

ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE 2018

QUESTIONS ET RÉPONSES- Partie 2

En raison du grand nombre de questions reçues, les réponses seront publiées en phases. La partie 2 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. [Accessibilité](#)
2. [VIA Préférence](#)
3. [Mécanique et entretien](#)
4. [Ventes](#)
5. [Site web et réservations](#)
6. [Environnement et sécurité](#)

ACCESSIBILITÉ

1. **J'aime voyager en train, mais je ne le fais plus autant que je le voudrais à cause de mon asthme/de mes allergies respiratoires. Durant mon dernier voyage, je n'étais pas à l'aise/ne me sentais pas en sécurité dans la voiture-restaurant/dans la voiture panoramique en raison des produits parfumés utilisés par certains de ses occupants. VIA Rail a-t-elle déjà considéré ajouter une courte et délicate mention de ce problème à son site d'information sur l'achat de billets?**

Si vous avez une réaction allergique aux produits parfumés utilisés par les passagers des sièges voisins, VIA Rail peut procéder à une réassignation des places afin de réduire votre exposition à de tels produits. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245) ou au 1 800 268-9503 (ligne réservée aux personnes malentendantes) au moins 48 heures avant votre départ afin de faire une demande de services spéciaux. VIA se réserve le droit d'exiger une preuve médicale du problème particulier du client et de déterminer les mesures adéquates à prendre.

Lorsqu'un client signale de graves allergies nécessitant des mesures particulières, sa demande est transférée par un agent du centre de contact de VIA Rail à un spécialiste des relations avec la clientèle, qui demandera au client les documents médicaux requis. Les mesures nécessaires seront ensuite prévues selon les besoins du client et les possibilités.

2. **Je suis membre du programme VIA Préférence et j'aimerais réserver un siège accessible. Ai-je aussi droit à un tarif préférentiel parce que je suis l'accompagnateur de ma femme, qui a besoin de mon aide?**

Oui, vous pouvez être la personne de soutien de votre épouse tout en utilisant le dispositif d'ancrage pour fauteuil roulant. Les passagers qui ne peuvent voyager sans une personne de

soutien peuvent être accompagnés d'une personne qui leur prêtera assistance. Pour en savoir plus sur cette politique, veuillez consulter notre [site Web](#).

- 3. Bonjour, mon mari et moi avons tous les deux des besoins d'accessibilité particuliers : j'utilise une marchette, et lui, une canne. Avons-nous droit à un tarif réduit? Également, puis-je apporter ma marchette à bord sans frais supplémentaire? Je n'ai jamais pris un train de VIA Rail.**

Aucun frais supplémentaire n'est imposé aux passagers voyageant avec leurs aides à la mobilité. Si votre départ a lieu d'une gare avec personnel, celui-ci vous aidera à vous rendre sur le quai, à embarquer et à débarquer du train, ainsi qu'à charger et à décharger vos bagages. Vous pouvez même profiter de l'embarquement prioritaire, qui a lieu cinq minutes avant l'embarquement régulier.

Pour que nous puissions répondre à vos besoins individuels et vous offrir un voyage aussi agréable et confortable que possible, nous vous recommandons de communiquer avec nous au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245) ou à vous rendre à l'une de nos billetteries pour nous informer de tout besoin particulier. Toute demande de services spéciaux doit être faite au moins 48 heures à l'avance.

- 4. Envisagez-vous d'offrir un rabais aux personnes handicapées qui voyagent avec un accompagnateur?**

Combien coûte un billet pour un accompagnateur ou une personne de soutien?

VIA Rail offre un billet gratuit aux personnes de soutien. Les passagers qui ne peuvent voyager sans une personne de soutien peuvent être accompagnés d'une personne qui leur prêtera assistance. Pour en savoir plus sur cette politique, veuillez consulter notre [site Web](#).

- 5. Quel est le degré d'accessibilité de vos trains traversant le Canada? Combien coûte un billet pour un accompagnateur?**

Tous nos trains comprennent une voiture accessible aux fauteuils roulants et équipée de dispositifs d'ancrage, de barres d'appui dans les toilettes et de fauteuils roulants étroits pour faciliter les déplacements à bord. Les trains qui assurent la liaison transcontinentale, que ce soit vers l'est ou l'ouest, comprennent une cabine pour deux, complètement accessible, comportant toutes les commodités requises pour accueillir une personne à mobilité réduite et un accompagnateur. VIA Rail offre un billet gratuit aux accompagnateurs.

VIA Rail a également octroyé un contrat à Bombardier pour la modernisation de 17 trains en acier inoxydable afin de créer une nouvelle génération de voitures entièrement accessibles qui seront déployées sur les longs parcours. Pour assurer un haut degré d'accessibilité, les critères d'ingénierie ont été établis selon les normes d'accessibilité universelle les plus rigoureuses. Ce programme de rénovation devrait se terminer en 2020. Chaque voiture reconfigurée comprendra deux plateformes élévatrices pour fauteuils roulants, deux espaces accessibles avec dispositifs d'ancrage, des écrans d'affichage (notamment dans les toilettes), ainsi qu'une salle de toilette accessible.

6. Comment peut-on accéder à vos trains quand on vit à l'extérieur de Toronto et des autres grands centres urbains? Il faut souvent utiliser une voiture pour se rendre à la gare, et le stationnement à long terme peut poser problème.

Pour connaître les différentes options de stationnement, veuillez consulter le profil de nos gares sur notre site Web.

7. J'aimerais connaître les arrangements pour faciliter les déplacements des personnes ayant un handicap respiratoire ou physique.

Pour rendre vos déplacements plus faciles et agréables, VIA Rail offre un service d'embarquement prioritaire offrant l'aide à l'embarquement et au débarquement des personnes à mobilité réduite ou souffrant de problèmes respiratoires.

Pour obtenir les services dont vous avez besoin, assurez-vous de réserver votre voyage 48 heures avant votre départ et de préciser les services requis à l'agent au moment de la réservation. Appelez un de nos agents de ventes par téléphone au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245) ou à ATS 1 800 268-9503 (malentendants).

