

ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE 2018

QUESTIONS ET RÉPONSES- Partie 1

En raison du grand nombre de questions reçues, les réponses seront publiées en phases. La partie 1 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. [Actifs \(Immobilier\)](#)
2. [Relations Gouvernementales](#)
3. [Infrastructure](#)
4. [Gouvernance](#)
5. [Ressources Humaines](#)
6. [Ponctualité](#)
7. [Sécurité](#)

ACTIFS (IMMOBILIER)

1. **De nouvelles gares ont été construites à Belleville et à Oshawa. Alors pourquoi VIA Rail s'est-elle contentée de faire des changements cosmétiques à la gare toute délabrée de Kingston, l'une des plus achalandées du réseau?**

Si les gares ont été reconstruites à neuf à Belleville (propriété de VIA Rail) et à Oshawa (propriété de Metrolinx), c'est que le volume accru de passagers dépassait la capacité des gares originales. À Kingston, la gare est encore assez grande pour accueillir tous les usagers, et ce, même en tenant compte de l'augmentation de presque 40 000 passagers ces deux dernières années.

2. **Quand les ascenseurs de la gare d'Ottawa seront-ils opérationnels? Quand la prochaine phase d'aménagement des quais d'embarquement surélevés va-t-elle commencer?**

Les nouveaux ascenseurs devraient être en service le 31 juillet 2018. Avec la seconde vague d'améliorations prévue à la gare d'Ottawa, d'autres quais d'embarquement surélevés pourraient être ajoutés.

3. **Quand est-ce que les travaux de la gare Union seront enfin terminés?**

La gare Union est la propriété de la Ville de Toronto, qui se charge des rénovations. Elle a indiqué que les travaux devraient être achevés en bonne partie à la fin de l'automne 2018.

4. **Ces dernières années, la gare de train de Chatham s'est détériorée. Le bâtiment et le terrain qui l'entoure ont l'air négligés, l'endroit est de moins en moins propre (surtout les toilettes), et**

l'élimination de tout personnel a eu un effet sur l'expérience des visiteurs. Je me demande si vous prévoyez revitaliser la gare ou la rendre plus invitante pour les passagers.

Ma question est la suivante : pour que Cornwall demeure une gare de choix, à la fois efficace et attrayante, est-ce que VIA Rail compte investir dans un projet de modernisation?

VIA Rail étudie actuellement l'état des installations à Chatham et à Cornwall. Toutes les améliorations nécessaires au bon entretien des installations seront effectuées. Il n'y a pas de projet de modernisation pour l'instant.

5. Pensez-vous refaire la gare Centrale de Montréal?

La gare Centrale de Montréal n'appartient pas à VIA Rail. Un transfert de propriété vers un organisme gouvernemental (la Caisse de dépôt et placement du Québec) est en cours pour les besoins d'un projet de train régional (le REM). C'est pourquoi, à l'heure actuelle, VIA Rail ne prévoit pas y faire de travaux pour rehausser l'expérience client.

**6. Quand les travaux à la gare GO d'Oshawa seront-ils terminés?
Quand la gare de VIA Rail à Oshawa sera-t-elle enfin prête?**

La gare d'Oshawa n'appartient pas à VIA Rail, mais VIA Rail utilise cette nouvelle gare exploitée par Metrolinx depuis novembre 2017. D'ici quelques mois, une nouvelle marquise reliera la gare de Metrolinx au pont piétonnier de VIA Rail; les usagers de VIA Rail seront donc à l'abri en cas de mauvais temps.

7. Avez-vous le projet de refaire la gare de Kingston?

VIA Rail a réalisé une série de travaux ces deux dernières années. On a notamment aménagé de nouveaux escaliers mécaniques, des plateformes élévatrices pour fauteuils roulants et une nouvelle aire d'attente, remplacé le revêtement extérieur, et posé un système CVC et des conditionneurs d'air en toiture tout neufs. D'autres travaux d'entretien sont également prévus.

8. Quand la gare de Sainte-Foy sera-t-elle agrandie?

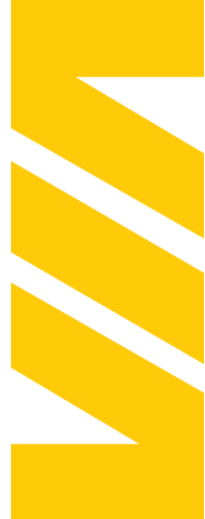
VIA Rail n'a pas l'intention d'agrandir la gare de Sainte-Foy pour le moment.

9. Je trouve que les marches menant aux voitures sont plutôt dangereuses quand il pleut ou il neige, car elles sont en métal et très étroites. Pensez-vous faire quelque chose à ce sujet?

Pourquoi ne pas utiliser des escabeaux roulants?

VIA Rail est en train d'acquérir une nouvelle flotte de trains pour remplacer tout le matériel roulant du Corridor. Cette flotte devrait être en service dès 2022.

10. Quand aurez-vous fini de rénover la gare Union? Et est-ce que les trains seront au niveau du quai (comme à Montréal)?

A large, stylized yellow 'V' logo with a white diagonal stripe, positioned on the left side of the page.

