de les encourager à voyager en train?**

**Pourquoi n'offrez-vous pas de tarif réduit ou de rabais pour les aînés?**

VIA Rail offre aux voyageurs de 60 ans et plus un rabais de 10 % sur le tarif Économie Plus et le tarif ordinaire en classe Voiture-lits, ainsi que sur les produits Canrailpass.

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

2. **Et est-ce possible de faire de meilleurs rabais pour les aînés, d'autant plus que nous avons du temps?**

**Pourquoi n'y a-t-il pas un tarif plus réduit pour les aînés de 60 ans et plus, plus que seulement 10 %... au moins 25 %? Cela aiderait plusieurs personnes âgées à voyager et à visiter leurs proches plus souvent.**

VIA Rail offre aux voyageurs de 60 ans et plus un rabais de 10 % sur le tarif Économie Plus et le tarif ordinaire en classe Voiture-lits, ainsi que sur les produits Canrailpass.

En ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons. Réservez tôt pour obtenir le tarif Évasion, offert uniquement en ligne. Bénéficiez de nos offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions, ainsi que de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

**3. Pourquoi les billets pour un aîné voyageant en classe Affaires en dehors des heures de pointe sont-ils aussi chers, quel que soit le jour?**

**Avez-vous déjà pensé à offrir aux aînés un tarif raisonnable qui donnerait droit aux mêmes avantages qu'en classe Affaires?**

Il y a plusieurs options de tarifs en classe Affaires, et nous offrons des réductions en classe Affaires sur de nombreuses liaisons. Nous vous encourageons à réserver tôt vos billets pour avoir le plus d'options possible.

Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions, ainsi que de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

**4. Quand offririez-vous un tarif réduit pour les aînés un jour précis de la semaine?**

VIA Rail ne compte pas offrir de rabais associés à un jour de la semaine. Nous préférons proposer des tarifs réduits tous les jours, sur diverses liaisons. Par ailleurs, nous avons déjà les [Mardis à rabais](#), qui permettent aux voyageurs de profiter chaque mardi de tarifs réduits en fonction de la destination et de la période d'un voyage ayant lieu durant la semaine suivante.

**5. Pourquoi ne pas ramener le rabais deux pour un pour les voyageurs ayant plus de 65 ou 70 ans? Les personnes âgées ne peuvent plus conduire sur de longues distances, et elles seraient plus portées à prendre le train si les tarifs étaient plus raisonnables.**

**Pourquoi est-ce que VIA Rail a retiré son rabais pour les aînés « achetez un billet et obtenez-en un gratuitement ou à moitié prix »?**

**Pourquoi ne garde-t-on pas l'excellent programme pour les aînés de tarif ordinaire gratuit pour l'accompagnateur?**

Ce plan tarifaire a été abandonné il y a plusieurs années, au moment où l'on a introduit les tarifs Évasion, nos plus bas tarifs, pour toutes les liaisons. Par ailleurs, VIA Rail avait reçu des plaintes, car le rabais accompagnateur ne permettait pas aux personnes voyageant seules de faire des économies. Pour le moment, nous ne prévoyons pas de réinstaurer ce rabais.

- 6. À Winnipeg, il y a de nombreux programmes de rabais pour les personnes de 55 ans et plus. VIA Rail compte-t-elle offrir ce genre de rabais ici? J'aimerais faire un voyage long parcours ou de longue durée dans une cabine individuelle. J'ai toujours rêvé de traverser le pays en été grâce à un « laissez-passer » spécial donnant accès à une cabine individuelle.**

**Les voyages sur des trains de nuit avec couchettes seront-ils un jour assez abordables pour que les aînés puissent se les permettre?**

VIA Rail offre des tarifs réduits pour les voyageurs de 60 ans et plus. Le rabais s'applique aux produits Canrailpass.

Il faut cependant savoir que l'été est notre période la plus achalandée. Bien que nous offrions certains rabais durant cette période, nous encourageons les passagers soucieux du prix à voyager entre novembre et avril; ils profiteront ainsi de nos tarifs les plus bas en classe Voiture-lits. Nous vous recommandons aussi de consulter la [page Rabais en classe Voiture-lits Plus](#) pour voir les liquidations de dernière minute.

- 7. Je suis une personne âgée ayant un revenu fixe et je me souviens du Chemin de fer comme si c'était hier. J'aimerais savoir pourquoi vous ne pouvez pas offrir de gros rabais pour éviter que certains sièges restent vides.**

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

- 8. Ce serait une bonne idée d'offrir un rabais pour les aînés de 99 ans partout au Canada.**

Merci pour votre suggestion. VIA Rail n'a pas l'intention d'offrir ce genre de rabais pour le moment.

- 9. Y a-t-il des tarifs spéciaux pour les aînés voyageant seuls ou en groupe? Si oui, où se trouve l'information?**

**Y a-t-il des forfaits spéciaux pour les aînés (p. ex. voyages de groupe organisés pour les aînés)?**

Oui, nous offrons des tarifs réduits pour les aînés. Veuillez consulter la [page sur les aînés](#) à [viarail.ca](#).

### **Rabais pour les militaires**

- 1. Les membres de la famille d'un militaire peuvent-ils profiter de son rabais s'ils ne voyagent pas avec cette personne?**

**Je sais qu'en tant que vétéran des Forces canadiennes, j'ai droit à un rabais. Mais pourquoi mon mari ou ma famille ne peuvent-ils pas en profiter quand ils voyagent sans moi?**

Les militaires admissibles peuvent voyager au rabais avec leurs proches. Malheureusement, le programme ne s'applique pas aux proches qui voyagent seuls. Pour en savoir plus, consultez le [www.viarail.ca/forces-canadiennes](http://www.viarail.ca/forces-canadiennes).

- 2. Avez-vous un tarif spécial pour les militaires (et les vétérans)? Comment fait-on pour réserver les billets avec ce rabais? Je ne trouve jamais l'information en ligne.**

Le code de rabais se trouve sur notre site Web. Vous pourrez lire tous les détails, y compris la marche à suivre, au [www.viarail.ca/forces-canadiennes](http://www.viarail.ca/forces-canadiennes).

- 3. J'aimerais savoir pourquoi un membre ordinaire de la Légion qui est aussi un vétéran, mais n'a pas les pièces justificatives pour le prouver, ne peut pas simplement présenter sa carte de la Légion pour démontrer qu'il est militaire. Il me semble qu'une carte de la Légion indiquant que le membre a le statut ordinaire devrait suffire pour prouver l'admissibilité au rabais.**

Consultez le [www.viarail.ca/forces-canadiennes](http://www.viarail.ca/forces-canadiennes) pour en savoir plus sur le rabais, y compris les critères d'admissibilité et la marche à suivre pour vous en prévaloir.

- 4. Je possède une carte 1FC. Comment dois-je m'en servir?**

Consultez le [www.viarail.ca/forces-canadiennes](http://www.viarail.ca/forces-canadiennes) pour en savoir plus sur le rabais, y compris les critères d'admissibilité et la marche à suivre pour vous en prévaloir.

## Mardis à rabais

- 1. Pour les mardis à rabais, est-ce possible d'avoir plus de places à prix réduit entre Québec et Montréal?**

Nous offrons de nombreuses places à tarif réduit sur cette liaison chaque semaine dans le cadre des Mardis à rabais. Toutefois, il s'agit souvent des trains aux heures les moins populaires, car ils sont moins achalandés que les autres.

- 2. Il n'y a jamais de promotion « Mardis à rabais » pour le trajet de London, en Ontario, à Montréal, au Québec. C'est toujours de Toronto à Montréal. Pourriez-vous modifier cela cette année?**

Lors des Mardis à rabais, nous offrons des tarifs réduits sur chacune de nos liaisons fixes. De là, les passagers peuvent créer leur propre itinéraire en tirant parti des tarifs des Mardis à rabais afin d'obtenir les billets les moins chers pour chaque segment.

- 3. Pourquoi n'y a-t-il jamais de promotion pour Mont-Joli lors des Mardis à rabais? Depuis Montréal, il me coûterait moins cher d'aller à Halifax qu'à Mont-Joli. C'est insensé.**

En fait, lors des Mardis à rabais, nous offrons des tarifs réduits pour des trajets entre des gares intermédiaires sur cette liaison. Il se peut que ces tarifs ne soient pas annoncés dans la liste, mais si vous faites une recherche pour voir les disponibilités et les tarifs, les prix qui s'afficheront seront équivalents – voire inférieurs – à ceux des Mardis à rabais pour les longues liaisons.

- 4. Lors des Mardis à rabais, je ne trouve jamais le tarif de 39 \$ annoncé pour le trajet Ottawa – Toronto. Pourquoi?**

Nous ne savons pas pourquoi vous ne trouvez pas ce tarif; de nombreuses places sont offertes à ce prix sur la liaison Ottawa – Toronto. Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions, ainsi que de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

- 5. J'ai l'impression que le rabais est pour deux sièges seulement! C'est quasiment de la publicité mensongère, et je ne suis certainement pas impressionnée en tant que cliente.**

Nous n'avons aucune offre spéciale qui s'applique seulement à l'achat de deux sièges. Nous ne savons pas à quelle publicité vous faites allusion. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

- 6. Pourquoi limiter les spéciaux du mardi à cette journée de la semaine?**

**Peut-on profiter des tarifs des Mardis à rabais à tout moment de l'année?**

VIA Rail ne peut pas offrir chaque jour les tarifs des Mardis à rabais, car ceux-ci dépendent du nombre de sièges disponibles sur certains trajets du corridor Québec – Windsor dans la semaine suivante (ou dans les cinq semaines suivantes pour les trains longs parcours). Le tarif Évasion, notre plus bas tarif en ligne seulement, est offert tous les jours. Cela dit, les meilleurs tarifs Évasion sont ceux offerts les mardis.

- 7. Pourquoi est-ce que Brockville ne fait jamais partie des promotions du mardi?**

**Pourquoi n'offrez-vous jamais de tarifs réduits pour le trajet de Montréal à Brockville et vice-versa?**

Nous offrons des tarifs réduits pour Brockville lors des Mardis à rabais. Il se peut que ces tarifs ne soient pas annoncés dans la liste, mais si vous faites une recherche pour voir les disponibilités et les tarifs, l'offre qui s'affichera sera celle des Mardis à rabais.

- 8. Pourquoi les prix que l'on voit ne sont-ils pas les mêmes que ceux annoncés lors des aubaines du mardi?**

Les tarifs des Mardis à rabais sont des réductions spéciales qui dépendent du nombre de sièges disponibles sur certains trains. C'est pourquoi nous ne pouvons pas les offrir tous les jours. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

- 9. J'aimerais savoir pourquoi les billets de VIA Rail sont si chers et pourquoi je n'arrive pas à profiter des tarifs réduits des Mardis à rabais. Pouvez-vous revenir à un modèle de billets à prix fixes, toutes dates confondues?**

Chaque semaine, nous vendons des milliers de billets aux tarifs des Mardis à rabais. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

Nous ne vendons pas de billets sans indication de date à l'heure actuelle, et ce n'est pas dans nos plans. Cependant, les voyageurs souhaitant profiter d'un tarif fixe peuvent se procurer des laissez-passer pour trajets multiples, comme les cartes BizPak et Canrailpass.

- 10. Pourquoi les mardis-rabais ne peuvent-ils pas être appliqués aux corridors Jonquière –Montréal et Senneterre –Montréal?**

Chaque semaine, nous offrons des Mardis à rabais sur l'une de ces liaisons, parfois même les deux.

## Tarifs généraux

11. **Comment comptez-vous rester concurrentiels pour les tarifs économiques alors que les services d'autocar offrent un service semblable, souvent plus rapide, plus fréquent et surtout à un tarif souvent deux fois moins cher?**

**Pourquoi coûte-t-il beaucoup plus cher de prendre les trains de VIA Rail au Canada que de voyager avec Amtrak aux États-Unis?**

**Lorsque je planifie un voyage, je me renseigne toujours sur vos tarifs avant de choisir mon mode de transport. Malheureusement, je trouve souvent vos tarifs très, voire trop, élevés. Est-il possible de les diminuer ou d'offrir un service qui se comparerait davantage à celui des autres compagnies de transport en ce qui a trait au ratio de passagers, à la distance, au temps de déplacement, à la disponibilité, etc.?**

**Pour quelle raison les longs trajets sont-ils aussi dispendieux? C'est ma question.**

**Pourquoi les voyages en train au Canada ne sont-ils pas abordables? Cela nous encouragerait à visiter le pays.**

**Il ne coûte pas moins cher à VIA Rail de faire rouler une voiture vide qu'une voiture remplie de passagers. Pourquoi alors ne pas réduire les prix, histoire de remplir tous les sièges?**

**Pourquoi coûte-t-il si cher de voyager au Canada avec VIA Rail?**

**Comment justifiez-vous vos tarifs très élevés?**

**Pourquoi les billets de train sont-ils si chers?**

**Pourquoi avez-vous autant augmenté vos tarifs?**

**Comment comptez-vous faire du train un moyen de transport abordable, afin qu'il devienne le premier choix des gens sans qu'ils n'aient à comparer d'abord les prix avec ceux des autres moyens de transport?**

**Pourquoi les tarifs longs parcours ont-ils autant augmenté?**

**Pourquoi les billets Amtrak sont-ils très abordables, alors que ceux de VIA ne le sont pas du tout?**

**Pourquoi vos tarifs ne sont-ils pas plus concurrentiels?**

**Je viens de l'Europe et je trouve que le prix de vos billets de train est très élevé. Pourquoi est-ce ainsi?**

**VIA RAIL envisage-t-elle de baisser ses prix pour toutes les classes afin d'augmenter le nombre de passagers et d'être plus concurrentielle par rapport à tous les autres modes de transport?**

**Pourquoi coûte-t-il si cher de voyager en train au Canada?**

## **Comment comptez-vous faire pour proposer des tarifs plus abordables?**

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

### **12. Comment se fait-il que le trajet de Seattle à Tampa Bay en train Amtrak dans une voiture-lits coûte moins cher que le voyage de Vancouver à Winnipeg dans un train de VIA Rail?**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la destination, la classe et la période du voyage. Pour en savoir plus sur les tarifs d'une liaison, écrivez à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

### **13. Pourquoi l'aller-retour Brantford – Stratford est-il si cher?**

Les tarifs varient en fonction de la destination, de la classe et de la période du voyage. Dans ce cas-ci, le train doit passer par London ou par Toronto pour des raisons logistiques; les tarifs augmentent donc en conséquence.

### **14. Je vois souvent des trains de VIA Rail lorsque je me promène le long de l'avenue Wilkes à Winnipeg, et ils sont habituellement vides. Ne pourriez-vous pas réduire le prix des billets pour avoir plus de passagers?**

Les tarifs de VIA Rail sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la destination, la classe, la période du voyage ainsi que la capacité du train. Cependant, lorsqu'un train est peu en demande, les tarifs sont généralement moins élevés.

### **15. Pourquoi les billets de train pour se rendre à Vancouver et dans les Rocheuses sont-ils plus chers que les billets d'avion?**

Le train *Canadien* met quatre jours et quatre nuits à se rendre de Toronto à Vancouver. Il ne s'agit pas d'un simple voyage du point A au point B, comme c'est le cas pour le vol de quatre heures : le *Canadien* permet aux passagers de vivre une expérience hors pair, de se détendre, d'admirer la vue et de profiter d'un excellent service à la clientèle ainsi que de succulents repas à bord. Les voyageurs à petit budget peuvent se prévaloir de tarifs raisonnables durant la basse saison, sur les liaisons peu achalandées, en particulier de novembre à avril.

### **16. La première fois que j'ai voulu acheter un billet de VIA Rail, je me suis rendu à la gare de Kitchener. J'ai demandé deux billets pour adultes de plus de 60 ans pour un voyage aller-retour sur deux jours à LaSalle, au Québec. J'étais deux semaines d'avance. À la billetterie, on m'a dit que ça me coûterait plus de 500 \$. Pourquoi est-ce si cher?**

Les tarifs varient en fonction de la destination, de la classe et de la période du voyage. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

Dans tous les cas, plus vous réservez tôt, plus vous avez de chances d'obtenir un bas prix. Par exemple, vous pouvez profiter de notre tarif Évasion, offert uniquement en ligne. Il y a aussi les offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.



- 17. Comment justifiez-vous que les tarifs ont augmenté de 14 % ce printemps? Nous prenons souvent le train de VIA Rail de Chatham à Toronto, car nous aimons avoir un bon service sans tracas. Auparavant, le tarif réduit pour l'aller simple était de 38 \$, mais il est maintenant de 44 \$. Ma pension, elle, n'a pas augmenté de 14 %.**

VIA Rail cherche continuellement à mieux répondre aux besoins de ses usagers. Nous travaillons actuellement à équilibrer les tarifs dans l'ensemble de notre réseau pour qu'ils soient cohérents entre les villes et les gares voisines.

- 18. Pourquoi nous coûterait-il 10 350 \$ à moi et ma femme, deux aînés, de faire un voyage en cabine de Toronto à Vancouver cet été?**

Nous n'avons pas réussi à trouver de billets à ce prix dans notre système. Même durant la haute saison, les billets pour un voyage Toronto – Vancouver en classe Prestige, la classe la plus chère (et luxueuse), ne coûtent pas autant. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

Sachez toutefois que nous offrons des tarifs moins élevés dans d'autres classes du *Canadien*, de la classe Économie à la classe Voiture-lits Plus. Si vos dates de voyage sont flexibles, vous pouvez aussi profiter des réductions fréquentes annoncées sur la page Rabais en classe Voitures-lits Plus, ainsi que de nos offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

- 19. Pourquoi le tarif aller-retour Toronto – Windsor est-il si élevé?**

**Pourquoi le trajet partant de Toronto à 5 h 30 coûte-t-il si cher?**

Les tarifs de VIA Rail sont établis en fonction de la demande et de la capacité des trains. Pour profiter du meilleur tarif, vous avez avantage à réserver vos billets aussi tôt que possible.

- 20. Y a-t-il moyen de diminuer les tarifs? Ou avez des offres spéciales sur les trajets longs parcours transcanadiens?**

En ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons, y compris les trajets longs parcours. Nous offrons des tarifs réduits sur diverses liaisons au pays dans le cadre des Mardis à rabais. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

- 21. Cette année j'ai décidé d'aller de Québec à Montréal pour une fin de semaine de découverte. Pourquoi le trajet est-il si dispendieux, sans compter que le prix est très variable?**

En ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons. Réservez tôt pour obtenir le tarif Évasion, offert



uniquement en ligne; pour un aller simple de Québec à Montréal, ce tarif commence à aussi peu que 37 \$.

Bénéficiez également de nos offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

**22. Peut-on espérer une baisse des tarifs voyageurs sur grande distance (ex. : Montréal – Vancouver) en 2018? Ou bien un programme de tarifs très spéciaux à certaines dates sera-t-il offert aux membres?**

Nous vous conseillons de consulter notre page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#) et de voyager en basse saison pour profiter des meilleurs tarifs. Vous trouverez aussi d'autres rabais sur la page [Offres spéciales](#).

**23. Y a-t-il moyen d'offrir un rabais pour les familles afin que le train soit un moyen de transport plus intéressant financièrement que la voiture?**

**Serait-il possible de créer un laissez-passer « familial » mensuel qui permettrait à n'importe quel membre d'une même famille de voyager sur le segment Cobourg – Toronto?**

**Pouvez-vous s'il vous plaît rendre le train abordable pour les familles? Existe-t-il un laissez-passer familial? Sinon, serait-ce possible d'en offrir un, surtout durant la période estivale?**

**Croyez-vous que l'absence de tarifs abordables pour les familles nuit à l'achalandage de VIA? Comptez-vous y faire quelque chose?**

**Pourquoi, si je voyage avec ma famille de 6 personnes, n'y a-t-il pas de tarif spécial famille?**

Pour le moment, VIA Rail n'entend pas créer de laissez-passer familial, puisque nous offrons déjà un rabais pour les enfants. Cet été, comme lors des étés précédents, VIA Rail a offert un tarif spécial pour les enfants de 2 à 11 ans : leur billet en classe Économie ne coûtait que 15 \$. Le reste de l'année, il y a un rabais de 50 % pour les enfants de 2 à 11 ans, applicable au meilleur prix d'un billet adulte, tous tarifs en classe Économie confondus.

**24. La page « Rabais en classe Voitures-lits Plus » de votre site ne présente des tarifs réduits que pour les trains *Océan* et *Canadien*, et ce, dans les grandes villes. Pourquoi les résidents des petites localités où s'arrêtent ces trains doivent-ils payer plus cher, alors qu'ils parcourent une moins grande distance?**

Les offres pour la classe Voitures-lits sont variables. Elles visent les segments entre certaines gares où la demande est faible à des dates précises. Nous avons récemment inclus quatre nouveaux arrêts dans ces offres pour l'Est du pays, notamment Miramichi et Bathurst, au Nouveau-Brunswick. Pour en savoir plus, écrivez-nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**25. Pourquoi le trajet de Kingston à Toronto ou Montréal coûte-t-il souvent presque la même chose que celui de Toronto à Montréal?**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la demande de notre clientèle. Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

**26. À l'occasion, je prends le train de Woodstock, en Ontario, jusqu'à la gare Union de Toronto. Le billet de London à Toronto semble être moins cher que celui de Woodstock à Toronto. Pourquoi?**

Nous n'avons pas réussi à trouver une preuve de cela dans notre système, ce qui indique que c'est inexact. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

**27. Pourquoi vos tarifs sont-ils moins chers si on voyage d'Ottawa à Toronto que si on fait seulement une partie du trajet, par exemple de Belleville à Toronto?**

**Pourquoi le voyage de London à Aldershot est-il de même prix que celui de London à Toronto?**

Nous n'avons pas réussi à trouver une preuve de cela dans notre système, ce qui indique que c'est inexact. Les tarifs des segments reliant les gares intermédiaires sont équivalents ou inférieurs à ceux du trajet reliant les deux gares terminales. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

**28. Le mardi, vous offrez de gros rabais sur les billets. Mais j'ai remarqué qu'ils s'appliquent seulement aux voyages entre les grands centres urbains. Les localités rurales devraient aussi pouvoir profiter de tarifs réduits (p. ex. les trains partant de Smiths Falls, de Brockville ou de Belleville).**

En fait, nous offrons aussi des tarifs réduits pour les liaisons reliant des gares intermédiaires; ils sont même parfois plus avantageux que ceux des trajets reliant les deux gares terminales.

**29. Pourquoi ne peut-on pas profiter du tarif réduit si l'on embarque entre Ottawa et Toronto? Il me coûterait 163 \$ de prendre le train de la gare de Fallowfield à la gare d'Ottawa pour profiter du trajet Ottawa – Toronto au prix réduit de 29 \$.**

Les tarifs sont les mêmes, que vous partiez d'Ottawa ou de Fallowfield. Par contre, si vous ajoutez une correspondance qui nécessite un détour par la gare d'Ottawa, le tarif pourrait augmenter.

**30. Pourquoi paie-t-on le même prix pour se rendre de Toronto à Ottawa que pour se rendre de Kingston à Ottawa? Le tarif devrait varier selon la distance parcourue, non?**

**Pourquoi les tarifs de Montréal à Kingston sont-ils souvent aussi élevés, voire plus, que ceux de Montréal à Toronto?**

**Pourquoi est-ce que le prix d'un billet entre Ottawa et Kingston est le même qu'entre Ottawa et Toronto, bien que la distance soit bien moindre?**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la demande de notre clientèle. Souvent, il n'y a qu'une petite différence de prix entre les catégories les moins

chères, mais l'écart est beaucoup plus grand entre les catégories les plus chères. Par ailleurs, nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

**31. Comment VIA Rail peut-elle rendre les tarifs vers les petites destinations plus abordables et comparables au coût d'un voyage en auto, en tenant compte du fait que les gens qui voyagent en train doivent trouver un moyen de transport une fois à destination?**

Plus vous réservez tôt, plus vous avez de chances d'obtenir un bas prix. Par exemple, vous pouvez profiter de notre tarif Évasion offert uniquement en ligne, qui est très concurrentiel et abordable. Qui plus est, en ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons. Bénéficiez de nos offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

**32. Offrez-vous des tarifs de dernière minute (rabais) sur les billets non vendus à 48 heures de la date du voyage?**

**Par le passé, on pouvait faire des économies très intéressantes en réservant son billet au moins sept jours d'avance. Comptez-vous ramener ce système ou proposer d'autres mesures incitatives?**

Nous offrons des tarifs réduits dans le cadre des Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais. Plus vous réservez tôt, plus vous avez de chances d'obtenir un bas prix. Par exemple, vous pouvez profiter de notre tarif Évasion offert uniquement en ligne, qui est très concurrentiel et abordable. Qui plus est, en ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons.

**33. Y a-t-il des tarifs réduits pour les trains allant de Toronto à Port Hope ou Cobourg et de Montréal à Cobourg?**

Oui, nous offrons des rabais sur ces liaisons dans le cadre de nos plans tarifaires habituels. Pour profiter des meilleurs tarifs, vous avez avantage à réserver le plus tôt possible.

**34. Bonjour. Quand offrez-vous le rabais de 50 % pour les voyages transcanadiens? J'aimerais beaucoup en profiter de nouveau, mais je n'ai jamais revu cette promotion.**

**Offrirez-vous à nouveau votre rabais annuel de 50 %?**

**Pourquoi ne faites-vous pas de ventes à moitié prix?**

**Comment se fait-il que vous n'offriez plus de réductions de 50 % aussi souvent qu'avant?**

**Ferez-vous encore des rabais de 25 à 50 % en classe Voiture-lits Plus, comme vous en faites pour la classe Économie?**

**Pourquoi VIA n'offre-t-elle plus d'excellents rabais sur les voyages transcanadiens comme elle le faisait auparavant (il y a à peu près cinq ans)?**

**Pouvons-nous espérer revoir des promotions de 50 % de rabais en classe voiture-lits à certains moments de l'année, comme c'était le cas par les années passées (ex. : St-Valentin, Black Friday)?**

Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions. Nous ne savons pas toujours à quel moment les offres seront annoncées, et elles ne sont généralement pas connues avant le début de la période de réservation. Nous vous conseillons aussi de consulter la page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#) et de profiter du tarif Évasion pour obtenir le meilleur prix possible.

**35. Comment obtenir le meilleur prix pour un voyage durant une fin de semaine prolongée?**

**Quel est le meilleur moment pour acheter son billet afin d'avoir le plus bas prix possible?**

Nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible pour profiter de notre tarif Évasion, offert uniquement en ligne, et de voyager hors des heures d'achalandage. Il y a aussi les offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

**36. Comment se fait-il que lorsqu'on réserve tôt, mais que le tarif baisse durant la semaine précédant le voyage, on ne puisse pas se faire rembourser la différence?**

Comme c'est généralement le cas dans l'industrie du voyage, plus le prix est bas, plus il y a de restrictions concernant les remboursements et les échanges. Les voyageurs qui pensent modifier leurs projets de voyage, pour quelque raison que ce soit, devraient opter pour un tarif leur donnant une plus grande flexibilité.

**37. Pourquoi y a-t-il sept tarifs différents pour un même billet? En une semaine, le prix d'un aller simple de Toronto à Sarnia est passé de 44 \$ en ligne à 120 \$ à la billetterie.**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la demande de notre clientèle. Pour profiter du meilleur tarif, réservez le plus tôt possible et voyagez hors des heures d'achalandage.

**38. Pourquoi n'offrez-vous pas un laissez-passer pour les étudiants et les aînés, dans le même genre que votre carte Banlieue, qui serait valide pendant, disons, 90 jours ou même un an, plutôt que seulement 30 jours?**

Nous avons la Carte-voyage étudiant illimitée, qui peut être utilisée toute la session, soit environ 90 jours, ainsi que la carte VIA 6 pak pour les jeunes, qui expire après un an. Quant aux personnes âgées, elles peuvent se procurer la Canrailpass, qui offre plusieurs options, notamment des voyages illimités pendant 60 jours.

**39. À quand le tarif étudiant pour tous, comme pour les nouvelles mesures de la STM? Je suis étudiante, mais comme je suis âgée de 35 ans, je n'ai pas le droit à ce**

**tarif... Pourtant, j'ai beaucoup plus de responsabilités qu'un étudiant de 25 ans et moins.**

**Peut-on profiter du tarif étudiant même si l'on est seulement étudiant à temps partiel?**

VIA Rail offre un tarif réduit pour les jeunes de 12 à 25 ans et pour les étudiants de 26 ans et plus détenant une carte ISiC valide. Tout étudiant à temps plein, quel que soit son âge, a droit aux produits et aux tarifs pour les jeunes, pourvu qu'il possède une carte ISiC. Les étudiants ayant une carte ISiC peuvent aussi profiter de notre Carte-voyage étudiant illimitée.

**40. Pourquoi n'y a-t-il pas de tarifs réduits ou d'offres spéciales pour les enseignants et les élèves effectuant un voyage éducatif (par exemple, une classe d'éducation civique de Windsor qui irait visiter l'Assemblée législative à Toronto)?**

VIA Rail offre des tarifs spéciaux pour les groupes de 10 passagers ou plus, ainsi qu'un tarif pour les congrès et les conférences, destiné aux groupes de 50 passagers ou plus.

**41. Quand proposerez-vous un forfait de voyage plus abordable pour les gens qui souhaitent explorer les petites villes de la Colombie-Britannique?**

Le tarif Évasion constitue une option abordable pour toutes les liaisons du réseau de VIA Rail. Nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible pour profiter de ce tarif, offert uniquement en ligne, et de voyager hors des heures d'achalandage. Il y a aussi les offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

**42. Pourquoi le prix change-t-il constamment pour une même liaison?**

Les tarifs ne changent pas souvent, mais comme c'est généralement le cas dans l'industrie du voyage, nos rabais dépendent de la disponibilité (demande) et peuvent varier d'un train et d'une date à l'autre.

**43. Pourquoi VIA Rail ne propose-t-elle pas systématiquement la « classe Affaires » sur les liaisons en tous genres?**

Les billets en classe Affaires ont toujours été principalement en demande dans le corridor Québec – Windsor, où beaucoup de passagers effectuent de courts trajets.

**44. De plus en plus, les compagnies aériennes (comme Air Canada rouge) privilégient le modèle des vols à bas prix. VIA Rail ne pourrait-elle pas proposer elle aussi une option à bas prix? Serait-elle en mesure d'offrir des tarifs avantageux et un service ferroviaire de base pour les liaisons très achalandées (corridor Québec – Windsor)? Les trains économiques sont-ils l'avenir de VIA Rail?**

Notre tarif Évasion offert en ligne a été pensé pour les voyageurs à petit budget. Pour profiter des meilleurs tarifs, vous avez avantage à réserver le plus tôt possible.

**45. Comptez-vous offrir à nouveau le tarif « Express », comme vous l'avez fait durant de nombreuses années, avant d'éliminer cette option il y a trois ou quatre ans?**

Les Aubaines express de VIA Rail ont été remplacées par les offres des Mardis à rabais sur les tarifs en classe Économie. Nous avons continué à les offrir pour la classe Voiture-

lits, mais ces aubaines sont maintenant présentées sur la page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#).

**46. Pourquoi les Canadiens doivent-ils payer le même prix que les touristes pour voyager sur un chemin de fer qui se trouve au Canada?**

Les tarifs de VIA Rail ne sont pas basés sur le lieu de résidence ou la nationalité des passagers.

**47. Pouvez-vous offrir un rabais aux clients qui recommandent vos services (rabais pour la personne faisant la recommandation)?**

VIA Rail n'offre pas de réduction spéciale pour les recommandations.

**48. Les tarifs ont-ils augmenté de 5 à 10 dollars?**

Nous ajustons les tarifs à l'occasion, en fonction de nombreux facteurs, comme la demande sur le marché. Il se peut donc que le prix du billet pour certaines liaisons ait augmenté.

**49. À quelle fréquence offrez-vous des tarifs réduits en classe Affaires (première classe) pour les trains Ottawa – Toronto?**

Nous offrons des tarifs réduits en classe Affaires tous les jours, selon la demande.

**50. C'est très frustrant lorsque VIA Rail augmente ses tarifs ou qu'il y a une hausse du coût des billets durant les Fêtes ou lors d'une longue fin de semaine. Pourquoi VIA Rail n'a-t-elle pas de tarifs fixes abordables pour les trajets entre villes voisines, comme Toronto – Ottawa et Ottawa – Montréal (et vice-versa)?**

Comme c'est généralement le cas dans l'industrie du voyage, les tarifs augmentent en fonction de la demande. Pour profiter des meilleurs tarifs, vous avez avantage à réserver le plus tôt possible.

**51. Au lieu d'avoir des tarifs qui fluctuent selon l'achalandage, pourquoi ne pas avoir des tarifs fixes?**

**Pourquoi les prix varient-ils?**

**J'aimerais comprendre la variation de prix pour une même destination selon la période de l'année. Pouvez-vous fournir des explications détaillées, si une telle variation il y a? Merci.**

**Pourquoi le prix des billets n'est-il pas constant? Pour un même trajet, à la même heure et dans la même classe, le billet peut coûter entre 29 et 50 \$ selon le jour où il est acheté et d'autres facteurs inconnus.**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, notamment la demande. Un modèle de tarifs fixes ferait en fait monter le prix de la plupart des billets. Pour profiter des meilleurs tarifs, vous avez avantage à réserver le plus tôt possible.

**52. Pourriez-vous fournir une ventilation détaillée du coût d'un trajet, segment par segment, en comparant les tarifs de la classe Économie et de la classe Affaires?**

Veillez consulter notre site Web pour connaître les tarifs en vigueur pour toutes les classes et destinations.