8. Est-ce que tous les trains de VIA Rail (donc pour toutes les destinations) sont accessibles en fauteuil roulant?

Oui, tous les trains de VIA Rail sont accessibles en fauteuil roulant et sont dotés de dispositifs d'immobilisation, de barres d'appui dans les toilettes et de fauteuils roulants adaptés aux dimensions du train. Pour les trains transcontinentaux de l'Ouest et de l'Est, la cabine accessible pour deux personnes offre des commodités pour accueillir une personne à mobilité réduite et un accompagnateur.

9. Est-ce possible de voyager par VIA Rail si on est une personne à mobilité réduite?

Les voyageurs à mobilité réduite recevront une attention particulière de la part de notre personnel. Toutefois, ces services adaptés diffèrent d'une région à l'autre, notamment en fonction de l'aménagement de nos gares et de nos voitures.

Pour obtenir des renseignements sur les services spéciaux offerts dans les gares et à bord des trains, appelez un de nos agents de ventes par téléphone au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245) ou à l'ATS 1 800 268-9503 (malentendants).

10. Comment pouvez-vous aider davantage les personnes âgées qui prennent le train ?

Pour rendre vos déplacements plus faciles et agréables, VIA Rail offre les services suivants : embarquement prioritaire, assistance avec bagages, aide à l'embarquement et au débarquement des personnes à mobilité réduite et des services spéciaux sur demande. Pour obtenir les services dont vous avez besoin, assurez-vous de réserver votre voyage 48 heures avant votre départ et de préciser les services requis à l'agent au moment de la réservation.

11. Je dois être accompagné lors de mes voyages en train. Je ne peux entendre les messages qui sont annoncés au haut-parleur et je me déplace avec une canne. Il y a-t-il des forfaits spéciaux pour personnes handicapées ou pour la personne qui l'accompagne?

Les voyageurs qui ne peuvent pas voyager sans une personne de soutien peuvent être accompagnés d'une personne qui leur prêtera assistance. La personne de soutien, qui doit être âgée d'au moins 12 ans, voyage gratuitement dans la même classe de service.

Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter : <https://www.viarail.ca/fr/infos-voyages/besoins-speciaux/accessibilite>

Accessibilité (matériel roulant)

1. Quand VIA Rail améliorera-t-elle l'accessibilité de toutes ses voitures, toutes liaisons confondues?

Quels sont les plans à court et à long terme pour accroître l'accessibilité?

Présentement, notre train long parcours de l'est (*l'Océan*) comprend une voiture-lit dont l'une des cabines est accessible aux personnes à mobilité réduite. Dans notre train long parcours de l'ouest (*le Canadien*), la voiture Prestige comprend une cabine accessible. Tous nos trains sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et sont équipés de dispositifs d'ancrage, de barres d'appui dans les toilettes et de fauteuils roulants étroits pour faciliter l'embarquement, le débarquement et l'accès aux toilettes.

Pour ce qui est des améliorations à moyen terme, VIA Rail a octroyé un contrat à Bombardier pour la modernisation de 17 voitures afin de les rendre universellement accessibles. Elles devraient toutes être en service d'ici 2020.

Enfin, pour ce qui est des améliorations à plus long terme, Transports Canada a attribué des fonds à VIA Rail pour l'achat d'une nouvelle flotte de trains qui offriront le plus haut degré d'accessibilité. Ils seront graduellement mis en service de 2022 à 2024.

2. Les nouvelles voitures seront-elles accessibles en fauteuil roulant?

Oui, la nouvelle flotte de trains sera entièrement accessible en fauteuil roulant et respectera les normes d'accessibilité les plus élevées.

3. Quelles sont exactement les caractéristiques d'accessibilité qui seront ajoutées dans la prochaine année? Comptez-vous rendre la totalité de vos gares et de votre matériel roulant universellement accessibles?

À part l'ajout d'un autre espace accessible pour fauteuil roulant, y a-t-il eu d'autres améliorations pour les passagers en fauteuil roulant?

À quel moment les voitures seront-elles adaptées pour que les passagers blessés ou handicapés puissent y monter et en descendre plus facilement?

Nous procédons actuellement à la modernisation de 17 voitures de train pour les rendre universellement accessibles. Elles seront en service en 2020 et comporteront les caractéristiques suivantes :

- Un élévateur pour fauteuil roulant

- Des toilettes accessibles avec espace de transfert et de rotation de fauteuil roulant d'un rayon de 1 500 mm
- Deux espaces pour fauteuils roulants avec table
- Des sièges de transfert
- Deux espaces pour chien-guide
- Des barres d'appui

Pour ce qui est des améliorations à plus long terme, Transports Canada a attribué des fonds à VIA Rail pour l'achat d'une nouvelle flotte de trains qui offriront le plus haut degré d'accessibilité. Ils seront graduellement mis en service de 2022 à 2024.

VIA Rail veille à ce que l'accessibilité de ses gares corresponde aux normes actuelles et aux critères d'admissibilité de l'Office des transports du Canada. Le programme d'investissement dans les gares de VIA Rail de 2018-2020 comprend, pour certaines gares en priorité, différentes améliorations en matière d'accessibilité, qui touchent notamment les éléments suivants : élévateurs, toilettes, billetterie, quai et stationnements.

4. Avez-vous des plans pour ajouter des espaces pour les personnes en fauteuil roulant?

Quand VIA offrira-t-elle une véritable accessibilité et permettra-t-elle à deux personnes en fauteuil roulant (qui ont toutes les deux besoin d'un dispositif d'ancrage) de voyager ensemble?

Nous travaillons actuellement sur un plan pour que chaque train dans le corridor Québec – Windsor soit doté de deux (2) espaces pour aides à la mobilité.

De plus, notre nouvelle flotte offrira le degré d'accessibilité le plus élevé. Le fournisseur choisi proposera une nouvelle configuration pour les espaces réservés aux aides à la mobilité dans les trains.

5. Comme la voie ferrée n'est pas une surface toujours égale, serait-il possible d'installer des barres d'appui au plafond, de chaque côté des voitures, entre le dernier siège et les toilettes?

Notre nouvelle flotte comprendra autant de barres d'appui que possible dans les zones accessibles, tant dans le corridor et le vestibule que dans les toilettes.

VIA PRÉFÉRENCE

1. Pourquoi ne puis-je pas obtenir des points VIA Rail si j'achète plusieurs billets pour d'autres personnes?

Je paye le billet d'un ami. Est-il possible de recevoir les points dans mon compte VIA Préférence?