Le propriétaire de la gare Union, la Ville de Toronto, a indiqué que les travaux devraient être achevés en bonne partie à la fin de l'automne 2018. Metrolinx, l'exploitant de l'infrastructure ferroviaire et des quais de cette gare, prévoit entamer des travaux de surélévation des quais – qui passeront de 13 à 64 cm de hauteur – pour les mettre au même niveau que son matériel roulant. Cela facilitera aussi l'embarquement dans les trains actuels de VIA Rail. Nous aurons une meilleure idée de la concordance entre ces quais surélevés et les nouveaux trains de VIA Rail une fois qu'un fournisseur aura été choisi, à la fin de l'année.

11. Je sais que la population est moins grande dans l'Est du Canada, mais est-ce que VIA Rail compte remettre à niveau au moins quelques-unes de ses voitures voyageurs dans un avenir rapproché?

VIA Rail est en train de rénover sa flotte de trains en acier inoxydable, qu'elle compte affecter aux parcours de l'Est d'ici l'automne 2020, au plus tard. La flotte Renaissance qui dessert actuellement l'Est du pays sera donc retirée de la circulation d'ici 2021.

12. Dans bien des gares, il est impossible d'aménager des quais d'embarquement surélevés à cause de l'empatement des trains de marchandises. Mais à London, il y a des voies ferrées distinctes pour les trains de voyageurs et de marchandises, et à Windsor, il y a une voie ferrée en cul-de-sac où aucun train de marchandises ne circule. Alors pourquoi ne pas surélever les quais là-bas, histoire d'accélérer l'embarquement et de faciliter l'accès aux personnes handicapées?

VIA Rail étudie actuellement la faisabilité de modifier les quais, là où c'est possible, pour les mettre au même niveau que les trains. Elle va intégrer ces projets de modification à sa demande de nouveaux fonds pour des projets d'immobilisations auprès du gouvernement fédéral.

13. Pensez-vous qu'il serait possible de rendre l'embarquement plus accessible, par exemple en faisant en sorte que le quai soit de la même hauteur que la sortie du train?

Il n'est pas facile de monter les marches qui mènent au train, car elles sont étroites et à pic. Pourrait-on surélever une section du quai ou faire autre chose pour faciliter l'embarquement?

La capacité de VIA Rail de modifier la hauteur des quais pour que l'embarquement se fasse à niveau dépend du type de gares : il ne faut pas qu'il y ait circulation de trains de marchandises. Les charges surdimensionnées des trains de marchandises commandent un quai bas.

14. VIA Rail est-elle en pourparlers avec le CN au sujet du rachat de la subdivision Chatham?

VIA Rail n'a pas l'intention d'acquérir la subdivision Chatham.

15. Pourquoi ne pas remplacer le matériel roulant qui a plusieurs années, comme les wagons AES?

Malgré l'âge de cet équipement, la structure est toujours en très bon état, et il suffit de restaurer l'intérieur. Ce travail est en cours.

RELATIONS GOUVERNEMENTALES

- 1. Il faut impérativement mettre en place des services mobiles d'analyse de la qualité de l'eau (un peu comme une escouade antidopage olympique sur roues ou sur rail) pour soutenir les activités juridiques, de santé publique et de réconciliation dans les localités rurales et éloignées du Canada. Si l'on arrivait à obtenir le soutien institutionnel nécessaire en matière de matériel, de financement et d'éducation, est-ce que VIA Rail voudrait commanditer un projet d'études doctorales en accueillant ou en transportant cette installation ultramoderne?**

VIA Rail s'emploie à améliorer l'accessibilité, le rapprochement et la durabilité des villes et des localités en offrant des réseaux de transport plus intelligents et plus intégrés. Nous avons ainsi noué des partenariats avec des organismes communautaires et des pairs du secteur en vue d'atteindre nos objectifs de mobilité durable. Notre site Web contient de l'information sur les possibilités de commandite et de partenariat : <https://www.viarail.ca/fr/a-propos-de-via/engagement-communautaire/commandites>.

- 2. Est-ce qu'on pourrait arrêter de subventionner VIA à coup de quart de milliard de dollars par année et passer au principe utilisateur-payeur?**

VIA Rail assure un service ferroviaire voyageur national au nom du gouvernement du Canada, en offrant des liaisons interville, régionales et essentielles en régions éloignées. Elle dessert plus de 400 localités d'un océan à l'autre. Pour ce faire, elle compte sur les investissements du gouvernement fédéral à l'appui d'un service ferroviaire voyageurs sécuritaire, efficace, fiable et écologiquement durable qui répond aux besoins des voyageurs au Canada. La modernisation de VIA Rail nécessite d'investir stratégiquement dans le renouvellement de la flotte et la construction d'une voie dédiée pour le train à grande fréquence (TGF) dans le corridor Québec – Windsor. En investissant dans l'avenir du transport ferroviaire de passagers, nous contribuerons à la prospérité économique et à l'inclusion sociale des Canadiens d'un bout à l'autre du pays.

- 3. Quel est le pourcentage de VIA Rail appartenant à des actionnaires canadiens?**

VIA Rail a comme seul actionnaire le gouvernement du Canada, représenté par le ministre des Transports, l'honorable Marc Garneau. Il s'agit d'une société d'État fédérale qui assure un service ferroviaire voyageurs national au nom du gouvernement du Canada pour répondre aux besoins en transport de tous les Canadiens.