**53. Pourquoi n'y a-t-il pas de rabais ou de tarif spécial pour le trajet Oshawa – Cornwall?**

En fait, nous offrons de nombreuses promotions pour cette liaison, notamment dans le cadre des Mardis à rabais. Nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions.

**54. L'aller-retour de Toronto à Vancouver est beaucoup moins cher que celui de Sudbury à Vancouver. Or, Sudbury est sur le chemin. VIA pourrait-elle offrir un avantage aux voyageurs partant de Sudbury, comme le remboursement du billet d'avion (Porter) ou d'autobus (Ontario Northland), afin qu'ils puissent se rendre à Toronto et monter dans le même train?**

Malheureusement, certaines restrictions techniques empêchent VIA Rail d'offrir pour le moment des tarifs spéciaux entre toutes les combinaisons de gares. Nous travaillons actuellement à résoudre ce problème et étudions diverses options afin d'offrir la meilleure expérience possible à nos clients.

**55. Pourquoi n'a-t-on jamais accès au tarif réduit lorsqu'on achète un billet à bord du train? Y a-t-il un moment plus avantageux pour faire une réservation à meilleur prix?**

Si vous achetez un billet à bord d'un train, vous devez payer le plein prix. Pour profiter des meilleurs tarifs, nous vous conseillons de vous procurer vos billets le plus tôt possible.

**56. Offrez-vous de gros rabais pour les trains allant à Oakville, Clarkson ou Port Credit la fin de semaine? Si oui, à quel moment?**

Les trains de VIA Rail ne desservent pas Clarkson et Port Credit. Ce sont les trains GO Transit qui se rendent dans ces localités.

**57. Pourquoi le train quittant Alexandria à 7 h 22 coûte-t-il plus cher qu'avant? Auparavant, le prix était le même que pour le train de 10 h 22.**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la destination, la classe et la période du voyage. Pour profiter des meilleurs tarifs, vous avez avantage à réserver le plus tôt possible. Sans plus de détails, il nous est difficile de répondre à votre question. Prière d'envoyer plus d'information à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) pour que nous puissions vous donner une réponse détaillée.

**58. Comment se fait-il que lorsque je réserve un trajet dont un segment est visé par une promotion (par exemple, si je voyage de Windsor à Montréal et qu'il y a une réduction pour le segment Windsor – Toronto), le prix total du billet ne tienne pas compte du rabais?**

Le système de réservation de VIA Rail ne divise pas les trajets en segments pour trouver le plus bas prix. Par contre, s'ils le souhaitent, les clients peuvent acheter deux billets distincts pour profiter d'un plus bas tarif pour chaque segment.

**59. VIA Rail ne pourrait-elle pas offrir des laissez-passer comme en Europe, afin que les usagers puissent voyager quand et où ils le veulent?**

**Pourquoi est-ce que VIA n'offre pas de laissez-passer « Canada Rail », à l'instar de l'excellent système Eurail Pass?**



VIA Rail propose de nombreux laissez-passer, y compris les produits Canrailpass. Pour en savoir plus, consultez notre [site Web](#).

**60. Pourquoi punissez-vous vos clients (en les faisant payer plus cher) lorsqu'ils achètent un billet peu de temps avant la date de départ ou – pire encore – à la dernière minute?**

VIA Rail est reconnaissante envers ses clients et tient à les satisfaire. Les tarifs varient en fonction de la destination, de la classe, de la période du voyage et de la disponibilité, laquelle diminue habituellement à l'approche de la date de départ. Dans l'industrie du voyage, il est pratique courante de toujours offrir de plus bas tarifs aux voyageurs prévoyants qui achètent leurs billets à l'avance.

**61. Offrirez-vous des billets à 15 \$ pour les enfants cette année?**

**Reverrons-nous un jour le prix spécial de 10 \$ par enfant?**

Oui, nous avons encore une fois offert un tarif spécial de 15 \$ pour les enfants cet été (il a toujours été de 15 \$, et non de 10 \$). Pour en savoir plus, consultez notre site Web : <https://www.viarail.ca/fr/tarifs-et-forfaits/voyages-famille>.

**62. Pourquoi votre politique pour les décès prévoit-elle seulement un remboursement de 10 %?**

Notre politique se compare à celle de la plupart des autres transporteurs. D'ailleurs, de nombreuses compagnies de transport n'offrent même plus de réduction aux voyageurs qui se déplacent pour des services funéraires, mais VIA Rail, elle, a continué de le faire.

**63. Serait-il possible de proposer un laissez-passer valide pendant 30 jours ou plus?**

Nos laissez-passer sont pensés pour répondre aux besoins de la majorité des passagers. Pour qu'un laissez-passer soit valide pendant une longue période, il faudrait le vendre à un prix très élevé. Sachez cependant que nous offrons déjà certaines options à long terme, comme la Canrailpass, la Carte estivale Jeunes, la Carte-voyage étudiant illimitée, la carte VIA 6 pak pour les jeunes et les forfaits BizPak.

**64. Pourquoi ne peut-on pas entrer son numéro CAA en ligne pour profiter du rabais de 10 %?**

Vous pouvez fournir votre numéro CAA en ligne en utilisant le portail conçu à cet effet. Vous devrez confirmer le numéro de votre carte de membre CAA avant de profiter du rabais. Pour réserver votre billet, rendez-vous à l'adresse <https://www.viarail.ca/fr/tarifs-et-forfaits/offres-speciales/caa>.

**65. Je voyage de Jacquet River à Montréal environ six à huit fois par année en classe économique. Pourquoi VIA Rail n'offre-t-elle pas au moins un trajet dans une voiture avec couchettes?**

Nous offrons des tarifs réduits en classe Voitures-lits sur la plupart des liaisons. Nous vous conseillons de consulter notre page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#) et de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions.

**66. Pourquoi coûte-t-il si cher de voyager de Kingston, en Ontario, à Montréal, au Québec, alors qu'il y a des sièges disponibles? Au lieu d'attirer des clients, vous les découragez. J'ai fini par acheter un aller simple de Kingston à Montréal, et un**

**billet de retour Montréal – Toronto en première classe, qui était moins cher que celui pour Kingston.**

Les tarifs Évasion, qui sont nos tarifs les moins chers et sont offerts pour la plupart des trains, permettent à tous les voyageurs de faire des économies intéressantes. De plus, nous proposons des tarifs réduits toutes les semaines dans le cadre de nos Mardis à rabais. Cela dit, sachez que les tarifs varient en fonction de l'offre et la demande, de la capacité, de l'heure de départ et du moment de la réservation (réservez tôt pour avoir un meilleur prix).

**67. Existe-t-il un forfait spécial permettant aux passagers des trains de VIA Rail de profiter des tarifs promotionnels même en s'arrêtant quelque part en chemin vers la destination finale, puis en reprenant le trajet quelques jours plus tard?**

Oui, toutes les catégories tarifaires de VIA Rail permettent aux voyageurs de faire un arrêt en cours de route sans frais. Pour en savoir plus, consultez [cette page](#).

**68. Avez-vous pensé à offrir un laissez-passer à un prix raisonnable pour les adultes qui voyagent souvent avec VIA Rail?**

Oui, nous offrons de nombreux laissez-passer. Nous vous invitons à consulter la page à ce sujet sur notre site Web : <https://www.viarail.ca/fr/tarifs-et-forfaits/cartes-voyages>.

**69. Dans le Sud de l'Ontario, les tarifs de VIA Rail sont beaucoup plus élevés que ceux du GO train. Qu'est-ce qui explique cette différence de prix?**

GO Transit est une commission de transport régionale. Bien que les services et les tarifs de VIA Rail soient intéressants pour les navetteurs, nous sommes une société nationale assurant des liaisons intervilles; nous avons donc une clientèle différente.

**70. Pourquoi ne pas adopter un modèle de tarifs fixes afin d'encourager les gens à prendre le train? Je ne sais jamais si mon aller-retour de London à Oakville me coûtera 66 \$ ou 110 \$, pour le même service. Par contre, il me coûte toujours le même nombre de points : 1 100.**

Les tarifs fixes entraînent généralement des prix élevés : c'est pourquoi il ne s'agit pas d'un modèle utilisé couramment dans l'industrie du voyage (sauf pour les services de navette et de transport en commun). Plus vous achetez votre billet tôt, plus le tarif est susceptible d'être bas.

**71. Au départ, VIA Rail et Amtrak proposaient un laissez-passer permettant de voyager partout en Amérique du Nord. Comptez-vous l'offrir à nouveau?**

Ce laissez-passer a été aboli à la demande d'Amtrak, étant donné que la demande était très faible et que cela ne cadrait plus avec son modèle d'affaires ou son offre de laissez-passer. Nous ne prévoyons pas l'offrir à nouveau.

**72. En 2012, j'ai voyagé de Toronto à Vancouver dans une cabine individuelle pour moins de 600 \$. Comment se fait-il que même avec un soi-disant rabais, ce voyage coûte aujourd'hui de 1 200 \$ à 1 400 \$? Pourquoi n'offrez-vous pas de vrai tarif réduit de dernière minute, à l'occasion, pour remplir les cabines et les couchettes?**

Le billet à 600 \$ était fort probablement une réduction exceptionnelle offerte pour des raisons stratégiques à l'époque. Actuellement, notre plus bas tarif pour un voyage de Toronto à Vancouver dans une cabine individuelle est de 1 133,50 \$ avant taxes durant la basse saison (novembre à avril). Notre option la moins chère durant cette période

serait une couchette du haut à 732 \$ avant taxes. Ces deux tarifs font partie des Rabais en classe Voiture-lits Plus, et s'appliquent généralement aux trains partant dans les six prochaines semaines. Sachez que VIA Rail offre déjà des rabais de dernière minute. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page [Offres spéciales](#).

**73. Sur le *Canadien*, lorsqu'il reste des cabines vides le jour du départ, pourquoi ne sont-elles pas offertes à prix réduit, un peu comme les bateaux de croisière donnent des rabais considérables sur les billets de dernière minute?**

Nous n'avons pas de rabais de dernière minute; par contre, nous offrons des surclassements aux passagers du train aux mêmes tarifs qu'à la billetterie. Nous avons constaté que les offres de dernière minute ne stimulent pas les ventes de voyages longs parcours. Pour obtenir les meilleurs tarifs du *Canadien*, nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible.

**74. Êtes-vous en mesure d'offrir des tarifs concurrentiels par rapport aux tarifs aériens?**

Tout comme les transporteurs aériens, VIA Rail offre différentes options tarifaires qui varient en fonction de la classe, de la date et de l'heure du voyage, ainsi que du moment de la réservation. Souvent, nos tarifs pour certaines liaisons sont plus avantageux qu'un vol.

**75. J'habite à Trenton, qui n'est qu'à 90 minutes de Toronto. Il est donc possible d'aller travailler ou visiter des clients là-bas quelques jours par semaine. Toutefois, le coût du billet constitue un obstacle. Y a-t-il moyen de rendre les tarifs plus abordables pour les navetteurs?**

En fait, VIA Rail offre déjà une carte Banlieue très concurrentielle, qui permet de faire 20 allers simples (dans n'importe quelle direction). Elle se vend 431 \$, ce qui revient à seulement 21,55 \$ par trajet (en date du 19 juin 2018).

**76. VIA Rail pourrait-elle offrir des tarifs réduits la fin de semaine pour les trains de London à Toronto et de London à Montréal?**

Les tarifs Évasion, qui sont nos tarifs les moins chers et sont offerts pour la plupart des trains, permettent à tous les voyageurs de faire des économies intéressantes. De plus, nous offrons de bas tarifs chaque semaine dans le cadre des Mardis à rabais. Pour faire le plus d'économies possible, vous pouvez combiner les tarifs des Mardis à rabais pour le segment de London à Toronto et celui de Toronto à Montréal.

**77. Pourquoi les tarifs sont-ils si élevés dans les secteurs qui ne sont pas desservis par les trains et les autobus GO (p. ex. Cobourg et Port Hope)? Si vous en faisiez des gares adaptées aux navetteurs, je parie que votre achalandage augmenterait radicalement.**

GO Transit est une commission de transport régionale. Bien que les services et les tarifs de VIA Rail soient intéressants pour les navetteurs, nous sommes une société nationale assurant des liaisons intervilles; nous avons donc une clientèle différente avec des besoins différents. Cela dit, nous offrons des laissez-passer pour Cobourg et Port Hope. Pour en savoir plus, consultez notre [site Web](#).

## **78. Pourquoi y a-t-il un nombre limité de billets au tarif Évasion?**

Notre tarif Évasion offre une réduction aux passagers qui réservent tôt. Toutefois, conformément à la pratique habituelle dans l'industrie du voyage, il n'y a qu'un nombre limité de billets à tarif réduit.

## **79. À quand le rabais lorsque l'on voyage le jour de son anniversaire?**

VIA Rail ne prévoit pas offrir une promotion de ce genre pour le moment.

## **80. Que se passerait-il si VIA Rail diminuait ses tarifs? La baisse de revenus serait-elle compensée par l'augmentation de l'achalandage?**

Nous appliquons déjà cette logique pour déterminer combien de billets au rabais seront offerts sur chaque train et trajet.

## **81. Offrirez-vous encore le tarif Évasion l'an prochain?**

Nos plans tarifaires peuvent toujours être modifiés, mais nous ne prévoyons pas de changer la structure tarifaire de base dans les prochains mois.

## **82. Pourquoi ne pas offrir un trajet gratuit en classe Affaires après 25 voyages en train? Vous récompenseriez ainsi les grands voyageurs et leur permettriez de découvrir la première classe, qu'ils n'ont peut-être jamais essayée auparavant.**

Notre programme VIA Préférence récompense déjà les grands voyageurs en leur permettant d'échanger leurs points contre des voyages, que ce soit en classe Affaires ou en classe Économie.

## **83. Pourquoi le prix d'un billet en classe Affaires est-il le même que l'on voyage à bord d'un vieux train ou d'un train moderne?**

Nos tarifs sont établis en fonction de l'expérience que nous offrons aux passagers à bord du train, et non en fonction du modèle de matériel roulant.

## **84. Est-ce que nous pouvons espérer plus de rabais pour Drummondville – Québec (la gare du Palais), car nous aimons le Vieux-Québec et nous aimerions nous y rendre plus souvent à moindre coût?**

En ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons. Par exemple, réservez tôt pour profiter du tarif Évasion, offert uniquement en ligne; pour un aller simple de Drummondville à Québec, ce tarif commence à aussi peu que 31 \$. Il y a aussi nos offres Mardis à rabais sur diverses liaisons au pays. Enfin, nous vous suggérons de [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et de consulter la page sur nos [offres spéciales](#) pour voir d'autres rabais.

## **85. Pour un aller-retour genre Montréal – Québec, pourquoi payons-nous un tarif différent pour aller et revenir?**

La structure tarifaire de VIA Rail est basée sur les allers simples, et non sur les aller-retour. Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, notamment la date et l'heure du trajet ainsi que la demande; c'est pourquoi le prix peut différer selon la direction.

**86. Pourquoi, lors de vos soldes de sièges, n'y a-t-il pas de sièges à prix réduits réservés spécifiquement pour les gens qui font le voyage Kingston – Ottawa/Kingston – Toronto? Pourquoi devons-nous faire concurrence aux gens qui voyagent des deux « terminus » afin de les avoir?**

Les tarifs réduits (comme ceux offerts dans le cadre des Mardis à rabais) s'appliquent aussi aux segments entre les gares intermédiaires de cette liaison. Il se peut que ces tarifs ne soient pas annoncés dans la liste, mais si vous faites une recherche pour voir les disponibilités et les tarifs, les prix qui s'afficheront seront équivalents – voire inférieurs – à ceux des Mardis à rabais pour les longues liaisons.

**87. Pourquoi, quand on réserve avec anticipation pour profiter de tarifs plus bas, nous met-on toujours dans le dernier wagon?**

L'assignation des places dépend de plusieurs variables, comme le point de départ et la destination du passager. Par contre, il n'y a aucun lien entre le siège assigné et le tarif payé pour le billet ou le moment de l'achat. Si un passager souhaite changer de siège, il peut communiquer avec le Centre clients VIA.

**88. Pourquoi le tarif Québec – Montréal, classe Affaires, est-il si élevé?**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la demande de notre clientèle. Nous offrons des tarifs réduits en classe Affaires pour cette liaison, et les grands voyageurs peuvent économiser encore plus en se procurant une carte BizPak ordinaire ou transférable. Nous vous invitons aussi à [vous abonner à notre infolettre](#) pour connaître les prochaines promotions et à devenir membre du programme VIA Préférence, qui récompense les grands voyageurs avec des points échangeables contre des trajets en classe Affaires ou en classe Économie.

**89. Pourquoi, à la gare de Sainte-Foy, ne pouvons-nous pas avoir les mêmes tarifs qu'à la gare du Palais pour aller à Montréal?**

Habituellement, le prix des billets à partir des gares de banlieue est le même que pour les gares du centre-ville. C'est le cas à Québec, à Montréal, à Ottawa et à Toronto. Vous devriez donc payer la même chose pour les trajets de Sainte-Foy à Montréal et de Québec à Montréal. Si vous éprouvez des problèmes, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle pour obtenir de l'aide avec la réservation.

**90. Est-ce possible d'avoir plus de disponibilités et de rabais pour les voyages Québec – Ottawa?**

Nous offrons un plus grand nombre de billets au rabais pour les trains peu achalandés. En ayant des dates de voyage flexibles, vous aurez beaucoup d'occasions de profiter du plus bas tarif sur de nombreuses liaisons.

**91. Pourquoi les trajets de nuit entre des destinations canadiennes coûtent-ils plus cher que des liaisons de distance semblable entre plusieurs pays européens?**

Nous ne pouvons pas nous prononcer sur les modèles de tarification des chemins de fer situés à l'extérieur du Canada, car trop de facteurs entrent en jeu, notamment l'achalandage, le type de matériel roulant et la demande sur le marché.

**92. Comptez-vous offrir des tarifs réduits pour deux adultes voyageant ensemble?**

Nous n'offrons actuellement aucun tarif pour compagnons de voyage.

**93. Pouvez-vous s'il vous plaît ajouter Chatham, en Ontario, à la liste des destinations visées par les promotions? Sinon, pourquoi?**

Certaines offres des Mardis à rabais s'appliquent aux gares intermédiaires de cette liaison, notamment aux trains au départ et en direction de Chatham. Il se peut que ces tarifs ne soient pas annoncés dans la liste, mais si vous faites une recherche pour voir les disponibilités et les tarifs, les prix qui s'afficheront seront équivalents – voire inférieurs – à ceux des Mardis à rabais pour les longues liaisons.

**94. Serait-il possible de considérer un tarif spécial pour les « commuters » Sainte-Foy – Montréal?**

VIA Rail ne considère pas qu'un aller-retour de plus de 6,5 heures en une journée fasse partie de son « marché des navetteurs ». Cela dit, nous offrons certaines options pour les grands voyageurs, comme la carte BizPak, qui permettent de voyager à coût moindre.

**95. Merci d'avoir mis les aubaines disponibles à l'année en classe voiture-lits. Par contre, depuis ce temps, il n'est plus possible de réserver de chambres doubles avec douche sur l'Océan dans le cadre de ces aubaines, ce qui fait que nous faisons beaucoup moins de voyages sur ce segment qu'auparavant. Serait-il possible de réinstaurer la possibilité de réserver à ce tarif privilège des chambres doubles avec douche sur l'Océan?**

Merci de votre suggestion. Nous étudierons peut-être cette possibilité à une date ultérieure.

**96. Pourquoi ne pas offrir quelques promotions (tarifs de basse saison) durant l'été pour les gens de la région? Ce serait sympa.**

Nous vous invitons à consulter la page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#), où vous trouverez des tarifs de liquidation pour les voyages de dernière minute. Ces offres varient selon la région et la période de l'année.

**97. Pourquoi n'y a-t-il jamais de rabais pour les trains partant de la Saskatchewan?**

Nous offrons des rabais pour toutes nos destinations au Canada. Par exemple, nous avons en ce moment des tarifs réduits pour les trains avec couchettes en partance et à destination de Saskatoon. Vous trouverez tous les détails sur la page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#).

**98. Je fais chaque semaine la navette entre Chatham et Toronto. Jusqu'au début de l'année 2018, le meilleur tarif aller-retour était de 76 \$ avant taxes. Puis, quelque part en mars, le meilleur tarif aller-retour est passé à 96 \$ avant taxes. Comment expliquez-vous cette hausse de 26,3 %?**

En raison de la forte demande, le modèle de tarification pour Chatham a changé. Auparavant, notre stratégie de prix était alignée sur celle de London, mais elle se base maintenant plutôt sur celle de Windsor.

**99. Pourquoi le prix du billet de Halifax à Moncton a-t-il doublé?**

Nos tarifs pour la liaison Halifax – Moncton sont concurrentiels par rapport à ceux de Maritime Bus et n'ont pas doublé dans la dernière année. Nous avons fait des ajustements tarifaires en fonction de la valeur de marché et de la compétition, notamment celle de Maritimes Bus.



### 100. Y a-t-il parfois des offres au début de l'automne?

Nous avons toujours des promotions à venir, y compris celles des Mardis à rabais chaque semaine. Toutefois, elles ne sont généralement pas connues avant le début de la période de réservation. Nous vous conseillons de consulter la page [Rabais en classe Voitures-lits Plus](#) et d'acheter vos billets tôt pour profiter du tarif Évasion, offert uniquement en ligne.

### 101. Je crois qu'un billet « ouvert », valable pour n'importe quel trajet, serait très intéressant pour les personnes âgées et les étudiants, pourvu qu'on en fasse la promotion. Est-ce que VIA Rail envisage d'offrir ce type de billet?

Nous n'offrons pas de billets ouverts pour le moment. Cependant, nos [diverses cartes-voyages](#) peuvent répondre aux besoins de ces passagers, car elles offrent un prix fixe pour la plupart des trains dans une région en particulier.

### 102. Pourquoi n'existe-t-il pas de forfait sans date d'expiration, autre que pour les étudiants?

Nos laissez-passer destinés aux étudiants et aux jeunes sont bons pour de longues périodes : la carte VIA 6 pak pour les jeunes est valide durant un an, tandis que la Carte-voyage étudiant illimitée l'est pendant 90 jours. Pour le moment, nous n'avons pas l'intention de prolonger la durée de ces laissez-passer.

## PLANIFICATION DU RÉSEAU

### Corridor Québec – Windsor

#### 1. Pourquoi le train n° 15 ne peut-il pas arriver plus tôt à Montréal?

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à des tiers, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces sociétés ferroviaires hôtes. En raison du trafic du matin sur la voie ferrée, il est actuellement impossible d'arriver plus tôt en gare sans compromettre la qualité du service.

#### 2. Comment pourriez-vous revoir les horaires pour que les trains circulent à une vitesse constante et que les déplacements soient aussi rapides qu'en voiture (voire plus, si les trains atteignaient leur vitesse maximale)? Serait-il possible de régulariser les horaires et d'indiquer clairement les correspondances avec d'autres moyens de transport, de sorte que le train devienne une solution viable à la voiture? (À titre d'info : J'habite à Québec, et je parle de toutes les lignes, sauf de celles entre Toronto, Ottawa et Québec.)

La vitesse de nos trains de passagers dépend de la circulation ferroviaire en général et de l'état de l'infrastructure. Si celle-ci n'est pas entretenue selon les normes prescrites pour le transport de passagers à des vitesses élevées, nous devons réduire notre vitesse. De plus, les conditions météorologiques extrêmes (le froid en hiver et la chaleur en été) nuisent à l'état des rails; pour des raisons de sécurité, nous devons donc réduire la vitesse des trains. En ce qui concerne la clarté des correspondances, nous avons



plusieurs partenaires de transports intermodaux dans l'ensemble du Canada. Pour en savoir plus, consultez la [liste de nos partenaires](#).

- 3. Avant, le train de la liaison Montréal – Ottawa partait directement vers Ottawa à 17 h. Maintenant, il part 10 minutes plus tôt en direction inverse. Pourquoi ne pas changer de direction quand le train est vide, puis revenir à la gare de Montréal? Comme ça, je pourrais de nouveau embarquer à 17 h et partir dans la bonne direction.**

Le train de Montréal à Ottawa doit faire demi-tour avant son arrivée à Montréal ou après son départ. C'est pour occasionner des désagrèments au moins de passagers possible et éviter les problèmes opérationnels avec les autres propriétaires de trains que ce moment a été choisi. Par ailleurs, la manœuvre permet à VIA Rail de maximiser l'utilisation de son matériel roulant (réduction générale du temps d'immobilisation), ce qui lui permet de transporter plus de passagers.

- 4. En juin 2015, M. Desjardins-Siciliano a indiqué à la chambre de commerce de Stratford que VIA Rail avait l'intention d'ajouter un départ en avant-midi de Stratford à Toronto et un retour en après-midi dès le début de 2016. Toujours en juin 2015, il a annoncé à la chambre de commerce de Sarnia que VIA Rail comptait proposer quatre allers-retours par jour vers Sarnia dès 2016. En novembre 2015, il a confié au *Chronicle Herald* d'Halifax que la Société pourrait commencer à offrir des liaisons Campbellton – Moncton et Moncton – Halifax au printemps 2016. Où en êtes-vous avec ces projets?**

**Pourquoi est-il impossible d'offrir des départs quotidiens adéquats à des heures plus commodes à Sarnia?**

Depuis ce temps, VIA Rail s'est affairée à ajouter des départs dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Pour ce faire, nous devons toutefois négocier avec les propriétaires de l'infrastructure ferroviaire. Il a été très difficile de trouver des plages horaires pour les trains de VIA Rail vu l'augmentation constante du nombre de trains de marchandises sur les rails. Concernant la liaison Campbellton – Moncton, la société ferroviaire hôte a indiqué que d'importants investissements dans l'infrastructure étaient requis, et c'est pourquoi VIA Rail n'a pas pu concrétiser son plan plus tôt. Nous travaillons toujours sur ce projet.

- 5. Je prends le train en direction de Windsor au moins une fois par mois et prévois continuer ainsi pour les 12 prochains mois. J'ai remarqué que la qualité des voitures de la classe Affaires varie considérablement selon l'heure du train. Pourquoi?**

Nous exploitons trois types de matériel roulant dans le corridor Québec – Windsor et ne pouvons pas toujours prévoir quelles voitures seront employées pour une liaison donnée. Nous nous affairons à optimiser l'utilisation de tout notre matériel roulant ainsi qu'à normaliser l'expérience client dans chacun des véhicules. L'acquisition d'une nouvelle flotte de trains (pour en savoir plus, voir la section sur le renouvellement de la flotte dans le document de questions et réponses) permettra une normalisation complète dans tout le Corridor. D'août 2018 au milieu de 2020, VIA Rail mettra en service dans le Corridor

des véhicules patrimoniaux (à alimentation électrique de service [AES]) en acier inoxydable rénovés dans le cadre du projet de remise à neuf des véhicules patrimoniaux.

- 6. Nous nous ennuyons vraiment des voitures classe Affaires et des voitures-salons dans certains trains de la liaison Toronto – Montréal. Prévoyez-vous les remettre en service? Si oui, quand? Si non, pourquoi?**

Il n'est pas prévu de rétablir ce service entre Montréal et Toronto pour des raisons opérationnelles.

- 7. Envisagez-vous d'ajouter des départs entre Ottawa et Toronto et Ottawa et Montréal, dont un départ de nuit?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à des tiers, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces sociétés ferroviaires hôtes. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre au mieux aux besoins des passagers. Concernant le train de nuit, VIA Rail établit la fréquence de son service en fonction de la demande de la clientèle. Ce départ a été éliminé il y a plus de 20 ans en raison du faible achalandage, et son rétablissement n'est pas prévu pour le moment.

- 8. Prévoyez-vous réinstaurer les fourgons à bagages sur les liaisons entre Montréal et les villes de l'Ontario?**

VIA Rail offre un service de bagages entre Montréal et les villes de l'Ontario. Pour en savoir plus, visitez notre [site Web](#).

## **L'Océan**

- 9. Pourquoi ne peut-il pas y avoir de liaison Halifax – Moncton le matin et le soir, comme « le Corridor » au Québec et en Ontario? Pourquoi n'avons-nous pas un service quotidien?**

**Pourquoi ne pas faire des trajets plus fréquents et moins longs que Halifax à Montréal pour arriver à des heures décentes aux destinations entre Rimouski et Québec et vice versa?**

En 2016, VIA Rail a annoncé qu'elle prévoyait lancer un service régional quotidien de Halifax à Moncton et à Campbellton. Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail dans cette région appartiennent à des tiers; nos horaires dépendent donc d'accords avec ces sociétés ferroviaires hôtes. Des pourparlers sont en cours.

- 10. Prévoyez-vous bonifier le service de VIA Rail afin d'augmenter la fréquence des trains, en particulier sur la côte Est?**

**Rétablirez-vous la liaison quotidienne jusqu'au Nouveau-Brunswick un jour?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à des tiers, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces sociétés ferroviaires hôtes. Entre Campbellton et Moncton, la société ferroviaire hôte a indiqué que d'importants investissements dans l'infrastructure étaient requis, et c'est pourquoi VIA Rail n'a pas pu concrétiser son plan plus tôt. Nous travaillons toujours là-dessus. Pour ce qui est du reste de la liaison de l'Océan, il n'est pas prévu de bonifier le service.

**11. J'aimerais savoir pourquoi on a réduit la fréquence des trains Montréal – Halifax s.v.p.**

En 2012, VIA Rail a réduit le nombre de départs de l'Océan [en raison du faible achalandage persistant](#). Toutefois, la fréquence du train n'a pas changé depuis. D'ailleurs, depuis quatre ans, nous ajoutons des départs durant la période des Fêtes.

**12. Prévoyez-vous affecter du personnel aux couchettes dans l'Océan?**

Du personnel est affecté à toutes les voitures du train *Océan*.

**13. Prévoyez-vous mettre en service du matériel roulant plus moderne pour les liaisons des Maritimes? Pourriez-vous utiliser des trains plus petits quand la demande est plus basse pour économiser?**

Nous planifions effectivement l'utilisation de nos voitures en fonction de la demande. Nous ne prévoyons pas acheter de nouveau matériel roulant pour la liaison de l'Océan.

**14. Pourquoi n'y a-t-il pas de lits (les banquettes qui deviennent des lits superposés le soir) sur la liaison Halifax – Montréal? Nous ferions des économies si nous pouvions dormir dans un lit tout en voyageant.**

Nous ne sommes pas certains de bien comprendre de quel service vous parlez. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Nous vous invitons donc à communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**15. Comment VIA Rail prévoit-elle maintenir son service de voitures-lits sur l'Océan après le retrait de la flotte Renaissance?**

VIA Rail prévoit maintenir le service de voitures-lits entre Montréal et Halifax.

**Le Canadien**

**16. Ces 40 dernières années, j'ai fréquemment pris les trains n<sup>os</sup> 1 et 2 entre Winnipeg et Toronto. Depuis que le « nouvel » horaire a été adopté, le train a souvent 12 heures de retard. Je me demande donc s'il est possible de revenir à l'ancien horaire d'il y a dix ans pour ces deux trains.**

Un nouvel horaire est entré en vigueur le 26 juillet pour le *Canadien* en vue d'en améliorer considérablement la ponctualité et d'offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée. Ce changement permettra aussi

aux voyageurs d'admirer les paysages canadiens variés, dont les Rocheuses, pendant le jour. Des arrêts sont également prévus dans toutes les grandes villes (sauf Saskatoon) entre 8 h et 18 h.

**17. Pourquoi les trains accusent-ils de 4 à 19, voire 30 heures de retard par rapport à l'horaire?**

Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Nous vous invitons donc à communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca). Si vous parlez des retards sur la liaison du *Canadien*, nous avons répondu à cette question lors de l'Assemblée publique annuelle, que vous pouvez visionner sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

De plus, un nouvel horaire est entré en vigueur le 26 juillet pour le *Canadien* en vue d'en améliorer considérablement la ponctualité et d'offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée. Nous sommes convaincus que ce nouvel horaire améliorera la ponctualité du train.

**18. Est-ce que VIA Rail pourrait envisager une classe entre la classe Prestige et Voitures-lits-Plus?**

Pas pour le moment, mais nous cherchons toujours de nouvelles façons de mieux servir notre clientèle, y compris par la création de nouvelles configurations de trains.

**19. Avez-vous déjà envisagé d'ajouter un wagon porte-autos à vos trains de passagers afin qu'il soit possible d'amener nos voitures avec nous sur les liaisons entre Winnipeg et Vancouver ou Winnipeg et Toronto?**

VIA Rail n'a pas l'intention d'offrir ce service.

### **Winnipeg – Churchill**

**20. Est-ce que VIA Rail compte offrir un train complet incluant tous les services, soit une voiture-restaurant, des voitures-lits et une voiture Parc, pendant la haute saison (fin octobre et début novembre) pour le trajet Winnipeg – Churchill si la voie ferrée est réparée durant l'été?**

Oui, VIA Rail compte offrir un service complet une fois que la voie ferrée sera réparée et qu'elle sera sécuritaire pour le transport de passagers.

### **Routes aventures**

**21. Le 2 mai, j'ai aperçu un train de VIA Rail allant en direction ouest, entre la gare Centrale de Montréal et Dorval. Configuration de la rame : locomotive/fourgon à bagages/voiture voyageurs/locomotive/fourgon à bagages/voiture voyageurs. De quel train s'agit-il, et pourquoi avait-il une configuration double?**

Il s'agit du train qui dessert à la fois Jonquière et Senneterre, au Nord du Québec. Nous combinons les deux trains qui partent de Montréal et les découplons à Hervey pour réduire les frais d'exploitation.