Pourquoi est-ce que je ne reçois pas de points quand j'achète des billets pour mon petit-fils?

Comme c'est le cas pour bien d'autres programmes de fidélisation, les membres VIA Préférence ne peuvent accumuler des points que pour leurs propres déplacements.

2. Je viens d'acheter un billet, mais je ne vois pas les points correspondants dans mon compte VIA Préférence. Quand seront-ils ajoutés? Dois-je faire quelque chose?

Combien de temps après un voyage les points correspondants sont-ils déposés dans le compte VIA Préférence?

Les points seront déposés dans votre compte VIA Préférence dans les 72 heures suivant la fin de votre voyage.

3. Pourquoi VIA Rail ne permet-elle pas d'ajouter des mineurs aux comptes VIA Préférence?

Comme c'est le cas pour bien d'autres programmes de fidélisation, les membres VIA Préférence ne peuvent accumuler des points que pour leurs propres déplacements. Les bébés et les enfants de moins de deux ans voyagent gratuitement lorsqu'ils n'occupent pas un siège. Avec le consentement d'un parent ou tuteur légal, ceux-ci peuvent être inscrits au programme et commencer à accumuler des points dès qu'ils sont âgés de deux ans.

4. Pourrait-on recevoir directement sur notre carte VIA Préférence notre crédit de billet de train pour les retards subis lors d'un voyage, plutôt que d'avoir à acheter un autre billet dans les six mois pour pouvoir en bénéficier?

Les membres VIA Préférence peuvent obtenir des points VIA Préférence plutôt qu'un crédit-voyage à la suite de retards subis lors d'un voyage. Pour chaque dollar de crédit-voyage auquel il est éligible, le membre reçoit cinq points VIA Préférence. Pour plus d'information ou pour faire une demande de points de récompense, veuillez contacter le Centre de services VIA Préférence par courriel (viapreference@viarail.ca) ou par téléphone ([1 888 842-7733](tel:18888427733)), en indiquant que vous désiriez obtenir des points au lieu d'un crédit-voyage.

5. Y a-t-il des améliorations prévues pour le programme Préférence dans la prochaine année?

Sortirez-vous de nouvelles offres avec le programme de points VIA Préférence?

VIA Rail cherche continuellement à améliorer son programme VIA Préférence. Nous explorons actuellement différentes options et différents projets.

- 6. En tant que membre VIA Préférence, j'aimerais pouvoir utiliser les salons VIP qui se trouvent dans certaines gares de VIA Rail. Je comprends qu'ils sont réservés aux passagers en classe Affaires, mais serait-il possible de donner aussi cette option aux membres VIA Préférence?**

Nos salons Affaires sont très populaires, et en raison de contraintes d'espace, ils sont actuellement réservés aux passagers voyageant en classes Affaires, Voiture-lits Plus et Prestige. Les membres VIA Préférence qui ont atteint le niveau Premier peuvent aussi les utiliser s'ils ont acheté un billet au tarif Économie Plus ou s'ils ont utilisé une carte-voyage BizPak.

- 7. Parmi les nouvelles offres, a-t-on encore droit à un voyage gratuit lorsque l'on atteint certains nombres de points?**

Oui, tout à fait. Les voyages gratuits sont offerts à partir de seulement 550 points dans le corridor Québec – Windsor. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [tableau des récompenses](#).

- 8. Pourquoi les étudiants universitaires qui ont un compte VIA Préférence (comme ma fille) ne peuvent-ils pas voyager en classe Affaires en utilisant moins de points que les adultes?**

Nous n'avons aucune offre spéciale pour les billets en classe Affaires pour les étudiants, mais les membres âgés de 12 à 25 ans peuvent obtenir un billet en classe Économie en utilisant 20 % moins de points que les membres âgés de 26 à 59 ans. Pour profiter de ce rabais exclusif en ligne, ils doivent choisir « Jeune » comme type de passager.

- 9. Pourquoi les points VIA Préférence ne peuvent-ils pas être utilisés pour prendre un train plus tôt que prévu? Des frais sont normalement imposés pour ce genre de modification, mais le personnel de VIA Rail ne permet pas de les « payer » avec des points.**

Malheureusement, les points VIA Préférence ne peuvent actuellement pas être utilisés pour acheter des améliorations de services, comme modifier le moment de départ ou voyager avec une classe supérieure de billet, ni pour acheter des produits à bord d'un train ou dans une gare. Pour le moment, ils peuvent uniquement être échangés contre un voyage gratuit. Mais nous apprécions votre commentaire et nous en tiendrons compte lorsque nous évaluerons les prochaines améliorations possibles à notre programme.

- 10. Serait-il possible d'afficher sur votre site Web les points nécessaires pour obtenir un voyage gratuit?**

Notre tableau des récompenses se trouve dans la section [Échangez](#) de notre site Web. Vous y trouverez toutes les équivalences entre points et voyages.

11. Les membres d'une même famille peuvent-ils partager leurs points et crédits? Serait-il possible que VIA Rail offre un abonnement familial à VIA Préférence, qui permettrait à plusieurs membres d'une même famille de contribuer au même compte? Également, pourquoi ne pas offrir une prime supplémentaire à ceux qui utilisent des points pour voyager avec un ami?

Comme c'est le cas pour bien d'autres programmes de fidélisation, les membres VIA Préférence ne peuvent accumuler des points que pour leurs propres déplacements. Ce programme vise à récompenser les passagers de VIA Rail et, par conséquent, un membre ne peut transférer ses points à quelqu'un d'autre. Cependant, il est possible pour un membre d'acheter un billet pour quelqu'un d'autre en utilisant ses propres points.

12. Qu'est-il advenu des points qui étaient donnés chaque année au mois de mai?

Nous ne comprenons pas bien le sens exact de votre question et vous invitons à fournir un complément d'information en écrivant à relations.clientele@viarail.ca pour que nous puissions vous donner une réponse plus détaillée.

13. Je devrais recevoir des offres par courriel, mais je n'en reçois jamais. Pourquoi? C'est le premier courriel que je reçois de votre part.

