

Bob Lemieux – London, ON	Les tarifs de VIA Rail sont encore trop élevés, même le tarif superescompte. VIA doit comprendre que particulièrement dans des secteurs comme le Corridor, elle fait concurrence à l'automobile et au prix de l'essence. Par exemple, le prix de deux billets en voiture-coach pour un voyage aller-retour entre London et Ottawa est de 537,88 \$ (meilleur tarif). Le plein d'essence pour ma voiture coûte 80 \$, et j'aurais besoin de 2,5 pleins pour faire l'aller-retour entre London et Ottawa, soit une dépense de 200 \$; c'est une grosse différence de prix, et cela peut avoir un impact sur le choix du mode de transport, surtout pour les touristes. VIA doit proposer des tarifs « familiaux » pour qu'elle soit plus compétitive à cet égard.
Réponse :	Le prix est un facteur important pour beaucoup de voyageurs, et VIA propose régulièrement des soldes de places et de nouvelles options de tarifs réduits, y compris des forfaits Express en ligne. Nous offrons aussi des réductions spéciales pour les enfants, les jeunes et les aînés. Nous étudierons certainement votre suggestion de tarifs familiaux.
Bob Lemieux – London, ON	Je suis content que VIA ait ajouté des trains sur les trajets Ottawa-Montréal, Ottawa-Toronto et Montréal-Toronto. Cependant, en tant que résident de London, quand vais-je voir davantage de fréquences entre Toronto et Windsor et pouvons-nous espérer voir des voitures Renaissance sur ce trajet prochainement? Bien des gens que je connais continuent d'utiliser les autocars Greyhound, car la fréquence des trains de VIA n'est pas pratique; le marché est énorme dans le Sud-Ouest de l'Ontario!
Réponse :	Le Sud-Ouest de l'Ontario est un important marché de voyages pour VIA, et nous sommes conscients que la fréquence est un facteur important pour les voyageurs au moment de choisir un mode de déplacement. C'est pourquoi VIA a collaboré étroitement avec d'autres fournisseurs de transport afin d'offrir des choix de voyage plus homogènes et intégrés sur beaucoup de trajets, y compris dans le Sud-Ouest de l'Ontario. Bien qu'il n'y ait pour l'instant aucun plan d'ajouter de nouvelles fréquences ou de l'équipement Renaissance sur ce trajet, VIA étudie régulièrement la demande pour ses services en vue d'adapter ses niveaux de service pour qu'ils correspondent mieux à cette demande.
Bob Lemieux – London, ON	VIA doit faire quelque chose pour enfin améliorer son trajet Toronto-Kitchener-London. Ce service est scandaleux, la querelle avec le propriétaire privé dure depuis trop longtemps et il faut qu'une solution soit apportée. Je refuse de faire monter ma fille sur ce train quand elle doit voyager de Toronto à London; elle prend donc souvent l'autobus.
Réponse :	VIA a en fait signé un contrat avec Goderich and Exeter Railway et s'est engagée à investir environ 20 millions de dollars au cours de l'année prochaine pour améliorer la signalisation et d'autres éléments sur ce trajet, ce qui entraînera une fiabilité et une sécurité accrues de ses activités.
Bob Lemieux – London, ON	Quelle est la situation par rapport au service Toronto-New York? Selon les rumeurs, ce service est abandonné parce que la section canadienne du trajet n'est plus utilisée pour le transport de marchandises. Aussi, les formalités aux douanes sont ridiculement longues, et à notre époque, pourquoi doit-on arrêter et attendre 1,5 heure pour les vérifications aux douanes et à l'immigration? Les Européens le font pendant que le train roule, par ex., Helsinki-Moscou.
Réponse :	VIA et Amtrak ont collaboré étroitement avec les autorités de contrôle des frontières en vue de garantir de meilleures procédures qui rationaliseront le processus et réduiront les retards. Les pourparlers progressent bien, et nous espérons pouvoir annoncer une procédure améliorée dans les prochains mois.