## Toutes liaisons confondues

### **22. Est-ce que VIA Rail ajoute des voitures l'été et l'hiver?**

La longueur des rames de train dépend de la demande. Nous ajoutons des voitures au besoin pour permettre à un maximum de passagers de voyager avec nous, peu importe la saison. Nous utilisons actuellement toutes les voitures disponibles.

### **23. Pourquoi ne ramenez-vous pas le train Turbo?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à des tiers, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces sociétés ferroviaires hôtes. Puisqu'il y a de plus en plus de trains sur les voies ferrées partagées entre Montréal et Toronto, il n'est plus possible, à l'heure actuelle, d'exploiter des trains de passagers comme l'ancien « train Turbo ».

Toutefois, VIA Rail a proposé un projet de train à grande fréquence (TGF) dans le cadre duquel elle contrôlerait et exploiterait sa propre voie dédiée. Grâce au TGF, la Société accroîtrait la vitesse moyenne de ses trains, qui pourraient atteindre un maximum de 200 km/h sur sa voie dédiée. Résultat : des temps de déplacement plus courts et une augmentation du nombre de départs et de la ponctualité des trains. En outre, VIA Rail a reçu l'autorisation d'acquérir une nouvelle flotte (pour en savoir plus, voir la section sur le renouvellement de la flotte dans le document de questions et réponses).

### **24. Pourquoi est-ce que VIA Rail n'achète pas des voitures semblables aux anciennes voitures de jour et de nuit?**

Nous ne sommes pas certains de ce que vous voulez savoir exactement. Pour que nous puissions répondre adéquatement à votre question, écrivez-nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) et précisez-nous sur quel type de service ou de liaison porte votre question.

### **25. Pourquoi n'utilisez-vous pas les locomotives P42DC pour de longs parcours comme le fait Amtrak aux États-Unis? Elles sont plus modernes et économes en carburant que les locomotives F40PH-2.**

Les sociétés ferroviaires hôtes (à qui appartiennent 97 % des voies ferrées utilisées VIA Rail) ont autorisé les locomotives P42 à circuler dans le corridor Québec – Windsor uniquement.

## PARTENAIRES D'INFRASTRUCTURE ET ACTIONNAIRE

- 1. La plupart des trains de VIA Rail circulent sur des voies ferrées appartenant à des sociétés de transport ferroviaire de marchandises. Que faites-vous pour que les trains de passagers aient la priorité par rapport aux trains de marchandises?**

Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but d'améliorer nos services, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. Nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la fiabilité de nos services. Par exemple, de concert avec le CN, nous avons étudié différents scénarios pour améliorer la ponctualité de nos trains dans l'Ouest du Canada. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

Par ailleurs, nous attendons actuellement la décision concernant notre projet de train à grande fréquence. Ce projet nous permettrait d'offrir de nouveaux horaires et d'améliorer la ponctualité des trains grâce à des voies dédiées aux services ferroviaires voyageurs, que nous détiendrions et exploiterions.

- 2. Pourquoi VIA Rail accepte-t-elle qu'une société américaine, le CN, bousille complètement son horaire?**

**Quand est-ce que VIA Rail insistera auprès du CN (lui imposer des amendes) pour l'obliger à respecter les horaires du *Canadien*?**

**Je suis préoccupé par les importants retards qu'accuse le *Canadien* en raison du grand nombre de trains de marchandises sur les rails. Est-ce que VIA Rail a un plan pour résoudre ce problème?**

**Quand VIA Rail s'assoira-t-elle avec le CN pour résoudre les retards inacceptables du train n° 1?**

**Que fait VIA Rail à l'interne et de concert avec le CN pour améliorer la ponctualité du *Canadien* malgré le grand nombre de trains de marchandises sur les rails dans l'Ouest du Canada?**

Les trains de marchandises jouent un rôle essentiel dans l'économie canadienne; c'est pourquoi nous collaborons avec les propriétaires d'infrastructure afin d'améliorer l'efficacité et la ponctualité des deux types de services ferroviaires. Cela dit, VIA Rail est consciente que l'engorgement des voies et les retards ont été extrêmement problématiques, en particulier récemment. De ce fait, nous avons revu les horaires et étudié divers scénarios d'exploitation avec le CN en vue d'atténuer les conflits de circulation et ainsi d'améliorer nos services et la ponctualité des trains. Depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

- 3. Pourquoi est-ce que le chef de la direction n'a pas encore demandé au CP si le *Canadien* pouvait emprunter sa ligne principale pour traverser le Canada? J'imagine que vous étudiez cette possibilité étant donné tous les retards causés à**

**cette liaison par les trains de marchandises du CN. Est-il possible que VIA Rail retourne sur la liaison sud?**

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

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

**4. Pourquoi est-ce que VIA Rail n'investit pas dans de nouvelles voies d'évitement ou ne recommande pas fortement au gouvernement de le faire? Que faites-vous pour que les trains de passagers aient la priorité par rapport aux trains de marchandises?**

Comme les trains de marchandises sont de plus en plus longs, les voies d'évitement traditionnelles ne sont plus aussi efficaces qu'avant pour préserver la fluidité des déplacements. En effet, il faudrait qu'elles soient extrêmement longues pour être réellement efficaces. C'est le constat auquel nous sommes arrivés à la suite de l'aménagement de voies d'évitement sur la subdivision Kingston, maintenant devenues inefficaces.

VIA Rail a exploré plusieurs solutions en vue de fournir le service le plus efficace possible aux Canadiens. Notre projet de train à grande fréquence (TGF) réduirait l'engorgement des voies, en particulier à l'entrée et à la sortie des grands centres urbains. Le TGF offrirait un beaucoup plus grand choix de départs, de meilleurs temps de déplacement et une fiabilité accrue.

**5. Quand VIA Rail demandera-t-elle aux sociétés de transport de marchandises d'accorder la priorité aux trains de passagers?**

VIA Rail ne possède aucune infrastructure à l'ouest de l'Ontario, et 97 % des lignes ferroviaires où circulent ses trains appartiennent à des tiers. Nous travaillons constamment avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la performance d'exploitation, et nous avons exploré divers scénarios opérationnels de concert avec le CN afin d'améliorer la ponctualité des trains. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

Cela dit, VIA Rail s'affaire actuellement à faire approuver son projet de train à grande fréquence. Ce projet nous permettrait d'offrir de nouveaux horaires et d'améliorer la ponctualité des trains grâce à des voies dédiées aux services ferroviaires voyageurs, que nous détiendrions et exploiterions, dans le corridor Québec – Windsor.

**6. Est-il possible de faire valoir les droits des passagers durant les négociations avec le CN?**

Le changement des horaires de VIA Rail est tributaire des négociations avec les propriétaires d'infrastructure. Par ailleurs, un accès prioritaire ne résoudrait pas les défis



actuels liés à la capacité du réseau. En effet, Amtrak, qui a priorité aux États-Unis selon la loi, souffre du même problème que VIA Rail.

**7. Avez-vous songé à aiguiller les trains de marchandises sur les voies d'évitement de temps en temps?**

**Vu les épouvantables problèmes de ponctualité du *Canadien*, dont vous avez déjà réduit le nombre de départs à deux ou trois par semaine et allongé l'horaire, quelles pressions exercez-vous auprès du CN pour améliorer la situation?**

VIA Rail utilise principalement des voies ferrées appartenant à des tiers, et le nombre de trains en circulation ainsi que leur longueur mettent à rude épreuve la capacité de l'infrastructure tant pour les services ferroviaires voyageurs que ceux de transport de marchandises. La configuration de l'infrastructure (y compris des voies d'évitement) relève de son propriétaire. VIA Rail travaille continuellement avec ses partenaires du transport ferroviaire de marchandises pour réduire au minimum les conflits opérationnels et les inconvénients qu'ils causent aux voyageurs. Depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

**8. Comment VIA Rail s'y prend-elle avec le gouvernement et les autres sociétés ferroviaires (p. ex. le CN) pour réduire le temps d'attente lorsqu'un de ses trains est bloqué par le passage d'un train de marchandises?**

**Pourquoi VIA Rail et le CN accordent-ils la priorité aux trains de marchandises plutôt qu'aux trains de passagers?**

VIA Rail travaille continuellement avec ses partenaires du transport ferroviaire de marchandises pour réduire au minimum les conflits opérationnels et les inconvénients qu'ils causent aux voyageurs. Depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

**9. Le CN met des bâtons dans les roues de VIA Rail et l'empêche de suivre son horaire établi, pourquoi n'accorde-t-il pas la priorité aux trains qui traversent le Canada?**

VIA Rail ne possède aucune infrastructure à l'ouest de l'Ontario, et 97 % des lignes ferroviaires où circulent ses trains appartiennent à des tiers. Nous travaillons constamment avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la performance d'exploitation, et nous avons exploré divers scénarios opérationnels de concert avec le CN afin d'améliorer la ponctualité des trains. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée.

Par ailleurs, VIA Rail s'affaire actuellement à faire approuver son projet de train à grande fréquence. Ce projet nous permettrait d'offrir de nouveaux horaires et d'améliorer la ponctualité des trains grâce à des voies dédiées aux services ferroviaires voyageurs, que nous détiendrions et exploiterions.

**10. Quand VIA Rail demandera-t-elle au ministre des Transports d'intervenir auprès du CN afin d'éliminer ou de réduire considérablement les retards du *Canadien*?**

**Maintenant que le CN retarde régulièrement le *Canadien* d'une journée entière, VIA Rail demandera-t-elle au gouvernement fédéral d'obliger le CN à se pencher sur la question?**

**Pourquoi VIA Rail n'exerce-t-elle pas de pressions auprès du gouvernement du Canada afin que ses trains de passagers aient la priorité par rapport aux trains de marchandises pendant l'été?**

**Selon le personnel de VIA Rail, les trains qui traversaient le Canada accusaient six heures de retard en 2017 et n'arrivaient plus en avance à Winnipeg, comme c'était le cas en 2010, parce que le CN ne respecte pas son entente avec la Société. VIA Rail s'est-elle plainte auprès de Transports Canada?**

VIA Rail est une société d'État indépendante ayant sa propre direction. Elle est toutefois tenue de rendre des comptes à son actionnaire, le gouvernement du Canada, qui a été informé des problèmes de ponctualité des trains et de l'interaction entre les services ferroviaires de transport de marchandises et les services ferroviaires voyageurs.

**11. On a annoncé à plusieurs reprises qu'en raison d'un important engorgement des voies, le train allait devoir se tasser dans une voie d'évitement pour laisser passer un train de marchandises. VIA Rail et le CN accordent-ils plus d'importance au bétail qu'aux personnes?**

Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers, et le nombre de trains en circulation ainsi que leur longueur mettent à rude épreuve la capacité de l'infrastructure, tant pour les services ferroviaires voyageurs que ceux de transport de marchandises. VIA Rail travaille continuellement avec ses partenaires du transport ferroviaire de marchandises pour réduire au minimum ces conflits opérationnels et les inconvénients qu'ils causent aux voyageurs.

En cette période d'expansion simultanée des deux services ferroviaires, VIA Rail croit que la relation entre les sociétés ferroviaires hôtes et les sociétés de transport voyageur évoluera dans l'intérêt de chacune d'elles.

**12. Notamment sur la ligne Québec – Montréal, pourquoi les trains de marchandises sont-ils prioritaires par rapport aux trains de passagers?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à des tiers. Comme elles sont propriétaires de la voie, il est naturel que les sociétés de transport de marchandises, comme le CN entre Québec et Montréal, accordent la priorité à leurs trains.

Cela dit, VIA Rail s'affaire actuellement à faire approuver son projet de train à grande fréquence. Ce projet nous permettrait d'offrir de nouveaux horaires et d'améliorer la ponctualité des trains grâce à des voies dédiées aux services ferroviaires voyageurs, que nous détiendrions et exploiterions.

**13. Outre la liaison Sudbury – White River, pourquoi VIA Rail n'emprunte-t-elle plus les voies ferrées du CP? Est-ce pour une raison politique?**

Nous cherchons sans cesse des façons d'améliorer nos services, mais il est difficile de modifier nos trajets, car nous souhaitons continuer à répondre aux besoins des collectivités qui se trouvent actuellement le long du parcours et à ceux des équipages et des gares. En outre, ce genre de changement dépend des négociations avec les propriétaires d'infrastructure.

**14. Pourquoi VIA Rail continue-t-elle d'emprunter les voies ferrées du CN même si elles sont mal entretenues et que ce dernier n'y fait pratiquement aucun entretien préventif?**

**VIA Rail blâme toujours le CN, qui se targue pourtant continuellement de ses résultats positifs. Est-il temps de négocier l'ajout d'une amende salée dans le contrat pour le forcer à respecter un tant soit peu l'horaire établi?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à des tiers. Ainsi, comme la Société ne possède que 3 % des voies ferrées où circulent ses trains, son accès aux infrastructures est tributaire des négociations avec leur propriétaire.

Nous avons revu les horaires et étudié divers scénarios d'exploitation avec le CN en vue d'atténuer les conflits de circulation et ainsi d'améliorer nos services et la ponctualité des trains. Depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience ferroviaire plus prévisible, tant au départ qu'à l'arrivée. Enfin, nous avons souligné les problèmes de ponctualité à l'actionnaire.

## TRAIN À GRANDE FRÉQUENCE

**1. Prévoit-on promouvoir davantage le transport ferroviaire au Canada? Si oui, VIA Rail pourrait-elle envisager d'obtenir un droit d'accès prioritaire aux lignes ferroviaires par rapport aux trains de marchandises, qui causent des retards incroyablement longs?**

VIA Rail cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. Comme les trains de marchandises jouent un rôle essentiel dans l'économie canadienne, nous collaborons avec les propriétaires d'infrastructure afin d'améliorer l'efficacité et la ponctualité des deux types de services ferroviaires. C'est aussi pourquoi nous avons présenté au gouvernement du Canada un projet de voie dédiée pour trains à grande fréquence (TGF), qui consisterait à réserver une infrastructure à des liaisons intervalles améliorées, c'est-à-dire plus pratiques, fiables et rapides. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**2. Utilisera-t-on le réseau ferroviaire actuel, ou construira-t-on de nouvelles gares et voies ferrées?**

Les plans d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise sur pied d'un projet de train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur une voie dédiée; ce projet nécessitera notamment la modernisation, la réinstallation ou la construction d'une voie ferrée sur les

emprises ferroviaires existantes entre Montréal, Ottawa, Toronto et Québec. Les liaisons actuelles demeureront en place. Grâce à la reconfiguration prévue pour le TGF, les résidents des environs du corridor Toronto – Kingston – Montréal – Drummondville – Québec bénéficieraient de meilleurs horaires et d'un service adapté à leurs besoins.

- 3. Quand est-ce que VIA Rail offrira un service de train à grande vitesse aux Canadiens, particulièrement entre London et Toronto, Toronto et Montréal, Montréal et Québec, Edmonton et Calgary, et à d'autres endroits où cela serait utile?**

#### **À quand un train à grande vitesse entre Montréal et Toronto?**

Pour le moment, VIA Rail n'entend pas offrir de service de train à grande vitesse au Canada. Cela dit, la Société cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervalles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Il pourrait atteindre une vitesse de 125 mi/h (200 km/h), alors que la vitesse moyenne dans le corridor Québec – Windsor est actuellement de 65 mi/h (100 km/h). Qui plus est, les coûts et la durée des travaux de construction pour un train à grande vitesse seraient trois fois plus élevés que pour le TGF, et le prix moyen du billet serait de deux à trois fois plus élevé. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#). Nous sommes impatients de travailler avec le gouvernement de l'Ontario pour assurer l'interopérabilité de ses divers projets de transport en commun.

- 4. À quand le doublement des voies entre Québec et Montréal nous permettant de faire le voyage plus rapidement?**

**Plutôt que d'investir de l'argent dans de tels projets, ne serait-il pas possible de doubler les voies entre Québec et Montréal de manière à ce que le train puisse rouler plus souvent à 150 km/h et surtout à ce qu'il ne s'arrête pas trois fois pendant le trajet et n'arrive pas systématiquement en retard?**

**Avant de penser à un train à grande vitesse dans le corridor Québec – Ottawa, est-ce qu'il y a déjà eu une étude pour évaluer les travaux qu'il y aurait à faire pour simplement permettre au train actuel de rouler à 150 km/h sans être arrêté par des trains de marchandises ou des zones urbaines?**

**On parle ces temps-ci de TGF. Quel investissement sera nécessaire pour améliorer de seulement 20 minutes le trajet Montréal – Québec? Est-ce vraiment la meilleure solution? Ne serait-il pas plus avantageux d'avoir une voie dédiée à VIA dans le corridor du CN sur la rive sud du fleuve, voie en état parfait permettant aux trains d'atteindre une vitesse de 150 km/h sur une grande partie de la distance?**

Les plans d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise sur pied d'un projet de train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur une voie dédiée; ce projet nécessitera notamment la modernisation, la réinstallation ou la construction d'une voie ferrée sur les emprises ferroviaires existantes entre Montréal, Ottawa, Toronto et Québec. Les liaisons actuelles demeureront en place. Grâce à la reconfiguration prévue pour le TGF, les résidents des environs du corridor Toronto – Kingston – Montréal – Drummondville – Québec bénéficieraient de meilleurs horaires et d'un service adapté à leurs besoins.

**5. Une fois la nouvelle voie du Corridor construite, comment pourra-t-on se rendre de Toronto à Kingston?**

**VIA Rail continuera-t-elle de desservir Kingston, en Ontario, même si le nouveau tracé proposé dans le Corridor passe plus au nord, via Peterborough et Sharbot Lake?**

Une fois approuvés, les projets de train à grande fréquence et de remplacement de la flotte permettront à VIA Rail d'améliorer la capacité de l'ensemble du réseau et de faire de Kingston un carrefour de transport pour les trains reliant Ottawa à Toronto et à Montréal.

Les services à Kingston seront ainsi améliorés grâce à de meilleurs horaires, adaptés aux besoins de la ville et des localités environnantes.

**6. Prévoit-on réduire les temps de déplacement au moyen de trains plus rapides et d'une meilleure infrastructure ferroviaire?**

Grâce au TGF, VIA Rail accroîtra la vitesse moyenne de ses trains et offrira une vitesse maximale supérieure sur sa voie dédiée. Le TGF pourrait atteindre une vitesse de 125 mi/h (200 km/h), alors que la vitesse moyenne dans le corridor Québec – Windsor est actuellement de 65 mi/h (100 km/h). Résultats : une réduction des temps de déplacement, une amélioration de la ponctualité et une augmentation du nombre de départs.

**7. A-t-on entrepris des démarches pour construire une voie dédiée à VIA Rail entre Brockville et Toronto?**

Brockville est particulièrement bien placée sur notre réseau, à l'intersection des voies ferrées qui vont jusqu'à Toronto et à Montréal et de celles qui se rendent à Smith Falls et à Ottawa. Grâce à notre projet de train à grande fréquence, les voyageurs de cette ville auront encore plus d'options de déplacement.

**8. Combien de temps les Canadiens devront-ils encore attendre avant que le gouvernement du Canada n'approuve le projet de train à grande fréquence de VIA Rail?**

**Le réseau de voies au Québec sera-t-il un jour plus accessible aux trains de voyageurs? Au lieu de prioriser les trains de marchandises.**

Le gouvernement du Canada continue d'examiner le projet. Dans son budget de 2018, il a prévu un financement supplémentaire de 8 millions de dollars pour permettre à Transports Canada d'approfondir les études.

9. **VIA Rail compte-t-elle mettre en service un train à grande vitesse dans le corridor Québec – Windsor? Le cas échéant, quel serait l'échéancier du projet?**

**À quand la mise en service de trains à grande vitesse entre Windsor, Toronto et Montréal?**

**Quand y aura-t-il un train à grande vitesse dans le Corridor (Toronto, Ottawa, Montréal)? Nous en avons cruellement besoin pour que nos villes et localités soient interreliées.**

**Prévoyez-vous, en 2019, avoir un train à grande vitesse entre Toronto, Montréal, Ottawa et Windsor?**

**Quelles sont les chances que VIA Rail ou une autre société de services ferroviaires voyageurs fasse entrer le Canada dans le 21<sup>e</sup> siècle en établissant un vrai service de train à grande vitesse? Quand cela pourrait-il arriver?**

**Quel est l'état d'avancement du projet de train à grande vitesse dans le réseau de transport de passagers?**

**Quels sont les progrès réalisés en vue de la mise en service d'un train à grande vitesse dans le corridor Québec – Windsor? Y a-t-il un échéancier?**

**Pourrions-nous avoir un train à grande vitesse entre la gare Union et Montréal?**

**J'aimerais connaître l'échéancier de la mise en service de trains à grande vitesse entre Ottawa et Toronto ou entre Ottawa et Montréal. Merci.**

**À quand des trains plus rapides? Circuleront-ils entre Montréal et Ottawa?**

**Est-ce qu'un train à grande vitesse desservira Brantford? Si non, pourquoi?**

**Y aura-t-il jamais un train à grande vitesse dans le corridor Québec – Windsor, ou est-ce que l'éventualité d'un système de transport par tube voue à l'échec tout projet en ce sens?**

**Je reviens d'un séjour en Chine et au Japon. Pourquoi VIA Rail et le gouvernement fédéral ne peuvent-ils pas investir dans un train superexpress ou un train à sustentation magnétique?**

**Est-ce que VIA Rail prévoit offrir des liaisons par train à grande vitesse?**

**Quand les trains de passagers auront-ils leurs propres voies, pour ne pas avoir à céder le passage aux trains de marchandises?**

**Dans le contexte du projet provincial de train de passagers à grande vitesse entre Toronto, Kitchener et London, pourriez-vous décrire ce que VIA Rail compte offrir dans le Sud-Ouest de l'Ontario au cours des 15 prochaines années?**

**On entend toujours dire qu'il y aura un « train à grande fréquence » entre London et Toronto. Est-ce vrai? Si oui, quand sera-t-il en service? Le tracé resterait-il le même?**

**Le réseau ferroviaire à grande vitesse ferait-il partie du plan à moyen terme pour l'amélioration de l'infrastructure entre Toronto et Montréal ou Ottawa?**

**Que diriez-vous d'un service de train à grande vitesse (nouvelle infrastructure et nouveaux trains) dans le corridor Toronto – Ottawa – Montréal?**

**Quand y aura-t-il une correspondance avec un train à grande vitesse dans le corridor Windsor – Montréal? Est-ce prévu?**

**Avez-vous comme objectif d'offrir un service de train à grande vitesse entre Montréal, Ottawa, Toronto et le Golden Horseshoe? Pourrions-nous avoir un train à grande vitesse circulant sur une voie dédiée?**

**Les trains à grande vitesse ont-ils un avenir au Canada?**

VIA Rail a étudié diverses possibilités en vue de servir les Canadiens le plus efficacement possible. Elle propose de mettre en place un train à grande fréquence (TGF) sur une voie dédiée dans le corridor Toronto – Ottawa – Montréal – Québec, de façon à offrir un service plus rapide tout en maximisant les avantages pour les passagers. Ce projet est plus réaliste, pratique et économique qu'un service de train à grande vitesse. Le TGF accroîtrait grandement le nombre de départs (la fréquence), réduirait les temps de déplacement et améliorerait la fiabilité du service. Qui plus est, les coûts et la durée des travaux de construction pour un train à grande vitesse seraient trois fois plus élevés que pour le TGF, et le prix moyen du billet serait de deux à trois fois plus élevé. Par ailleurs, le TGF pourrait atteindre une vitesse de 125 mi/h (200 km/h), alors que la vitesse moyenne dans le corridor Québec – Windsor est actuellement de 65 mi/h (100 km/h).

Après l'éventuelle mise en service du TGF dans les quatre ans suivant l'approbation et le financement du projet, le nombre de départs pourrait augmenter au fil du temps, avec la hausse de l'achalandage dans le corridor Québec – Windsor.

Le gouvernement du Canada continue d'examiner le projet de TGF de VIA Rail. Dans son budget de 2018, il a prévu un financement supplémentaire de 8 millions de dollars pour permettre à Transports Canada d'approfondir les études. Nous sommes impatients de travailler avec le gouvernement de l'Ontario pour assurer l'interopérabilité de ses divers projets de transport en commun.

**10. Le service de TGF sera-t-il offert dans le corridor Windsor – Toronto? Le cas échéant, quels sont les arrêts prévus sur cette liaison, et combien de départs quotidiens y aura-t-il?**

**Une fois le TGF en service, y aura-t-il plus de départs depuis et vers Windsor, ou est-ce que certains arrêts seront annulés?**

**Quand est-ce que le train circulant entre Windsor et Toronto sera plus rapide?**

La liaison Toronto – Windsor ne fait pas partie de la première phase du projet de TGF; cela dit, le projet nous permettrait de revoir la fréquence des trains circulant actuellement sur les voies partagées afin d'offrir un service bonifié qui répondrait mieux aux besoins régionaux.



## **11. Comment VIA Rail prévoit-elle moderniser les voies ferrées et les trains pour assurer un plus grand confort aux passagers et pour accroître la vitesse dans le réseau afin de réduire les temps de déplacement?**

VIA Rail travaille actuellement au remplacement de sa flotte dans le Corridor (voir la section consacrée à ce sujet pour en savoir plus), et le gouvernement du Canada étudie son projet de train à grande fréquence (TGF). Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Par ailleurs, nous effectuons la révision de notre flotte pour les longs parcours en vue d'offrir aux Canadiens un meilleur service et une expérience plus agréable.

## **12. Quand le réseau de VIA Rail sera-t-il modernisé?**

**Où en sont les projets pour le corridor Québec – Montréal – Toronto?**

**Que se passe-t-il avec les nouveaux trains à haute efficacité et les nouvelles liaisons (sur les voies de VIA Rail) entre Ottawa et Toronto?**

**Qu'en est-il d'une voie dédiée digne de ce nom dans le Corridor en Ontario?**

Les plans d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise sur pied d'un projet de train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur une voie dédiée; ce projet nécessitera notamment la modernisation, la réinstallation ou la construction d'une voie ferrée sur les emprises ferroviaires existantes entre Montréal, Ottawa, Toronto et Québec. Les liaisons actuelles demeureront en place. Grâce à la reconfiguration prévue pour le TGF, les résidents des environs du corridor Toronto – Kingston – Montréal – Drummondville – Québec bénéficieraient de meilleurs horaires et d'un service adapté à leurs besoins.

Dans le Corridor, le TGF améliorera considérablement les services. Il pourrait être mis en place dans les quatre ans suivant l'approbation et le financement du projet. Pratique et réalisable, il accroîtrait grandement le nombre de départs (la fréquence), réduirait les temps de déplacement et améliorerait la fiabilité du service. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. En outre, VIA Rail cherche actuellement un entrepreneur pour le remplacement de sa flotte dans le Corridor (voir la section consacrée à ce sujet pour en savoir plus), parallèlement à d'autres programmes de modernisation de la flotte pour les longs parcours.

## **13. Pourquoi les trains qui vont d'Ottawa ou de Montréal à la gare Union de Toronto sont-ils toujours en retard?**

Il se peut que les retards et l'engorgement des voies dans le corridor Québec – Windsor, conséquences du partage des voies avec les trains de marchandises, aient des répercussions sur la ponctualité de nos trains. Comme les trains de marchandises jouent un rôle essentiel dans l'économie canadienne, nous collaborons avec les propriétaires d'infrastructure afin d'améliorer l'efficacité et la ponctualité des deux types de services ferroviaires. C'est aussi pourquoi nous avons présenté au gouvernement du Canada un projet de voie dédiée pour trains à grande fréquence (TGF), qui consisterait à réserver

une infrastructure à des liaisons intervilles améliorées, c'est-à-dire plus pratiques, fiables et rapides.

Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Soulignons que ce projet atténuerait le problème d'engorgement, surtout à proximité des grands centres urbains, et améliorerait énormément la ponctualité des trains. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

#### **14. Quand la ligne transcanadienne sera-t-elle enfin composée de voies doubles?**

Notons que 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail – y compris toutes celles situées à l'ouest de l'Ontario – ne lui appartiennent pas. Le CN a toutefois entrepris d'importants travaux en vue d'accroître la capacité de son infrastructure dans l'Ouest canadien, ce qui facilitera la circulation de ses propres trains de marchandises et des [trains de passagers de VIA Rail](#).

#### **15. Qu'en est-il d'un éventuel service de VIA Rail à Peterborough?**

VIA Rail a soumis l'analyse de rentabilité de son projet de TGF, qui comprend le rétablissement d'un service ferroviaire à Peterborough, au gouvernement du Canada en décembre 2016. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement.

#### **16. Prévoit-on mettre en service des trains à grande vitesse desservant Belleville, en Ontario?**

VIA Rail propose de mettre en place un train à grande fréquence (TGF) sur une voie dédiée dans le corridor Toronto – Ottawa – Montréal – Québec. Pratique et réalisable, le TGF accroîtrait grandement le nombre de départs (la fréquence), réduirait les temps de déplacement et améliorerait la fiabilité du service. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. En outre, VIA Rail cherche actuellement un entrepreneur pour le remplacement de sa flotte dans le Corridor (voir la section consacrée à ce sujet pour en savoir plus), parallèlement à d'autres programmes de modernisation de la flotte pour les longs parcours.

Dans le Corridor, le TGF améliorera considérablement les services. Il pourrait être mis en place dans les quatre ans suivant l'approbation du projet et l'octroi du financement.

#### **17. VIA Rail pourrait-elle envisager de mettre à l'essai un véritable train à grande vitesse entre deux grandes villes, par exemple Kingston et Ottawa ou Ottawa et Montréal?**

Pour le moment, VIA Rail n'entend pas offrir de service de train à grande vitesse au Canada. Cela dit, la Société cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour



mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervilles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**18. Le train à grande fréquence desservant Ottawa nécessitera-t-il des voies doubles dans la région, puisqu'il ira à Toronto en suivant le trajet nord, mais aussi en longeant le lac Ontario?**

Les plans d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise sur pied d'un projet de train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur une voie dédiée; ce projet nécessitera notamment la modernisation, la réinstallation ou la construction d'une voie ferrée sur les emprises ferroviaires existantes entre Montréal, Ottawa, Toronto et Québec. Les liaisons actuelles demeureront en place. Le tracé définitif de la voie dédiée et les arrêts seront décidés en consultation avec les localités et les municipalités situées le long de la ligne.

**19. Les trains de VIA Rail sont constamment retardés par les trains de marchandises, ce qui cause des problèmes persistant pour les navetteurs. À mesure qu'augmentera la population dans la région du Grand Toronto, la demande de services de VIA Rail s'accroîtra aussi. Dans ce contexte, prévoit-on agir pour pallier les retards?**

Le projet de train à grande fréquence sur voie dédiée de VIA Rail vise à atténuer l'engorgement des voies, surtout à proximité des grands centres urbains.

**20. Quand ajoutera-t-on aux liaisons actuelles un service express sans arrêt?**

Le projet de train à grande fréquence comprend des liaisons express.

**21. Qu'advient-il de la nouvelle liaison vers Ottawa via Tweed? Y aura-t-il une gare à Tweed?**

Le train à grande fréquence (TGF) de VIA Rail irait de Toronto à Ottawa via Peterborough et Smith Falls, essentiellement dans le corridor ferroviaire actuel. Le tracé définitif de la voie dédiée et les arrêts seront décidés en consultation avec les localités et les municipalités situées le long de la ligne.

VIA Rail a soumis l'analyse de rentabilité de son projet de TGF au gouvernement du Canada en décembre 2016. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement.

**22. Si l'on s'inquiète de la pollution de l'air et que les gouvernements sont peut-être disposés à financer de meilleures solutions à cet égard, pourquoi ne pas avoir quelques liaisons par train à grande vitesse qui réduiraient le transport aérien dans le principal corridor au Canada? L'Europe a des trains à grande vitesse sur**

## **certaines liaisons; pourquoi ne peut-on pas en avoir un qui irait de Toronto à Montréal, Ottawa et Québec?**

VIA Rail a proposé la mise en place d'une voie dédiée pour trains de passagers à grande fréquence afin d'offrir aux endroits non desservis et aux centres urbains de meilleures liaisons intervilles, qui seraient aussi plus fiables et rapides. Ce projet favoriserait l'économie à faibles émissions de carbone en réduisant ces dernières ainsi que le nombre d'automobiles sur les routes canadiennes.