Tous les clients qui ont accepté de recevoir des courriels de VIA Rail devraient recevoir nos courriels des Mardis à rabais. Si ce n'est pas votre cas, nous vous invitons à communiquer avec notre Centre clients au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245); un de nos agents se fera un plaisir de faire les vérifications nécessaires pour que vous soyez inscrit et que vous receviez nos courriels promotionnels si vous le souhaitez.

14. Pourquoi les membres VIA Préférence ne peuvent-ils pas acheter les points qui leur manquent pour obtenir un voyage gratuit?

VIA Rail offrira-t-elle la possibilité d'acheter des points comme Amtrak le fait?

VIA Rail envisage cette option ainsi que d'autres possibilités qui permettraient aux membres d'accumuler des points plus rapidement. Les membres seront avisés si des modifications sont faites au programme en ce sens.

15. Avez-vous déjà envisagé d'offrir aux membres VIA Préférence les sièges libres en classe Affaires, comme le font les transporteurs aériens (pour les membres qui maintiennent un certain nombre de points)?

VIA Rail cherche continuellement à améliorer son programme VIA Préférence. Nous envisageons actuellement différentes options et différents projets. Nous apprécions votre suggestion et nous en tiendrons compte lorsque nous évaluerons les prochaines améliorations possibles à notre programme.

16. Chaque semaine, je reçois des suggestions de voyage, mais ils n'ont jamais comme ville de départ Hamilton. Pourquoi ne pas adapter les suggestions à la ville de résidence du membre?

Le courriel des Mardis à rabais ne contient que quelques unes des liaisons sélectionnées. Si vous planifiez un voyage, nous vous invitons à consulter la page [Nos meilleurs tarifs](#) les mardis; vous y trouverez toutes les offres des Mardis à rabais.

17. À quoi correspondent les points? Quand peut-on les utiliser? Puis-je transférer les points que j'ai accumulés au compte de ma mère?

Les points VIA Préférence peuvent être utilisés pour obtenir des voyages gratuits, à partir de 550 points dans le corridor Québec – Windsor. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [tableau des récompenses](#). Les points VIA Préférence appartiennent au membre qui les a accumulés et ne peuvent être transférés. Il est cependant possible de payer un billet à quelqu'un en utilisant vos propres points.

18. J'aimerais savoir si VIA Rail a déjà envisagé de créer un programme de récompenses en association avec une carte de crédit en particulier.

Merci de votre suggestion. C'est une option que nous avons déjà envisagée, mais que nous ne prévoyons actuellement pas mettre en place.

19. Pourquoi n'établissez-vous pas un partenariat avec Amtrak afin que les familles puissent utiliser leurs nombreux points VIA préférence pour se rendre aux États-Unis? Pourriez-vous établir un programme commun de récompenses avec Amtrak, comme celui des transporteurs aériens de Star Alliance?

Nous reconnaissons l'avantage qu'un tel partenariat représenterait pour les membres des deux programmes. Merci de votre suggestion; nous en tiendrons compte lorsque nous évaluerons les prochaines améliorations possibles à notre programme.

20. Je me suis inscrit pour répondre à des sondages, mais je n'en ai fait aucun, parce que le nombre de points qu'ils donnent n'est indiqué qu'après le début du sondage. Ce

problème sera-t-il corrigé pour que le processus soit plus efficace et qu'il soit plus tentant de fournir de la rétroaction?

Nous vous remercions de votre commentaire, que nous transmettrons à notre partenaire *Qu'en pensez-vous*, qui gère la plateforme de sondage à laquelle vous êtes inscrit.

21. Pourquoi n'est-il pas possible d'utiliser des points pour acheter un billet en classe Voitures-lits Prestige sur le *Canadien*?

Depuis 2017, il est possible, entre le 1^{er} novembre et le 30 avril, d'utiliser des points pour obtenir un billet en classe Prestige. La réservation doit être faite auprès du Centre clients VIA (1 888 VIA-PREF). Toutes les modalités se trouvent [ici](#).

22. Pourquoi ne permettez-vous plus l'utilisation des Air Miles?

Les personnes qui accumulent des Air Miles peuvent toujours les échanger contre des bons électroniques et les utiliser pour acheter n'importe quel billet de notre réseau ou produit de VIA Rail, comme avec de l'argent. Il n'y a aucune condition à respecter (à part les modalités normales associées à l'achat de billets à rabais avec votre carte-cadeau). Pour échanger vos points Air Miles contre des bons électroniques VIA Rail, appelez la ligne sans frais d'AIR MILES : 1 888 247-6453.

MÉCANIQUE ET ENTRETIEN

1. Pourquoi les voitures de la classe Économie des trains 1 et 2 sont-elles en si mauvais état? Les toilettes ne sont souvent pas fonctionnelles, et le personnel ne peut pas régler le problème. Quant aux sièges, ils sont déchirés et ne semblent certainement pas propres; des bouts de métal dépassent du tissu et rendent le trajet très désagréable. J'ai remarqué que les voitures du Corridor semblent en bon état.

Nous reconnaissons que les voitures du train *Canadien* ont besoin d'importantes rénovations. C'est pourquoi nous avons récemment lancé un programme visant à remettre en état notre flotte de trains tout en améliorant son accessibilité. Des contrats ont été octroyés à CAD Industries Ferroviaires et à Bombardier pour la rénovation de 42 voitures de train, dont 17 qui constitueront une nouvelle génération de voitures universellement accessibles. Ainsi, beaucoup plus de voitures des années 1950 auront été remises à neuf afin de mieux servir nos clients. Le programme devrait se conclure en 2020. Ces travaux s'ajoutent à la rénovation en cours de 33 voitures AES 2 de classes Économie et Affaires, ainsi qu'à d'autres programmes récents réalisés par les spécialistes du Centre de maintenance de Montréal de VIA Rail. Entre-temps, le service mécanique continue de se charger de l'entretien des éléments qui ne respectent pas nos normes.

2. Quand nettoierez-vous et désinfecterez-vous les toilettes des trains?

La cuvette, l'enveloppe et le plancher des toilettes sont lavés tous les jours avec des nettoyeurs germicides. Les composants de nos systèmes de toilette respectent les normes de l'industrie et ont été conçus pour ce type d'utilisation; ils sont donc imperméables à l'urine. Cela dit, le service mécanique a lancé un processus afin de réagir plus rapidement lorsque nécessaire.