- 4. Avez-vous soumis au gouvernement fédéral l'idée d'utiliser les recettes provenant de la taxe sur la vente de marijuana pour financer la construction d'un ou de deux autres faisceaux de voies au pays?**

En tant que société d'État, nous assurons un service ferroviaire voyageur national au nom du gouvernement du Canada pour répondre aux besoins en transport des Canadiens. Les investissements fédéraux dans VIA Rail se font dans le cadre du processus budgétaire annuel. Ainsi, la Société continuera de collaborer étroitement avec le gouvernement du Canada dans ce processus pour façonner l'avenir de la mobilité. Au cours des dernières années, le gouvernement a investi considérablement dans VIA Rail pour soutenir divers projets, notamment : les améliorations des immobilisations dans les gares locales; la reconfiguration des voitures en acier inoxydable pour les rendre entièrement accessibles; la mise à niveau des voitures destinées aux liaisons longs parcours; et les améliorations des infrastructures et des installations de maintenance essentielles.

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

INFRASTRUCTURE

- 1. Prévoit-on construire une nouvelle plateforme de voie entre Toronto et Kitchener-Waterloo pour les nouveaux trains à grande vitesse électriques? La plateforme actuelle est vieille, et les trains de marchandises du CN qui y circulent ont la priorité.**

Le projet de train électrique à grande vitesse n'est pas un projet de VIA Rail; c'est le gouvernement de l'Ontario qui en est le promoteur. Le projet de train à grande fréquence de VIA Rail se veut une solution à l'engorgement des voies par le contrôle et l'exploitation d'une voie dédiée au transport de passagers.

- 2. Prévoit-on moderniser les rails éclissés de la subdivision Newcastle pour réduire le temps de déplacement de l'Océan?**

VIA Rail étudie différents scénarios pour accroître la vitesse des trains qui circulent sur la subdivision en collaboration avec le CN et le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Toutefois, aucune entente n'a été conclue jusqu'à présent.

- 3. Prévoit-on améliorer la voie ferrée du corridor Montréal – Toronto?**

Cette voie ferrée appartient à un tiers propriétaire, qui est tenu de l'entretenir conformément aux normes applicables. VIA Rail ne participe pas à l'entretien des voies du CN. C'est à Transports Canada qu'il incombe de s'assurer que le propriétaire réalise les travaux et les inspections nécessaires pour garantir qu'elles sont en bon état. Cela dit, VIA Rail s'en soucie aussi et collabore avec le CN pour résoudre le plus de problèmes possible sur les tronçons les plus endommagés.

- 4. Est-ce que VIA Rail pourrait conclure une entente avec le CP pour qu'il libère le canton pendant l'aiguillage, de sorte que les trains de VIA Rail soient seulement bloqués lorsqu'un train circule vraiment sur le canton?**

VIA Rail aimerait beaucoup conclure une telle entente avec le CP, car il est vrai que les activités de ce dernier interfèrent parfois avec les siennes. Le CP est responsable du contrôle de la circulation des trains et détermine les priorités, mais VIA Rail collabore avec lui pour tenter de réduire, autant que possible, les retards évitables. Le projet de train à grande fréquence de VIA Rail se veut une solution à l'engorgement des voies par le contrôle et l'exploitation d'une voie dédiée au transport de passagers.

- 5. Est-ce que la voie ferrée entre Miramichi et Bathurst, au Nouveau-Brunswick, sera modernisée pour permettre aux trains de circuler plus rapidement dans ce secteur?**

VIA Rail étudie actuellement différents scénarios pour accroître la vitesse des trains qui circulent sur la subdivision en collaboration avec le CN et le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Toutefois, aucune entente n'a été conclue jusqu'à présent.

- 6. Les voies ferrées sont-elles bien entretenues? Est-ce que le gouvernement du Canada dispose d'un calendrier de maintenance régulière?**

Transports Canada, agissant à titre d'organisme de réglementation, oblige les propriétaires de voies ferrées à appliquer le système de gestion en place. Cela dit, le gouvernement du Canada a octroyé suffisamment de fonds à VIA Rail pour lui permettre d'entretenir ses voies conformément aux normes pour les trains de passagers, qui sont encore plus strictes que celles de Transports Canada. Pour en savoir plus sur les règles de sécurité des voies ferrées de Transports Canada, nous vous invitons à consulter ce [document](#).

7. Il y a des dizaines d'années, le train Turbo circulait entre Montréal et Toronto tout en douceur, sans cahots. Aujourd'hui, les voyages dans les trains de VIA Rail sont toujours brusques et cahoteux. Comment revenir à l'époque du train Turbo?

Dans bien des cas, le confort d'un train dépend de la relation entre le matériel roulant et l'état de la voie ferrée, qui appartient aux propriétaires de l'infrastructure. VIA Rail entend renouveler sa flotte, ce qui pourrait améliorer un peu la situation, mais la plupart du temps, les « cahots » sont dus à l'état de la voie ferrée. VIA Rail travaille avec le propriétaire de l'infrastructure pour réparer les tronçons les plus endommagés. La qualité de la voie ferrée serait aussi améliorée grâce au projet de train à grande fréquence de VIA Rail, dans le cadre duquel elle exploiterait sa propre voie dédiée au transport de passagers, conçue spécialement pour assurer le confort des voyageurs.