### **23. Le projet de train à grande fréquence ira-t-il de l'avant?**

**Comment VIA Rail prévoit-elle établir des voies à usage exclusif pour ainsi offrir un horaire plus flexible?**

**Quand aurons-nous des trains rapides de Québec, sans priorité pour les trains de marchandises?**

**Quand VIA Rail aura-t-elle sa propre voie ferrée, pour éviter d'être à la merci des trains de marchandises et offrir un service plus rapide et ponctuel?**

**Quand les trains de passagers auront-ils leurs propres voies, pour ne pas avoir à céder le passage aux trains de marchandises?**

**Quand VIA Rail aura-t-elle sa propre voie ferrée, pour éviter d'être à la merci des trains de marchandises et offrir un service plus rapide et ponctuel?**

**Quand y aura-t-il un service de TGF entre Québec et Toronto, et sur la rive nord dans le même corridor?**

**Quel est l'état d'avancement du projet de nouvelle ligne d'Ottawa à Toronto via Sharbot Lake et Havelock? Sera-t-elle construite un jour?**

**Quand VIA Rail aura-t-elle des voies dédiées distinctes de celles où circulent les trains de marchandises du CN dans le corridor Montréal – Toronto pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de ses services?**

**Qu'advient-il de la création d'une voie réservée aux trains de passagers?**

**Quelles sont les nouvelles? Y aura-t-il un programme de démonstration pilote en 2018?**

**Le gouvernement accordera-t-il à VIA Rail une voie dédiée où les trains de marchandises ne pourront circuler?**

**Quels sont les progrès réalisés en ce qui concerne la nouvelle voie ferrée « privatisée » suggérée au gouvernement?**

**Où en est-on dans la construction de l'infrastructure nécessaire à un train à grande fréquence qui ne sera pas retardé par les trains de marchandises?**



Le gouvernement du Canada continue d'examiner le projet de [train à grande fréquence](#) de VIA Rail. Dans son budget de 2018, il a prévu un financement supplémentaire de 8 millions de dollars pour permettre à Transports Canada d'approfondir les études.

**24. Prévoit-on construire un système de transport par tube ou une infrastructure pour train à grande vitesse du même genre entre les grandes villes du pays?**

Pour le moment, VIA Rail n'entend pas mettre en place un système de transport par tube ou un service de train à grande vitesse au Canada. Cela dit, la Société cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervilles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Le TGF pourrait atteindre une vitesse de 125 mi/h (200 km/h), alors que la vitesse moyenne dans le corridor Québec – Windsor est actuellement de 65 mi/h (100 km/h). Qui plus est, les coûts et la durée des travaux de construction pour un train à grande vitesse seraient trois fois plus élevés que pour le TGF, et le prix moyen du billet serait de deux à trois fois plus élevé. Ainsi, selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**25. Pourquoi n'y a-t-il pas plus de départs pour les trains reliant les gares éloignées l'une de l'autre, comme Montréal et London?**

Nous cherchons toujours à améliorer notre service dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but d'améliorer notre service, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées.

**26. Ce serait merveilleux si VIA Rail offrait un service de trains de banlieue entre des villes canadiennes, comme Amtrak le fait dans les États américains de l'Est. Pourquoi ne puis-je pas, en Alberta, prendre facilement ou fréquemment un train d'Edmonton à Calgary, Banff ou Jasper, comme quelqu'un qui se rendrait de New York à Philadelphie aux États-Unis?**

**Y aura-t-il un jour (dans un avenir proche) un train à grande fréquence reliant Toronto et Vancouver, ainsi que Calgary et Edmonton?**

**Prévoit-on ajouter un train allant de Calgary à Edmonton, et, le moment venu, d'autres trains desservant Calgary?**

**Pourquoi les trains de VIA Rail ne passent-ils pas par Calgary?**

**VIA Rail fera-t-elle une évaluation du marché et des retombées économiques en ce qui a trait à un train à grande vitesse dans le corridor Edmonton – Calgary?**

**Quand VIA Rail et le gouvernement fédéral vont-ils entreprendre la prochaine phase de transport ferroviaire au Canada avec des trains à grande vitesse et des voies séparées du fret dans les corridors Calgary-Edmonton, Vancouver à Calgary**

**et Vancouver-Seattle? C'est maintenant. Réduire l'utilisation des voitures et des vols aériens sont les facteurs de motivation.**

VIA Rail est résolue à collaborer avec les collectivités pour mieux saisir les besoins des voyageurs et concevoir des projets en vue d'offrir de meilleurs services et des liaisons intervilles modernes. Pour le moment, la Société ne prévoit pas desservir le corridor Calgary – Edmonton. Elle s'emploie à améliorer son offre en demeurant à l'écoute des passagers et de son personnel dans le but d'assurer un service à la clientèle exemplaire.

**27. Les départs du train reliant Vancouver et Toronto sont peu fréquents. Vu la hausse du prix de l'essence, et comme certaines personnes ont peur de prendre l'avion, les voyages à l'intérieur de nos frontières en valent amplement la peine. Ajouterait-on des départs à l'horaire du *Canadien*?**

Pour le moment, nous ne prévoyons pas accroître le nombre de départs du *Canadien*. Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but d'améliorer notre service, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées.

**28. Quelles seront les retombées du nouveau train à grande fréquence dans les localités telles que St. Marys, Stratford et Woodstock?**

Une fois approuvés, les projets de train à grande fréquence et de remplacement de la flotte permettront à VIA Rail d'améliorer la capacité de l'ensemble du réseau et de faire de London un carrefour de transport pour les trains desservant le Sud-Ouest de l'Ontario. Les services aux collectivités situées le long des liaisons actuelles seront ainsi améliorés grâce à de meilleurs horaires, adaptés aux besoins des localités environnantes comme St. Marys, Stratford et Woodstock.

Entre-temps, nous continuons de collaborer avec le propriétaire de l'infrastructure pour trouver des moyens d'offrir de meilleurs services aux localités du Sud-Ouest de l'Ontario, par l'amélioration des horaires et de la ponctualité des trains et la réalisation d'autres gains d'efficacité.

Bref, nous croyons que le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens qui vivent dans le corridor Québec – Windsor en augmentant le nombre de départs et en assurant des liaisons fiables et plus rapides. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**29. Quels secteurs actuellement desservis par VIA Rail ne le seront plus, le cas échéant?**

Une fois approuvés, les projets de train à grande fréquence et de remplacement de la flotte permettront à VIA Rail d'améliorer la capacité de l'ensemble du réseau et de faire de Kingston un carrefour de transport pour les trains reliant Ottawa à Toronto et à Montréal.

**30. Ajouterez-vous des arrêts sur la liaison vers Trenton?**

Une fois approuvés, les projets de train à grande fréquence et de remplacement de la flotte permettront à VIA Rail d'améliorer la capacité de l'ensemble du réseau et de faire de Kingston un carrefour de transport pour les trains reliant Ottawa à Toronto et à Montréal.

Les services aux collectivités situées le long de la liaison qui passe par la rive du lac seront ainsi améliorés grâce à de meilleurs horaires, adaptés aux besoins de Trenton et des localités environnantes.

**31. Comment les clients peuvent-ils espérer un service ponctuel alors que VIA Rail utilise les voies ferrées d'autres sociétés ferroviaires?**

VIA Rail cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. Comme les trains de marchandises jouent un rôle essentiel dans l'économie canadienne, nous collaborons avec les propriétaires d'infrastructure afin d'améliorer l'efficacité et la ponctualité des deux types de services ferroviaires. C'est aussi pourquoi nous avons présenté au gouvernement du Canada un projet de voie dédiée pour trains à grande fréquence (TGF), qui consisterait à réserver une infrastructure à des liaisons intervalles améliorées, c'est-à-dire plus pratiques, fiables et rapides. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**32. Le train à grande fréquence entre Ottawa et Montréal longera-t-il l'actuelle subdivision Alexandria?**

La liaison du TGF proposée passe par l'actuelle subdivision Alexandria.

**33. Je suis favorable au concept de train à grande fréquence de VIA Rail, mais je crains que la création d'une voie dédiée pour trains de passagers ne mine la viabilité des services ferroviaires voyageurs. La Société et le gouvernement du Canada étudient-ils d'autres possibilités, comme le doublement de la voie parallèle du CP entre Windsor et Montréal pour faire circuler tous les trains de marchandises sur une voie dédiée et laisser à VIA Rail les voies actuelles, dont elle ou le CN est propriétaire, afin d'offrir un service ferroviaire à haute efficacité?**

VIA Rail cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervalles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

**34. Pour le projet provincial de train à grande vitesse dans le Sud-Ouest de l'Ontario, VIA Rail mettrait fin à ses liaisons qui passent par Kitchener, mais maintiendrait celles qui relient Aldershot, Brantford, Woodstock, Ingersoll et London. La Société a-t-elle consulté le gouvernement de l'Ontario au sujet des futurs niveaux de service sur ces liaisons, dans l'éventualité où l'infrastructure nécessaire au projet serait construite et mise en service?**





**Quelle sera l'incidence du service de train à grande vitesse London – Montréal proposé par le gouvernement de l'Ontario sur les activités et les perspectives financières de VIA Rail?**

VIA Rail cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervilles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

Nous sommes impatients de travailler avec le gouvernement de l'Ontario pour assurer l'interopérabilité de ses divers projets de transport en commun.

**35. Pourrait-il y avoir un train plus rapide entre Vancouver et Toronto?**

Le 26 juillet 2018, l'horaire du *Canadien*, qui assure la liaison entre Toronto et Vancouver, a été modifié. Cette importante révision de mi-saison, fruit d'une collaboration entre VIA Rail et le CN (propriétaire de l'infrastructure), se traduira par une meilleure prévisibilité du service tant au départ qu'à l'arrivée. Par ailleurs, grâce au nouvel horaire, les passagers pourront admirer la diversité des paysages canadiens pendant les heures de clarté.

**36. Quand allez-vous moderniser vos services? Les trains de marchandises ont la priorité sur les trains de passagers. Comment voulez-vous assurer un service passagers fiable dans ces circonstances, et comment voulez-vous fidéliser une clientèle qui ne peut être assurée d'arriver à destination à l'heure prévue?**

En 2016, VIA Rail a proposé au gouvernement du Canada un service de train à grande fréquence qui utiliserait des voies dédiées, gérées et exploitées par VIA Rail. Cette initiative est actuellement étudiée par le gouvernement du Canada. D'ailleurs, ce dernier a attribué 3,3 et 8 millions de dollars pour la revue de ce projet dans les budgets de 2016 et de 2018, respectivement.

**37. VIA Rail prévoit-elle électrifier certaines de ses voies ferrées?**

L'électrification des voies ferrées figure parmi les options proposées par VIA Rail dans le cadre de son projet de TGF.

**38. Quand le gouvernement comprendra-t-il que, si les voyages en avion demeurent nécessaires, les Canadiens aiment beaucoup prendre le train, et qu'il récoltera donc plus de votes en investissant massivement dans le transport ferroviaire qu'en versant des subventions pour assurer la survie du transport aérien?**

Le gouvernement a réservé des fonds au secteur ferroviaire pour le remplacement de la flotte dans le Corridor (voir la section consacrée à ce sujet pour en savoir plus). Dans son budget de 2018, il a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet de TGF, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement.

Par ailleurs, nous collaborons avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer le réseau, son efficacité et la ponctualité des trains.

### **39. Comment prévoit-on accroître l'achalandage?**

VIA Rail travaille continuellement à améliorer l'expérience et le service à bord de ses trains. La Société a vu l'achalandage augmenter dans les quatre dernières années, et s'emploie toujours à mieux servir ses clients.

Nous remplacerons notre flotte de trains actuelle dans le Corridor par une flotte moderne et éco énergétique (voir la section consacrée à ce sujet pour en savoir plus). Par ailleurs, nous effectuons une révision de notre flotte pour les longs parcours en vue d'offrir aux Canadiens un meilleur service et une expérience plus agréable.

Cela dit, VIA Rail cherche toujours des moyens d'améliorer ses services pour mieux répondre aux besoins en transport durable des Canadiens. En plus de collaborer avec les propriétaires d'infrastructure du pays pour améliorer l'efficacité et la ponctualité de tous les trains, elle a présenté au gouvernement du Canada un projet de train à grande fréquence (TGF) qui lui permettrait d'offrir des services ferroviaires voyageurs intervilles sur une voie dédiée. Dans son budget de 2018, le gouvernement a affecté 8 millions de dollars à l'achèvement des études sur le projet, lesquelles aideront Transports Canada à prendre une décision prochainement. Selon nous, le TGF améliorerait grandement nos services aux Canadiens. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page du projet de TGF sur notre [site Web](#).

### **40. Dans le *Rapport annuel 2017*, on voit que parmi toutes les liaisons du Corridor, c'est la liaison Toronto – Niagara qui fait l'objet de la plus importante subvention par voyageur. Que peut faire VIA Rail pour attirer plus de clients et réduire la subvention nécessaire au maintien de cette liaison?**

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

### **41. Est-ce que vous vous concertez avec Metrolinx et le Réseau express métropolitain de Montréal pour élaborer un plan régional plus vaste?**

VIA Rail est actuellement en pourparlers avec les deux organisations pour assurer l'interopérabilité des services et procurer le plus d'avantages possible aux usagers du transport en commun.

## **NOUVELLE FLOTTE**

### **1. Le gouvernement a accepté de moderniser la flotte de locomotives. Quand cela aura-t-il lieu et quelle sera la marque des locomotives?**

Le gouvernement finance l'acquisition d'une nouvelle flotte de voitures et de locomotives pour les liaisons dans le Corridor. La première commande comprendra toutes les voitures et locomotives qui formeront 32 nouveaux trains (9 100 sièges passagers).

Il est encore trop tôt pour connaître le nombre exact de trains et le type de voitures, puisqu'ils dépendront de la solution choisie à l'issue du processus d'approvisionnement.

VIA Rail cherche à acquérir une nouvelle flotte répondant aux critères suivants :

- 32 trains comptant un total de 9 100 sièges passagers.
- Caractéristiques d'accessibilité universelle améliorées, notamment des toilettes accessibles et plusieurs espaces pour les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité.
- Locomotives dotées de moteurs diesel conformes aux normes de niveau 4 qui consomment moins de carburant et pourront être alimentées à l'électricité lorsque l'infrastructure ferroviaire électrique sera en place.
- Possibilité de faire fonctionner les trains en mode bidirectionnel.

## **2. VIA Rail confiera-t-elle la fabrication des locomotives et des voitures à un seul fabricant ou à deux fabricants différents?**

**Dans combien de temps les voitures AES du Corridor seront-elles remplacées par des voitures modernes et de meilleure qualité?**

**Prévoit-on moderniser les trains?**

Le 18 juin 2018, VIA Rail a annoncé le nom des candidats présélectionnés qui répondront à la demande de proposition (DP) pour la fabrication du matériel roulant destiné à remplacer la flotte actuelle du corridor Québec – Windsor (la liste des entreprises qualifiées figure ci-dessous).

Cette annonce résulte du processus de demande de qualifications (DDQ) lancé le 16 avril 2018 afin de susciter l'intérêt de fabricants de calibre mondial. Les entreprises qualifiées ont jusqu'au 5 octobre 2018 pour soumettre une proposition. Les nouveaux trains entreront en service à compter de 2022.

### **Entreprises qualifiées**

- Bombardier Transport Canada Inc.
- Siemens Canada Limited
- Stadler US Inc.
- Talgo Inc.

## **3. Je sais que le renouvellement de la flotte est prévu d'ici 2022, mais en attendant, prévoit-on mettre les vieilles voitures en acier inoxydable hors service?**

**Pourriez-vous s'il vous plaît vous débarrasser des vieilles voitures? J'étais dans une vieille voiture sale en classe Affaires pour revenir de Windsor, et j'ai tellement détesté l'expérience que je ne reprendrai pas le train tant que ces voitures seront en service.**

**Certaines des voitures AES de la classe Affaires sont dans un état déplorable, et les passagers y sont très à l'étroit. Quand allez-vous remplacer les sièges pour offrir aux passagers un espace convenable pour cette classe, comme dans les voitures LRC?**

**Comptez-vous moderniser les trains longs parcours dans un avenir proche?**

**Pourquoi utilisez-vous toujours les voitures les plus vieilles entre Toronto et Windsor?**

**Certaines des voitures utilisées entre Windsor et Toronto sont plutôt vieilles et inconfortables. Quand allez-vous moderniser toutes les voitures?**

VIA Rail a entamé la rénovation de 75 voitures des classes Économie et Affaires appartenant à sa flotte de véhicules AES patrimoniaux afin de les rendre aussi confortables et attrayantes que les voitures LRC du corridor Québec – Windsor.

Les 23 premières voitures de classe Économie sont entrées en service en août 2018, alors que les 10 premières de classe Affaires entreront en service en novembre 2018. La modernisation de toute la flotte, qui se terminera en mars 2020, touchera notamment les sièges, les toilettes, les revêtements de planchers et de murs, les espaces à bagages et les systèmes d'éclairage et de climatisation. Les voitures de la classe Affaires seront dotées d'une rangée de sièges individuels, bien accueillie dans le reste de la flotte du Corridor. Mais plus important encore, 17 voitures seront modifiées afin qu'elles respectent ou excèdent les normes d'accessibilité universelle.

- 4. Quand les nouvelles voitures-lits entreront-elles en service, et seront-elles aussi confortables que les anciens modèles, par exemple les voitures Panorama?**

**Que prévoyez-vous pour le merveilleux train *Canadien*? Pourriez-vous le laisser en service pour les prochaines générations afin que chaque Canadien puisse traverser le pays avec style au moins une fois dans sa vie?**

**Quand VIA Rail aura-t-elle de nouvelles voitures-lits?**

**Quand la Société modernisera-t-elle ses voitures-lits?**

VIA Rail planifie actuellement la remise à neuf de sa flotte de véhicules AES patrimoniaux en acier inoxydable afin d'y ajouter des voitures-salons, des voitures-restaurants, des voitures-lits et des voitures panoramiques. Les véhicules patrimoniaux étant l'épine dorsale des liaisons longs parcours et régionales, il ne suffit pas de les maintenir en bon état; ils doivent offrir le même confort et les mêmes commodités que les voitures modernes. Enfin, un accès Wi-Fi y sera ajouté pour que les passagers puissent rester connectés durant leurs déplacements.

- 5. L'*Océan* a besoin de nouveau matériel roulant adapté à nos besoins et à notre climat.**

**Quel type de matériel roulant les services proposés dans les Maritimes utiliseront-ils?**

VIA Rail réévalue ses besoins futurs en matériel roulant pour toutes les liaisons en dehors du Corridor. L'évaluation devrait se conclure au milieu de 2019.

## MARKETING

### 1. Les publicités télévisées de la campagne « Pourquoi tu ne prends pas le train? » ont-elles bien marché? Ont-elles généré une hausse de l'achalandage?

De janvier 2017 à juillet 2018, VIA Rail a télédiffusé la campagne vidéo intitulée « Pourquoi tu ne prends pas le train? », notamment durant les émissions de fin d'année sur les ondes de CBC et de Radio-Canada. La Société a ensuite lancé, en avril, un message télévisé soulignant son 40<sup>e</sup> anniversaire et son aspiration à mener les Canadiens vers un avenir plus durable. Outre ces derniers, la grande majorité des investissements médias de VIA Rail est orientée vers les plateformes numériques plutôt que vers la télédiffusion. Ces investissements sont évalués et optimisés régulièrement : rendement du capital investi, revenus connexes, taux de clics publicitaires, pourcentage de réponses, etc.

Les investissements publicitaires sont également liés à la rotation et à la configuration des trains, de même qu'aux tarifs et à d'autres facteurs. Il est donc difficile d'isoler la part des investissements médias. Cela dit, les efforts conjoints ont généré, au cours des derniers trimestres, une augmentation de l'achalandage et des revenus. Les résultats sont présentés dans les rapports [trimestriels](#) et [annuels](#).

### 2. Appuyez-vous la diversité et le multiculturalisme en affaires? Je pose cette question parce que j'ai une émission télévisée et que je cherche des annonceurs fiables comme votre société.

Dans le choix des acteurs de nos publicités, nous nous efforçons de représenter aussi fidèlement que possible la diversité ethnique du Canada. VIA Rail achète toute sa publicité par l'intermédiaire de son agence média. Pour en savoir plus, écrivez-nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

### 3. VIA Rail serait-elle prête à envisager une campagne publicitaire pour encourager encore plus d'habitants de la région de Sherbrooke à voyager de Drummondville à Montréal? Un service de navette en direction et en provenance de Sherbrooke, coordonné aux trains de la liaison Montréal – Québec (ne serait-ce qu'à quelques-uns d'entre eux), serait sans doute populaire. Ce serait une très bonne manière d'éviter le chaos des embouteillages à Montréal.

Comme nos budgets médias sont restreints, nous choisissons les villes dans lesquelles nous canalisons nos investissements en fonction du potentiel démographique, des horaires et de la configuration des trains. Ces budgets ne nous permettent malheureusement pas de nous adresser directement au marché sherbrookoïse, mais certaines stratégies et tactiques médias ratissent large géographiquement ou peuvent rejoindre d'autres marchés, ce qui nous permet d'atteindre une partie de la population de Sherbrooke.

- 4. Comme j'emprunte souvent le *Canadien*, j'ai une suggestion. Il ne fait aucun doute que l'augmentation des retards est désormais une réalité pour votre liaison transcanadienne. Ce n'est pas la faute de VIA Rail, mais plutôt celle du contexte actuel des déplacements pancanadiens. Ma recommandation permettrait d'améliorer l'expérience client, car, au fond, tout dépend des attentes. Comme les retards atteignent fréquemment 24 heures, pourquoi ne pas présenter le trajet comme un tranquille voyage de 4,5 ou 5 jours?**

Le 26 juillet 2018, l'horaire du *Canadien*, qui assure la liaison entre Toronto et Vancouver, a été modifié pour la fin de la haute saison. Il était nécessaire de procéder à cette importante révision de mi-saison étant donné les retards considérables et récurrents des derniers mois, et parce qu'il fallait offrir aux passagers une liaison plus prévisible, au départ comme à l'arrivée. Par ailleurs, grâce au nouvel horaire, les passagers peuvent désormais admirer la diversité des paysages canadiens pendant les heures de clarté.

## SERVICES EN GARE

- 1. Pourquoi est-ce impossible de savoir quelle voie ferrée est la plus proche, ou sur quelle voie je dois amener mes bagages?**

Nous ne sommes pas certains de bien comprendre à quoi vous vous référez. Pour vous offrir une réponse complète et précise, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

- 2. Pourquoi passons-nous autant de temps (une bonne heure au moins) à attendre en file avant de monter à bord du train? Ça ne devrait pas être nécessaire, puisque chaque passager a un siège désigné.**

Pourquoi les passagers doivent-ils attendre en file pendant 15 à 25 minutes dans la gare avant le départ du train? Nous comprenons que la préparation de l'équipement avant chaque départ prend du temps, mais l'attente semble inutilement longue, ce qui est frustrant. En Europe, il est possible d'embarquer de 20 à 30 minutes avant le départ, et ce, sans file d'attente.

VIA Rail ne demande pas à ses passagers d'attendre en file avant l'embarquement. Cela dit, bon nombre d'entre eux le font par habitude.

- 3. Pourquoi les agents de gare ont-ils disparu dans certains secteurs? Leur aide était précieuse pour les voyageurs, car ils pouvaient nous aider à transporter nos bagages et à nous orienter dans la gare.**

En raison du faible achalandage dans certains secteurs, VIA Rail a dû supprimer le personnel dans les gares les plus petites. Il faut savoir toutefois que le personnel à bord débarque lui aussi et peut aider les passagers à porter leurs bagages lorsque le train arrive à destination. Si cela ne répond pas à votre question, nous vous invitons à communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**4. Pourquoi les passagers de la classe Affaires doivent-ils porter eux-mêmes leurs bagages jusque dans le train à la gare d'Ottawa?**

VIA Rail offre un service de manutention des bagages seulement pour les trains munis d'un fourgon à bagages. Dans les cas où la politique sur les bagages à main s'applique, les passagers doivent transporter leurs propres bagages.

**5. Pourquoi les passagers âgés de 50 ans et plus n'obtiennent-ils aucune aide au moment de charger et de décharger leurs bagages?**

**Y a-t-il une raison pour laquelle le personnel à bord n'aide plus les personnes qui ont du mal à monter les escaliers en portant leur bagage à main?**

Notre politique sur les bagages à main vise à faire en sorte que les passagers puissent manipuler leur bagage en toute sécurité pendant la durée de leur trajet. Dans le cas des trains munis de fourgons à bagages, c'est notre personnel de gare qui se charge du processus. Pendant l'embarquement et le débarquement, il arrive souvent que nos agents aient le temps d'aider des passagers à monter et à descendre les escaliers avec leur bagage, bien que leur priorité soit d'assurer la sûreté et la sécurité avant tout. Pour des raisons de sécurité, toutefois, la responsabilité de porter son bagage à main revient d'abord au passager.

**6. Pourriez-vous assigner un agent au chargement et au déchargement des bagages pour simplifier la vie des passagers?**

Dans toutes nos gares dotées de personnel, nous assistons les passagers qui en ont besoin ou qui souffrent de quelque handicap que ce soit en transportant leurs bagages. Pour certains trains, les passagers ont aussi l'option de faire charger leurs valises dans le fourgon à bagages. Toutefois, la cueillette et la livraison des bagages ne figurent pas parmi nos services habituels.

**7. Pourquoi n'y a-t-il plus de « casquettes rouges »? J'ai besoin d'aide pour transporter mes valises quand je prends le train.**

Les « casquettes rouges » ont été remplacées par les agents de gare, qui occupent des fonctions polyvalentes chez VIA Rail; en effet, leurs interactions avec les passagers ne se limitent pas au transport des bagages. Si un passager ne peut pas transporter ses bagages seul, le personnel de la gare est là pour l'aider.

**8. Pourquoi tant de personnel de service? Par exemple, pourquoi mon billet doit-il être vérifié avant et après l'embarquement?**

Dans certaines des gares principales, VIA Rail vérifie les billets avant l'embarquement pour s'assurer que les passagers se présentent au bon quai pour prendre le train. Une fois à bord, les passagers doivent prouver qu'ils détiennent un billet valide.

**9. Serait-il envisageable que certaines gares proposent des divertissements pendant la période d'attente?**



VIA Rail évalue actuellement différentes options de divertissement à proposer aux passagers qui attendent le train.

**10. Le service de bagages sera-t-il réinstauré entre Montréal et Toronto pour les gens qui souhaitent se rendre de Vancouver à Halifax?**

Nous offrons actuellement le service de bagages enregistrés sur le corridor Québec – Windsor pour la liaison transcontinentale, soit de Vancouver jusqu'à Halifax.

**11. Pourquoi n'offrez-vous pas le service de bagages enregistrés sur tous les trains?**

Notre flotte de trains munis d'un fourgon à bagages est assez limitée et réservée principalement aux longs parcours. Ainsi, dans le corridor Québec – Windsor, ces trains servent surtout à assurer la correspondance vers les trains qui font de plus longs trajets. La situation promet de s'améliorer grâce à notre projet de remplacement de la flotte du Corridor, qui facilitera le transport des bagages surdimensionnés.

**12. La circulation des voitures qui viennent prendre des passagers est assez mal gérée, surtout depuis l'apparition d'Uber et de Lyft. Comment comptez-vous améliorer la circulation automobile liée aux arrivées et aux départs des trains?**

VIA Rail ne possède pas toutes ses gares; ainsi, les services de taxi peuvent changer d'un endroit à l'autre. Nous aurions besoin d'information supplémentaire pour pouvoir vous fournir une réponse complète et précise au sujet de votre gare. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**13. Je souffre d'un handicap. Est-ce qu'un membre du personnel à bord peut m'aider à transporter ma valise au moment de l'embarquement et du débarquement?**

VIA Rail offre un service de bagagiste aux passagers qui en ont besoin. Le personnel des services dans les trains peut lui aussi porter les bagages des passagers à bord du train. Pour en savoir plus sur notre politique relative aux bagages, veuillez consulter notre [site Web](#).

**14. Pourquoi tous les bagages d'un passager ne peuvent-ils pas être envoyés directement à sa destination depuis sa gare de départ?**

Pour vous donner une réponse complète et précise, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**15. Pourquoi le service de bagages enregistrés n'est-il pas à la hauteur de celui offert par les transporteurs aériens – toujours disponible –, surtout dans le cas des trajets vers Dorval?**

Un service de bagages enregistrés est offert dans certaines gares et sur certains trains munis d'un fourgon à bagages. Ce service n'est pas offert pour les trains sans fourgon à bagages. Pour en savoir plus sur notre politique relative aux bagages, veuillez consulter notre [site Web](#).

**16. Serait-il possible de proposer des forfaits avec stationnement incitatif pour les passagers qui voyagent avec VIA Rail jusqu'à l'aéroport et doivent laisser leur véhicule stationné pendant de longues périodes? Cette mesure serait-elle réalisable (même avec certaines limites) dans toutes les gares?**

Merci pour votre suggestion! Nous en prenons bonne note, et elle sera étudiée par nos équipes.

**17. Quand comptez-vous offrir de la nourriture et des boissons de meilleure qualité dans les salons?**

VIA Rail réévalue actuellement son offre de produits dans les salons afin d'offrir à ses passagers un service de qualité supérieure à toutes les étapes de leur trajet.

**18. Envisagez-vous un partage de codes avec des compagnies aériennes?**

Il existe présentement un arrangement entre VIA Rail et certains transporteurs aériens par le service AccesRail, grâce auquel nous avons accès à Global Distribution Systems. Avec la mise en place d'un nouveau système de réservation prévue pour 2020-2021, nous évaluerons la possibilité d'un partage de codes plus étendu si le besoin s'en fait sentir.

**19. Pourquoi est-il si difficile de trouver un service de taxi efficace à la gare de Sainte-Foy et à celle du Palais? Nous passons tellement de temps à attendre!**

VIA Rail s'organise avec les compagnies de taxi en fonction de l'horaire des trains pour que les passagers aient accès au plus grand nombre de voitures possible. Pour certains horaires, toutefois, le nombre de taxis disponibles n'est pas toujours suffisant. Nous évaluons toutes les possibilités en matière de service de taxi pour offrir à nos passagers le meilleur service possible.

**20. Pouvez-vous demander aux entrepreneurs qui s'occupent du stationnement de mettre à jour les systèmes pour qu'il soit facile d'utiliser cet équipement?**

L'équipement des stationnements de VIA Rail utilise une technologie avancée pour permettre aux clients de payer par débit, crédit ou PayPass. Les frais de stationnement peuvent également être réglés au moyen d'une des quatre applications de tierces parties.

**21. Pourquoi le stationnement à une gare de VIA Rail coûte-t-il plus cher que le trajet lui-même?**

**Pourquoi le prix du stationnement augmente-t-il presque chaque année de plus de 10 % à Kingston, alors que la hausse avait d'abord été justifiée par les coûts de l'entretien du stationnement?**

VIA Rail se base sur le marché local pour fixer des tarifs aussi justes et compétitifs que possible.

**22. Les tarifs de stationnement à Kingston ont augmenté de plus de 50 % en un an. Comment est-ce possible?**

Les tarifs journaliers de stationnement à la gare de Kingston ont effectivement augmenté au cours des dernières années, mais pas de 50 %; les tarifs sont passés de 9 \$ en 2016 à 10 \$ en 2017, puis à 11 \$ en 2018.

**23. Quand verrons-nous des changements à la gare d'Ottawa en ce qui concerne les fournisseurs de services? Par exemple, un Tim Hortons ou un McDonald's ne serait pas de refus.**

**Prévoyez-vous offrir un service de restauration à la gare d'Ottawa?**

VIA Rail cherche activement des fournisseurs, McDonald's et Tim Hortons compris, qui seraient intéressés à s'établir à la gare d'Ottawa. Nous avons d'ailleurs récemment signé un contrat de deux ans avec The Ministry of Coffee, une entreprise de café locale, qui devrait y ouvrir ses portes d'ici la fin du mois de novembre.

**24. Avec Acadian Lines, ancien exploitant des autocars interurbains en Nouvelle-Écosse, on faisait un arrêt rapide à la gare VIA Rail de Truro, en plus de celui à la gare d'autobus de Truro. Les passagers pouvaient donc prendre une correspondance intermodale (train et bus). Pourriez-vous demander à Maritime Bus de faire la même chose?**

VIA Rail évalue avec Maritime Bus la possibilité de mettre en place un arrêt conditionnel.

**25. Quand y aura-t-il du personnel de nouveau à la gare de Chatham? Il serait agréable d'avoir de l'aide et un service de bagagiste.**

Bien que VIA Rail ne compte pas réassigner de personnel à la gare de Chatham pour le moment, nous vérifions régulièrement le volume de passagers et prenons note du nombre de fois où un service de bagagiste et d'assistance est demandé pour des clients à mobilité réduite. Nous continuerons d'évaluer le niveau de service pour apporter des changements si le besoin s'en fait sentir. Nos passagers peuvent envoyer leurs demandes de service spéciales à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) afin que tous les arrangements nécessaires soient pris avant leur voyage.

**26. Pensez-vous installer un jour des affiches adéquates à la gare Union, à Toronto? Par exemple, où se trouvent les affiches qui indiquent l'emplacement des services de restauration?**

La gare Union est la propriété de la Ville de Toronto, qui est responsable de l'affichage.

**27. Pourquoi ne pas permettre aux passagers de tous les trains d'embarquer et de débarquer à la gare de Charny, comme c'est déjà le cas pour certains trajets, à la demande des passagers?**

VIA Rail établit la fréquence de son service en fonction de la demande de la clientèle. Nous offrons actuellement un arrêt par jour, dans chaque direction, à la gare de Charny.

## HORAIRES

### Corridor Québec – Windsor

1. **Serait-il possible de remanier l'horaire du train Québec – Montréal pour qu'il arrête plus souvent à Charny?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers.

2. **Y aura-t-il éventuellement d'autres trains que le semi-express de Montréal de 17 h et le semi-express d'Ottawa de 16 h 35 qui arrêteront systématiquement à Kingston ?**

Pour le moment, ce n'est pas dans les projets, mais nous réévaluons sans cesse nos horaires et nos arrêts en fonction des besoins des passagers. Selon l'évolution de la demande, des arrêts peuvent être ajoutés ou annulés.