3. Comment comptez-vous régler les problèmes de propreté des toilettes et d'odeurs dans les trains du corridor Québec – Windsor? Avez-vous un plan pour moderniser ces voitures, ou à tout le moins leurs toilettes?

Selon leur type, certaines voitures sont en cours de révision, alors que pour d'autres, ce processus a déjà été fait. Notre plan à long terme consiste à remplacer entièrement la flotte du Corridor par des trains modernes et neufs à partir de 2022. Par ailleurs, dès qu'une mauvaise odeur provenant d'une toilette est signalée, nous en retirons l'enveloppe et procédons à une inspection de base. Nous veillons également à ce qu'aucun gaz provenant du réservoir n'atteigne l'habitacle de la voiture. Ces réservoirs sont rincés à l'eau au moment de leur vidange. Des vidéos de formation ont aussi été créées pour améliorer le diagnostic des problèmes de toilette et la qualité des réparations.

4. Avez-vous amélioré le fonctionnement des trains en cas de froids extrêmes (à partir de -30 °C)?

La sécurité et le bien-être de nos passagers demeurent nos priorités. Nous continuons d'évaluer de près le fonctionnement de nos trains et les conditions à bord, particulièrement en périodes de froid extrême. Malgré cet événement malheureux, nous remercions la localité de SpyHill, en Saskatchewan, qui a aidé nos passagers en décembre. Cela dit, nous apprenons énormément de tels événements, et nous mettons en place des mesures pour réduire au minimum les effets du froid sur nos activités et sur nos passagers.

5. Où les voitures et les locomotives de VIA Rail sont-elles fabriquées?

Nos voitures et locomotives sont remises à neuf tant à l'interne qu'à l'externe. Dans le cadre de notre plan de modernisation de la flotte Héritage, nous avons octroyé à Bombardier un contrat visant à rendre universellement accessibles 17 voitures AES 1 de classe Économie. Un autre contrat a été octroyé à CAD Industries Ferroviaires pour la remise à neuf de 25 voitures AES 1 de classe Économie. De plus, le Centre de maintenance de Montréal de VIA Rail a reçu le mandat de rénover 33 voitures AES 2 de classes Économie et Affaires. Ces voitures nous permettront de continuer à uniformiser l'expérience des passagers à bord.

6. Dans le Plan d'entreprise 2016-2020 de VIA Rail, on dit, au sujet des voitures Renaissance du Corridor, que leur « caisse en acier doux subit de la corrosion sur le toit, sur les longerons latéraux et aux montants » et que « des rénovations et réparations de base sont requises pour régler des problèmes de CVCA, de fuites du toit intérieur/extérieur, de corrosion, de fonctionnement des portes et des marches, de systèmes de sonorisation et de conditions intérieures ». Est-ce que les voitures Renaissance du train *Océan* connaissent les mêmes problèmes? Si c'est le cas, que faites-vous pour corriger la situation?

À quel moment les voitures Renaissance actuellement en service sur le train *Océan* atteindront-elles la fin de leur vie utile?

Les problèmes de toutes les voitures Renaissance sont généralement similaires. Par ailleurs, les caisses et toits en acier doux ont été réparés en entier il y a huit ans, et la structure de la flotte de voitures Renaissance est en bon état. Le programme de réparation de 27 voitures Renaissance du train *Océan* est terminé. Malgré l'absence d'un programme de réparation de toutes les voitures Renaissance du Corridor, le service mécanique continue d'ajuster son plan d'entretien au besoin afin d'optimiser la prestation de nos services avant l'entrée en service de la nouvelle flotte de trains dans le Corridor à compter de 2022.

VENTES

- 1. Comment comptez-vous augmenter les ventes et le trafic de touristes de l'étranger? Comme, par exemple, offrir un voyage de découverte du pays.**

L'équipe de vente de VIA Rail travaille actuellement avec des partenaires commerciaux, tant canadiens qu'étrangers, pour créer et promouvoir des expériences uniques qui mettent en valeur chacune de nos liaisons, et ce, vers tous les marchés importants.

- 2. Je suis agente de voyage et je suggère souvent à mes clients de prendre le train. Quel type de compensation ou de rabais offrez-vous pour encourager les agents de voyage à promouvoir les services de VIA Rail?**

Nous avons mis en place un programme de familiarisation qui vise à donner à nos partenaires professionnels du voyage l'occasion d'essayer eux-mêmes nos services en leur offrant des tarifs préférentiels sur les liaisons de tout notre réseau. Cependant, les places sont limitées pendant l'année. Les demandes doivent être envoyées à ad75@viarail.ca. Avant de faire votre demande, veuillez consulter toutes nos modalités pour vérifier que votre voyage est admissible.

- 3. Offrez-vous des primes pour la création de forfaits touristiques durables avec VIA Rail? Avez-vous des rapports sur les émissions de carbones des trains pour que l'on puisse les comparer à celles des autres moyens de transport?**

Les voyageurs admissibles ont droit à des prix nets pour créer des forfaits VIA Rail. Une comparaison des émissions selon le mode de transport se trouve sur notre [site Web](#).

- 4. En cas de retard du départ, pourquoi les clients étrangers reçoivent-ils gratuitement une ou des nuitées dans un hôtel, alors que les clients qui sont des résidents locaux ne reçoivent aucune compensation, même s'ils vivent la même frustration?**

Les séjours dans un hôtel sont offerts aux clients qui sont en déplacement, qui ne se trouvent pas dans leur ville de résidence et qui ont besoin d'hébergement en raison de retard sans précédent. Les clients qui se trouvent dans leur ville de résidence n'ont pas droit à ce traitement puisqu'ils peuvent retourner à leur domicile.

- 5. En tant que membre de la Travel Media Association of Canada, je me demande pourquoi VIA Rail a choisi de ne pas renouveler son adhésion à l'association.**

VIA Rail continue de travailler avec de nombreux professionnels du domaine qui sont de fiers membres de la Travel Media Association of Canada. Pour le moment, le succès continu de ces relations ne nous semble pas justifier une adhésion à l'association.