8. J'ai pris le train de Toronto à Vancouver il y a deux étés, et l'état de la voie ferrée dans l'Ouest était affreux, en particulier entre Winnipeg et Edmonton. Que prévoit-on faire pour moderniser les voies et améliorer ainsi le confort des passagers?

Ces voies ferrées, entre Toronto et Vancouver, appartiennent non pas à VIA Rail, mais bien au CN, qui est tenu de les entretenir conformément aux normes applicables. C'est à Transports Canada qu'il incombe de s'assurer que les propriétaires de voies ferrées réalisent les travaux et les inspections nécessaires pour garantir qu'elles sont en bon état. Le CN a annoncé un investissement pour ses voies dans l'Ouest, ce qui devrait les améliorer, mais VIA Rail ne peut confirmer dans quelle mesure.

9. Certains tronçons entre Toronto et Ottawa sont cahoteux (d'autres tronçons le sont probablement aussi). Pouvez-vous y faire quelque chose? C'est vraiment inconfortable : les verres se renversent, ce n'est pas facile de manger et c'est plutôt difficile de travailler.

La majorité des voies ferrées appartiennent non pas à VIA Rail, mais bien appartient à un tiers propriétaire, qui est tenu de les entretenir conformément aux normes applicables. C'est à Transports Canada qu'il incombe de s'assurer que les propriétaires de voies ferrées réalisent les travaux et les inspections nécessaires pour garantir qu'elles sont en bon état. VIA Rail est toutefois propriétaire de la voie entre Brockville et Ottawa et y injecte des capitaux pour l'améliorer, soit en remplaçant les traverses et en nivelant la voie. Elle travaille également à l'application de nouvelles normes pour le transport de passagers en vue d'accroître le confort. La qualité de la voie ferrée serait aussi améliorée grâce à son projet de train à grande fréquence, dans le cadre duquel elle exploiterait sa propre voie dédiée au transport de passagers, conçue spécialement pour assurer le confort des voyageurs.

10. Prévoit-on moderniser l'infrastructure ferroviaire dans le Nord du Nouveau-Brunswick afin d'accroître la vitesse des trains de passagers?

VIA Rail étudie différents scénarios pour accroître la vitesse des trains qui circulent sur cette subdivision en collaboration avec le CN et le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Toutefois, aucune entente n'a été conclue jusqu'à présent.

11. La dernière voiture du train reliant Ottawa et Toronto chancelle toujours beaucoup pendant le trajet. Est-il possible de la stabiliser pour réduire le balancement?

Il est difficile de bien répondre à la question sans avoir plus de détails (heure du train, date, etc.). Le balancement du train est normalement dû à l'état de la voie ferrée ou au matériel roulant lui-même. Sachez toutefois que la dernière voiture du train chancelle toujours plus que les autres. Si vous désirez en savoir plus, nous vous invitons à écrire à relations_clientele@viarail.ca. La qualité de la voie ferrée serait aussi améliorée grâce au projet de train à grande fréquence de VIA Rail, dans le cadre duquel elle exploiterait sa propre voie dédiée au transport de passagers, conçue spécialement pour assurer le confort des voyageurs.

12. J'ai pris deux fois le train de Toronto à Montréal, et il chancelait tellement que je ne pouvais pas soulever mon café sans en renverser. Les panneaux de la voiture vibraient bruyamment; c'était très inquiétant. Est-ce à cause de l'âge des trains ou du mauvais état de la voie à l'est de Toronto? Le train tanguait vraiment beaucoup entre Kingston et Montréal.

Ces voies ferrées appartiennent à un tiers propriétaire, qui est tenu de les entretenir conformément aux normes applicables. C'est à Transports Canada qu'il incombe de s'assurer que les propriétaires de voies ferrées réalisent les travaux et les inspections nécessaires pour garantir qu'elles sont en bon état. Cela dit, VIA Rail se soucie aussi de leur état et collabore avec le CN pour résoudre ces problèmes. La qualité de la voie ferrée serait aussi améliorée grâce au projet de train à grande fréquence de VIA Rail, dans le cadre duquel elle exploiterait sa propre voie dédiée au transport de passagers, conçue spécialement pour assurer le confort des voyageurs.

13. Vu les changements climatiques et les conditions météorologiques de plus en plus extrêmes et changeantes, que fera VIA Rail pour garantir la sécurité des passagers et du personnel en cas de froid extrême, surtout dans les régions éloignées où il n'y a aucun accès routier?

VIA Rail dispose de politiques sur les infrastructures en cas de conditions météorologiques extrêmes. Selon les prévisions météo, des limitations de vitesse temporaires sont imposées, et nos contremaîtres d'entretien de la voie mènent des inspections supplémentaires. Les locomotives et les voitures qui desservent les régions éloignées sont munies de couvertures spéciales chauffantes et en aluminium ainsi que de téléphones satellites pour les mécaniciens de locomotive et le personnel à bord. VIA Rail utilise également deux locomotives afin de pallier les éventuels problèmes mécaniques, veillant ainsi à ce que ses passagers demeurent au chaud et à l'aise.