Bob Lemieux – London, ON	À propos du service international, je ne vois aucune initiative de la part de VIA sur le sujet des services transfrontaliers. La direction de VIA étudie-t-elle la possibilité de liaisons telles que Montréal-Boston, Toronto-Chicago et d'autres services vers des villes américaines? Y a-t-il des discussions à ce sujet avec la société sœur Amtrak? Depuis bien des années, les sociétés ferroviaires européennes offrent de tels services transfrontaliers homogènes...
Réponse :	Bien que le mandat principal de VIA est de fournir des services ferroviaires interurbains et régionaux dans le Canada, nous sommes toujours ouverts à discuter des nouvelles possibilités, là où il y a une infrastructure appropriée et là où une analyse de rentabilité approfondie peut être faite par rapport à une demande perçue et à une éventuelle source de revenus qui améliorerait les résultats financiers de VIA.
Jason Shron – Rapido Trains Inc. – Concord, ON	Le service ferroviaire sera-t-il un jour rétabli entre Edmonton et Calgary, et entre Winnipeg et Vancouver en passant par Regina, Calgary et Banff?
Réponse :	Bien que le mandat principal de VIA est de fournir des services ferroviaires interurbains et régionaux sur des trajets existants, nous sommes toujours ouverts à discuter des nouvelles possibilités, là où il y a une infrastructure appropriée et là où une analyse de rentabilité approfondie peut être faite par rapport à une demande perçue et à une éventuelle source de revenus qui améliorerait les résultats financiers de VIA.
Jason Shron – Rapido Trains Inc. – Concord, ON	Y a-t-il un plan concret prévoyant de transformer les voitures-services Renaissance et les offrir aux voyageurs amateurs de voiture-coach dans le Corridor? Si oui, dans combien de temps? Dans leur configuration actuelle, les voyageurs n'utilisent que très rarement ces voitures.
Réponse :	VIA a pris un certain nombre de mesures pour rendre les voitures-services Renaissance plus agréables pour les voyageurs dans le Corridor, notamment l'ajout de téléviseurs à grand écran alimentés par satellite et le réaménagement du salon pour améliorer l'espace dont les voyageurs disposent pour se détendre et travailler. À ce jour, ces voitures sont principalement destinées aux voyageurs en classe affaires et sont en fait mises en marché à l'intention de ces clients pour leur offrir une valeur ajoutée. Ceci étant dit, VIA étudiera certainement la question d'en faire un usage encore meilleur et peut-être en élargir l'accès à d'autres voyageurs dans l'avenir.
Gilbert Le Blanc	Pourquoi attendre jusqu'au 21 décembre avant de s'inquiéter de l'état des infrastructures?
Réponse :	Sur les voies ferrées appartenant à VIA et exploitées par VIA, nous respectons ou dépassons toutes les dispositions réglementaires en ce qui concerne les inspections et l'entretien des voies ferrées. Là où les trains de VIA circulent sur les voies d'autres sociétés de chemins de fer, bien que nous ne soyons pas directement responsables, nous observons de très près l'état de ces infrastructures, et si des anomalies sont constatées, nous ajusterons nos activités en attendant les réparations, comme nous l'avons récemment fait dans la région de Gaspé.
Gilbert Le Blanc	Depuis quelques temps, le train se rend à New Carlisle. Quand le service à Gaspé sera-t-il rétabli ?

Réponse :	La Corporation du chemin de fer de la Gaspésie a informé VIA que les réparations qui doivent être faites à l'est de New Carlisle au cours des prochains mois vont bon train et a fait savoir que le travail serait complété vers la fin d'août. Advenant une inspection positive après les travaux, VIA rétablirait alors le service sur cette partie du trajet...
Gilbert Le Blanc	VIA a rénové les voitures du <i>Canadien</i> ; les résultats sont très intéressants; VIA rénovera-t-elle aussi les voitures du train de la Gaspésie, qui en ont grandement besoin puisqu'elles trahissent leur âge?