- 6. Avez-vous considéré un partenariat avec des membres Airbnb comme vous l'avez fait avec des services de partage d'automobiles, et avez-vous pensé à offrir un rabais sur l'hébergement pour encourager vos clients à explorer différentes parties du pays?**

VIA Rail n'envisage pas pour le moment d'établir de partenariat direct avec Airbnb ou avec des hôtels. Cependant, nous avons des partenariats avec des voyageurs qui offrent des forfaits complets sur notre [site Web](#).

- 7. Pourquoi n'y a-t-il pas de forfait train-hôtel?**

Nous offrons actuellement de nombreux forfaits comprenant le transport par train et l'hébergement. Vous pouvez les consulter sur notre [site Web](#).

SITE WEB ET RÉSERVATIONS

- 1. Pourquoi le système de réservation ne permet-il pas au passager de choisir son siège et son repas (ou au moins son type de repas), particulièrement en classe Affaires?**

Quand ajouterez-vous la sélection de sièges à votre application de réservation en ligne?

Quand pourrons-nous choisir nos sièges?

Pourquoi les clients ne peuvent-ils pas voir les sièges disponibles et choisir celui qu'ils préfèrent au moment de la réservation?

Pourquoi n'est-il pas possible, en réservant un billet en ligne, de choisir son siège?

Allez-vous permettre aux clients de la classe Affaires de choisir leurs sièges?

En raison des limites de notre système actuel de réservation en ligne, il n'est pas possible de choisir son siège. Cependant, nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir, entre autres améliorations, cette fonctionnalité très attendue. Le nouveau système est prévu pour 2020.

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

- 2. Comment faire pour choisir l'orientation de mon siège (vers l'avant ou l'arrière du train) lorsque je réserve un billet en ligne?**

En raison des limites de notre système actuel de réservation en ligne, il n'est pas possible de choisir son siège. Cependant, nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir, entre autres améliorations, cette fonctionnalité très attendue. Le nouveau système est prévu pour 2020.

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

**3. Pourquoi y a-t-il des sièges orientés vers l'arrière du train?
Pourquoi autant de vos sièges sont-ils orientés vers l'arrière dans certains de vos trains?**

La configuration 50-50 des sièges permet à VIA Rail d'accroître son efficacité et constitue la norme pour les trains de banlieue et intervilles à l'échelle mondiale. Grâce à cette configuration, il n'est plus nécessaire de retourner le train rendu à destination, ce qui se traduit par une importante économie de temps et procure à VIA Rail davantage de souplesse pour améliorer ses horaires et éventuellement ajouter des départs.

4. Sachant que les trains sont souvent en retard, pourquoi VIA ne l'indique-t-elle pas au moment de la réservation ?

Comme tout moyen de transport, les trains de VIA Rail subissent des retards imprévus. Dans notre cas, ils peuvent être causés par la circulation des trains de marchandises, par des conditions météorologiques extrêmes et par d'autres facteurs (pour en savoir plus, veuillez consulter la section de cette FAQ consacrée à la ponctualité des trains).

En 2017, le taux de ponctualité de nos trains dans le corridor Québec – Windsor était de 74 %, ce qui veut dire que près de trois trains sur quatre de cette liaison sont arrivés à l'heure. Dans l'est, le taux de ponctualité atteignait presque 86 %. Autrement dit, plus de huit trains sur dix étaient à l'heure.

Cependant, lorsque nous savons que des retards sont probables, comme c'est le cas de notre train *Canadien* (Toronto – Vancouver), les passagers en sont avertis au moment de leur réservation en ligne, afin qu'ils puissent mieux planifier leur voyage.

Si vous souhaitez connaître la situation actuelle d'un train en particulier, vous pouvez vous inscrire au service alerte-train en faisant votre réservation en ligne ou encore la vérifier sur l'application de VIA Rail.

**5. Pourquoi vos agents de vente au téléphone n'avertissent-ils pas les passagers qui réservent des billets pour les trains 1 et 2 qu'il est très probable que ceux-ci soient extrêmement en retard?
Pourquoi le courriel de confirmation pour ces trains ne comprend-il aucun avertissement au sujet de ces retards?**

Merci de nous faire part de cette situation. En fait, les agents de vente devraient vous informer du retard possible du *Canadien*. Nous veillerons à renforcer cette directive auprès du service concerné. Pour ce qui est du courriel de confirmation, il comprend bel et bien un avertissement au sujet des retards possibles.

6. Est-ce que VIA Rail vend des laissez-passer pour des périodes de 1, 4, 7, 30 ou 90 jours?

En réponse à la demande, nous avons créé des cartes-voyages qui fonctionnent par nombre de voyages (de 6 à illimité) ou par durée (21, 30, 60 jours, etc.). Pour consulter notre gamme de cartes-voyages, rendez-vous sur notre [site Web](#).

Dans les autres cas, des billets individuels sont en vente. Si vous réservez tôt, vous pouvez profiter du tarif Évasion, une exclusivité Web.

7. Durant la réservation en ligne, pourquoi les membres VIA Préférence doivent-ils entrer deux fois les renseignements du voyage? Vos programmeurs pourraient-ils faire en sorte que la deuxième demande comprenne automatiquement les mêmes informations que la première?

En raison des limites de notre système actuel de réservation, cette fonction n'est pas disponible. Nous convenons que ce n'est pas l'idéal. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir cette fonctionnalité. Le nouveau système est prévu pour 2020.

8. Lorsque l'on réserve un billet de Toronto vers Québec, votre site Web n'indique pas quels trains passent par Montréal et lesquels passent par Ottawa, le trajet de ces derniers étant beaucoup plus long. Ne serait-il pas possible de fournir cette information?

Nous reconnaissons que la liste des arrêts est une information utile pour qui veut réserver un voyage en ligne. Cela dit, pendant le processus de réservation en ligne, la durée du voyage est indiquée, ce qui vous permet de choisir le trajet le plus rapide. Si vous désirez consulter la liste complète des arrêts des trajets, nous vous invitons à consulter la page des horaires de trains sur notre [site Web](#).

9. Est-ce que VIA Rail offre un service de voitures nolisées, par exemple pour des visites éducatives et des groupes d'agences de voyages? Y a-t-il un avantage financier par rapport aux offres de fournisseurs externes?

Oui, VIA Rail offre un service de voitures nolisées. Pour obtenir plus d'information à ce sujet, rendez-vous sur notre [site Web](#) ou appelez au 1 888 842-0588.