3. **J'habite l'Outaouais et j'utilise le train pour me rendre à Montréal. Il n'y a pas de train qui part avant 10 h le samedi matin. Dans un avenir rapproché, est-ce qu'il sera possible d'avoir un départ plus tôt, particulièrement le samedi?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. VIA Rail évalue la possibilité d'augmenter la fréquence des départs entre Montréal et Ottawa la fin de semaine. Les principales contraintes, pour le moment, sont la disponibilité de l'équipement de train et la maintenance durant la fin de semaine.

4. **Y a-t-il des possibilités que VIA Rail ajoute des trains tard dans la soirée (en particulier le vendredi après 18 h) pour les trains du corridor Ontario – Québec?**

**Nous habitons Belleville et aimerions aller à Toronto plus souvent. Toutefois, le dernier départ de la gare Union à Toronto est à 19 h 35. Est-ce que VIA Rail pourrait prévoir des départs plus tard en soirée dans le corridor Belleville – Kingston?**

**Pourriez-vous augmenter le nombre de trains qui se rendent à Toronto tôt le matin à partir de l'est?**

**Comptez-vous ajouter un départ de London plus tôt qui arriverait à Toronto avant 8 h 35?**

**Serait-il possible d'augmenter le nombre de départs tard en soirée entre Toronto et Kingston?**

**Je me demandais s'il était possible d'ajouter des arrêts plus tard en soirée à London; je crois que le dernier train quitte Toronto à 19 h 30, ce qui ne laisse pas beaucoup de temps pour voir une pièce de théâtre, souper au restaurant ou assister à un match.**

**Y aura-t-il un jour plus de trains entre Stratford et Toronto, comme promis?**

**Est-il toujours question d'ajouter des départs matinaux de Stratford vers Toronto?**

**Quand VIA Rail compte-t-elle réinstaurer des départs tard en soirée (23 h) vers l'ouest à partir de Toronto?**

**Autrefois, je pouvais assister à un concert et revenir chez moi en train le soir même. Maintenant que le dernier train vers London quitte Toronto à 19 h 40, il n'est plus possible d'aller voir un concert ou une pièce de théâtre et de rentrer le même soir. Pourquoi ne pas revenir aux anciens horaires?**

**Pouvez-vous réinstaurer des arrêts fréquents à Sarnia ou Chicago sur la ligne de Kitchener? Vous attireriez des passagers. Le service de New York n'a pas de problèmes de douanes, et Amtrak possède l'équipement nécessaire.**

**Pourquoi n'y a-t-il pas un train qui part de London à 7 h? Le premier départ a lieu trop tard!**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nos horaires sont révisés deux fois par année en fonction des besoins des passagers, mais ils demeurent tributaires des négociations avec ces compagnies.

- 5. En ce moment, le dernier train de la journée en direction de Cobourg quitte Toronto à 19 h 35. Pourquoi pas 21 h 30?**

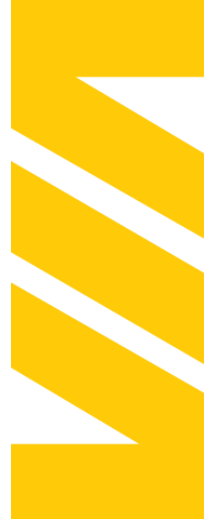
**Pourquoi le dernier train de Dorval à Ottawa part-il vers 19 h 30? C'est un peu tôt lorsqu'on arrive d'un vol de fin d'après-midi.**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nos horaires sont révisés deux fois par année en fonction des besoins des passagers, mais ils demeurent tributaires des négociations avec ces compagnies.

- 6. Pourquoi pas un départ matinal à 5 h de Cobourg à Toronto pour ceux qui ont un long trajet à faire jusqu'à l'aéroport?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nos horaires sont révisés deux fois par année en fonction des besoins des passagers, mais ils demeurent tributaires des négociations avec ces compagnies. De plus, en raison du trafic du matin sur la voie ferrée, il est actuellement impossible d'arriver plus tôt en gare sans compromettre la qualité du service.

- 7. Quand offrirez-vous de nouveau la liaison de 7 h de St Catharines à Toronto en semaine?**

A large yellow graphic element on the left side of the page, consisting of a stylized 'S' or 'Z' shape with white diagonal stripes.

**Comptez-vous instaurer un horaire d'été pour les trains cette année? Comme il n'y a pas de service ferroviaire régulier à St Catharines, le service d'été permet de se rendre facilement dans la région du Grand Toronto pour assister à des événements, sans compter la réduction des bouchons de circulation et de la pollution.**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nos horaires sont révisés deux fois par année en fonction des besoins des passagers, mais ils demeurent tributaires des négociations avec ces compagnies. De plus, en raison du trafic du matin sur la voie ferrée, il est actuellement impossible d'arriver plus tôt en gare sans compromettre la qualité du service.

**8. Pourriez-vous prévoir au moins deux ou trois départs de nuit vers Toronto par semaine?**

**Pensez-vous ramener le départ de Toronto en direction de l'est tard en soirée (22 h – 22 h 30), avec un arrêt à Cobourg?**

**Comptez-vous réinstaurer un jour le train de nuit entre Montréal et Toronto?**

**Avez-vous songé à ramener le départ de nuit entre Toronto et Montréal?**

**Pourquoi n'y a-t-il pas de service de train la nuit? Cela éviterait aux passagers de gaspiller une journée, même dans le cas d'un trajet de quatre à huit heures.**

**Pourquoi n'y a-t-il pas de train omnibus de nuit entre Toronto et Montréal, et ce, dans les deux directions?**

**Pourrait-il y avoir un train partant de Toronto vers l'est, en soirée (vers 23 h 30), qui s'arrêterait à Cobourg en route pour Montréal?**

**Serait-il possible de réinstaurer la liaison de nuit entre Montréal et Toronto, ainsi qu'entre Ottawa et Toronto?**

**Reverrons-nous un jour un train de nuit en direction de Montréal? Ce serait parfait pour les gens d'affaires.**

**Pourquoi ne pas augmenter la fréquence de la liaison Ottawa – Montréal du lundi au vendredi? Il y a un départ à 6 h 30, puis un à 10 h 20. Pourquoi pas un entre les deux?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers.

**9. Est-il possible de diminuer le temps d'attente à la gare Union – qui frôle les 90 minutes – sur le trajet de London à Montréal?**

Nos horaires dépendent de plusieurs facteurs, notamment les heures auxquelles nous sommes autorisés à entrer dans la gare Union et à en sortir; en effet, celle-ci n'est pas la

propriété de VIA Rail. Cela dit, nous cherchons constamment à améliorer nos horaires et nos correspondances dans tout le *Corridor*.

**10. Pourquoi VIA Rail n'offre-t-elle pas une liaison directe entre Ottawa et Sudbury (ouest), sans qu'il faille passer par Toronto?**

Pour le moment, VIA Rail ne compte pas ajouter de liaison directe d'Ottawa à Sudbury (ouest). Nos horaires dépendent de la demande de la clientèle, de la disponibilité de la flotte et d'autres contraintes imposées par les propriétaires des infrastructures.

**11. Pourquoi le dernier train VIA Rail quitte-t-il Montréal pour Ottawa avant que le train Amtrak de New York n'entre en gare à Montréal?**

VIA Rail est actuellement limitée par le propriétaire de l'infrastructure à six départs par jour vers Ottawa. Pour que cette correspondance soit possible, il faudrait remanier l'horaire d'un autre train, ce qui aurait des conséquences pour nos passagers. Ajoutons que l'irrégularité du service Amtrak, due principalement à des retards à la frontière, compliquerait une telle correspondance.

**12. J'aimerais savoir si des arrêts à Trenton Junction (Ontario) seront ajoutés aux horaires (provenance de Montréal, Ottawa ou Toronto).**

En fait, nous avons récemment ajouté des arrêts à Trenton Junction. Veuillez consulter [notre dernier horaire](#), en vigueur depuis le 17 juin 2018. VIA Rail évalue constamment la demande et la possibilité d'ajouter des arrêts à différents emplacements et à différentes heures, tant que la durée du voyage demeure raisonnable pour les passagers qui font le trajet d'un bout à l'autre.

**13. Pourquoi y a-t-il si peu d'arrêts à Woodstock, en Ontario? Si je veux me rendre à London le matin, je dois soit rentrer peu de temps après, vers 11 h, soit attendre jusqu'à près de 20 h.**

**Pourquoi n'y a-t-il que des liaisons tôt le matin ou tard le soir vers la gare Union, avec un écart de cinq heures entre ces deux périodes?**

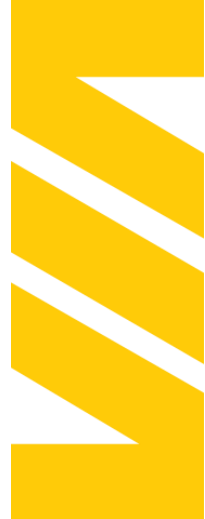
Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies.

**14. Pourquoi n'y a-t-il pas un train qui part plus tôt en direction de Montréal, comme c'était le cas il y a longtemps?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous cherchons toujours à améliorer nos services en augmentant le nombre de départs pour mieux répondre aux besoins de nos passagers.

**15. Serait-il possible d'offrir fréquemment des trajets directs (sans arrêt), par exemple entre Toronto et Ottawa?**



A large yellow graphic element on the left side of the page, consisting of a stylized 'S' or 'Z' shape with white diagonal stripes.

Certains des trains de cette liaison n'ont déjà que deux arrêts; or, n'effectuer aucun arrêt ne permet pas de gagner beaucoup de temps. En tant que service public, nous sommes là pour desservir non seulement les grands centres urbains, mais aussi les petites collectivités de la liaison, comme celles situées entre Toronto et Ottawa. Elles ont également besoin d'une bonne fréquence de service, avec le plus d'options possible chaque jour.

**16. Pourquoi n'y a-t-il pas, comme autrefois, un train direct entre Toronto et Montréal (qui s'arrête à Brockville)?**

Les trains qui n'effectuent aucun arrêt ne permettent pas de gagner beaucoup de temps. En tant que service public, nous sommes là pour desservir non seulement les grands centres urbains, mais aussi les petites collectivités de la liaison, comme celles situées entre Toronto et Ottawa. Elles ont également besoin d'une bonne fréquence de service, et nous créons les horaires selon les besoins du plus grand nombre de personnes possible dans tout le *Corridor*.

**17. Pourquoi le train n'arrête-t-il pas à Guildwood au moins une fois au cours de la journée (plutôt qu'à 7 h ou 19 h seulement)?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nos horaires sont révisés deux fois par année en fonction des besoins des passagers, mais ils demeurent tributaires des négociations avec ces compagnies.

**18. Si je travaille à Toronto, pourquoi n'y a-t-il pas un train qui peut m'y amener pour 8 h 30, voire 9 h au plus tard?**

Nous ne savons pas exactement à quelle liaison vous faites allusion. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**19. Je voyage entre London et Kingston ou Ottawa. Pourrait-on avoir au moins un train qui traverse Toronto sans qu'il faille changer de train? Pourquoi cette option n'est-elle pas offerte au moment de la réservation?**

VIA Rail étudie de nouvelles façons d'effectuer la rotation des trains; il serait par exemple envisageable qu'ils traversent Toronto. Toutefois, cette nouvelle mesure entraînerait de profonds changements dans nos horaires et nos opérations, sans compter qu'il nous faudrait obtenir l'autorisation d'intervenants externes.

**20. Pour l'instant, Port Hope n'est desservie qu'une fois le matin et deux fois le soir, du lundi au vendredi. Serait-il envisageable d'augmenter l'offre de services?**

Dans son nouvel horaire de trains, en vigueur depuis le 17 juin 2018, VIA Rail propose une nouvelle option avec un arrêt supplémentaire à Port Hope sur le train 650. Les navetteurs pourront ainsi revenir plus tard en journée.

**21. Pensez-vous ajouter des arrêts à Casselman? Est-ce que vous pourriez y faire un arrêt pour quelqu'un qui réserve ses billets?**

VIA Rail évalue constamment la demande et la possibilité d'ajouter des arrêts à différents emplacements et à différentes heures, tant que la durée du voyage demeure raisonnable pour les passagers qui font le trajet d'un bout à l'autre. Le nombre d'arrêts sera peut-être augmenté à l'avenir, mais ce n'est pas le cas dans le plus récent horaire. Tous les arrêts (même conditionnels) doivent être planifiés et intégrés à l'horaire pour que les trains puissent être à l'heure; par conséquent, il est impossible d'ajouter des arrêts ponctuels.

**22. Pourquoi le service ferroviaire est-il si limité à Sarnia? Prévoyez-vous corriger la situation prochainement?**

**Avez-vous l'intention de mettre à l'horaire plus de trains de Sarnia à Toronto?**

**Pourquoi n'y a-t-il qu'un seul train qui passe chaque jour à Sarnia?**

**Pourrait-il y avoir un train de plus par jour qui passe à Sarnia, comme ce fut le cas pendant longtemps?**

**Songez-vous à augmenter votre offre de services dans des collectivités au transport collectif limité, comme Sarnia?**

**Je me demandais si vous songiez à augmenter les services de train à Sarnia dans un avenir prochain. Je crois que la demande est suffisamment forte. Pouvez-vous vous commenter la possibilité d'ajouter des trains à l'horaire à Sarnia?**

**Il nous faut un train de plus à Sarnia... Quand est-ce que ce sera le cas?**

**Quand y aura-t-il davantage de trains directs de Sarnia à Toronto? Pour l'instant, le seul départ est à 6 h 05, et la seule arrivée, à 22 h 20. Nous avons besoin de plus de service!**

VIA Rail s'affaire toujours à ajouter des départs dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Pour ce faire, nous devons toutefois négocier avec les propriétaires de l'infrastructure ferroviaire. Il a été très difficile de trouver des plages horaires pour les trains de VIA Rail vu l'augmentation constante du nombre de trains de marchandises sur les rails.

**23. J'aimerais savoir s'il existe une demande pour des horaires plus adaptés aux travailleurs dans le corridor de l'Ontario. Par exemple, il est impossible pour quelqu'un qui vit à Oshawa de se rendre à London à temps pour commencer sa journée de travail. En outre, on peut se rendre à Toronto à partir de l'une des deux villes, mais pas nécessairement faire l'inverse.**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. VIA Rail s'affaire toujours à ajouter des départs dans le Sud-Ouest de l'Ontario, en négociant avec les propriétaires des voies ferrées. Il a été très difficile de trouver des plages horaires pour les trains de VIA Rail vu l'augmentation constante du nombre de trains de marchandises sur les rails. En ce qui concerne la liaison Oshawa – Toronto, nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers.

**24. Vous me répondez sans doute qu'il y a des « difficultés opérationnelles », mais pourquoi n'y a-t-il aucun train direct à Toronto?**

L'horaire des trains de cette région est négocié avec les propriétaires de la voie ferrée, le CN et Metrolinx. Nous sommes actuellement à la recherche de solutions pour que le train puisse simplement s'arrêter à Toronto comme dans n'importe quelle autre gare.

**25. J'aimerais savoir si vous comptez ajouter des départs de Kingston à Montréal le matin.**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Par conséquent, nous négocions sans cesse avec les propriétaires de ces infrastructures. Pour cette année, toutefois, VIA Rail ne compte pas ajouter de départs de Kingston vers Montréal.

**26. VIA Rail va-t-elle augmenter le service de trains quotidiens de Barrie à Toronto?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Bien que VIA Rail s'affaire toujours à ajouter des départs dans le Sud-Ouest de l'Ontario en négociant avec les propriétaires des voies ferrées, nous n'avons pas l'intention d'augmenter le service quotidien de Barrie à Toronto pour l'instant.

**27. Si j'achète un billet Montréal–Toronto au rabais, m'est-il possible, par exemple, de descendre du train à Belleville si l'arrêt est planifié, ou encore d'embarquer à Cornwall au lieu d'à Montréal?**

Nous devons faire le suivi du nombre de passagers tout au long du trajet. Si vous voulez quitter le train avant votre destination finale, nous vous conseillons d'en aviser le personnel à bord.

**28. Peu de temps après l'ouverture de la nouvelle gare de Belleville, le service de soir en provenance de Montréal a été réduit; ceux qui souhaitent débarquer à Belleville doivent maintenant emprunter la liaison d'Ottawa. Or, chaque fois que j'ai pris le train pour revenir de Montréal, il est arrivé en retard à Belleville à cause du nombre de trains de marchandises sur les rails. Pensez-vous corriger la situation bientôt?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires, qui contrôlent l'accès à l'emprise. VIA Rail respecte les règles des propriétaires de voie ferrée, qui accordent souvent la priorité aux trains de marchandises plutôt qu'aux trains de passagers; il nous faut donc attendre pendant qu'ils font circuler leurs trains. Nous collaborons toujours avec nos partenaires ferroviaires en vue de diminuer les retards.

**29. Pourquoi l'heure du départ matinal de Toronto vers London-Windsor a-t-elle été changée? Quand reviendra-t-on à l'ancienne heure?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies; nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le

mieux possible aux besoins des passagers. VIA Rail conçoit l'horaire de départ des trains en fonction de la demande de la clientèle, tout en composant avec les contraintes de disponibilité à Toronto.

- 30. Que propose VIA Rail pour augmenter le nombre de trains desservant les collectivités où le transport public interurbain est limité (par exemple, les petites municipalités qui bordent la région du Grand Toronto ou celles d'ailleurs au Canada)?**

VIA Rail cherche activement à augmenter l'offre de services dans le *Corridor*, nous réévaluons constamment les besoins des passagers et la demande. Cela dit, comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies.

- 31. Est-il envisageable que tous les trains du *Corridor* effectuent un arrêt à Guildwood, comme ils arrêtent tous à Dorval lorsqu'ils vont vers l'est?**

VIA Rail évalue constamment la demande des passagers et la possibilité d'ajouter des arrêts, dans la mesure où la durée du voyage demeure raisonnable pour les passagers qui font le trajet d'un bout à l'autre.

- 32. Pourquoi n'y a-t-il pas de train qui part de la gare d'Ottawa sur la rue Tremblay en direction de Montréal à 8 h 30? Les seuls départs sont à 6 h 30 ou 10 h 19 durant la semaine, et il n'y en a qu'un seul à 10 h 20 les fins de semaine.**

VIA Rail évalue actuellement la possibilité d'ajouter un deuxième départ tôt en matinée à partir de la gare d'Ottawa. Cela dit, comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies.

### **L'Océan**

- 33. Ne serait-il pas plus intéressant de voyager en train si les trains dans l'Est du Québec (Bas-Saint-Laurent – Gaspésie) étaient à des heures plus raisonnables (jour ou soir) que celles actuelles (en plein cœur de la nuit)?**

**Pourquoi n'y a-t-il pas un service ferroviaire de nuit d'Halifax à Montréal et un de Montréal à Halifax la même journée?**

L'horaire actuel de l'*Océan* a été aménagé en fonction de la demande, des contraintes opérationnelles (telles que les négociations avec les propriétaires des voies ferrées) et de la capacité matérielle.

- 34. VIA Rail a-t-elle étudié la possibilité que le train arrive à Montréal à 21 h (en partant d'Halifax vers l'ouest), par exemple en quittant Moncton à 7 h, au lieu d'arriver à 9 h, comme c'est le cas actuellement?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires. Nous révisons nos horaires deux fois par année et avons

effectivement envisagé cette possibilité. Toutefois, nos horaires demeurent tributaires des négociations avec les sociétés ferroviaires hôtes.

- 35. J'habite maintenant près de Charlo, au Nouveau-Brunswick. Pourquoi n'y a-t-il pas davantage de trains vers Moncton, Halifax, Ottawa et Toronto? Les seuls qui font le trajet mettent des heures à atteindre ces destinations, et je trouve les billets assez coûteux. Prévoyez-vous augmenter l'offre de services et proposer différents tarifs?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Afin de mieux répondre à votre question, nous aurions besoin d'en savoir plus (à quelle classe de service ou à quels tarifs vous faites allusion, par exemple). Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

- 36. Serait-il envisageable d'étendre l'horaire des Fêtes de l'Océan à toute la période qui se situe entre le dernier jour des examens et le premier jour des classes des collèges communautaires et des universités, et de faire de même pour la semaine de relâche? La recherche est simple, puisqu'il n'y a que peu d'établissements le long du trajet de l'Océan.**

Notre capacité actuelle pour la période des fêtes devrait répondre à la demande de pointe. Nous serons très attentifs au nombre de réservations et ajouterons des voitures si la demande le requiert.

- 37. Comptez-vous ajouter un autre départ à l'horaire de l'Océan, du moins pendant l'apogée de la saison d'été (idéalement le lundi)?**

VIA Rail n'a pas l'intention, dans un avenir rapproché, d'augmenter la fréquence des départs de l'Océan. Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies ainsi que de la disponibilité du matériel.

### **Le Canadien**

- 38. Quel est le pourcentage de ponctualité des trains pour le *Canadien* (soit Toronto – Vancouver et Vancouver – Toronto) jusqu'à présent en 2018? Combien d'heures de retard ont, en moyenne, les trains qui ne parviennent pas à respecter l'horaire?**

Le pourcentage de ponctualité des trains dans toutes nos liaisons était de 73 % pour le premier trimestre de 2018 et de 74 % pour le deuxième. Vous trouverez de plus amples informations dans les rapports trimestriels publiés sur notre [site Web](#). Pour obtenir des renseignements précis sur le *Canadien*, veuillez remplir une [demande d'accès à l'information](#).

- 39. J'aimerais voir une meilleure connectivité dans les horaires. Je souhaiterais pouvoir faire des allers-retours jusqu'à des villes comme Winnipeg, par exemple, mais c'est impossible en raison de la structure de l'horaire; la majorité du temps, il me faudrait y passer au moins une nuit. Pourquoi les horaires ne sont-ils pas mieux agencés?**

Comme VIA Rail n'est pas propriétaire des infrastructures où circule le *Canadien*, le nombre de départs est limité. Nous devons donc tenter d'optimiser nos horaires en fonction de ces contraintes.

**40. Quand augmenterez-vous le nombre de trains qui se rendent de Toronto à Vancouver?**

VIA Rail ne prévoit pas augmenter le nombre de trains sur cette ligne pour le moment.

**41. Est-ce que VIA Rail pourrait assigner un train spécifiquement au service de jour de Vancouver à Toronto, un peu comme le Rocky Mountaineer?**

La fréquence des départs du train *Canadien* dépend des négociations avec les propriétaires des voies ferrées. La disponibilité limitée du matériel roulant est une autre des principales contraintes qui nous empêche d'augmenter le nombre de départs.

**42. Dans quelle direction suis-je le plus susceptible de bien voir les Rocheuses à partir du *Canadien* de VIA Rail : de Toronto à Vancouver ou de Vancouver à Toronto?**

Vous pourrez admirer les Rocheuses dans les deux directions, mais la vue est particulièrement spectaculaire quand on voyage de Vancouver à Toronto.

**43. Pourquoi le train traverse-t-il les Rocheuses la nuit? On ne voit rien du paysage.**

Le nouvel horaire du *Canadien*, conçu pour améliorer considérablement la ponctualité des trains, est entré en vigueur le 26 juillet 2018. Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but de les améliorer, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. Nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'accroître la fiabilité de nos services. Le changement d'horaire permet désormais aux voyageurs d'admirer les paysages canadiens variés, dont les Rocheuses, pendant le jour, dans les deux directions. Des arrêts sont également prévus dans toutes les grandes villes (sauf Saskatoon) entre 8 h et 18 h.

**44. Ma question concerne la faible ponctualité du train *Canadien*. Serait-il possible de revoir l'horaire du train en direction ouest, le n° 1, pour qu'il quitte Toronto vers 10 h les dimanches, mercredis et vendredis? Il arriverait donc à Vancouver vers 21 h 45 les mercredis, samedis et lundis. À mon avis, une telle mesure devrait réduire les retards; cela dit, le train traverserait les Rocheuses à la nuit tombée, ce qui serait moins agréable.**

Nous revoyons nos horaires deux fois par année dans le but de les améliorer, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. Nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'accroître la fiabilité de nos services. Ainsi, de concert avec le CN, nous avons étudié différents scénarios pour améliorer la ponctualité de nos trains dans l'Ouest du Canada. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour offrir aux passagers une expérience ferroviaire simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels, ainsi que des départs et des arrivées plus prévisibles. Par ailleurs, grâce au nouvel horaire, les passagers peuvent désormais admirer la diversité des paysages canadiens pendant les heures de clarté.

**45. Pourriez-vous augmenter le nombre de trains qui traversent les Prairies?**

VIA Rail ne prévoit pas augmenter le nombre de trains qui traversent les Prairies pour le moment. Cela dit, nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la fiabilité de nos services.

**46. Pourquoi n'y a-t-il que trois trains par semaine sur le service *Canadien*? Et pourquoi tous les départs sont-ils aux mêmes heures?**

97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires et VIA Rail ne possède aucune infrastructure à l'ouest de l'Ontario. Nous travaillons constamment avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'optimiser notre performance d'exploitation, et nous avons exploré divers scénarios opérationnels, de concert avec le CN, afin d'améliorer la ponctualité des trains. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour offrir aux passagers une expérience ferroviaire simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels, ainsi que des départs et des arrivées plus prévisibles.

**47. Ces 40 dernières années, j'ai souvent pris les trains n<sup>os</sup> 1 et 2 entre Winnipeg et Toronto. Depuis que le « nouvel » horaire a été adopté, le train a souvent 12 heures de retard. En tant que femme, je me sens vulnérable lorsque je voyage seule et que je suis forcée d'attendre à la gare de Winnipeg ou de Toronto tard le soir. Je me demande donc s'il est possible de revenir à l'ancien horaire d'il y a dix ans pour ces deux trains, puisqu'ils entraînent en gare et repartaient pendant qu'il faisait encore jour.**

97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, et VIA Rail ne possède aucune infrastructure à l'ouest de l'Ontario. Nous travaillons constamment avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'optimiser notre performance d'exploitation, et nous avons exploré divers scénarios opérationnels, de concert avec le CN, afin d'améliorer la ponctualité des trains. Résultat : depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour offrir aux passagers une expérience ferroviaire simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels, ainsi que des départs et des arrivées plus prévisibles.

**Autre / Toutes les liaisons**

**48. Comment décidez-vous du nombre et de l'horaire des trajets disponibles entre deux destinations? De quoi cela dépend-il? Du nombre de passagers, de la géographie du trajet, des voies ferrées?**

Nous réévaluons constamment les besoins des passagers et les demandes de services; nous révisons nos horaires en conséquence deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins de nos clients. Toutefois, comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires de négociations avec ces compagnies.



**49. Comment pourrait-on assurer une meilleure fréquence des trains à l'extérieur de la région Windsor – Québec?**

Nous ne savons pas exactement à quelle liaison vous faites allusion. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**50. À quelle fréquence révisiez-vous les horaires?**

VIA Rail évalue constamment ses horaires et les remanie en conséquence deux fois par année.

**51. Pourquoi les horaires des correspondances sont-ils si serrés? Comme les trains sont souvent en retard, les passagers manquent leur correspondance et doivent attendre le prochain service de train, qui arrive parfois six ou sept heures plus tard.**

Nous ne savons pas exactement à quelle liaison vous faites allusion. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**52. Je suis une personne âgée et je prends souvent le train de Cobourg à London. Autrefois, je pouvais demeurer à bord du train à la gare Union de Toronto, puisqu'il changeait simplement de numéro. À présent, je dois débarquer à Union et descendre à l'étage inférieur avec mon bagage. Je pouvais aussi, à l'époque, enregistrer mon bagage à Cobourg pour le récupérer seulement à London. Reviendrez-vous un jour à cette ancienne manière de faire?**

VIA Rail étudie de nouvelles façons d'effectuer la rotation des trains; il serait par exemple envisageable qu'ils traversent Toronto. Veuillez vous renseigner de nouveau à ce sujet bientôt. VIA Rail fait la rotation des fourgons à bagages en fonction des liaisons longs parcours.

**53. Malheureusement, vous ne semblez plus offrir de tarifs réduits pour un prochain voyage lorsque les trains accusent un retard considérable. Comptez-vous réinstaurer cette mesure? Continuez-vous à négliger les trains de passagers au profit des trains de marchandises et de pétrole, ce qui donne lieu à des retards insensés? Vous ne pourriez pas faire un effort pour respecter les horaires d'arrivée?**

Notre politique en matière de retard des trains et de crédits-voyages se trouve sur notre [site Web](#); nous ne prévoyons pas la modifier pour l'instant. Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires, qui ont tous les droits sur l'emprise. VIA Rail respecte les règles des propriétaires de voie ferrée, qui accordent souvent la priorité aux trains de marchandises plutôt qu'aux trains de passagers; il nous faut donc attendre pendant qu'ils font circuler leurs trains. Nous collaborons toujours avec nos partenaires ferroviaires en vue de diminuer les retards. Par exemple, un nouvel horaire plus prévisible pour notre train *Canadien* (Toronto – Vancouver) est entré en vigueur en juillet. Nous travaillons en outre sur un projet de train à grande fréquence dans le corridor Québec – Windsor, qui assurerait la priorité aux trains

de passagers. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez consulter la section « Trains à grande fréquence » de nos documents *Questions et réponses*.

**54. Pourquoi n'avons-nous pas droit à des services ferroviaires voyageurs utilisables depuis la plus grande ville du pays jusqu'aux villes environnantes?**

Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**55. Y a-t-il des chances que VIA Rail puisse bientôt respecter un horaire raisonnable?**

Nous ne savons pas exactement à quelle liaison vous faites allusion. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**56. Est-il possible d'éviter les retards causés quand des trains réguliers doivent attendre parce que les trajets se croisent?**

**Pourquoi les trains accusent-ils de 4 à 19, voire 30 heures de retard par rapport à l'horaire prévu? (Retard des trains de marchandises du CN dû à l'engorgement des voies, etc.)**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à d'autres compagnies ferroviaires, qui contrôlent l'accès à l'emprise. VIA Rail respecte les règles des propriétaires de voie ferrée, qui accordent souvent la priorité aux trains de marchandises plutôt qu'aux trains de passagers; il nous faut donc attendre pendant qu'ils font circuler leurs trains. Nous collaborons toujours avec nos partenaires ferroviaires en vue de diminuer les retards, mais il arrive que les problèmes opérationnels et les contraintes liées à l'infrastructure causent des périodes d'attente imprévues.

**57. Pourquoi le service n'est-il pas plus fréquent dans les petites collectivités?**

Nous ne savons pas exactement à quelles petites collectivités vous faites allusion. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**58. Vous avez considérablement amélioré l'horaire de vos services à l'est de Toronto au cours des dernières années, encore qu'il reste à améliorer la fréquence du service dans ces régions. En revanche, aucune amélioration n'a été apportée à l'horaire des services à l'ouest de Toronto. Que compte faire VIA Rail pour rectifier cette situation?**

VIA Rail réévalue constamment les besoins des passagers et les demandes de services et révisé ses horaires deux fois l'an. Cela dit, comme 97 % des lignes ferroviaires où

circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies.

## LIAISONS

### CORRIDOR QUÉBEC – WINDSOR

**1. Prévoyez-vous construire une nouvelle voie ferrée vers Belleville ou Quinte, en Ontario?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à des tiers. VIA Rail n'a pas le projet de construire une nouvelle voie ferrée dans la région de Belleville ou de Quinte présentement, mais elle est évaluée la possibilité d'ajouter des arrêts à ses liaisons existantes afin de mieux desservir d'autres communautés riveraines.

**2. À quand un service direct de Montréal à Belleville en après-midi?**

Nous révisons nos horaires deux fois par année afin de répondre le mieux possible aux besoins des passagers, cependant nous dépendons des négociations avec les sociétés ferroviaires hôtes des voies. VIA Rail évalue actuellement la possibilité d'ajouter des arrêts sur ses liaisons pour mieux servir nos passagers.

**3. Qu'advient-il de VIA Rail si un système de transport par tube Toronto – Ottawa et Toronto – Windsor voit le jour?**

VIA Rail a exploré plusieurs solutions en vue de fournir le service le plus efficace possible aux Canadiens. Elle propose de mettre en place un train à grande fréquence (TGF) sur des voies dédiées dans le corridor Toronto – Ottawa – Montréal – Québec, de façon à offrir un service de trains plus rapides tout en maximisant les avantages pour les passagers. Ce projet est plus réaliste, pratique et économique qu'un service de train à grande vitesse. Le TGF offrirait beaucoup plus de départs, de meilleurs temps de déplacement et une fiabilité accrue. Après la mise en service du TGF dans les quatre ans suivant l'approbation et le financement du projet, le nombre de départs pourrait augmenter au fil du temps, avec la hausse de l'achalandage dans le corridor Québec – Windsor.

Le gouvernement du Canada continue d'examiner le projet de TGF de VIA Rail. Dans son budget de 2018, il a prévu un financement supplémentaire de 8 millions de dollars pour permettre à Transports Canada d'approfondir les études.

**4. L'ouverture d'une gare à Sherbrooke et la mise en place d'une liaison Sherbrooke – Montréal sont-elles prévues, à court ou à long terme?**

**Il y a déjà eu une liaison entre Montréal et Sherbrooke. Sherbrooke compte deux universités, deux cégeps et un hôpital universitaire. Quand rétablirez-vous ce trajet dont bénéficieraient à la fois la population estrienne et les touristes des autres régions du Québec?**

**À quand une liaison entre Sherbrooke et Montréal passant par Magog, Bromont, Farnham et Saint-Jean?**

VIA Rail évalue fréquemment les nouvelles demandes de service, mais n'a pas de projet en ce sens pour le moment.