Réponse :	Bien qu'un échéancier précis n'ait pas encore été établi, l'intention de VIA est d'étendre les rénovations au reste de son parc de trains transcontinentaux.
Gilbert Le Blanc	Pourquoi ne pas mettre un train de jour en service pendant l'été? (Montréal-Gaspé)
Réponse :	Bien que VIA ne prévoit pas élargir ses services à la région de Gaspé, nous comprenons que les intérêts touristiques dans la région revendiquent la mise en service d'un train touristique saisonnier.
Gilbert Le Blanc	Pourquoi ne pas vous excuser pour les retards?
Réponse :	La ponctualité est un élément que VIA s'emploie à améliorer de façon continue, et bien qu'il y ait toujours du progrès à faire, beaucoup d'améliorations ont été réalisées au cours de l'année passée sur de nombreux trajets. Bien que de nombreux retards de trains échappent au contrôle direct de VIA, VIA présente régulièrement des excuses et, quand ces retards dépassent les seuils de tolérance spécifiques, offre aux clients à bord des trains en retard un crédit sur un futur voyage, sans égard à la raison du retard. De plus, au besoin, VIA fournira un autre mode de transport et de l'hébergement pour les correspondances manquées, mais, encore une fois, si VIA est véritablement la cause directe du retard.
Gilbert Le Blanc	M. Laliberté a parlé du désir de VIA d'offrir un service dans les deux langues officielles; cependant, force est de constater qu'à l'ouest de Toronto, nous avons de la difficulté à être servis en français, que ce soit à bord des trains ou dans les gares. Dans les Maritimes, le service est généralement bilingue, à l'exception de certains jours au casse-croûte.
Réponse :	VIA prend au sérieux sa responsabilité d'offrir un service dans les langues officielles et prend régulièrement des mesures pour améliorer les compétences linguistiques de ses employés et pour assurer aux clients la possibilité de s'exprimer dans la langue de leur choix. Le rendement de VIA à cet égard s'est nettement améliorée au cours des dernières années, et nous continuerons à travailler dur pour respecter, voire dépasser les exigences et les attentes de nos clients.
Gilbert Le Blanc	Pourquoi le service sur l'Île de Vancouver a-t-il été abandonné ? De plus, pourquoi cela n'a-t-il pas été annoncé ? En passant, ce parcours apparaît toujours sur la carte présentée au verso de l'horaire des trains.
Réponse :	Des inspections de sécurité au printemps 2011 ont révélé que les éléments clés de l'infrastructure sur l'Île devaient être réparés afin d'être sécuritaires pour les trains voyageurs. VIA l'a bien annoncé à ce moment et a ouvertement offert un service d'autocar affrété en remplacement pendant plusieurs mois après l'arrêt. Le propriétaire de l'infrastructure, la Island Corridor Foundation, a récemment annoncé qu'elle modernisera et réparera les voies après avoir obtenu un nouveau financement. Advenant une inspection positive après les travaux, VIA rétablirait alors le service.
Twitter : De Alex, @aimlessupdates	Un train à grande vitesse sera-t-il offert un jour au Canada?
Réponse :	Cette question devrait être posée dans le cadre d'un autre forum. Une telle décision appartient au gouvernement fédéral et engendre des conséquences majeures. Si jamais le gouvernement décide d'entreprendre

	un tel projet, VIA sera heureuse d'offrir son expertise.
Facebook : James J	Est-ce que les améliorations substantielles relatives à la durée des déplacements et aux fréquences, lesquelles ont été proposées pour le corridor Toronto - Montréal, seront apportées en 2012?
Réponse :	Oui. À la fin de 2012, une fois le programme d'infrastructure terminé sur la voie principale du CN entre Montréal et Toronto, nous serons en mesure d'ajouter des trains, particulièrement entre Ottawa et Toronto.