



Le 7 août 2024

Assemblée publique annuelle 2024 de VIA Rail

Questions et réponses

Ce document contient les réponses aux questions les plus fréquentes reçues dans le cadre de l'Assemblée publique annuelle 2024 de VIA Rail Canada.

Nous tenons à remercier le public pour sa participation et son intérêt envers VIA Rail.

Veuillez prendre note que les questions de même nature ont été regroupées et que la grammaire et la syntaxe des questions reçues ont été corrigées.

L'enregistrement de l'Assemblée publique annuelle 2024 est disponible, en français et en anglais, sur la chaîne YouTube et la page Facebook de VIA Rail.

Nous vous invitons également à consulter le rapport annuel 2023 de VIA Rail qui se trouve dans notre [Espace Média](#).

Remplacement du parc ferroviaire pour les liaisons longues distances, régionales et éloignées

Peut-on s'attendre à une augmentation du service lorsque les nouveaux trains seront tous livrés? Par exemple, peut-on s'attendre à ce que l'Océan reprenne sa fréquence quotidienne ou allez-vous commencer à desservir de nouvelles régions du Canada, comme Calgary?

- Pour le moment, nous nous concentrons sur le remplacement de notre parc ferroviaire pancanadien et c'est ce que le financement confirmé lors du dernier budget fédéral nous permettra de faire.
- Le remplacement de ce parc ferroviaire est le tout dernier et le plus important investissement parmi une série d'investissements consacrés à la transformation de VIA Rail et à l'avenir du service ferroviaire de voyageurs au Canada.
- Compte tenu de la complexité de la conception et de la livraison des voitures et des locomotives, le processus d'approvisionnement sera lancé prochainement afin d'assurer la continuité des services de VIA Rail à travers le Canada.
- Grâce à ces nouveaux trains, nous pourrons non seulement offrir une meilleure expérience de voyage aux Canadiennes et Canadiens à travers le pays, mais aussi maintenir nos services d'un océan à l'autre et continuer à relier plus de 400 communautés à travers le pays.
- Nous sommes toujours ouverts à évaluer de nouvelles opportunités pour servir les Canadiennes et Canadiens, et avoir de nouveaux trains sur ces routes aidera dans ce sens.

Le 7 août 2024

Service en Gaspésie

Quand VIA Rail reprendra-t-elle le service vers Gaspé et pourquoi ne pas rétablir immédiatement un service partiel jusqu'à New Carlisle?

- Comme vous le savez, les voies ferrées de la région de Gaspé appartiennent au gouvernement du Québec et l'infrastructure fait actuellement l'objet d'un programme de remise en état en vue d'un éventuel retour en service.
- VIA Rail a toujours affirmé qu'elle reprendrait son service en Gaspésie lorsque les voies seraient sécuritaires et permettraient des temps de parcours concurrentiels.
- Outre l'état des voies, VIA Rail doit également tenir compte d'autres facteurs pour la reprise de service, comme la disponibilité du matériel roulant et de la main-d'œuvre, ainsi que la modernisation des gares de la région.
- En raison de divers facteurs liés à l'exploitation des trains, nous n'avons pas l'intention de reprendre un service partiel vers New Carlisle.

Vélos

Pouvez-vous fournir des informations détaillées et un échéancier sur les plans de VIA Rail à permettre le transport de vélos sur tous les trains du corridor Québec-Windsor? À quoi ressemblera le processus de réservation?

- VIA Rail poursuit le remplacement de son parc ferroviaire dans le corridor Québec-Windsor avec des trains neufs et modernes, qui devraient tous être remplacés d'ici l'été 2025.
- Pour le moment, VIA Rail ne dispose pas d'un nombre suffisant de nouveaux trains pour garantir des allers-retours avec les nouveaux trains en cas de changement d'équipement.
- Ainsi, le transport de vélos sera progressivement réintroduit à partir du printemps 2025 et les cyclistes pourront réserver et payer leur transport de vélo dans les trains offrant ce service lors de la réservation de leur billet sur le système de VIA Rail.
- Nous remercions nos passagers pour leur compréhension et leur patience. Comme toujours, le transport de vélos reste disponible dans les voitures à bagages sur nos lignes longues distances et régionales.

Service dans le Corridor

Vous aurez reçu d'ici 2025 tous les nouveaux trains dans le Corridor. Pensez-vous pouvoir offrir de nouvelles fréquences, par exemple en augmentant le nombre de trains desservant Sarnia?

- VIA Rail ne possède que 3 % de l'infrastructure sur laquelle elle opère. Le reste appartient principalement aux compagnies de trains de marchandises.
- Avec les nouveaux trains complètement en service d'ici l'été 2025, notre capacité à ajouter des fréquences dans le corridor Québec-Windsor dépendra des propriétaires de l'infrastructure et non de la disponibilité de l'équipement.

Le 7 août 2024

- Alors que nous évaluons de façon continue notre offre de service, et que nous sommes en discussion continue avec les propriétaires de l'infrastructure, nous n'anticipons pas à l'heure actuelle d'obtenir l'accès afin d'ajouter des services au-delà de notre offre complète de 2019.

Nouveau système de réservation

Certaines options, comme la possibilité pour les passagers Voitures-lits Plus qui réservent en ligne de choisir la cabine ou la couchette qu'ils souhaitent, ou l'option multivilles, ne sont pas encore disponibles avec Réservia. Quand le seront-elles ?