**5. Pourquoi laissez-vous les services de GO Transit éclipser totalement les vôtres? Pourquoi ne pas collaborer?**

VIA Rail s'efforce de toujours offrir la meilleure expérience de voyage qui soit à ses passagers, et c'est pourquoi elle collabore régulièrement avec GO pour l'établissement des horaires et des correspondances.

**6. VIA Rail a-t-elle l'intention de desservir un jour Peterborough?**

Les projets d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise en service d'un train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur des voies dédiées entre Toronto, Ottawa, Montréal et Québec. Dans le cadre de ce projet, qui nécessitera notamment l'adaptation ou, à certains endroits, la construction d'une voie ferrée, VIA Rail propose d'offrir la liaison Toronto – Ottawa en passant par Peterborough.

**7. Pourra-t-on un jour monter à bord d'un train de VIA Rail à Trois-Rivières, au Québec?**

Les projets d'infrastructure de VIA Rail comprennent la mise en service d'un train à grande fréquence (TGF) qui circulera sur des voies dédiées entre Toronto, Ottawa, Montréal et Québec. Dans le cadre de ce projet, qui nécessitera notamment l'adaptation ou, à certains endroits, la construction d'une voie ferrée, VIA Rail propose de desservir Trois-Rivières.

**8. Ma famille et moi avons toujours voyagé en train, et nous étions très déçus quand la gare de Dundas, en Ontario, a été fermée puis démolie. Reverrons-nous un jour des gares semblables dans la région?**

VIA Rail est toujours prête à étudier de nouvelles propositions, mais ne prévoit pas pour l'instant de reconstruire une gare à Dundas.

**9. Un programme semblable à l'ancien plan Train-Auto du CN pourrait-il voir le jour?**

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

**10. Pourquoi VIA Rail ne fait-elle pas meilleur usage de la gare de Fallowfield, à Ottawa, au lieu de réduire le nombre de trains dans le secteur?**

**Pourquoi avez-vous réduit votre offre de service à Fallowfield alors que vous devriez l'augmenter?**

**Pourquoi n'assurez-vous plus la liaison entre Montréal et Fallowfield?**

VIA Rail n'a pas réduit son offre de service à Fallowfield, où l'achalandage a augmenté de 90 % entre 2010 et 2017. Depuis 2017, le train 39, qui dessert entre autres Québec, Montréal, Ottawa et Fallowfield, circule maintenant le dimanche. Nous offrons également deux fois par jour un trajet Montréal – Fallowfield et vice versa.

**11. Pourquoi n'y a-t-il plus de trains de nuit?**

Nous révisons nos horaires deux fois par année en fonction de la demande et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. Il y a longtemps, nous avons retiré les trains de nuit parce la demande ne les justifiait pas.

**12. Étant donné que les places en classe Affaires dans les trains 83 et 75 sont souvent toutes occupées, songez-vous à ajouter une voiture de classe Affaires à ces convois?**

Tout l'équipement de VIA Rail est actuellement utilisé. Le train 83 (qui comporte pour le moment deux voitures de classe Affaires) et le train 75 seront parmi les meilleurs candidats à l'ajout de voitures de classe Affaires à l'arrivée du nouvel équipement, d'ici 2020.

**13. Vu la popularité grandissante de la gare de Drummondville – grâce à la prise de conscience collective que le train vers Montréal est la meilleure façon d'éviter les bouchons et les travaux dans les rues de la métropole –, VIA Rail prévoit-elle d'y réaffecter du personnel? Ou, du moins, de faire la promotion de la liaison comme option de déplacement intelligente entre les deux villes?**

Nous sommes heureux de constater que de plus en plus de passagers choisissent le train pour se déplacer entre Drummondville, Montréal et Ottawa. Cependant, nous ne prévoyons pas pour l'instant d'affecter du personnel à la gare de Drummondville.

**14. Quand y aura-t-il un arrêt à Pickering?**

VIA Rail n'a pas l'intention d'ajouter un arrêt à Pickering présentement. Toutefois, nous avons rencontré des fonctionnaires de la ville pour discuter de notre projet de train à grande fréquence.

**15. Pourriez-vous envisager de rétablir la liaison vers Montréal qui passait par Smiths Falls?**

VIA Rail ne prévoit pas rétablir cette liaison pour l'instant. Sachez toutefois que des correspondances vers Montréal sont toujours offertes à la gare d'Ottawa et qu'il y en aura sans doute davantage si le projet de train à grande fréquence est adopté.

**16. J'habite à Brockville, en Ontario. Il est souvent question de simplifier le service entre Montréal et Toronto, mais quelle serait alors la fréquence des trains?**

**Pourquoi y a-t-il moins de trains qu'avant qui s'arrêtent à Brockville sur la liaison Toronto – Montréal? Il n'est pas réaliste de croire que les voyageurs ont envie de se rendre à Ottawa pour faire le trajet vers Montréal. Avant, l'horaire Brockville – Montréal était pratique; ce n'est plus le cas maintenant.**

**J'habite à Brockville. Il y a encore quelques trajets directs vers Montréal, mais pourquoi dois-je me rendre à Ottawa la majorité du temps?**

VIA Rail est en train d'examiner les arrêts possibles sur ses trajets existants afin de mieux desservir les municipalités hors des grands centres, comme celle de Brockville. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. Mais l'amélioration de nos services et l'ajout de départs et

d'arrêts dépend des négociations avec les entreprises qui détiennent 97 % des lignes ferroviaires que nous empruntons.

**17. Pourquoi l'arrêt à Aldershot a-t-il été éliminé?**

VIA Rail continue de faire des arrêts à Aldershot à raison de six fois par semaine sur la liaison au départ de Montréal. La fréquence des départs est établie en fonction de la demande. Nous évaluons sans cesse de nouvelles possibilités d'arrêts, et révisons nos horaires deux fois par année afin de répondre le mieux possible aux besoins des passagers.

**18. Il nous faut un arrêt à Brighton, en Ontario. Est-ce dans les projets à court terme? À l'heure actuelle, nous devons nous rendre dans des villes comme Trenton ou Cobourg pour prendre le train, ce qui est coûteux et malcommode. Il y a déjà eu un arrêt chez nous, et j'ai entendu dire que la gare pourrait rouvrir. Comment comptez-vous lancer la discussion à ce sujet? Tiendrez-vous des consultations publiques afin d'obtenir le soutien de la population?**

VIA Rail est toujours prête à étudier de nouvelles propositions, mais ne prévoit pas pour l'instant d'ajouter un arrêt à Brighton.

**19. J'ai un horaire changeant, et j'ai parfois des réunions à Toronto dès 7 h 30. Voici ma question : VIA Rail serait-elle ouverte à tester un trajet quotidien qui s'arrêterait à Cobourg et arriverait à Toronto pour 7 h 30? Si oui, à partir de quand?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. À l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas augmenter le nombre de trains entre Cobourg et Toronto le matin; mais advenant la concrétisation de notre projet de train à grande fréquence, les gares des municipalités riveraines comme Cobourg pourraient voir passer plus de trains tôt le matin et tard le soir.

**20. Planifiez-vous un service de jour plus commode aux gares de Montmagny, de Rimouski et de Rivière-du-Loup?**

**Serait-il possible d'instaurer un service régional sur la Rive-Sud, entre Québec et Rimouski?**

VIA Rail est toujours prête à étudier de nouvelles propositions, mais n'a pas de projet en ce sens pour le moment.

**21. Peut-on savoir où VIA Rail en est dans le processus d'amélioration de la fréquence du service sur les liaisons Sarnia – London et Stratford (St. Marys) –Toronto?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. La planification se poursuit en collaboration avec nos partenaires, et nous demeurons résolu à améliorer le service dans les villes de Sarnia, de London et de Stratford.

**22. Pourquoi n'y a-t-il pas de liaison directe entre Woodstock et Sarnia, en Ontario? J'aimerais aller à Sarnia plus souvent, mais ce n'est pas tentant avec l'arrêt de deux heures à London, surtout le soir.**

**Sarnia-Lambton est une collectivité en plein essor qui a désespérément besoin de trains plus fréquents...Que propose VIA Rail pour qu'au moins un train supplémentaire s'arrête à la gare de Sarnia? Le transport ferroviaire à grande vitesse n'est pas une solution pour nous.**

**Quand y aura-t-il un train supplémentaire à Sarnia?**

**J'avais entendu que vous alliez bonifier l'offre de service à Sarnia. Est-ce toujours le cas?**

**Quand allez-vous faire concorder les horaires de la liaison Sarnia – London avec ceux de la liaison London – Toronto?**

**Quand VIA Rail ajoutera-t-elle des trains voyageurs entre Sarnia et Toronto (et au-delà)? Actuellement, il y en a un seul dans chaque direction.**

**Quand y aura-t-il plus d'un train par jour au départ de Sarnia? Et pourquoi y en a-t-il autant à Woodstock?**

**Pourriez-vous augmenter la fréquence du service sur la très populaire liaison Sarnia – Stratford – Toronto? Il y a de nombreuses universités le long du trajet, et les touristes et les travailleurs en bénéficieraient.**

Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Mais nous demeurons résolu à mieux desservir les régions à l'ouest de Toronto, et c'est dans cette optique que nous collaborons de façon continue avec le propriétaire des voies ferrées et nos partenaires.

**23. Comptez-vous rétablir une liaison Toronto – Chicago qui passerait par Sarnia ou Windsor?**

VIA Rail n'entend pas mettre en place un trajet en direction de Chicago pour l'instant.

**24. Quand améliorerez-vous le service entre Stratford et Toronto, comme vous l'aviez promis? J'avais l'impression que ce serait fait en 2017. Je parle ici du troisième train qui faisait l'aller-retour entre Stratford et Toronto et que vous avez retiré il y a quelques années.**

**Avez-vous des nouvelles concernant les départs additionnels qui sont prévus entre Stratford et Toronto, votre projet d'achat du tronçon de la voie ferrée qui relie Kitchener-Waterloo et Toronto, et l'amélioration de l'état des rails?**

**VIA Rail pourrait-elle augmenter la fréquence des trains qui passent par Stratford entre London et Toronto?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Mais nous demeurons résolu à mieux desservir les régions à l'ouest de Toronto, et c'est dans cette optique que nous collaborons de façon continue avec le propriétaire des voies et nos partenaires.



**25. Serait-il possible d'ajouter un arrêt à Tillsonburg ou d'offrir un service de navette vers Woodstock?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. VIA Rail est toujours prête à étudier de nouvelles propositions, mais ne prévoit pas d'instaurer un arrêt à Tillsonburg pour l'instant.

**26. Avez-vous songé à rétablir l'arrêt de Guildwood sur la liaison Ottawa – Toronto? C'était très pratique pour les voyageurs qui se rendaient à la limite est de Toronto.**

VIA Rail ne prévoit pas ajouter d'arrêts à Guildwood pour l'instant. Nous étudions sans cesse les arrêts possibles et leurs répercussions sur les passagers qui voyagent d'un terminal à l'autre, et révisons nos horaires deux fois par année afin de répondre le mieux possible aux besoins de notre clientèle.

**27. Quand allez-vous offrir une liaison directe Cornwall – Ottawa?**

VIA Rail n'entend pas mettre en place un tel service pour l'instant.

**28. Des trains de VIA Rail passent par de nombreuses petites localités sans s'y arrêter. Prenons, par exemple, Belle River et Tecumseh : pourquoi nous rendre à Windsor à l'ouest pour prendre un train vers l'est alors que la 401 est beaucoup plus pratique? Même chose à partir de Thorndale : il faut se rendre au centre-ville de London et payer du stationnement. Encore une fois, la 401 est un meilleur choix. Pourquoi VIA Rail conserve-t-elle sa vieille politique qui consiste à desservir les grandes villes seulement, alors que les municipalités du SOO ont besoin d'être reliées entre elles par les transports en commun?**

VIA Rail est fière de desservir des navetteurs partout en Ontario. Pour répondre à votre question de manière satisfaisante, nous aurions besoin de plus d'information. N'hésitez pas à écrire à [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca)

**29. Songez-vous à mettre en service un train de banlieue qui desservirait Arnprior, où il y a déjà des voies ferrées de Pfizer? Je connais bien des gens qui le prendraient pour aller à Ottawa.**

VIA Rail n'entend pas mettre en place un tel service pour l'instant.

**30. Pourquoi ne construisez-vous pas des voies ferrées supplémentaires pour que nous n'ayons pas à attendre quand un train fait défaut entre London et Kitchener? Et pourquoi n'augmenteriez-vous pas la fréquence de passage sur la liaison London – Toronto?**

**Sera-t-il un jour possible de se rendre directement à Ottawa à partir de la gare de Kitchener?**

Comme 97 % des lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à d'autres compagnies ferroviaires, nos horaires sont tributaires des négociations avec ces compagnies. Nous révisons nos horaires deux fois par année et veillons à répondre le mieux possible aux besoins des passagers. Nous réfléchissons actuellement à un moyen de relier Kitchener et Ottawa dans notre contexte opérationnel actuel.

- 31. J'ai remarqué que dans certaines gares où passent les trains de VIA Rail, il est possible d'acheter des billets, mais pas de monter. Je me demandais pourquoi. Par exemple, le train passe par la gare de Brampton, en Ontario, où il y a une billetterie, mais il ne s'arrête pas. Il faut donc que les passagers se rendent à la gare Union de Toronto ou à Oakville pour monter. VIA Rail pourrait-elle ajouter des arrêts à ses liaisons?**

Tous les trains de VIA Rail qui passent par Brampton s'arrêtent à la gare, sauf dans certains cas où il n'y a eu aucune réservation. Il est possible de réserver des places et de monter dans tous les trains qui passent par Brampton (84, 87, 85 et 88).

- 32. L'un des arguments servis aux provinces pour les convaincre de se joindre à la Confédération canadienne de 1867 était qu'elles seraient toutes reliées entre elles par un chemin de fer transcontinental accessible à tous. Mais dans certaines régions de l'Ontario, les services ferroviaires actuels sont médiocres ou inexistants. Par exemple, il n'y a qu'un train qui part de Sarnia le matin et un seul qui y revient le soir. AUCUN ne se rend à Sault Ste. Marie. Ce que je me demande, c'est si cette situation promeut vraiment l'utilisation des transports en commun. En quoi aide-t-elle les Canadiens qui ne peuvent pas conduire (à cause d'un handicap) à se rendre dans les régions qui sont peu ou pas desservies, que ce soit pour le travail, les loisirs, les vacances ou le voyage en général? Les personnes qui vivent à l'extérieur du Grand Toronto et dans les régions rurales de l'Ontario devraient pouvoir se déplacer en train (transport en commun) au même titre que tous les Canadiens qui habitent dans les grands centres. VIA Rail est-elle plus intéressée à se remplir les poches qu'à accomplir son devoir d'organisme gouvernemental, qui est d'offrir des services publics à la population canadienne?**

Dans le cadre de la stratégie orientée sur les clients qui est au cœur de notre plan de modernisation, nous nous efforçons d'offrir à notre clientèle un service qui répond aux besoins et préférences individuels de chacun. C'est pourquoi nous sommes en constant dialogue avec les sociétés ferroviaires hôtes afin de mieux desservir de nombreuses régions canadiennes. Le défi est de trouver des solutions qui tiennent compte de la demande croissante tant du côté des trains de passagers que des trains de marchandises, lesquels circulent tous sur les mêmes voies ferrées.

Le mandat de VIA Rail se limite à l'exploitation des liaisons actuellement en place. Nous avons toutefois, comme nous nous étions engagés à le faire, établi de multiples partenariats intermodaux depuis 2012, et harmonisé nos horaires pour créer un réseau de transporteurs intégré. Nous visons à offrir une expérience de voyage sans heurts ni tracas pour inciter les Canadiens à délaissier la voiture, à se déplacer davantage et à réduire leur empreinte carbone.

Pour ce qui est du service offert aux personnes handicapées, VIA Rail met tout en œuvre pour demeurer le mode de transport national et intervilles le plus accessible au pays. Nous désirons non pas satisfaire aux normes de l'Office des transports du Canada, mais les dépasser. Au fil des ans, nous avons amélioré nos voitures, nos gares et nos services de première ligne (centres d'appels, systèmes informatiques, site Web) afin que le train demeure au premier rang des solutions de transport pour les Canadiens ayant une mobilité réduite ou d'autres restrictions.

- 33. Allez-vous augmenter la fréquence du service à Trenton Junction? Si oui, quand?**

VIA Rail tient compte de nombreux facteurs dans l'établissement de ses horaires, dont la demande et les répercussions sur les passagers qui voyagent d'un terminal à l'autre. Nous ne prévoyons pas ajouter des trains à Trenton Junction dans un avenir rapproché.

## AUTRES LIAISONS EN ONTARIO

1. **Ce serait splendide de voyager de jour entre Sudbury et Thunder Bay. Le paysage au nord du lac Supérieur sur le réseau du Canadien Pacifique est spectaculaire. Un tel trajet serait-il envisageable?**

Pourriez-vous un jour recommencer à desservir Thunder Bay?

Serait-il possible de faire passer le train Toronto – Vancouver sur la voie ferrée du CP qui se rend à Winnipeg par Thunder Bay?

Quand le train *Canadien* recommencera-t-il à circuler sur la voie ferrée du CP entre Sudbury et Winnipeg? Le trajet serait à la fois moins long et plus joli.

Le service de Sudbury à Winnipeg qui passe par les petites localités du Nord des Grands Lacs et du Nord-Ouest de l'Ontario (Thunder Bay, Fort Frances, etc.) sera-t-il un jour offert de nouveau?

VIA Rail pourrait-elle envisager de rouler sur la voie ferrée vers North Bay et Cochrane qui n'est plus utilisée par Ontario Northland, ou est-ce que des questions de zonage l'en empêchent?

J'habite dans le Nord de l'Ontario, et le service voyageurs qu'offrait Ontario Northland me manque encore. VIA Rail a-t-elle déjà songé à acheter cette portion de la voie ferrée? Si c'est déjà fait, pourquoi ne l'a-t-elle pas intégrée à son réseau national de transport de passagers?

VIA Rail pourrait-elle un jour instaurer un service intervilles Toronto – North Bay et Toronto – Sudbury?

Quand la liaison Sudbury – Ottawa sera-t-elle rétablie?

VIA Rail n'entend pas, pour l'instant, changer le trajet du train *Canadien*. Les voies ferrées qui relient Toronto et Thunder Bay appartiennent au Canadien Pacifique (CP) et ne peuvent pas être empruntées sans son autorisation.

2. **Pourquoi n'y a-t-il pas d'installations ferroviaires entre Ottawa et North Bay?**

VIA Rail n'entend pas, pour l'instant, changer le trajet du train *Canadien*. Les voies ferrées qui relient Toronto et Thunder Bay appartiennent à des tiers, dont le Canadien Pacifique (CP), sans l'autorisation de qui elles ne peuvent pas être empruntées.

3. **Vos trains pourraient-ils se rendre un jour à Sault Ste. Marie?**

VIA Rail n'a pas de projet en ce sens pour le moment.

4. **Quand les trains de VIA Rail se rendront-ils à Muskoka?**

Pensez-vous vous rendre un jour à Owen Sound et dans les autres municipalités à proximité du lac Huron?

Ces dernières années, nous avons perdu trois grandes liaisons en régions éloignées qui n'étaient pas assurées par VIA Rail : Toronto – Cochrane, Sault Ste. Marie – Hearst et Nord de Vancouver – Prince George. Étant donné que le service en régions éloignées fait partie de votre mandat, pourriez-vous envisager de reprendre ces trois trajets?

VIA Rail ne pense pas offrir ces services pour l'instant.

5. **On n'aurait pas à passer par Toronto pour faire Montréal – Ottawa – North Bay – Sudbury. Pourquoi n'y a-t-il pas d'avancement ici?**

Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

6. **Pourquoi n'y a-t-il plus de trains vers Sudbury à partir de Toronto?**

VIA Rail continue d'assurer un service de Sudbury à Toronto (et vice versa) sur le train *Canadien*, trois fois par semaine pendant la haute saison et deux fois par semaine le reste de l'année.

## ONTARIO – AUTRES

1. **Est-il prévu qu'un train existant ou un nouveau train s'arrête un jour à Hamilton, en Ontario?**

Chez VIA Rail, nous réévaluons fréquemment nos horaires et nos arrêts en fonction de la demande des clients. Cette proposition est actuellement à l'étude; toutefois, nous sommes tributaires des négociations avec les sociétés ferroviaires hôtes à qui appartiennent les infrastructures.

2. **Quand VIA Rail offrira-t-elle un trajet direct vers Niagara Falls, en Ontario?**

**VIA Rail prévoit-elle ajouter des trains en direction de Niagara Falls?**

**Pourquoi la péninsule du Niagara n'est-elle plus desservie?**

**Pourquoi n'y a-t-il pas de liaison directe à Toronto de Niagara Falls?**

VIA Rail offre une liaison par jour de Toronto à Niagara Falls. Le matériel roulant appartient à Amtrak, mais il est manœuvré par notre équipage, et c'est nous qui assurons le service sur le territoire canadien. Le trajet se poursuit au-delà de Niagara Falls jusqu'aux États-Unis, où Amtrak prend la relève.

Notre partenaire GO Transit offre également des allers-retours quotidiens Toronto – Niagara Falls.

3. **J'aimerais vraiment que VIA Rail recommence à desservir Niagara en passant par St. Catharines. Est-ce que ce serait possible?**

VIA Rail offre une liaison par jour de Toronto à Niagara Falls, avec un arrêt à St. Catharines. Le matériel roulant appartient à Amtrak, mais il est manœuvré par notre

équipage, et c'est nous qui assurons le service sur le territoire canadien. Le trajet se poursuit au-delà de Niagara Falls jusqu'aux États-Unis, où Amtrak prend la relève.

**4. Quand VIA Rail recommencera-t-elle à desservir St. Catharines, en Ontario?**

VIA Rail offre une liaison par jour de Toronto à Niagara Falls, avec un arrêt à St. Catharines. Chez VIA Rail, nous réévaluons fréquemment nos horaires et nos arrêts en fonction de la demande des clients. Toutefois, nous sommes tributaires des négociations avec les sociétés ferroviaires hôtes à qui appartiennent les infrastructures.

**5. VIA Rail pourrait-elle envisager de mettre en place une liaison de London à la région de Niagara?**

Chez VIA Rail, nous réévaluons fréquemment nos horaires et nos arrêts en fonction de la demande des clients. Cependant, toute modification doit être négociée avec les sociétés ferroviaires hôtes à qui appartiennent les infrastructures.

**6. Comptez-vous rétablir la liaison directe Ottawa – Niagara Falls?**

VIA Rail ne prévoit pas, pour l'instant, mettre en place une liaison directe Ottawa – Niagara Falls.

**7. Pourquoi VIA Rail n'a-t-elle pas augmenté le nombre de trains qui font l'aller-retour entre Toronto et St. Catharines?**

Bien que nous nous efforcions toujours d'offrir à nos clients un meilleur accès à nos services, nous ne prévoyons pas augmenter le nombre de trains qui circulent entre Toronto et St. Catharines à l'heure actuelle. La fréquence de passage est établie en fonction de la demande des passagers, de certaines contraintes opérationnelles et de ce qui a été négocié avec nos partenaires à qui appartiennent les infrastructures.

**8. Pourquoi la billetterie a-t-elle été fermée à la gare de Niagara Falls?**

Notre billetterie en ligne et nos bornes libre-service ont rendu la billetterie traditionnelle de la gare de Niagara Falls superflue. Comme la plupart de nos clients font leurs réservations sur le Web, nous avons adapté nos services à leurs besoins et réaffecté nos ressources là où la demande était la plus pressante.

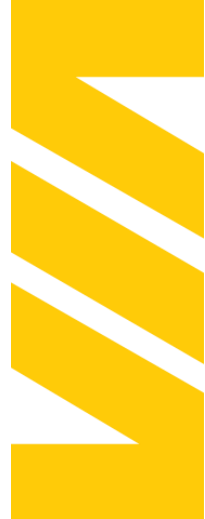
## **TRAIN OCÉAN**

**1. Avant d'acquérir une nouvelle flotte pour le corridor Québec – Windsor, j'espère que VIA Rail a pensé à déménager ses wagons Renaissance dans l'Est, sur le train Océan, afin d'augmenter la fréquence du service ou d'offrir des trajets locaux Halifax – Moncton et Moncton – Campbellton?**

Les équipements Renaissance du Corridor ne seront pas transférés sur le train *Océan*. Cependant, VIA Rail travaille actuellement sur son plan de flotte et sur des scénarios pour améliorer les services locaux intervilles.

**2. Vu la distance considérable qui sépare Montréal et les Maritimes, ne devrions-nous pas pouvoir profiter d'un peu plus de confort sur la liaison Montréal – Québec?**

VIA Rail offre des places en classe Économie et en classe Voiture-lits sur le train *Océan*. Pour obtenir plus de précisions, veuillez communiquer avec nous à [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

- 
- A large yellow graphic element on the left side of the page, consisting of a stylized 'S' or 'Z' shape with white diagonal stripes.
- VIA Rail conservera-t-elle ses deux voitures panoramiques (une en classe Économie et une en première classe) sur tous les trajets Halifax – Montréal dans le cadre de ses célébrations de 40<sup>e</sup> anniversaire? Ce serait un bon moyen de promouvoir les déplacements en train dans les Maritimes et de faire voir notre beau pays d'un océan à l'autre.**

Le train *Océan* de VIA Rail comporte actuellement une voiture panoramique, la voiture Parc, qui n'est accessible qu'aux passagers de la classe Voiture-lits.

- Pensez-vous recommencer un jour à desservir le Sud et l'Ouest du Nouveau-Brunswick?**

À l'heure actuelle, ce n'est pas prévu.

- Où en est le projet de service local qui avait été annoncé pour les Maritimes il y a quelques années?**

**Pensez-vous mettre en service un train *Océan* quotidien et ramener le train *Chaleur*?**

**Qu'est-il advenu de la proposition d'offrir quotidiennement des départs de Halifax, Moncton et Campbellton?**

**Quand en saurons-nous plus sur l'avenir du train Halifax – Montréal? Demeurera-t-il en service alors que tout semble incertain?**

**Qu'en est-il du projet d'offrir un service quotidien dans les Maritimes?**

VIA Rail ne pense pas augmenter la fréquence du train *Océan* pour le moment.

- L'ouverture d'une gare à Saint John ou dans les environs est-elle envisagée?**

Nous ne prévoyons pas desservir Saint John pour l'instant.

- A-t-on pour projet de mettre en circulation un train qui partirait de l'Est et se rendrait à Montréal, Ottawa et Toronto sur une même liaison?**

À l'heure actuelle, ce n'est pas prévu.

- Depuis que le service a été modifié, le train *Océan* est-il rentable?**

Les états financiers de VIA Rail sont publiés dans les rapports trimestriels et dans le rapport annuel de la Société. Le train *Océan* ne générerait pas de profits avant que son horaire soit modifié en 2012. Encore aujourd'hui, il circule grâce au financement du gouvernement du Canada.

- Pour toute la région de la Gaspésie, serait-il possible que les horaires d'entrée en gare soient un peu plus flexibles et qu'il y ait des arrivées plus tôt dans la journée?**

Tout changement apporté à l'horaire d'un trajet a d'importantes répercussions sur les communautés desservies et sur les activités de VIA Rail, sans compter qu'il doit être approuvé par le propriétaire de la voie ferrée. À court terme, nous ne prévoyons pas modifier la liaison Montréal – Halifax.

**10. Serait-ce possible que le train circule chaque jour entre Montréal et Halifax plutôt que tous les deux jours?**

Nous n'avons pas l'intention d'augmenter la fréquence du service Montréal – Halifax pour le moment.

**11. Pourquoi n'y a-t-il pas de train qui se rend directement à Halifax?**

Nous ne savons pas ce que vous voulez dire. Pour répondre adéquatement à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous à l'adresse [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca).

**12. Pourquoi l'horaire du train *Océan* est-il toujours le même dans les deux directions? Il n'y a que des départs de nuit dans les gares situées entre Montréal et Halifax.**

Nos horaires ont été établis selon les besoins de la majorité des passagers, dans une optique d'optimisation du service et en fonction des différentes contraintes opérationnelles.

**13. Pensez-vous augmenter de nouveau la fréquence des trains qui circulent entre Montréal et la Nouvelle-Écosse?**

**Le projet de revenir à l'ancienne fréquence du train *Océan* entre Halifax et Montréal – qui circule actuellement trois fois par semaine – a-t-il progressé?**

**Pourquoi ne pas offrir plus de trois allers-retours par semaine pour le train *Océan*?**

**Envisagerez-vous un jour d'augmenter la fréquence de service de la liaison Montréal – Halifax et vice versa (qui est actuellement de trois ou quatre départs par semaine)?**

**VIA Rail recommencera-t-elle à desservir les Maritimes tous les jours?**

**Où en sont les démarches pour la remise en service du train quotidien *Océan*?**

VIA Rail n'a pas l'intention d'augmenter la fréquence du train *Océan* pour le moment.

**14. Avez-vous l'intention d'ajouter des départs des Maritimes vers le Québec (particulièrement les fins de semaine)?**

VIA Rail ne prévoit pas de modifier ce service pour le moment.

**15. Serait-il possible de raccourcir le temps de déplacement entre Halifax et le Nord du Nouveau-Brunswick?**

Les lignes ferroviaires sur lesquelles circule le train *Océan* appartiennent à 97 % à des tiers. Ce sont eux qui imposent les restrictions quant à la vitesse permise. Il n'est donc pas possible de raccourcir la durée du trajet pour l'instant.

**16. Le train *Océan* traverse-t-il maintenant le pont de Québec pour se rendre à Sainte-Foy dans les deux directions?**



Le train *Océan* qui relie Montréal et Halifax s'arrête à Sainte-Foy dans les deux directions.

- 17. Pourquoi les lignes ferroviaires où circule le train *Océan* n'ont-elles pas eu droit à des rénovations majeures, particulièrement celles entre Mont-Joli et Moncton et – surtout – entre Bathurst et Miramichi? Il faut que le gouvernement, VIA Rail et le CN comprennent qu'une mise à niveau est nécessaire dès maintenant pour un service plus efficace et pour qu'il y ait plus de trains de passagers et de marchandises sur les rails. Pourquoi ne faites-vous rien?**

Les lignes ferroviaires où circulent les trains de VIA Rail appartiennent à 97 % à des tiers. VIA Rail ne peut pas faire de travaux sur des voies ferrées dont elle n'est pas propriétaire.

- 18. Que devons-nous faire pour que VIA Rail ajoute la vallée de l'Annapolis à son réseau ferroviaire?**

À l'heure actuelle, VIA Rail n'a pas le projet de desservir cette région.

## GASPÉ

- 1. Est-ce qu'il y a des chances que le service du train *Le Chaleur* soit rétabli jusqu'à Gaspé?**

Bonjour, je demeure en Gaspésie, dans la baie des Chaleurs. Pourquoi transporte-t-on des éoliennes sur le tronçon New Richmond vers l'Ouest, mais pas des passagers? Pourrions-nous ravoir notre train de passagers de New Richmond à Montréal?

**Pourquoi n'y a-t-il pas de train qui se rend en Gaspésie (Percé, etc.)?**

Les infrastructures de la région de Gaspé n'appartiennent pas à VIA Rail. Dès qu'elles seront mises à niveau et jugées sécuritaires pour le transport de passagers, nous reprendrons du service dans la région.

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).

## CHURCHILL

- 1. Quand le service reprendra-t-il à Churchill, au Manitoba?**

Les infrastructures de la région de Churchill n'appartiennent pas à VIA Rail. Dès qu'elles seront mises à niveau et jugées sécuritaires pour le transport de passagers, nous reprendrons du service dans la région.

Nous avons répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube de VIA Rail](#).



- 2. VIA Rail a-t-elle pris part au processus de consultation au sujet de la réparation de la voie ferrée de Churchill? Fait-elle pression sur les autres partenaires pour que le problème soit réglé?**

VIA Rail participe à ce processus de consultation dans la mesure où elle fournit aux parties concernées les renseignements demandés. Nous sommes prêts à desservir Churchill une fois les réparations terminées et les infrastructures jugées sécuritaires pour le transport de passagers.

## **ÎLE DE VANCOUVER**

- 1. VIA Rail reviendra-t-elle un jour sur l'île de Vancouver?**

Les infrastructures de l'île de Vancouver n'appartiennent pas à VIA Rail. Dès qu'elles seront mises à niveau et jugées sécuritaires pour le transport de passagers, nous reprendrons du service dans la région.

## **ÉTATS-UNIS/AMTRAK**

- 1. Pensez-vous profiter du fait qu'Amtrak a passé une commande de voitures voyageurs longue distance Viewliner II pour en commander aussi? Ce serait un moyen logique et économique de mettre à niveau ou d'agrandir votre flotte de trains longue distance.**

VIA Rail travaille actuellement sur la remise à neuf de sa flotte de voitures AES patrimoniales en acier inoxydable, à laquelle elle compte ajouter des voitures-salons, des voitures-restaurants, des voitures-lits et des voitures panoramiques. Nous avons entrepris la rénovation de 75 voitures de classe Économie et Affaires, qui deviendront aussi confortables et attrayantes que les voitures LRC du corridor Québec – Windsor. Pour tout savoir sur nos nouvelles voitures et nos voitures rénovées, consultez la section sur les remplacements et les remises à neuf du document de questions et réponses de l'Assemblée publique annuelle 2018.