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

GOUVERNANCE

- 1. Y a-t-il un représentant du public ou des usagers au sein du conseil d'administration de VIA Rail? Je pose la question parce que 1) je ne trouve pas la réponse sur le site Web, et 2) l'absence d'un représentant du public au sein du conseil d'administration serait déplorable pour une société d'État.**

Les membres du conseil d'administration de VIA Rail sont nommés par le gouverneur en conseil sur recommandation du ministre des Transports. Le processus de sélection du gouverneur en conseil est ouvert, transparent et fondé sur le mérite, et il permet à tous les Canadiens de contribuer aux institutions démocratiques du Canada. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/conseil-prive/programmes/nominations/nominations-gouverneur-conseil/reenseignements-generaux/nominations.html>.

Actuellement, notre conseil d'administration – diversifié et de haut calibre – est composé de 11 personnes : la présidente du conseil d'administration, le président et chef de la direction et 9 administrateurs indépendants non dirigeants. Chaque membre représente à sa façon les opinions et les besoins des communautés que nous servons.

- 2. Quel est le salaire du chef de la direction de VIA Rail?**

Le salaire exact du président et chef de la direction est un renseignement personnel. Cela dit, nous publions son échelle salariale et celle des dirigeants dans le tableau « Rémunération des hauts dirigeants » de la section « Gouvernance et responsabilité » de notre rapport annuel. En 2017, l'échelle salariale du président et chef de la direction allait de 257 900 \$ à 303 400 \$.

- 3. Avec l'adoption de la nouvelle loi sur la légalisation de la marijuana, quelles mesures sont prises pour éviter l'abus de drogues et la fatigue chez les mécaniciens de locomotive et les autres employés?**

VIA Rail a à cœur la sécurité, la santé et le bien-être physique de ses passagers et de ses employés. C'est pourquoi elle applique le principe de tolérance zéro, à savoir l'interdiction de se trouver sous l'effet de l'alcool ou de toute drogue au travail.

En janvier, un groupe de travail multidisciplinaire a été créé pour permettre à la Société de se préparer à la légalisation de la marijuana et de mieux en comprendre les répercussions sur le milieu de travail. En premier lieu, la Politique sur l'alcool, les drogues et les médicaments de VIA Rail a été révisée pour refléter cette nouvelle réalité.

Par ailleurs, un programme de formation a été élaboré pour faire connaître à tous les chefs leurs rôles et leurs responsabilités dans cet environnement de tolérance zéro, avant la légalisation prévue pour l'automne.

Enfin, un plan de communication sera mis en œuvre pendant l'été pour communiquer à tous les employés les changements apportés à notre Politique sur l'alcool, les drogues et les médicaments, et pour les informer des effets et des risques associés à la consommation de ces substances.

RESSOURCES HUMAINES

1. Qui s'occupe d'embaucher tous ces incroyables employés à bord des trains et dans les gares?

L'équipe du recrutement de VIA Rail aide les chefs à choisir des gens qui ont à cœur de servir nos clients. Il existe aussi un programme de formation qui permet aux employés d'acquérir toutes les connaissances et tous les outils nécessaires pour garantir un service sans pareil, à la hauteur des attentes des passagers.

2. Quel est le salaire moyen des employés non-cadres?

Le salaire horaire des employés syndiqués va de 22,03 \$ à 60,50 \$, selon le poste et l'expérience de la personne.

PONCTUALITÉ

1. Je prends le train *Canadien* deux fois par année. J'ai remarqué des retards considérables dans la dernière année. Je comprends que VIA Rail loue les voies ferrées du CN et qu'il faut s'attendre à des retards, mais j'estime que la situation actuelle est inacceptable. Que fait VIA Rail pour diminuer les retards afin que le voyage dure bien 84 heures?

Pourquoi le train n° 1 ne part-il jamais à l'heure de Toronto?

Comment entendez-vous améliorer les horaires et la ponctualité des trains longs parcours?

Quels efforts faites-vous pour améliorer les services ferroviaires voyageurs entre Wainwright et Edmonton (en ce qui a trait à l'horaire, au nombre de départs et à la fiabilité)?

Quels efforts faites-vous pour régler les problèmes d'horaire monstre du *Canadien*?

Que compte faire VIA Rail pour améliorer la ponctualité de ses trains? Serait-il possible d'avoir un train et un équipage en permanence à Toronto?

Quels efforts faites-vous ou envisagez-vous de faire pour améliorer les partenariats avec les sociétés ferroviaires hôtes, comme le CN, afin que le *Canadien* ne soit plus aussi retardataire et que les départs soient éventuellement plus fréquents?

Comment VIA Rail éliminera-t-elle les retards des trains n^{os} 1 et 2 sur la liaison du *Canadien*?

Pourquoi y a-t-il autant de retards sur la liaison transcontinentale dans l'Ouest canadien? Qui est responsable de ce mauvais service?

VIA Rail peut-elle améliorer les heures d'arrivée de la liaison Toronto – Jasper?

Y a-t-il moyen de faire en sorte que les trains soient plus souvent à l'heure, que les horaires soient plus fiables, surtout pour les liaisons en partance de Toronto vers l'Ouest?

Les trains de VIA Rail qui quittent la gare de Winnipeg à destination de Vancouver arrivent et partent systématiquement en retard, ce qui cause aussi des retards à Vancouver. On nous dit que c'est parce que VIA Rail doit céder le passage aux trains de marchandises du CN. Quand peut-on s'attendre à un retour du service « ponctuel »?