10. Est-ce que le son voyage bien dans une voiture de train? Plus précisément, pourrait-elle servir de théâtre?

Avez-vous des données techniques qui pourraient être utiles pour un électricien ou un ingénieur électricien?

Nos voitures sont dotées d'équipement sonore convenant uniquement aux annonces publiques.

11. Puisque certaines liaisons auront des trains à grande fréquence, comme celle de Toronto – Ottawa, considérez-vous l'option de vendre des billets ouverts?

En raison des limites de notre système actuel de réservation, cette fonction n'est pas disponible. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir cette fonctionnalité. Le nouveau système est prévu pour 2020, mais d'ici là, nous offrons une gamme complète de [cartes-voyages](#) pour les passagers qui désirent plus de flexibilité.

- 12. Pourquoi ne pas publier les menus de la classe Affaires 24 à 48 heures à l'avance pour que les passagers puissent choisir un repas et que VIA Rail puisse prévoir le bon nombre de repas de chaque type?**

Merci de votre suggestion. Il s'agit d'une demande fréquente, que nous nous employons actuellement à mettre en place dans nos trains. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin d'offrir cette fonctionnalité très attendue. Le nouveau système est prévu pour 2020.

- 13. Si on réserve un voyage dont la gare d'arrivée à l'aller n'est pas la même que la gare de départ au retour, faut-il réserver chaque trajet comme un aller simple ou peut-on les combiner en un aller-retour?**

Quand vous faites votre réservation en ligne, utilisez l'option « Multi-destinations », ce qui vous permettra de choisir des segments entre les villes de votre choix. Si vous préférez, vous pouvez réserver chaque segment en tant qu'aller simple.

- 14. Quand VIA Rail aura-t-elle une application fonctionnelle qui enregistrera et affichera tous les billets achetés plutôt que seulement ceux achetés avec l'application elle-même?**

En mettant à jour la version la plus récente de votre application, vous aurez l'option d'ajouter à votre profil les voyages qui n'ont pas été réservés dans l'application.

- 15. On m'assigne presque toujours un siège devant une cloison ou un séparateur qui cache la fenêtre. Que puis-je faire, quand je réserve en ligne, pour m'assurer de ne pas toujours avoir ce type de siège, duquel la vue n'est pas agréable?**

Lorsque vous faites une réservation en ligne, votre siège vous est assigné aléatoirement selon le nombre de voyageurs, la destination et les préférences indiquées dans votre profil. Si vous n'êtes pas satisfait du siège assigné, veuillez communiquer avec le [service à la clientèle](#) pour obtenir un nouveau siège.

- 16. Est-ce possible d'avoir une liste de rabais par code pour les utiliser lors de nos réservations sur internet? Exemple : un rabais soit avec le CAA ou avec les anciens combattants.**

Certains codes se trouvent sur notre site Web, mais d'autres ne peuvent être obtenus qu'auprès des organisations concernées. Nous ne fournissons pas une telle liste, puisque ces codes sont réservés à ceux qui y ont droit; nous ne voulons pas que d'autres personnes profitent d'avantages qui ne leur reviennent pas.

Une liste de nos offres spéciales, notamment celles qui s'adressent aux membres CAA ou aux militaires, se trouve sur notre site Web : <https://www.viarail.ca/fr/tarifs-et-forfaits/offres-speciales>.

- 17. Lors d'une réservation en ligne, est-il possible d'indiquer que le voyage est familial ?**

Durant le processus de réservation, vous pouvez indiquer que vous voyagez en famille, mais les sièges sont assignés selon le nombre de voyageurs et la destination, entre autres critères. Par conséquent, lorsque possible et selon la disponibilité, les membres d'une famille seront placés ensemble. Si ce n'est pas le cas (en raison de la disponibilité des sièges), vous pouvez

communiquer avec le service à la clientèle pour demander de modifier les sièges qui vous sont assignés.

18. Pourquoi est-il impossible d'utiliser une carte-cadeau VIA Rail pour acheter un billet autrement qu'en personne auprès d'un agent de gare?

À la gare la plus près de chez moi, celle de Cornwall, il n'y a pas de personnel sur place. J'ai reçu deux fois des cartes-cadeaux pour un total de 300 \$, qu'il m'a été difficile d'utiliser. Il a fallu que j'aille faire la file à la gare Union. Quand pourrons-nous utiliser les cartes-cadeaux en ligne?

Nous nous excusons des désagréments causés par cette situation. Nous convenons qu'il s'agit d'une bonne option à ajouter à notre système de réservation en ligne. Malheureusement, en raison des limites de celui-ci, cette fonction n'est pas disponible. Nous avons entrepris des démarches pour remplacer notre système de réservation afin de permettre aux passagers d'utiliser leur carte-cadeau en ligne. Le nouveau système est prévu pour 2020.

19. Une carte-voyage Biz Pack pourrait-elle être considérée comme une carte-cadeau, cette dernière n'ayant pas de limite dans le temps, selon la loi ?

La carte BizPak (tout comme les autres cartes-voyages) est offerte à un prix très concurrentiel, en partie en raison de sa période d'utilisation limitée, ce qui permet à VIA Rail de prévoir ses services en conséquence. C'est pourquoi nous ne pouvons pas offrir une carte BizPak sans limite de temps. Les cartes-cadeaux, quant à elles, peuvent être utilisées en tout temps, pour n'importe quel billet, sans limite de temps.

20. À deux reprises, j'ai essayé de réserver un billet et le site Web n'était pas disponible. Les deux fois, j'ai dû téléphoner plus tard pour acheter le billet en question, et son prix avait augmenté considérablement. Pouvez-vous modifier votre site Web pour que ce genre de problème ne se reproduise plus?

Nous nous excusons de l'indisponibilité du système au moment de votre réservation. Afin de mieux répondre à votre question, nous aurions besoin de plus d'information, notamment la plateforme que vous utilisez (le site Web ou l'application), la liaison qui vous intéressait, ainsi que la journée et l'heure auxquelles vous avez eu ce problème. Nous vous recommandons de fournir ces informations au [service à la clientèle](#) pour obtenir une réponse plus exacte.