- 2. Pourriez-vous vous organiser avec Amtrak pour faciliter les déplacements vers les États-Unis?**

**VIA Rail a-t-elle des correspondances avec Amtrak? Si oui, où?**

VIA Rail offre une liaison par jour de Toronto à Niagara Falls. Le matériel roulant appartient à Amtrak, mais il est manœuvré par notre équipage, et c'est nous qui assurons le service sur le territoire canadien. Le trajet se poursuit au-delà de Niagara Falls jusqu'aux États-Unis, où Amtrak prend la relève jusqu'à New York.

Un train d'Amtrak fait également l'aller-retour entre Montréal et New York. Pour en savoir plus, consultez le site Web d'Amtrak.

- 3. VIA Rail Canada envisage-t-elle d'établir une liaison transfrontalière entre Boston et Montréal qui passerait par Portland, dans le Maine?**

**VIA Rail compte-t-elle reprendre du service entre Boston, dans le Maine, et Saint John au Nouveau-Brunswick ou Halifax en Nouvelle-Écosse?**

Êtes-vous en train de négocier une liaison transfrontalière qui partirait de Chicago ou de Detroit et passerait par le tunnel reliant Port Huron et Sarnia (le chemin le plus court et le plus rapide)?

Des trains de VIA Rail pourraient-ils se rendre à Chicago, comme par le passé, ou pour la première fois à New York? Ce sont deux destinations idéales pour le transport ferroviaire.

Quand offririez-vous un service transfrontalier Sarnia – Port Huron ou Windsor – Detroit/Dearborn qui nous permettrait de voyager en train de Toronto à Chicago?

VIA Rail songe-t-elle à offrir un service transfrontalier entre Toronto et Chicago, en Illinois, qui passerait par Windsor/Detroit?

À l'heure actuelle, VIA Rail ne pense pas mettre en place ces services.

4. **VIA Rail envisagerait-elle d'acheter Amtrak, en tout ou en partie, si une bonne occasion se présentait?**

VIA Rail est une société d'État qui exploite le service ferroviaire passagers national au nom du gouvernement du Canada. Son mandat est d'offrir un service sécuritaire, économique et écologique d'un bout à l'autre du territoire, c'est-à-dire au Canada uniquement.

5. **Pourquoi n'y a-t-il aucun train de VIA Rail qui se rend dans des villes américaines?**

VIA Rail est une société d'État qui exploite le service ferroviaire passagers national au nom du gouvernement du Canada. Son mandat est d'offrir un service sécuritaire, économique et écologique d'un bout à l'autre du territoire, c'est-à-dire au Canada uniquement.

6. **On m'a dit que je pouvais utiliser mon laissez-passer du CN sur le réseau d'Amtrak. Je veux me rendre à Saco, dans le Maine. Est-ce possible?**

VIA Rail ne peut répondre à cette question. Veuillez communiquer avec le CN ou Amtrak pour en savoir plus.

## **TRAIN CANADIEN**

1. **Prévoyez-vous d'offrir un trajet entre la gare de Kamloops North, en Colombie-Britannique, et Calgary, en Alberta?**

VIA Rail n'a pas le projet de mettre en place un tel service.

2. **Pourquoi le train *Canadien* ne circule-t-il que trois fois par semaine? Et pourquoi l'horaire est-il toujours le même?**

Pendant la saison estivale, le train *Canadien* circule trois fois par semaine plutôt que deux en raison de la demande accrue. Le nombre des fréquences répond à la demande. L'horaire actuel, qui a été conçu dans l'optique d'améliorer considérablement la ponctualité des trains, est entré en vigueur le 26 juillet 2018. Nous revoyons nos horaires deux fois par année pour mieux servir nos passagers, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. Malgré tout, nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la fiabilité de nos

services. Les changements apportés en 2018 permettent aux voyageurs d'admirer de jour, dans un sens comme dans l'autre, les Rocheuses et d'autres paysages canadiens variés. Le train s'arrête dans toutes les grandes villes (sauf Saskatoon) entre 8 h et 18 h.

3. **Pensez-vous offrir un jour un service direct entre Montréal et Vancouver sans qu'il y ait d'arrêt à Toronto, comme c'était le cas il y a plusieurs années?**

**Pourriez-vous faire en sorte que le train n° 1 de la liaison Toronto – Vancouver fasse un détour vers le sud (et s'arrête à Calgary) avant de prendre la direction des Rocheuses?**

VIA Rail ne prévoit pas d'instaurer une liaison directe Montréal – Vancouver pour l'instant.

4. **J'aimerais savoir pourquoi VIA Rail ne circule pas davantage sur les deux voies ferrées qui relient Toronto et Vancouver.**

**Prévoyez-vous enrichir votre offre dans l'Ouest et de faire de VIA Rail une meilleure option pour les voyageurs?**

Nos horaires sont élaborés en fonction d'une multitude de facteurs, comme la demande des clients et le partage des infrastructures. Pendant la saison estivale, le train *Canadien* circule trois fois par semaine plutôt que deux en raison de l'achalandage accru. L'horaire actuel, qui a été conçu dans l'optique d'améliorer considérablement la ponctualité des trains, est entré en vigueur le 26 juillet 2018. Nous revoyons nos horaires deux fois par année pour mieux servir nos passagers, mais nous sommes tributaires des négociations avec les tiers propriétaires des voies ferrées. Malgré tout, nous travaillons sans cesse avec nos partenaires d'infrastructure en vue d'améliorer la fiabilité de nos services. Les changements apportés en 2018 permettent aux voyageurs d'admirer de jour, dans un sens comme dans l'autre, les Rocheuses et d'autres paysages canadiens variés. Le train s'arrête dans toutes les grandes villes (sauf Saskatoon) entre 8 h et 18 h.

5. **Quand VIA Rail reliera-t-elle la liaison Hope – Vancouver au SkyTrain, afin de faciliter la vie aux usagers de l'autobus?**

**Quels sont les plans de VIA Rail pour l'Ouest du Canada? Comptez-vous augmenter ou réduire le service?**

**Envisagez-vous de ramener la liaison Vancouver – Calgary, d'augmenter la fréquence du service ou de relier les villes de l'Ouest autrement que par le train *Canadien*?**

**Allez-vous augmenter votre présence dans l'Ouest du Canada maintenant que d'autres services de transport ont été réduits dans de nombreuses régions?**

Nous n'avons pas l'intention de modifier notre offre dans l'Ouest du Canada prochainement.

6. **Y aurait-il moyen de réduire les prix et, de ce fait, d'augmenter l'achalandage dans l'Ouest du Canada?**

Nos prix sont réduits à certaines périodes de l'année, et nous offrons des tarifs ordinaires et réduits pour chaque départ (en fonction de l'offre et de la demande). Nous avons également des rabais en classe Voiture-lits.

- 7. Maintenant que l'ancienne gare du CN au centre-ville de Kamloops est désaffectée, pourquoi ne vous y installez-vous pas, au lieu de garder votre abri désert à Kamloops North?**

VIA Rail ne prévoit pas de déménager sa gare de Kamloops pour l'instant.

- 8. Quand VIA Rail offrira-t-elle un service convenable et fiable en Colombie-Britannique?**

VIA Rail dessert actuellement plusieurs villes de la Colombie-Britannique grâce à son train *Canadien* et à son train Jasper – Prince Rupert. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site Web ou écrivez à relations\_clientele@VIA Rail.ca.

**Quand VIA Rail assurera-t-elle un service quotidien entre les grandes villes de l'Ouest du Canada? Il n'y a pas assez de départs sur les liaisons Vancouver – Toronto et Jasper – Prince Rupert.**

Le train *Canadien* ainsi que le train Jasper – Prince Rupert desservent les grandes villes de l'Ouest du Canada à l'aller comme au retour. Pendant la saison estivale, le train *Canadien* circule trois fois par semaine plutôt que deux en raison de la demande accrue.

- 9. J'aimerais savoir si vous envisagez d'offrir un service voyageurs reliant Vancouver et Prince George; si ce n'est pas le cas, pourquoi?**

**Pourriez-vous commencer à circuler sur la voie ferrée du CN (anciennement BC Rail) entre Vancouver et Prince George?**

Nous n'avons pas le projet de mettre en place une liaison Vancouver – Prince George dans un avenir rapproché.

- 10. Serait-il possible que les trains de VIA Rail qui circulent d'est en ouest passent un jour par Regina?**

**VIA Rail va-t-elle un jour recommencer à desservir Calgary et Regina?**

**VIA Rail pourrait-elle ressusciter la liaison Winnipeg – Vancouver qui passait par Calgary?**

**Bonjour, j'habite au nord du corridor Calgary – Red Deer – Edmonton. Envisagez-vous de prolonger ce trajet jusque dans notre région?**

**Prévoyez-vous de recommencer à desservir Banff, Lake Louise et Golden à partir de Calgary?**

**Pensez-vous recommencer un jour à circuler sur le tronçon de la voie ferrée qui relie Calgary, Banff, Lake Louise, Revelstoke, Kamloops et Vancouver?**

Nous ne prévoyons pas offrir de nouveaux services dans ces régions dans un avenir rapproché.

- 11. Pourquoi faut-il, quand on achète des billets lors des Mardis à rabais, monter dans le train à Winnipeg plutôt qu'à Rivers pour aller à Edmonton? Pour nous, c'est deux heures de route au lieu de quarante minutes.**

Bien que nous annoncions uniquement les trajets entre les grands centres urbains lors des Mardis à rabais, le même tarif s'applique au départ de petites villes (comme Rivers) en direction d'Edmonton. Si vous n'arrivez pas à trouver le tarif en ligne, n'hésitez pas à communiquer avec notre Centre clients. Vous pouvez également acheter un laissez-passer Winnipeg – Edmonton et monter à bord du train à Rivers. Vous n'avez pas besoin de vous rendre à Winnipeg.

- 12. Avez-vous songé à déménager la gare d'Edmonton? Au lieu de se trouver au milieu de nulle part, elle pourrait être située près d'une ligne de métro.**

VIA Rail ne prévoit pas de déménager sa gare d'Edmonton pour l'instant.

## CLASSE PRESTIGE

- 1. Pourquoi n'offrez-vous pas de rabais en classe Prestige durant la basse saison au lieu de tirer des wagons vides d'un bout à l'autre du pays?**

VIA Rail offre déjà des rabais en classe Prestige à l'hiver et au printemps.

- 2. Pourquoi les places en classe Prestige dans le train *Canadien* ne sont-elles jamais offertes au rabais? Je voyage habituellement seul, et ça me frustre de devoir payer l'équivalent de deux billets pour une cabine. Pourquoi ne baissez-vous pas vos prix à la dernière minute quand vous n'avez pas vendu toutes vos places? Il me semble que 4 000 \$ dans vos poches pour un seul occupant, c'est mieux que rien du tout pour une cabine vide.**

Les tarifs sont établis en fonction de nombreux facteurs, comme la destination, la classe et la période du voyage. À l'heure actuelle, nous utilisons une structure de prix saisonnière avec des réductions à l'hiver et au printemps.

## SERVICES À BORD

- 1. Tous vos trains seront-ils un jour munis de supports à vélos?**

La majorité des trains munis d'un fourgon à bagages sont équipés de supports pouvant accueillir jusqu'à 12 bicyclettes. Pour en savoir plus sur notre politique concernant les bicyclettes à bord, veuillez consulter notre [site Web](#).

- 2. Pouvez-vous offrir davantage d'options à ceux qui voyagent avec un vélo dans le corridor Québec – Windsor? Par exemple, pourriez-vous ajouter un fourgon à bagages plus petit qui servirait à entreposer des vélos et davantage de bagages?**

Puisque nous avons un nombre limité de fourgons à bagages, nous ne pouvons pas équiper tous nos trains. Dans le corridor Québec – Windsor, toutefois, tous les trains avec un fourgon à bagages sont également munis de supports à vélos. Pour en savoir plus sur notre politique concernant les bicyclettes à bord, veuillez consulter notre [site Web](#).

**3. On m'a dit l'an dernier qu'il y aurait un support à vélos dans le fourgon à bagages en saison, mais je constate qu'il n'y en a pas sur le train *Océan*. Pourquoi?**

Le fourgon à bagages de l'*Océan* devrait normalement être muni de supports à vélos. Toutefois, il se peut qu'à cause de certains besoins opérationnels ou changements de matériel, vous ayez voyagé à bord d'un train sans supports.

**4. Voyager avec une bicyclette est difficile, voire impossible, sur de nombreux trains VIA Rail. Que compte faire VIA Rail pour accommoder les passagers qui transportent leur vélo dans le Corridor et ailleurs (par exemple en les laissant monter directement dans la voiture avec leur vélo) ?**

Pour des raisons de sécurité, les bagages ne doivent pas être laissés à bord du train sans leur propriétaire. Les bicyclettes font cependant exception à cette règle, puisque nous n'avons qu'un nombre limité de fourgons à bagages.

**5. Quand VIA Rail utilisera-t-elle des terminaux de point de vente pour le paiement des repas? Quand le système de paiement à bord sera-t-il modernisé pour qu'il soit facile de payer par carte de crédit? Pourquoi une transaction manuelle (sur papier) pour les achats par carte de crédit?**

Nous sommes en train de choisir un fournisseur pour l'installation d'un système de terminaux de point de vente qui servira à l'achat de repas et d'autres articles divers dans nos trains interilles; ce système sera ensuite étendu à d'autres régions. Le lancement de la version pilote est prévu pour bientôt.

**6. Puis-je apporter un objet volumineux (un grand cadre) à bord du train en tant que bagage enregistré?**

Il est possible d'amener un objet volumineux à bord, mais à certaines conditions : le train doit offrir le service de bagages enregistrés, l'objet en question ne doit pas peser plus de 32 kg et sa dimension linéaire ne doit pas dépasser 180 cm. Les passagers des trains qui ne sont pas munis d'un fourgon à bagages doivent se conformer à notre [politique sur les bagages à main](#).

**7. Pourquoi les passagers de la classe Économie n'ont-ils pas droit aux repas?**

Dans le Corridor, les passagers de la classe Économie ont accès à une sélection de repas frais et légers. Lorsqu'ils sont disponibles, nous vendons également nos repas chauds de classe Affaires sur certains trains. Ces repas nourrissants, créés par nos chefs cuisiniers, sont offerts en classe Affaires et accompagnés de boissons alcooliques ou autres et de collations gratuites.

**8. À bord des nouveaux trains du Corridor, utiliserez-vous des chariots pour le service du repas, comme c'est le cas actuellement, ou y aura-t-il une voiture-café?**

Nous avons commencé à déterminer les besoins pour les voitures de classe Affaires de la nouvelle flotte de trains du Corridor. Nous devons notamment tenir compte des ajustements à apporter au service en fonction des commentaires de nos clients. Comme la sûreté et la sécurité sont toujours prioritaires dans notre processus décisionnel et nos



considérations opérationnelles, nous n'avons pas encore décidé si notre nouvelle flotte de trains comporterait ou non une voiture-restaurant ou une voiture-comptoir repas.

**9. Pourquoi les passagers de la classe Économie ne peuvent-ils plus acheter de repas à la voiture-restaurant et manger sur place?**

Nous avons récemment apporté des changements à la classe Voiture-lits à bord de l'*Océan* : pendant les périodes de fort achalandage, comme l'été, notre voiture-restaurant est désormais entièrement occupée par les passagers de la classe Voiture-lits, dont le billet comprend le service des repas. Cela dit, des plats chauds et d'autres repas légers sont vendus au comptoir repas de la classe Économie. Vous pouvez les acheter en tout temps durant les heures de service.

**10. Pourquoi n'y a-t-il pas de voiture-café entre les voitures de classe Affaires et de classe Économie dans le Corridor?**

À l'heure actuelle, les limites et les besoins opérationnels de notre flotte de trains ne nous permettent pas d'envisager cette option. Cela dit, elle est prise en compte dans la planification du renouvellement de notre flotte.

**11. Quand y aura-t-il une voiture-restaurant proposant des prix abordables en classe Économie dans le corridor Québec – Windsor?**

Nous avons commencé à déterminer les besoins pour les voitures de classe Affaires de la nouvelle flotte du Corridor. Nous devons notamment tenir compte des ajustements à apporter au service en fonction des commentaires de nos clients. Comme la sûreté et la sécurité sont toujours prioritaires dans notre processus décisionnel et nos considérations opérationnelles, nous n'avons pas encore décidé si notre nouvelle flotte de trains comporterait ou non une voiture-restaurant ou une voiture-comptoir repas. Les prix du menu de classe Économie comprennent les taxes et sont représentatifs de la qualité des produits, soit des repas légers faits à partir d'ingrédients locaux de qualité supérieure.

**12. Verrons-nous un jour des lits et des chambres pour une personne sur l'*Océan*? En tant que personne seule, je trouve inutile de réserver une chambre pour deux.**

VIA Rail ne compte pas ajouter de chambres pour une personne sur le train *Océan* pour le moment.

**13. Pourquoi certains trains ne comptent-ils pas de prises pour brancher un appareil mobile?**

**Comptez-vous ajouter des prises électriques au train *Canadien*?**

Les passagers peuvent recharger leurs appareils mobiles sur tous nos trains interilles. Sur nos liaisons régionales et nos trains long parcours, toutefois, le nombre de postes de recharge électrique est limité, ce qui s'explique par l'année de construction de ces voitures. Selon notre plan actuel de remise à neuf de la flotte de trains long parcours, les nouvelles voitures comporteront davantage de postes de recharge.

#### **14. Faites-vous appel à des spécialistes de l'ergonomie pour évaluer le confort des sièges et des lits?**

La sélection de nos lits se fait en fonction des manufacturiers choisis pour équiper nos voitures, et ce, au terme d'un processus d'appel d'offres rigoureux. Avec notre nouvelle flotte de trains, nous souhaitons offrir à nos passagers une expérience simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels.

#### **15. Ma question concerne le manque de confort des sièges de train. Comment les sièges du Corridor ont-ils été choisis? Ont-ils seulement été testés?**

**Comment avez-vous choisi les nouveaux sièges en cuvette? Ils sont très inconfortables et trop éloignés de la tablette de siège pour ordinateur portable.**

**Les sièges ne fournissent que peu ou pas de soutien dans la région lombaire; pendant les longs trajets, la douleur est insoutenable. Pourquoi ne pas installer des sièges munis d'un soutien réglable?**

**VIA Rail a-t-elle l'intention de rendre les sièges plus confortables pour les longs trajets?**

**Pourquoi les sièges sont-ils moins confortables qu'avant?**

**Pourquoi les sièges des voitures de la nouvelle flotte de VIA Rail sont-ils beaucoup moins confortables que ceux des anciennes voitures?**

**Pourquoi avez-vous changé la conception des sièges? Les nouveaux sièges sont très inconfortables. Ils fatiguent le dos et n'ont ni la bonne longueur ni la bonne largeur.**

**Pourquoi VIA Rail a-t-elle augmenté le nombre de nouveaux sièges après avoir reçu tant de plaintes à leur sujet? Avez-vous déjà essayé d'y rester assis quelques heures?**

La sélection du manufacturier de nos sièges s'est faite au terme d'essais rigoureux. Le processus d'approvisionnement, pour sa part, a tenu compte de nombreux facteurs, comme la fiabilité, le confort, la facilité d'entretien, l'ajustabilité, la satisfaction de la clientèle et, bien sûr, la sûreté et la sécurité. La rétroaction reçue par VIA Rail, combinée au processus décrit ci-dessus, a mené au choix du produit que nous avons aujourd'hui.

L'une des principales caractéristiques des sièges est leur flexibilité, qui permet aux passagers d'ajuster l'inclinaison du dossier et la position du bas du siège, ce qui est commode pour ceux qui ont de longues jambes. L'autre caractéristique clé est le soutien lombaire, que beaucoup de passagers ont signalé comme étant un aspect positif.

Selon Grammar, notre manufacturier allemand, ces sièges sont adaptés à 90 % de la population; nous comprenons toutefois que certains passagers puissent les trouver inconfortables. Si notre personnel peut vous aider à bien ajuster votre siège en usant de

tous les réglages, il sera ravi de le faire. Sachez aussi que les passagers qui trouvent les tablettes de siège trop éloignées du siège peuvent utiliser les extensions installées dans toutes les voitures de classe Affaires utilisées en classe Économie.

**16. Les matelas des couchettes de l’Océan sont très inconfortables. Comptez-vous les améliorer?**

Pour le moment, VIA Rail n’a pas pour projet de remplacer cet équipement. Notez cependant que les matelas des trains Renaissance sont changés régulièrement.

**17. Quand les passagers de classe Économie auront-ils la possibilité de prendre une douche sur le train *Canadien*?**

Nous réévaluons actuellement notre offre de services et serons en mesure de proposer différentes formules lorsque notre nouveau système de réservation sera mis en place. Ce système nous permettra de répondre aux différentes demandes de services des passagers, ce qui, pour l’instant, est difficile à gérer à l’intérieur du train pendant le voyage.

**18. Quand les sièges du *Canadien* seront-ils rembourrés?**

Nous procédons actuellement à une remise à neuf; les premières voitures rénovées devraient être mises en service en 2019.

**19. Y a-t-il encore des sièges inclinables à bord des trains qui font le trajet Toronto – Montréal?**

Le siège que l’on retrouve actuellement sur la liaison Montréal –Toronto est le nouveau siège de cuir Grammar pour voitures LRC. Il sera également installé dans toute notre flotte intervilles en acier inoxydable au cours des prochains mois. Les sièges Grammar ont été choisis pour remplacer les anciens, recouverts de tissu.

**20. Combien de temps allez-vous conserver les éviers dans les voitures? Pourquoi les trains de VIA Rail sont-ils munis de vieil équipement alors que les services ferroviaires se modernisent ailleurs?**

**Je voyage souvent entre Toronto et Kingston. Lorsque je reviens de Kingston, je constate que les voitures de classe Affaires sont vieilles, et les sièges, inconfortables. De plus, les tablettes se déplient depuis l’accoudoir; il est donc difficile pour une personne de forte taille, comme moi, de manger ou de boire à son aise. Pourquoi?**

VIA Rail est heureuse d’annoncer qu’elle mettra bientôt en service quelques-unes des 33 voitures AES 2 en acier inoxydable modifiées dans le cadre de son grand programme de remise à neuf. En effet, VIA Rail a entrepris la rénovation de ses voitures de classes Économie et Affaires afin de les rendre aussi confortables et attrayantes que les voitures LRC qui circulent également dans le corridor Québec – Windsor. Les premières de ces nouvelles voitures, autant pour la classe Économie qu’Affaires, seront terminées en 2018. Selon nos prévisions, toutes les voitures devraient avoir été rénovées d’ici la fin du mois de mars 2020. Cette modernisation touchera notamment les sièges, les toilettes, les revêtements de planchers et de murs, les espaces à bagages et les systèmes d’éclairage

et de climatisation. Les voitures de la classe Affaires seront en outre dotées d'une rangée de sièges individuels, bien accueillie dans le reste de la flotte du Corridor; en revanche, cette nouveauté réduira la capacité des voitures de classe Affaires, laquelle passera de 56 à 44 passagers. Ajoutons que de nouveaux sièges ajustables en cuir seront installés dans toutes les voitures. D'ici là, nous comptons améliorer nos programmes d'entretien général et de nettoyage en profondeur.

**21. Dans les nouveaux trains, la moitié des sièges seront-ils orientés face aux autres?**

Notre nouvelle flotte de trains du Corridor, tout comme nos voitures AES rénovées, est munie de sièges orientés dans deux directions opposées. Cette configuration 50|50 permet de réduire le temps requis pour que le train fasse demi-tour, ce qui augmente le temps que le train passe en circulation.

**22. Pourquoi avez-vous décidé de changer la disposition des sièges dans la plupart des voitures de façon à ce que la moitié d'entre eux soient orientés vers l'arrière?**

**Pourquoi avez-vous changé la disposition des sièges pour que certains soient orientés vers l'arrière? Je n'aime pas faire face à l'arrière, et je n'aime pas non plus me trouver vis-à-vis d'autres passagers.**

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

**Le nouvel équipement de VIA Rail comportera-t-il uniquement des sièges orientés vers l'avant, comme le préfère la majorité des passagers?**

VIA Rail a pris la décision de mettre en service des trains bidirectionnels (sièges dans deux directions différentes) dans une optique d'efficacité des activités ferroviaires. Cette mesure permet d'ajouter des départs sans devoir solliciter de trains supplémentaires. Elle s'inscrit également dans notre programme de renouvellement de la flotte.

**23. Pourriez-vous créer une carte Junior ou une carte Enfant accompagné, ou encore une zone familiale de style « Ticki Park »?**

VIA Rail envisage la possibilité d'offrir ces produits avec le nouveau système de réservation, dont le déploiement est prévu pour 2020-2021.

**24. Pourquoi ne proposez-vous pas d'options de mise en forme à bord des trains?**

Pour le moment, VIA Rail ne compte pas ajouter d'espace de mise en forme à ses trains. Toutefois, nous sommes actuellement en train d'évaluer différentes options d'utilisation des espaces polyvalents de notre nouvelle flotte.

**25. Pourquoi est-il impossible de voyager en cabine entre Halifax et Montréal sur l'Océan sans devoir acheter les repas?**

Nous avons décidé en 2016 de modifier la formule Voiture-lits pour qu'elle inclue tous les repas.

Plusieurs facteurs ont motivé ce changement : la très forte demande des passagers souhaitant prendre leur repas dans la voiture-restaurant, la normalisation de nos produits et services d'un bout à l'autre du pays et notre souci de réduire la quantité de déchets alimentaires produits à bord (en effet, il était difficile d'évaluer combien de personnes choisiraient d'acheter un repas). Cela dit, il nous sera possible de varier notre offre si nous avons un jour l'occasion d'augmenter la capacité de notre service long parcours de l'Est.

**26. Serait-il possible de veiller à ce que les toilettes restent propres pendant et entre les trajets?**

VIA Rail cherche à fournir à ses passagers en toutes choses la meilleure qualité de service qui soit. C'est pourquoi le personnel à bord est chargé de la propreté des toilettes durant les trajets.

**27. Sera-t-il possible de choisir certains repas à l'avance seulement, tout en ayant la possibilité de décider sur place pour les autres? Ainsi, on pourrait manger dans la voiture-restaurant lorsque le service est offert. Pourrait-on alors payer par carte de crédit?**

VIA Rail compte installer, au cours de la prochaine année, des terminaux de point de vente qui traiteront les paiements par carte de crédit. De plus, notre nouveau système de réservation, dont le lancement est prévu pour 2020-2021, permettra aux passagers de choisir leurs repas d'avance.

**28. Pourquoi VIA Rail ne veille-t-elle pas à ce qu'il y ait un préposé dans chaque voiture de train? Il arrive qu'il n'y ait pas assez de préposés pour toutes les voitures au moment de l'embarquement, et il arrive même que personne ne vienne aider les passagers à porter leurs bagages.**

Selon nos lignes directrices, l'affectation de l'équipage dépend du nombre de passagers par employé; ainsi, sur une même rame, il n'y a pas nécessairement un employé par voiture de train. Dans le Corridor, par exemple, nous avons augmenté le ratio personnel-passagers (lorsque nécessaire) pour bonifier la qualité de l'expérience client. En classe Économie, ce ratio va d'un employé pour 115 passagers à un employé pour 144 passagers, selon les différents trains et en fonction du nombre d'arrêts, des voitures en service, des ventes et du temps de trajet.

Pendant l'embarquement, toutefois, un préposé devrait se trouver près de la porte de chaque voiture. Dans le cas d'une gare de terminal, c'est le personnel sur place qui s'en charge; par conséquent, il n'y a pas toujours suffisamment d'employés à bord de nos trains pour qu'il y ait une personne à la porte de chaque voiture. C'est également le cas pour les portes qui s'ouvrent aux gares intermédiaires; nous n'ouvrons que le nombre de portes qui peuvent être supervisées par des employés.

**29. Pourquoi les préposés aux voitures offrent-ils un si faible niveau de service? Ils ne proposent que peu d'aide, voire pas du tout, aux passagers qui peuvent être stressés par leurs bagages et les installations à bord.**

Le personnel à bord est chargé d'aider les passagers à transporter leurs bagages et de prêter assistance à ceux qui ont des besoins particuliers. Nous attendons de nos employés qu'ils fassent preuve de vigilance et qu'ils aident et rassurent les passagers anxieux ou stressés en évaluant leur langage corporel et leur comportement pour ensuite mieux répondre à leurs besoins.

**30. Quand le service fourni sur l'Océan sera-t-il à la hauteur de l'excellent service que l'on reçoit sur le train *Canadien*?**

VIA Rail souhaite garantir à ses passagers une expérience tout aussi satisfaisante sur l'Océan que sur le *Canadien*, mais les contraintes imposées par l'équipement peuvent nuire à certains aspects de cette expérience. Compte tenu de nos programmes de remise à neuf, de certaines réalités opérationnelles et de la disponibilité des voitures, le matériel de cette liaison ne sera pas remplacé à court terme.

**31. Je fais le voyage de la Colombie-Britannique à Toronto avec VIA Rail presque une fois par année depuis 1999. Il y a deux ans, VIA Rail instaurait une classe de luxe sur le *Canadien*, et depuis, l'accès à la voiture Parc est restreint pour les passagers de la classe Voiture-lits pendant une bonne partie de la journée. On nous y a même interdit l'accès très tôt le matin, alors que les passagers Prestige ne l'utilisaient pas encore. Que comptez-vous faire pour réparer cette négligence envers vos passagers fidèles?**

Quand est-ce que VIA Rail compte aplanir les différences entre les classes à bord du train? Les passagers de la classe Économie devraient eux aussi avoir accès à la voiture Parc.

**Pourquoi la voiture panoramique de l'Océan a-t-elle été déplacée de manière à ce que seuls les passagers aux billets les plus coûteux puissent en profiter?**

**La section panoramique est-elle ouverte à toute personne ayant acheté un billet? Sinon, pourquoi?**

Nous promettons l'accès à une voiture panoramique à tous nos passagers, peu importe la classe de leur billet. C'est pourquoi la voiture Skyline est munie d'un dôme panoramique dont peuvent profiter les voyageurs des classes Économie et Voiture-lits. VIA Rail suit les normes actuelles de l'industrie (autres sociétés ferroviaires, compagnies aériennes, hôtels, etc.) en ce concerne les différents tarifs et niveaux de service.

**32. Le train de Montréal à Bathurst effectue le trajet de nuit. Pourquoi n'y a-t-il pas de voiture-lits pour une personne seule? Il n'y a que des cabines pour deux.**

Le matériel du train Montréal – Halifax ne contient que des cabines pour deux. Toutefois, la structure de prix de cette liaison permet aux passagers voyageant seuls de réserver ces cabines, moyennant des frais supplémentaires modiques.

**33. Quels trains proposant des cabines privées se rendent de la côte Est (Toronto) à la côte Ouest (Vancouver)?**

Le trajet de Toronto à Vancouver s'effectue trois fois par semaine pendant la saison courante, et deux fois par semaine le reste de l'année. Ce train est surnommé le

*Canadien*. Depuis le 26 juillet, le *Canadien* dispose d'un nouvel horaire conçu pour en améliorer considérablement la ponctualité et offrir aux passagers une expérience simple, écoresponsable et agréable qui corresponde à leurs besoins et à leurs préférences, ainsi que des départs et des arrivées plus prévisibles.

**34. Retrouverons-nous un jour, sur le corridor de la côte Est (Halifax – Toronto), les couchettes que nous aimions tant?**

Le projet de remise à neuf de la flotte Héritage concerne les voitures en acier inoxydable, mais la flotte Renaissance ne devrait pas être remplacée à court terme.

**35. Pourquoi le service des bagages enregistrés n'est-il plus offert sur le trajet de Cobourg à la gare Centrale de Montréal?**

Le nombre de fourgons à bagages étant limité dans le corridor Québec – Windsor, nous avons récemment modifié l'horaire de ces liaisons pour mieux répondre aux demandes des passagers concernant les heures de départ et d'arrivée. Le train 63, qui est muni d'un fourgon à bagages et effectuait quotidiennement le trajet de Montréal à Cobourg, part maintenant plus tôt dans la journée et sert à faire la rotation pour différents trains du Sud-Ouest de l'Ontario. Par conséquent, le fourgon à bagages du train 63 a été fixé au train 65; ce dernier fait tous les jours le trajet de Montréal à Toronto en passant par Cobourg. Il est donc muni d'un fourgon à bagages trois jours par semaine (le lundi, le jeudi et le samedi), c'est-à-dire les jours où le train de l'Est arrive à Montréal depuis Halifax, pour les passagers qui prennent la correspondance jusqu'à Toronto avec des bagages enregistrés. Le train 64, qui fait quotidiennement le trajet de Toronto à Montréal en arrêtant à Cobourg, est lui aussi équipé d'un fourgon à bagages trois jours par semaine (mercredi, vendredi et dimanche).

**36. Comptez-vous moderniser les cabines et les voitures-lits sur le train Halifax – Montréal? Elles sont très vieillottes.**

Pour le moment, nous n'avons pas pour projet de modifier les voitures Renaissance du train *Océan*.

**37. Pourquoi m'est-il impossible de m'absenter brièvement du train pour des pauses-cigarette pendant un trajet de neuf heures, même si je sais qu'il est de ma responsabilité d'être de retour à bord avant le départ?**

En vertu des lois municipales et provinciales (p. ex. la « loi des quatre mètres »), il est interdit de fumer sur les quais du Corridor ainsi que dans les zones situées à une certaine distance des entrées des gares.