Je prends souvent les trains de VIA Rail dans le corridor du Sud de l'Ontario; ils sont très fiables et ponctuels. Mais quand je prends le *Canadien*, il est toujours en retard, et la situation semble avoir empiré depuis cinq ans. Comment entendez-vous régler le problème?

Quand allez-vous faire quelque chose au sujet des énormes retards, qui prennent des proportions ridicules?

Pourquoi les trains de passagers accusent-ils toujours beaucoup de retard dans les Prairies, en particulier ceux allant dans le Nord de l'Ontario? Est-ce à cause du faible achalandage? Ou est-ce principalement dû au partage des voies avec les trains de marchandises, qui ont la priorité?

Étant donné que le *Canadien* est systématiquement en retard (oui, je sais que VIA Rail n'a aucun contrôle là-dessus), pourquoi ne modifiez-vous pas l'horaire pour refléter la réalité?

Est-ce que VIA Rail a envisagé des façons d'améliorer les horaires d'arrivée et de départ du train transcanadien?

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

Nous sommes en train de collaborer avec le propriétaire de l'infrastructure pour réviser les horaires du *Canadien* en fonction des contraintes opérationnelles dans l'Ouest. Nous sommes convaincus que les nouveaux horaires, qui entreront en vigueur le 26 juillet 2018, amélioreront la ponctualité des trains. Par ailleurs, ils vont nous permettre de réaliser un autre souhait : faire en sorte que les trains traversent les montagnes Rocheuses durant le jour, pour que les voyageurs puissent admirer la beauté du paysage et profiter d'arrêts entre 6 h et 23 h dans les grandes villes (à l'exception de Saskatoon, malheureusement).

- 2. Il y a un problème avec les trains de voyageurs : les horaires ne sont pas respectés (à cause des trains de marchandises). Ne pourriez-vous pas faire circuler vos trains de voyageurs en dehors des jours et des heures de trafic des autres trains de marchandises?**

Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers. VIA Rail travaille avec ses partenaires du transport ferroviaire de marchandises et du transport régional de voyageurs afin d'ajuster les horaires en conséquence de façon périodique, dans le but de répondre le mieux possible aux besoins de toutes les parties et de réduire les désagréments pour les passagers.

- 3. Lors de récents voyages de retour entre Montréal et Ottawa, nous avons été obligés d'attendre, parfois une demi-heure, dans le Corridor pour laisser passer un autre train. Pourquoi?**

Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers. À l'occasion, ils doivent attendre sur la voie d'évitement pour laisser passer un autre train.

4. Peut-on espérer qu'un jour les trains arriveront toujours à destination à l'heure?

Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers. Nous sommes toujours en discussion avec nos partenaires du transport ferroviaire de marchandises et du transport régional de voyageurs pour améliorer la ponctualité de nos trains.

5. Pourquoi le train Montréal – Toronto n'est-il jamais à l'heure?

Il est vrai qu'il y a des retards sur cette liaison; cela dit, en 2017, le taux de ponctualité des trains de la liaison Montréal – Toronto était d'environ 60 %. Autrement dit, à peu près six trains sur dix étaient à l'heure. Nous convenons que ce n'est pas l'idéal. Les retards peuvent être causés par plusieurs facteurs, dont la météo, le trafic des trains de marchandises et les problèmes de signalisation ou de mécanique. Le corridor Montréal – Toronto est le plus achalandé au pays, ce qui entraîne constamment des problèmes. Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers, et nous sommes toujours en discussion avec les sociétés ferroviaires hôtes pour améliorer la ponctualité de nos trains.

6. Pourquoi les horaires des liaisons Jonquière – Montréal et Senneterre – Montréal ne sont-ils jamais respectés?

Les retards peuvent être causés par plusieurs facteurs, dont la météo, le trafic des trains de marchandises et les problèmes de signalisation ou de mécanique. De plus, les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers, qui sont empruntées à la fois par les trains de voyageurs et les trains de marchandises. Nous collaborons étroitement avec les sociétés ferroviaires hôtes pour améliorer la ponctualité des trains sur ces liaisons.

7. Nous prenons souvent le train, et il est extrêmement rare qu'il parte ou qu'il arrive à l'heure. Selon notre expérience, cela ne se produit que dans 5 % des cas ou moins. Comment la direction compte-t-elle améliorer ce paramètre?

Nous reconnaissons que le retard des trains peut causer des désagréments à nos voyageurs, et nous nous en excusons. En 2017, le taux de ponctualité était d'environ 73 %. Autrement dit, plus de sept trains sur dix étaient à l'heure. Cela dit, nous sommes conscients qu'il y a encore du travail à faire. Les trains de VIA Rail circulent principalement sur des voies ferrées appartenant à des tiers, et nous sommes toujours en discussion avec nos partenaires du transport ferroviaire de marchandises et du transport régional de voyageurs pour améliorer la ponctualité de nos trains.

Pour répondre plus précisément à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous par courriel à relations_clientele@viarail.ca.

8. Pourquoi vous obstinez-vous à réduire (dégrader) vos services à l'extérieur du Corridor?

Merci pour votre question. En fait, nous n'avons rien changé à nos services à l'extérieur du Corridor depuis 2012, alors nous ne savons pas à quoi vous faites référence. Pour bien répondre à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous par courriel à relations_clientele@viarail.ca.