Cela dit, nous pouvons confirmer que nos systèmes de réservation, tant sur notre site Web que sur notre application mobile, ont été fonctionnels presque en tout temps en 2017, à l'exception de brèves interruptions de service en raison d'une demande excessive ou de la maintenance du système. Le système devrait bien fonctionner à l'avenir. Par ailleurs, vous pouvez toujours faire vos réservations en tout temps en communiquant avec notre [service à la clientèle](#).

21. Serait-il possible de mieux intégrer le programme Mardis à rabais au système de réservation, par exemple en permettant de l'utiliser pour acheter deux billets, et ce, que le retour soit le même jour ou un autre jour ?

Notre système actuel de réservation permet de faire des recherches pour deux billets en même temps pendant la période de promotion du programme Mardis à rabais. Si deux sièges sont disponibles dans le train choisi, au tarif réduit, vous pouvez faire la réservation pour deux. Cependant, s'il y a moins de deux billets disponibles à ce tarif, les billets aux tarifs disponibles seront offerts.

22. Pourquoi le service alerte-train qui envoie de l'information sur la situation des trains par courriel ou message texte n'est-il pas disponible pour les trains 1 et 2 ?

En raison de différentes conditions externes hors de notre contrôle, nous ne sommes pas capables de prévoir avec précision les heures d'arrivée des trains 1 et 2. C'est pourquoi cette option n'est pas disponible. Nous travaillons actuellement sur une approche différente qui permettrait plus de précision. En collaborant avec le propriétaire de l'infrastructure (chemin de fer) et en améliorant notre système, nous espérons pouvoir offrir le service alerte-train pour ces trains dans un avenir rapproché.

23. J'ai remarqué que les cabines pour deux et les cabines Prestige pour deux [du Canadien] sont déjà réservées la plupart du temps (en 2018). Serait-il possible, en tant que retraité, d'être mis au courant de la disponibilité de ces cabines (au prix régulier et à rabais, avec les dates)?

Merci de votre intérêt pour les voyages sur le *Canadien*. En fait, comme ces cabines sont très populaires, leur disponibilité est limitée. La seule façon de savoir si une cabine est disponible est de vérifier en ligne ou d'appeler le [service à la clientèle](#). Nous vous recommandons de réserver le plus tôt possible pour cette liaison et ces cabines.

24. Pourquoi le site Web n'est-il pas mis à jour rapidement?

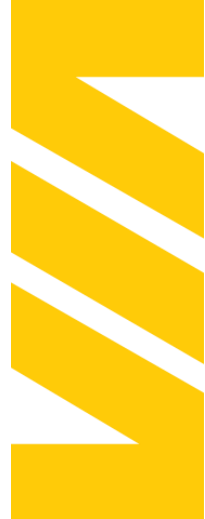
Nous essayons d'avoir les renseignements les plus précis et à jour sur notre site Web, mais en raison de la quantité d'information qui s'y trouve, il est possible que certaines pages soient mises à jour un peu plus tard. Nous nous excusons des désagréments que cela peut causer. Si vous avez des questions au sujet des renseignements trouvés en ligne, n'hésitez pas à communiquer avec notre [service à la clientèle](#).

25. Nous avons récemment découvert qu'il est possible pour les aînés de demander de l'aide pour embarquer dans le train et pour transporter leurs bagages. Serait-il possible que ces services soient mieux publicisés?

Nous vous remercions de votre commentaire. En effet, la visibilité de ce service pourrait être améliorée. Nous travaillerons avec le service concerné à ce sujet.

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

- 1. Avez-vous déjà pensé à calculer la réduction de l'empreinte carbone totale de tous vos passagers, et à en faire un graphique? Il suffirait de comparer le bilan carbone de chaque kilomètre parcouru en voiture, puis en train. Ainsi, les passagers pourraient connaître leur contribution personnelle et collective à la cause environnementale.**

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 zig-zag pattern.

Un [outil de comparaison](#) est déjà accessible au grand public sur notre site Web. Il permet de comparer le train à d'autres moyens de transport selon divers facteurs, comme le temps de déplacement et les émissions de GES, qui sont mesurés en kilogramme d'équivalent CO₂ par siège, pour différents trajets, que les sièges soient occupés ou non. Ces statistiques sont utiles pour faire un choix éclairé entre voiture, train et avion.

Dans le cadre de la modernisation de notre système de réservation, nous avons créé un calculateur d'émissions de GES qui donne une idée plus précise de l'empreinte environnementale des trains de VIA Rail comparativement à celle des autres modes de transport. Cet outil n'est pas encore offert au grand public, mais nous l'utilisons à l'interne pour calculer les émissions de GES par passager et par kilomètre pour toutes les liaisons complètes. Il peut aussi calculer les émissions de carbone par personne sur toutes les liaisons du corridor Québec – Windsor. Le calculateur sera intégré à notre nouveau système de réservation et à notre site Web.

- 2. Le 30 novembre 2015, VIA Rail s'est notamment engagée auprès de l'Union internationale des chemins de fer à réduire sa consommation d'énergie et ses émissions de CO₂. Y a-t-il eu des progrès faits pendant les 30 mois qui se sont écoulés depuis?**

Nos résultats, ainsi que toutes nos démarches pour la mobilité durable, se trouvent dans notre dernier [Rapport de mobilité durable](#), qui peut être consulté sur notre site Web.

- 3. Je connais le programme de recyclage de VIA Rail, mais je me demande si vous songez à élaborer et à mettre en place un programme de compostage pour les déchets alimentaires.**

Oui, c'est une option que nous envisageons dans le contexte de notre programme de renouvellement de la flotte. Le compostage est déjà en place dans certaines de nos installations, et nous évaluons les possibilités d'élargir la portée de ce programme.

- 4. Pourquoi VIA Rail tarde-t-elle tant à installer des défibrillateurs dans toutes ses voitures, particulièrement celles du *Canadien*?**

Il y a des défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans tous les trains de VIA Rail, ainsi que dans les gares et les lieux de travail principaux. Nous avons aussi un programme qui y est consacré, dont l'objectif est d'augmenter le taux de survie des personnes qui présentent des signes d'arrêt cardiaque soudain. Tous les intervenants DEA ont suivi une formation sur la réanimation cardiopulmonaire ainsi que sur l'utilisation d'un défibrillateur externe automatisé.