**38. On trouve deux types de toilettes à bord des trains Toronto – Montréal : générales et réservées aux femmes. Au Canada, la tendance est désormais plutôt aux toilettes mixtes; VIA Rail compte-t-elle suivre ce mouvement?**

Oui, VIA Rail a l'intention d'instaurer des toilettes mixtes. Cette question sera examinée dans le cadre de notre projet de remplacement de la flotte du Corridor.

**39. Si je prends le train pour Vancouver, aurai-je droit à un service en français?**



La majorité du personnel à bord de VIA Rail est bilingue; nous sommes fiers de proposer ce service. Si votre préposé n'est pas bilingue, vous pouvez demander à être servi par quelqu'un qui l'est.

**40. Pensez-vous recommencer à mettre sur votre site Web les menus hebdomadaires de la classe Affaires, comme vous le faisiez avant?**

Notre nouveau système de réservation, dont le déploiement est prévu pour 2020-2021, comprendra de nouveau une liste des menus.

**41. Dans la foulée du discours médiatique sur la quantité de plastique qui se retrouve dans nos sites d'enfouissement, que compte faire VIA Rail pour réduire sa consommation de plastique à bord? Avez-vous envisagé des options de remplacement pour les objets en plastique à usage unique tels que les bâtonnets à café, les verres, les bouteilles de jus, les pailles, les gobelets à café et leurs couvercles, les bâtonnets à cocktail et les bouteilles d'eau ainsi que les condiments en portions individuelles comme les confitures, le beurre, le beurre d'arachide, le lait et la crème?**

VIA Rail tient à la durabilité et examine plusieurs avenues pour réduire son impact environnemental. Par exemple, nous passons actuellement en revue tous nos produits ainsi que leur mode d'emballage. Nous évaluons différentes options pour remplacer nos produits à bord ou en réduire la quantité et pour modifier certaines de nos pratiques.

**42. Pensez-vous ajouter des surfaces de travail dans le train?**

Nos voitures de classe Affaires sont désormais toutes équipées d'extensions de tablettes de siège, ce qui augmente la surface de travail ainsi que la surface de repas. Cette mesure vise à offrir à nos passagers une expérience simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels.

**43. Y a-t-il des lits à deux places à bord?**

Il est possible de réserver un lit à deux places à bord des trains long parcours proposant des services de classe Prestige.

**44. Comptez-vous offrir un service intermédiaire qui comprendra un lit et une douche, mais sans tous les à-côtés (serviettes, repas, mini shampoings, thé, café, champagne, etc.)? Pourquoi ne pas créer une classe Voiture-lits économique?**

Merci de votre suggestion. Pour savoir si un tel service serait bien accueilli par ses clients, VIA Rail devrait effectuer davantage de recherche et évaluer la viabilité d'une option « économique » en fonction de ses stocks et de ses réalités opérationnelles.

**45. Pourquoi tous les trains de passagers (sauf ceux de la classe Affaires) n'ont-ils pas le même intérieur rétro?**

La flotte actuellement en circulation a été acquise par VIA Rail au cours de nombreuses années; c'est pourquoi de nombreux trains de passagers sont aménagés différemment.

**46. Pourquoi les appels téléphoniques personnels ou professionnels sont-ils permis alors qu'ils dérangent et agacent les autres passagers?**

VIA Rail cherche à offrir à tous ses passagers une expérience agréable et confortable. Les annonces à bord leur rappellent de faire preuve de respect envers les autres voyageurs, de régler leur téléphone cellulaire en mode « silencieux » ou « vibration » et d'utiliser des écouteurs ou un casque d'écoute.

**47. Pourquoi imposer des places assignées alors qu'elles frustrent les passagers et créent des problèmes pour les membres du personnel?**

La grande majorité des passagers de VIA Rail réclament et préfèrent des sièges assignés, ce qui leur épargne beaucoup d'incertitude au moment de l'embarquement. Nous travaillons actuellement à uniformiser la disposition des sièges sur toutes nos flottes de trains afin de normaliser notre offre; ce projet devrait être achevé bientôt.

**48. Qu'est-ce qui justifie la limite de 18 kg (40 lb) pour les bagages?**

Afin de rendre votre expérience de voyage encore plus facile et agréable, VIA Rail a mis en place une nouvelle politique relative aux bagages à main. Le poids maximal est maintenant de 22,5 kg (50 lb).

**49. VIA Rail a-t-elle l'intention de proposer des voitures silencieuses ou réservées aux adultes?**

VIA Rail étudie en effet la possibilité d'instaurer des espaces de ce genre dans le cadre de son projet de remplacement de la flotte.

**50. Pourquoi le personnel n'annonce-t-il pas les villes et les régions que l'on traverse entre les arrêts? On pourrait au moins nous informer de l'heure d'arrivée prévue.**

Notre personnel à bord est chargé de communiquer aux passagers, de cinq à dix minutes avant chaque arrêt, l'heure prévue d'entrée en gare. Des annonces générales sont également faites tout au long du trajet.

**51. Pourquoi les annonces des gares sont-elles inaudibles depuis les toilettes?**

Avec la configuration actuelle de nos voitures, il n'y a pas de haut-parleur dans les toilettes. Nous prévoyons toutefois corriger la situation grâce à notre projet de remplacement de la flotte.

**52. Je prends le train pour voyager entre Toronto et Winnipeg, car j'adore le trajet. J'ai remarqué que les préposés au service avaient coutume de donner des informations sur les collectivités et les villes croisées au fil du trajet. Pouvez-vous leur demander d'inclure les collectivités des Premières Nations dans ces petits exposés, en expliquant par exemple certains faits sur la reconnaissance du territoire par les traités? De cette façon, les passagers du train pourraient découvrir les collectivités des Premières Nations qui se trouvent dans les régions qu'ils traversent. Pour l'instant, l'information donnée se limite aux « colons » et à l'industrie.**

VIA Rail cherche justement à présenter des faits et des anecdotes informatives qui soient plus inclusifs des collectivités des Premières Nations. Nous révisons actuellement l'expérience touristique que nous proposons à bord des trains long parcours et intégrerons à notre programme de l'information sur les Premières Nations du Canada. Cette étape est cruciale pour que les touristes puissent vivre une expérience canadienne aussi complète qu'inclusive.

**53. À quelle fréquence les sièges des voitures sont-ils nettoyés? Prenez-vous des précautions pour limiter la prolifération des bactéries, telles que l'utilisation d'un désinfectant?**

Les sièges de nos trains sont nettoyés selon un processus rigoureux. Ils sont nettoyés à la vapeur deux fois par année dans nos centres d'entretien; on y passe l'aspirateur et on lave les tablettes, entre autres précautions. De plus, les coussins tachés sont remplacés.

**54. Pourquoi les cabines de VIA Rail sont-elles conçues de manière à ce que le lit soit perpendiculaire et non orienté vers l'arrière du train sur l'Océan? Qui a pris cette décision? Cette personne avait-elle déjà voyagé avec VIA Rail avant le changement, et l'a-t-elle fait depuis?**

Ces voitures ont été conçues dans un souci de confort et d'économie. L'utilisation de l'espace dépend de plusieurs facteurs, parmi lesquels la capacité de la voiture et ses exigences techniques.

**55. Nous trouvons les chambres des voitures-lits très exigües. Serait-il possible de les agrandir pour qu'elles soient de la même taille que la cabine « F »?**

Le fait de modifier les chambres des voitures-lits pour qu'elles soient de mêmes dimensions que la cabine « F » nécessiterait des rénovations considérables. Cela dit, même s'il nous est impossible de changer les dimensions des chambres comme telles dans le cadre d'une rénovation, nous cherchons toujours à les rendre aussi fonctionnelles que possible afin d'offrir aux passagers une expérience simple, écoresponsable et agréable qui correspond à leurs préférences et à leurs besoins individuels.

**56. Pourquoi ne réservez-vous pas des sièges ou des tables de voiture-restaurant aux passagers de la classe Prestige afin que la qualité de l'expérience repas s'apparente à celle des chambres?**

Pour l'instant, nous réservons des sièges, ainsi que deux tables à l'arrière de la voiture, à nos clients Prestige pour le repas du soir. S'ils préfèrent s'asseoir ailleurs, nous leur réservons les sièges choisis pour le repas de leur choix.

## Menus

**57. Pourquoi est-il impossible de choisir son repas d'avance, au moment de réserver?**

Vous trouverez la liste détaillée de nos menus de classe Affaires sur l'application VIA Rail, qu'il suffit de télécharger sur Android et iOS. Notre système de réservation ne comporte pas encore d'option de présélection, mais il s'agit d'une priorité pour VIA Rail;

nous déploierons d'ici peu un nouveau système modernisé qui répond mieux aux normes de l'industrie, et les surpasse.

**58. Pourquoi est-ce si difficile de choisir le moment du repas pendant le trajet de fin de matinée de Toronto à Ottawa? Soit avant Kingston, soit après!**

Par souci d'offrir une expérience client agréable et normalisée, nous amorçons le service du repas juste après le départ sur la majorité de nos trains. Il arrive toutefois, pour des raisons stratégiques, que le service se fasse en deux temps sur les trains dont le départ a lieu en dehors des heures de repas habituelles. Nous prenons bonne note de votre commentaire et en tiendrons compte lors de la planification du service de cet automne et de l'année prochaine.

**59. Pourriez-vous servir de la nourriture et du café de meilleure qualité à bord du train?**

**Pourquoi la qualité des repas en classe Affaires s'est-elle détériorée avec le temps?**

**Pourriez-vous servir des repas de meilleure qualité sur les trains du corridor Québec – Windsor?**

Chez VIA Rail, nous cherchons toujours à améliorer notre offre de nourriture et de boissons et demeurons à l'écoute des commentaires de nos passagers et de notre personnel. Nous sommes par ailleurs fiers de servir des produits canadiens à bord de nos trains. Nous tenons compte de tous les commentaires au moment de revoir notre sélection, et vous verrez bientôt des changements positifs.

**60. Est-il possible d'améliorer le goût du café et du thé? L'eau est-elle filtrée avant la préparation de ces boissons?**

Chez VIA Rail, nous cherchons toujours à améliorer notre offre de nourriture et de boissons et demeurons à l'écoute des commentaires de nos passagers et de notre personnel. L'eau utilisée dans la préparation du thé et du café à bord est traitée et minéralisée.

**61. Comment pourriez-vous améliorer la sélection d'aliments sans gluten en classe Affaires? Pourquoi ne servez-vous pas de beurre avec le pain sans gluten?**

Nous procédons actuellement à une révision interne de toute notre sélection de repas spéciaux, et les aliments sans gluten sont en tête de notre liste de priorités. Une offre renouvelée et plus variée sera introduite dans les prochains mois. De plus, nous avons toujours une réserve de beurre à bord; n'hésitez pas à en demander à votre préposé en classe Affaires, qui sera ravi de satisfaire à votre demande s'il est possible de le faire.

**62. Pourriez-vous proposer des produits sans gluten (collations et repas) pour les personnes qui souffrent d'une intolérance?**

Nous offrons des options sans gluten à bord de tous les trains de notre réseau. Par exemple, nous offrons aux passagers de la classe Économie du Corridor un plateau de crudités assorties avec des légumes frais, du hummus, une généreuse portion de craquelins sans gluten et, depuis peu, un accompagnement de guacamole.

**63. Pourquoi n'avez-vous pas normalisé les repas sans gluten?**

Tous les plats du menu spécial servis en classe Affaires ont été validés et approuvés en fonction des normes de Medina Quality Assurance. Pour sa part, le plateau de crudités assorties de la classe Économie, dans le Corridor, fait partie du menu ordinaire. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le [service à la clientèle](#).

**64. Pourquoi n'y a-t-il pas plus d'options végétariennes et végétaliennes? Pourquoi l'eau n'est-elle pas gratuite?**

Dans le Corridor, notre menu de la classe Économie comporte plusieurs options végétariennes. À partir du 27 juin, notre plateau de crudités assorties sans gluten sera également végétalien. Ce populaire repas léger est composé de légumes frais, de hummus, de craquelins sans gluten, d'une portion individuelle de guacamole et d'un mélange sucré-salé. À l'heure actuelle, nous vendons de l'eau de source embouteillée, mais vous pouvez aussi demander de l'eau du robinet.

**65. Je félicite VIA Rail d'avoir intégré une option sans gluten à son menu; c'est très important pour moi, puisque je souffre de maladie cœliaque. Cependant, je me fais invariablement servir le même plat chaque fois que je voyage avec VIA Rail. Vous serait-il possible de varier un peu le menu sans gluten? Je me demandais aussi si les chefs et les employés de VIA Rail connaissent la différence entre les régimes sans gluten pour personnes atteintes de maladie cœliaque et ceux pour personnes tolérantes au gluten.**

Nous procédons actuellement à une révision interne de toute notre sélection de repas spéciaux, et les aliments sans gluten sont en tête de notre liste de priorités. Une offre renouvelée et plus variée sera introduite dans les prochains mois. Nos chefs cuisiniers, notre personnel et nos traiteurs externes sont informés de la différence entre un plat sans gluten et un plat contenant du gluten. Ils reçoivent aussi des précisions et des listes d'ingrédients pour tous les repas et les aliments servis à bord de nos trains.

**66. Je voyage souvent en classe Économie et j'aimerais voir plus d'options végétariennes au menu. Allez-vous changer ce menu de temps en temps pour varier l'offre de plats végétariens?**

Nous avons toute une variété de sandwichs qui comprend une option végétarienne, le sandwich roulé aux falafels. Notre croissant au jambon et au gouda ainsi que notre sandwich à la dinde et à la salade de chou demeurent toutefois les options les plus populaires. Tous nos sandwichs sont faits d'ingrédients locaux de qualité, tels que des viandes exemptes d'antibiotiques et des pains sans agents de conservation.

**67. Quand VIA Rail proposera-t-elle des repas de classe Affaires convenables sur le train n° 76, qui fait le trajet de Windsor à Toronto?**

**Pourquoi offrez-vous un simple plateau de collations froides aux passagers de classe Affaires du train n° 76 au lieu d'un vrai repas?**

**De Montréal à Ottawa et au retour, il n'est plus possible d'avoir un repas chaud l'après-midi; il faut se contenter d'un plateau de fromages ou d'une salade froide. Est-il possible de revoir le menu?**

**Quand investirez-vous davantage dans les repas de la classe Affaires pour les trajets Toronto –Montréal, ou quand laisserez-vous tomber Gate Gourmet?**

Compte tenu des commentaires récurrents de nos passagers et de notre équipage, du gaspillage alimentaire excessif et de l'heure du trajet, VIA Rail a décidé de proposer des repas froids légers plutôt que des plats chauds. Dans l'ensemble, la rétroaction a été des plus positives, et nous avons considérablement réduit nos taux de perte et de gaspillage. Cela dit, nous continuons d'analyser les commentaires reçus et sommes toujours disposés à modifier nos façons de faire pour mieux répondre à la demande.

**68. Pourquoi manquez-vous toujours de plats chauds dans les trains du soir? Trop souvent, il n'en reste plus pour les passagers qui sont assis à l'arrière du wagon de classe Affaires, et ils ne sont même pas offerts aux passagers de la classe Économie.**

**Pourquoi n'y a-t-il que des repas froids sur le train d'après-midi entre London et Toronto? Est-il possible de commander un repas chaud quand on réserve son siège en classe Affaires?**

Malheureusement, notre système de réservation actuel ne permet pas aux passagers de la classe Affaires de choisir leur repas d'avance. Nous nous préparons toutefois à corriger cette situation avec le déploiement de notre nouveau système de réservation, prévu pour 2020-2021. Nous avons également instauré un ratio de « repas en surplus » qui aide à pallier le problème; les passagers de tous les jours ont donc plus d'options qu'avant. À l'heure actuelle, le meilleur moyen d'obtenir le repas que vous voulez est de vous inscrire au programme VIA Préférence (gratuitement), qui vous donne le premier choix au moment du service.

**69. Comptez-vous un jour offrir davantage de plats chauds en classe Économie?**

Avec l'acquisition d'une nouvelle flotte de trains dans le corridor Québec – Windsor, nous espérons pouvoir offrir une sélection de plats chauds aux passagers de la classe Économie. Pour l'instant, ces passagers peuvent acheter des repas de classe Affaires sur certains trains, en fonction des stocks.

**70. La qualité de l'eau du robinet de la cabine est-elle bonne?**

L'eau du robinet à bord des trains de VIA Rail est propre à la consommation.

**71. Pourquoi ne vendez-vous que des sandwichs avec accompagnements au lieu du sandwich lui-même, à moindre prix? Qui mange les bâtonnets de carotte, de toute façon?**

À l'heure actuelle, le menu de la classe Économie propose des sandwichs sans accompagnements. On compte aussi parmi les repas légers les plateaux de légumes ou de fromages assortis, qui sont très populaires.

**72. Y a-t-il moyen, pour une personne diabétique, d'avoir son repas tôt? On nous a assigné le troisième service sans possibilité d'en changer, jusqu'à ce que le personnel se rende compte que nous étions forcés d'aller à l'arrière du train nous servir au stand à collations.**

Un passager peut être parmi les premiers à recevoir son repas pour des raisons médicales s'il explique ses besoins à un membre du personnel à bord au moment de l'embarquement. De cette façon, le personnel aura suffisamment de temps pour prendre les dispositions nécessaires.

**73. Pourquoi les mêmes plats reviennent-ils au cours du trajet entre Toronto et Vancouver?**

Certains choix peuvent se répéter sur les menus des classes Voiture-lits ou Loisirs, entre autres pour les déjeuners, mais aucun menu complet n'est proposé plus d'une fois au cours d'un même trajet. Étant donné que nous avons peu d'espace pour stocker la nourriture et que nous ne pouvons refaire le plein qu'à trois endroits précis, nous tentons de réutiliser les produits dans la mesure du possible. Nous offrons quatre choix de plat par repas. En revanche, le menu du Café Express ne change pas, puisqu'il ne s'agit pas d'un service qui comprend les repas. La répétition des choix du menu nous permet de réduire les coûts pour le passager sans compromettre la qualité des repas.

**74. Le personnel des trains 71 et 72 est formidable, mais je trouve que le prix des repas a augmenté démesurément. En 2002, le dîner était offert. Pourquoi faut-il payer à présent?**

Les prix de notre menu de classe Économie comprennent les taxes et sont représentatifs de la qualité des produits. Nous avons apporté de nombreux changements à notre menu au cours des dernières années dans le but d'offrir à nos passagers la meilleure expérience possible. Les repas légers de notre sélection sont faits à partir d'ingrédients locaux de qualité et servis dans des emballages recyclés. Par exemple, notre plateau de fromages canadiens assortis comprend un fromage de chèvre au miel de Celebrity Cheeses, fait de lait de chèvre 100 % canadien qui nous vient de fermes familiales du Sud de l'Ontario.

**75. Ma question concerne les menus de la classe Affaires. Pourquoi ne proposez-vous pas au moins un repas « standard » parmi les trois options? Je veux dire quelque chose que tout le monde aime, comme du poulet grillé ou du bœuf. Souvent, les trois choix sont des créations spéciales.**



Au fil des années, nous avons mis à l'essai différentes sélections et rotations de repas en classe Affaires. Si, de façon générale, chaque plat a été apprécié, il est ressorti de nos essais que les passagers voulaient de la variété avant tout. C'est donc ce sur quoi nous mettons l'accent pour satisfaire aux besoins de nos passagers, dont un important pourcentage voyageant fréquemment avec nous, ce qui nous pousse à proposer des repas diversifiés.

Cette année, nous avons instauré huit rotations de menu bimensuels dans le corridor Québec – Windsor; c'est là la sélection la plus variée que nous pouvons offrir. Grâce au nouveau système de réservation qui sera déployé en 2020-2021, les passagers de la classe Affaires pourront choisir leur repas d'avance.

**76. Pourquoi ne variez-vous pas les menus de temps à autre? Je me rends souvent à Edmonton et je ne me fais jamais servir de steak ou de plats différents; depuis des années, c'est toujours la même chose.**

Nous revoyons toujours nos menus à la fin de la haute saison. Avec l'aide des chefs cuisiniers à bord, nous remplaçons chaque année environ 20 % de la sélection. Bien sûr, nous gardons les plats qui sont les plus populaires selon nos données ainsi que quelques valeurs sûres, telles que les côtes levées. Nous tentons également de proposer des spécialités régionales et mettons toujours en vedette des produits canadiens.

**77. Comment une personne souffrant d'une intolérance aux crevettes et aux crustacés peut-elle choisir un repas sans crustacés au moment de réserver son billet en classe Affaires?**

Malheureusement, la version actuelle de notre système de réservation ne propose pas l'option de choisir son repas au moment de la réservation. Le nouveau système sur lequel nous travaillons offrira cette option. Entre-temps, vous pouvez joindre notre centre d'appel au 1 888 VIA-RAIL; nos agents sont en mesure de vous fournir la liste des repas spéciaux et allergènes et de vous présenter les autres options qui s'offrent à vous.

**78. Pourquoi avez-vous retiré les sandwichs habituels de votre menu?**

Nous avons toute une variété de sandwichs qui comprend une option végétarienne, le sandwich roulé aux falafels. Notre croissant au jambon et au gouda ainsi que notre sandwich à la dinde et à la salade de chou demeurent les options les plus populaires. Tous nos sandwichs sont faits d'ingrédients locaux de qualité, tels que des viandes exemptes d'antibiotiques et des pains sans agents de conservation.

**79. Le menu de la classe Économie offre nettement moins d'options que celui de la classe Affaires. Il est certain que les deux menus ne peuvent pas être identiques, mais croyez-vous que les passagers en classe Économie pourraient avoir davantage de choix?**

Puisque l'espace à bord est limité sur les trains du Corridor, nous offrons une sélection choisie de sandwichs de qualité et de plateaux assortis pour satisfaire nos passagers et agrémenter leur expérience de voyage. Nous modifions nos menus une fois par année pour toujours varier notre offre de produits.

- 80. Je me demande pourquoi il arrive que des plats pourtant au menu soient indisponibles. Peut-être qu'en restreignant les choix du menu, vous n'auriez pas ce problème? Il est difficile de comprendre qu'entre Ottawa et Fallowfield, par exemple, certains produits soient déjà épuisés. VIA Rail peut-elle garantir à ses clients des réserves de nourriture suffisantes?**

**Comment prévoyez-vous la quantité de nourriture à entreposer dans les trains? On dirait que la demande est supérieure à l'offre; on me répond souvent que mes choix ne sont plus disponibles alors que nous en sommes au premier segment du trajet.**

Pour ce qui est de la classe Économie, nous gérons les stocks en fonction du nombre de passagers tout en tenant compte du jour de la semaine et d'autres facteurs pouvant influencer les achats. Il arrive toutefois que certains plats se vendent plus vite que prévu ou que nous ayons mal anticipé la demande. Nous continuons de surveiller les choses de près pour pouvoir apporter des changements au besoin.

- 81. Pourquoi le service des repas n'a-t-il lieu qu'au tout début et à la fin du trajet de Fallowfield à Toronto (et vice versa)? Non seulement le menu est composé principalement de collations trop petites et malsaines, mais le chariot à nourriture et à boissons ne passe pas assez souvent au cours du trajet de quatre heures.**

Par souci d'offrir une expérience client agréable et normalisée, nous amorçons le service du repas juste après le départ sur la majorité de nos trains. Il arrive toutefois, pour des raisons stratégiques, que le service se fasse en deux temps sur les trains dont le départ a lieu en dehors des heures de repas habituelles.

- 82. J'ai voyagé avec VIA Rail le 13 décembre 2017. Les repas de Miramichi à Montréal étaient de qualité « avion », mais lors de mon retour en train à Miramichi, le 17 janvier 2018, la nourriture était délicieuse! On aurait dit un tout autre transporteur. Pourquoi une telle différence?**

Nous avons effectivement changé de traiteur pendant cette période, et nous sommes heureux d'apprendre que vous avez constaté une nette amélioration lors de votre voyage de retour. Nous tenons à ce que notre offre sur l'*Océan* soit uniforme et normalisée, ce que nous vérifions fréquemment par des contrôles de la qualité. Vous devriez constater que la qualité demeure constante tout au long de votre trajet. Vos commentaires seront par ailleurs transmis à notre traiteur.

- 83. Pourquoi le vin rouge est-il servi froid en classe Affaires?**

Nos lignes directrices en matière de service précisent que le vin rouge devrait être servi à la température de la pièce. Nous ferons un rappel auprès du groupe responsable de l'expérience client.

- 84. Pourriez-vous remettre les coupes de mousse au chocolat au menu des desserts de la classe Affaires?**

Nous discutons actuellement avec nos fournisseurs d'une nouvelle offre de desserts au chocolat, qui sera introduite cet automne, pour le menu de la classe Affaires.

**85. Pourquoi ne peut-on plus acheter de sacs de popcorn dans le train?**

Nous avons dû cesser de vendre cette collation, car elle était très salissante. En effet, notre personnel d'entretien n'avait pas assez de temps pour nettoyer les trains avant les embarquements.

**86. Quel est le menu le plus populaire?**

Il n'existe pas de moyen fiable pour déterminer ou quantifier la popularité des menus. Les huit menus de la classe Affaires se vendent tous extrêmement bien depuis leur lancement, qui a eu lieu le 1<sup>er</sup> mars 2018.

**87. Est-il possible de demander sans frais un verre d'eau chaude aux préposés?**

Sur demande, de l'eau chaude est fournie gratuitement aux passagers des classes Affaires et Économie.

## **Wi-Fi**

**88. Prévoyez-vous améliorer la connexion Wi-Fi à bord? Pourquoi pas une meilleure capacité ou une bande passante plus large?**

Quelles mesures concrètes prenez-vous pour améliorer le réseau Wi-Fi à bord des trains?

**Pourquoi la connexion Wi-Fi est-elle si faible sur les trains en direction et en provenance de Toronto?**

VIA Rail travaille actuellement à améliorer l'expérience d'utilisation du Wi-Fi et à moderniser son matériel technique en partie obsolète. Nous prévoyons commencer à appliquer ces nouvelles solutions dans le corridor Québec – Windsor vers la fin de l'année 2018. Le tout devrait être terminé vers la fin de l'année 2019 pour les flottes du Corridor et de l'*Océan*.

Nous avons d'ailleurs répondu à cette question lors de l'assemblée publique annuelle, dont l'enregistrement peut être visionné sur la [chaîne YouTube](#) de VIA Rail.

**89. Serait-il possible d'améliorer la connexion Wi-Fi à bord de l'*Océan*?**

VIA Rail travaille actuellement à améliorer l'expérience d'utilisation du Wi-Fi pour les passagers et à moderniser son matériel technique en partie obsolète.

**90. Quand la connexion Wi-Fi sera-t-elle disponible en dehors du corridor Québec – Windsor?**

Sur le train *Canadien*, notre connexion Wi-Fi actuelle dépend des services de téléphonie cellulaire, qui font défaut dans de nombreux segments du trajet Toronto – Vancouver. Il nous est donc impossible, pour le moment, d'offrir un service Wi-Fi fiable.

En ce qui concerne le train *Océan*, qui assure la liaison entre Montréal et Halifax, le réseau Wi-Fi est actuellement disponible dans la voiture Parc.

**91. Pourquoi le service Internet est-il si inconstant pendant les trajets de nuit sur le train *Océan*? Il faut se déplacer jusqu'à la cafétéria pour qu'il fonctionne convenablement.**

En effet, l'utilisation du Wi-Fi sur le train *Océan* est limitée aux aires communes. Nous cherchons actuellement à améliorer l'équipement et la force du signal afin d'accroître la fiabilité du service.

**92. Pourquoi n'y a-t-il pas de connexion Wi-Fi sur le train *Canadien* entre Toronto et Vancouver? J'aimerais également savoir pourquoi les voitures ne sont pas rénovées; en effet, les sièges sont vieux et usés. Enfin, il serait pratique d'avoir plus de prises électriques.**

Sur le train *Canadien*, notre connexion Wi-Fi actuelle dépend des services de téléphonie cellulaire, qui font défaut dans de nombreux segments du trajet Toronto – Vancouver. Il nous est donc impossible, pour le moment, d'offrir un service Wi-Fi fiable.

Nous avons par ailleurs entrepris la rénovation de notre flotte de trains long parcours; les nouvelles voitures auront un intérieur modernisé et davantage de prises électriques.

**93. Je prends souvent le train entre Toronto et Kingston, et j'en profite pour travailler. Si le réseau Wi-Fi est relativement stable, il y a une « zone morte », un peu à l'ouest de Port Hope, où les services de téléphonie cellulaire semblent s'interrompre. Pourquoi ce problème n'a-t-il pas été détecté et réglé?**

Pour accroître la couverture, la vitesse et la fiabilité du réseau Wi-Fi à bord, nous installons sur le toit des trains une antenne cellulaire qui se connecte à trois fournisseurs. Nous avons signalé les régions de Port Granby et de Port Hope à nos fournisseurs comme étant des zones de faible réception; ils travaillent actuellement à mettre en place des solutions.

#### **Animaux de compagnie**

**94. Est-il possible d'amener de petits animaux de compagnie à bord s'ils se trouvent dans une cage sous le siège?**

**Sera-t-il un jour permis d'amener un chien ou un chat en cage à bord du train – par exemple, à bord d'une voiture spéciale où il pourrait être surveillé par son propriétaire?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures du corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Un maximum d'une cage de transport est autorisé par passager. Ce service est offert en classes Économie (limite de deux animaux) et Affaires (limite d'un animal).

**95. Aurez-vous un jour des chariots conçus pour les petits animaux de compagnie qui voyagent aux côtés de vos passagers?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures du corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Un maximum d'une cage de transport est autorisé par passager. Ce service est offert en classes Économie (limite de deux animaux) et Affaires (limite d'un animal). Il est également possible pour les passagers de faire voyager leur animal de compagnie à bord du fourgon à bagages en tant que bagage enregistré. La manipulation des cages de transport par les préposés aux bagages nécessite alors des précautions particulières, et il importe de se conformer à certaines exigences de sécurité.

**96. Pourquoi les animaux de compagnie ne sont-ils pas permis sur le corridor Québec – Windsor, alors que vos publicités de Noël montraient des animaux voyageant en train?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures du corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Un maximum d'une cage de transport est autorisé par passager. Ce service est offert en classes Économie (limite de deux animaux) et Affaires (limite d'un animal).

**97. Mon chien pèse 1,3 kg (3,5 lb)! Bien qu'il ne soit pas inscrit comme tel, je le considère comme un chien de thérapie, qui m'aide à composer avec le stress post-traumatique et la douleur dont je souffre depuis mon service militaire. VIA Rail compte-t-elle un jour autoriser les animaux de compagnie à bord de ses trains?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures du corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Un maximum d'une cage de transport est autorisé par passager. Ce service est offert en classes Économie (limite de deux animaux) et Affaires (limite d'un animal).

**98. Mon animal de compagnie pourrait-il dormir sur mes genoux pendant que je voyage en train?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures dans le corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Un maximum d'une cage de transport est autorisé par passager. Ce service est offert en classes Économie (limite de deux animaux) et Affaires (limite d'un animal).

**99. Le train *Océan* est muni de fourgons à bagages Renaissance climatisés dans lesquels des animaux de compagnie peuvent voyager toute l'année. Or, les**

**trains 24 et 37 de la liaison Ottawa – Montréal – Québec utilisent exactement le même matériel, mais les animaux de compagnie ne peuvent pas être transportés durant l'été. Le service des relations avec la clientèle de VIA Rail m'a répondu que de « possibles changements de matériel de dernière minute » étaient en cause. Bien sûr, il peut y avoir des changements de matériel, mais c'est également le cas le reste de l'année, et il est quand même permis de transporter des animaux de compagnie. D'ailleurs, à cause du nombre limité de fourgons à bagages dans le Corridor, les changements de matériel impliquent généralement qu'il n'y a pas de bagages enregistrés à bord du train de remplacement. Ne serait-il pas mieux, dans ce cas, d'offrir le service toute l'année, tout en avertissant les passagers de la possibilité d'un changement de matériel?**

Les passagers peuvent faire voyager leur animal de compagnie dans le fourgon à bagages en tant que bagage enregistré. La manipulation des cages de transport par les préposés aux bagages nécessite alors des précautions particulières, et il importe de se conformer à certaines exigences de sécurité. Ajoutons toutefois que si les fourgons à bagages sont chauffés, la majorité d'entre eux ne sont pas climatisés. Votre animal de compagnie risque par conséquent d'être exposé à des températures élevées. Compte tenu du manque de climatisation adéquate, il n'est pas permis de faire voyager un animal à bord du fourgon à bagages du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre. Les animaux sont toutefois permis toute l'année sur le train *Océan* (Montréal – Halifax), puisque toutes les voitures sont climatisées. Pour en savoir plus, veuillez lire notre [politique sur les animaux de compagnie](#).

#### **100. VIA Rail compte-t-elle adapter les voitures aux animaux de compagnie?**

En [août 2018](#), VIA Rail a révisé sa politique afin d'autoriser les animaux de compagnie à bord. VIA Rail accepte désormais les chiens et les chats aux côtés de leur propriétaire dans les voitures dans le corridor Québec – Windsor, à condition qu'ils soient suffisamment petits pour tenir confortablement dans une cage répondant à ses normes de transport. Nous acceptons un maximum d'une cage de transport par passager et d'un animal de compagnie par cage. Le service est offert tant en classe Économie qu'en classe Affaires. Il est également possible pour les passagers de faire voyager leur animal de compagnie à bord du fourgon à bagages en tant que bagage enregistré. La manipulation des cages de transport par les bagagistes nécessite alors des précautions particulières, et il importe de se conformer à certaines exigences de sécurité.