9. Pour la liaison Edmonton – Vancouver, quel est le temps de déplacement maximal que VIA Rail s'engage à respecter? Quel retard se permet-elle par rapport aux heures d'arrivée et de départ indiquées à l'horaire et sur les billets?

Nous nous donnons un délai d'une heure pour les trains desservant l'Ouest (liaison du *Canadien*), étant donné la longueur du parcours; toute différence inférieure à une heure n'est pas considérée comme un retard.

Pendant le trajet, nos systèmes sont régulièrement mis à jour, de façon automatique par le système d'information sur l'état du service et de façon manuelle par le Centre de contrôle de l'exploitation.

10. Comment VIA Rail prévoit-elle gérer les retards des trains de voyageurs et des trains de marchandises? Pourquoi le train Rocky Mountaineer n'est-il pas touché par ces retards, alors qu'il emprunte la même voie ferrée, de Vancouver à Kamloops?

L'horaire du Rocky Mountaineer est réinitialisé chaque jour, contrairement à celui des trains de VIA Rail. Pour nos trains partant de Toronto en direction de l'Ouest (train n° 1), les plus importants retards surviennent habituellement entre Winnipeg et Jasper, où il n'est pas possible de « remettre l'horloge à zéro ». Dans les faits, le temps de déplacement des trains de VIA Rail entre Vancouver et Kamloops est très semblable à celui du train Rocky Mountaineer.

11. VIA Rail compte-t-elle faire quelque chose pour améliorer la ponctualité du *Canadien*, mis à part blâmer le CN pour son indifférence? Cette liaison est-elle considérée comme sans importance parce qu'elle ne fait pas partie du Corridor?

Toutes nos liaisons et tous nos passagers sont très importants pour nous. Cela dit, il est vrai qu'il y a des contraintes particulières et complexes dans l'Ouest pour ce qui est des horaires et de l'exploitation des trains. Nous sommes en train de collaborer avec le propriétaire de l'infrastructure pour réviser les horaires du *Canadien* en fonction de ces contraintes. Nous sommes convaincus que les nouveaux horaires, qui entreront en vigueur le 26 juillet 2018, amélioreront la ponctualité des trains. Par ailleurs, ils vont nous permettre de réaliser un autre souhait : faire en sorte que les trains traversent les montagnes Rocheuses durant le jour, pour que les voyageurs puissent admirer la beauté du paysage et profiter d'arrêts entre 6 h et 23 h dans les grandes villes (à l'exception de Saskatoon, malheureusement).

12. Les trains de passagers assurant la liaison entre Vancouver et Winnipeg sont-ils toujours en retard?

Depuis quelques années, le train *Canadien* connaît des problèmes de ponctualité. Cependant, nous sommes en train de collaborer avec le propriétaire de l'infrastructure pour réviser les horaires du *Canadien* en fonction des contraintes opérationnelles dans l'Ouest. Nous sommes convaincus que les nouveaux horaires, qui entreront en vigueur le 26 juillet 2018, amélioreront la ponctualité des trains. Par ailleurs, ils vont nous permettre de réaliser un autre souhait : faire en sorte que les trains traversent les montagnes Rocheuses durant le jour, pour que les voyageurs puissent admirer la beauté du paysage et profiter d'arrêts entre 6 h et 23 h dans les grandes villes (à l'exception de Saskatoon, malheureusement).

13. Quel a été le pire retard enregistré l'année dernière sur une liaison transcanadienne? VIA Rail a-t-elle fait des progrès pour améliorer l'accès aux voies?

En 2017, le taux de ponctualité du *Canadien* était de 7,8 %. Nous sommes en train de collaborer avec le propriétaire de l'infrastructure pour réviser les horaires du *Canadien* en fonction des contraintes opérationnelles dans l'Ouest. Nous sommes convaincus que les nouveaux horaires, qui entreront en vigueur le 26 juillet 2018, amélioreront la ponctualité des trains. Par ailleurs, ils vont nous permettre de réaliser un autre souhait : faire en sorte que les trains traversent les montagnes Rocheuses durant le jour, pour que les voyageurs puissent admirer la beauté du paysage et profiter d'arrêts entre 6 h et 23 h dans les grandes villes (à l'exception de Saskatoon, malheureusement).

14. Quand allez-vous trouver une solution aux retards excessifs et aberrants des trains de passagers, tant pour le départ que l'arrivée?

Pour bien répondre à votre question, nous avons besoin d'information supplémentaire. Merci de communiquer avec nous par courriel à relations_clientele@viarail.ca.
Si votre question porte sur le train *Canadien*, voir la réponse 1 de la présente section.

15. Comment faire pour que les trains soient à l'heure? Surveillez-vous les retards? Serait-il possible d'améliorer la coordination avec les trains de marchandises?

VIA Rail tient effectivement des registres de la ponctualité de ses trains. Chaque saison apporte son nouveau lot de défis opérationnels. L'hiver, sans surprise, est celle où il y a le plus de retards, et de loin, à cause des limites de vitesse par temps froid, de la neige et de la glace. Au printemps, la vitesse est aussi limitée à cause du dégel. Et l'été est la période où les travaux majeurs d'amélioration et d'entretien des infrastructures battent leur plein. Encore une fois, des limites de vitesse sont en vigueur pendant les travaux, et à cela s'ajoutent des contraintes liées à la chaleur en période de canicule. L'automne, nos activités sont perturbées par la fin des travaux et les premiers froids. Pour réduire ces retards attribuables aux phénomènes saisonniers, nous préparons nos trains et formons notre personnel en conséquence. Oui, il est possible de mieux coordonner nos activités avec celles des trains de marchandises; nous travaillons avec toutes les propriétaires de l'infrastructure pour rendre la circulation aussi fluide que possible.

1. **Avec tous les terroristes et les fous qui tuent des innocents, sur quelles mesures de précaution les passagers des trains peuvent-ils compter?**

Que fait VIA Rail pour maintenir la sécurité? Il n’y a aucun contrôle des bagages ni des passagers...

Les mesures de sécurité de VIA Rail varient d’un endroit à l’autre. Certaines visent à prévenir et à détecter les menaces, d’autres à y répondre ou à y remédier. Elles sont adaptées au risque, axées sur le renseignement, revues périodiquement et mises à jour au besoin. Ces mesures comprennent notamment : le contrôle des accès; la vidéosurveillance centralisée; l’utilisation aléatoire d’appareils portatifs de contrôle des bagages; la présence, visible ou non, d’agents de sécurité et de policiers; le recours aux unités canines; l’échange de renseignements; l’interopérabilité entre partenaires; les évaluations des risques de sécurité; l’adoption de mesures d’urgence; la mise en place de programmes de sensibilisation à la sécurité; le renforcement de la formation des employés; et les exercices de sécurité. La plupart de ces mesures sont déployées « en coulisse » et ne sont pas connues du public, pour des raisons de sécurité.

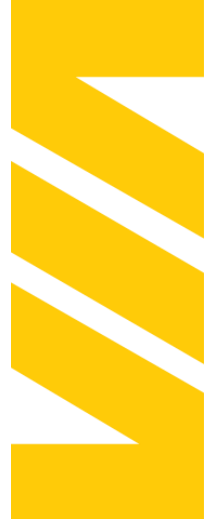
2. **J’ai une question à propos de la sécurité des passagers. Récemment, j’étais dans le train entre Windsor et London. À Chatham sont montés deux passagers qui, de toute évidence, avaient consommé une substance les rendant agités et agressifs. Quand mon regard a croisé celui d’une passagère assise de l’autre côté de l’allée, j’ai vu qu’elle était, comme moi, sur le qui-vive. Pouvez-vous me dire quelles sont vos directives concernant la protection des passagers? Y a-t-il un employé qui fait des rondes pour veiller sur eux?**

Les préposés du train sont formés pour savoir quoi faire quand il y a du chahut et pour désamorcer les situations tendues. Parfois, du personnel de sécurité de VIA Rail ou des agents de la paix sont aussi déployés à bord des trains, de manière aléatoire et à des endroits stratégiques du réseau, pour assurer une présence sécurisante auprès des clients.

Ces ressources nous permettent d’entretenir des liens essentiels avec nos partenaires (agents d’intervention, sociétés ferroviaires hôtes, réseaux de transport, corps policiers, municipalités, etc.), tout en renforçant la concertation et l’intégration d’actions communes visant à améliorer la sécurité des passagers, des employés et des infrastructures. Ces actions peuvent prendre la forme de patrouilles agissant sur la base de renseignements, de brigades canines, ou encore d’un renforcement de la sécurité à bord des trains ou dans les gares et les emprises. Elles sont parfois visibles, parfois non.

3. **Pourquoi n’y a-t-il pas de contrôle de sécurité à l’entrée des gares, et pourquoi les sacs à main et les bagages ne sont-ils pas inspectés?**

Étant donné le volume de passagers qui montent à bord des trains de VIA Rail, l’accès ouvert aux réseaux ferroviaires ainsi que les nombreux points d’intersection entre les services voyageurs en milieu urbain et les lieux publics à vocation commerciale, nos gares ne peuvent pas être aussi fermées que le serait un aéroport. Les mesures de sécurité de VIA Rail, modelées sur celles de

A large yellow graphic element on the left side of the page, consisting of a vertical bar with a stylized 'V' shape cut out of it, creating a series of diagonal stripes.

plusieurs services ferroviaires voyageurs de renommée mondiale, varient d'un endroit à l'autre. Certaines visent à prévenir et à détecter les menaces, d'autres à y répondre ou à y remédier. Par exemple, des unités canines sont parfois présentes pour inspecter aléatoirement les bagages et les passagers, et des appareils de contrôle, visibles ou non, servent à faire des vérifications parmi les foules sans ralentir la circulation.

Les mesures de sécurité de VIA Rail sont adaptées au risque, axées sur le renseignement, revues périodiquement et mises à jour au besoin. Elles comprennent notamment : le contrôle des accès; la vidéosurveillance centralisée; l'utilisation aléatoire d'appareils portatifs de contrôle des bagages; la présence, visible ou non, d'agents de sécurité et de policiers; le recours aux unités canines; l'échange de renseignements; l'interopérabilité entre partenaires; les évaluations des risques de sécurité; l'adoption de mesures d'urgence; la mise en place de programmes de sensibilisation à la sécurité; le renforcement de la formation des employés; et les exercices de sécurité. La plupart de ces mesures sont déployées « en coulisse » et ne sont pas connues du public, pour des raisons de sécurité.