- Bien qu'il ne soit pas possible à l'heure actuelle de réserver en ligne certains éléments de la classe Voitures-lits Plus, les passagers peuvent sélectionner les couchettes du bas et les cabines avec douche (lorsqu'elles sont disponibles) à travers le système de réservation.
- De plus, la fonctionnalité multivilles n'est plus disponible, mais vous pouvez réserver vos segments de voyage individuels sur viarail.ca.
- Le système est conçu pour évoluer au fil du temps et nous continuerons à étudier comment l'adapter aux besoins et aux attentes de nos clients.

Accès à l'infrastructure

Qu'est-ce qui peut être fait par rapport à la condition des voies et l'accès à l'infrastructure? Par exemple sur la subdivision de Newcastle?

- 97 % des voies sur lesquelles VIA Rail opère appartient principalement aux compagnies de trains marchandises.
- Alors que nous collaborons continuellement avec les propriétaires de l'infrastructure pour garantir un accès sécuritaire et efficace à l'ensemble du réseau ferroviaire, VIA Rail dépend de ces propriétaires pour accéder aux voies. De plus, ce sont eux qui sont responsables de la maintenance et de la mise à niveau de l'infrastructure.
- Par rapport à l'Océan et à la subdivision de Newcastle, comme la grande majorité des voies ferrées entre Montréal et Halifax sont la propriété de CN, VIA Rail est soumise aux contraintes de CN lorsqu'elle opère cette route, et demeure dépendante de la capacité du CN à résoudre tout problème en lien avec leurs infrastructures.
- En 2014, VIA Rail a versé plus de 18,3 millions de dollars à CN pour des réparations nécessaires sur une section de 70,8 km de la subdivision de Newcastle entre Bathurst et Miramichi, dont l'entretien est de la responsabilité du CN. Ces fonds ont été exceptionnellement dépensés pour maintenir le statu quo au niveau du service des trains de passagers sur l'Océan, alors que le CN envisageait l'abandon de cette portion de la subdivision.
- Malheureusement, malgré ces réparations, les restrictions de vitesse récurrentes imposées par CN, et la détérioration des vitesses opérationnelles sur cette infrastructure en raison de l'état des voies ont entraîné des changements opérationnels et d'horaires impactant les plans de voyages de nos passagers.
- N'étant pas responsables du niveau d'entretien de ces voies, nous ne sommes pas l'autorité compétente pour répondre aux questions sur l'état des voies, l'évolution des vitesses

Le 7 août 2024

d'exploitation au cours des dernières années, la nature et les résultats des travaux et de l'entretien effectués sur cette infrastructure ou toute autre information relative à l'infrastructure ferroviaire dont CN est propriétaire.

Politique de bagage

Pourquoi imposer des limites sur le poids des bagages et commencer à facturer les bagages supplémentaires?

- Les politiques de bagages incluant des frais sont des pratiques fréquentes et standards de l'industrie et notre politique de bagages a toujours compris des frais pour les bagages supplémentaires.
- À la suite de l'analyse de notre politique, nous avons mis à jour dans certains tarifs les frais pour les bagages supplémentaires et ce qui est inclus dans la franchise de bagages: nous offrons différentes options en termes de taille de bagage et de frais pour les bagages supplémentaires dépendamment du tarif sélectionné.
- Pour plus d'information, nous vous invitons à visiter notre site web : [Franchise de bagages en train | VIA Rail](#)

Cartes-voyages

Quand est-ce que VIA Rail va ramener les cartes-voyages banlieusards?

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer et moderniser l'expérience client, VIA Rail prévoit lancer deux nouvelles cartes-voyages d'ici la fin août 2024. Ces cartes-voyages sont conçues pour aider les voyageurs fréquents à économiser sur leurs déplacements dans le corridor Québec – Windsor.

Ponctualité

Pourquoi VIA Rail propose-t-elle des horaires qui ne sont que très peu respectés?

- VIA Rail ne possède que 3 % de l'infrastructure ferroviaire sur laquelle elle opère. Le reste appartient en grande partie à des compagnies de trains de marchandises.
- La ponctualité de VIA Rail est donc principalement reliée au fait que la Société n'a qu'un contrôle limité sur l'infrastructure et que les trains de VIA Rail sont obligés de s'écarter pour laisser passer les trains de marchandises.
- Sur la ligne Montréal-Ottawa, où VIA Rail possède et maintient les voies, la ponctualité est de 97 %.
- Nous sommes déterminés à offrir le meilleur service possible à nos passagers et nous regrettons les inconvénients que cela peut causer à leurs plans de voyages.

Le 7 août 2024

Voitures Panoramas

À la dernière assemblée publique annuelle, vous avez dit : « Quant aux voitures Panorama, elles font actuellement l'objet de travaux de réparation et devraient être remises en service à l'été 2024 ». Est-ce que ceci est toujours prévu? Sur quelle(s) route(s) seront-elles utilisées?

- VIA Rail possède trois voitures Panorama, dont une a été réparée.
- Les travaux sur une voiture étant terminés et sachant que tous les départs du Canadien devant être identiques, la voiture Panorama réparée est disponible uniquement pour des demandes ponctuelles.
- Les voitures Skyline et Parc sont cependant toujours en service et permettent à nos clients de profiter du paysage canadien.
- En raison de l'important investissement financier et des ressources nécessaires, nous ne prévoyons pas de rénover les voitures Panorama restantes à court ou moyen terme afin de prioriser, entre autres, la mise à niveau d'autres voitures essentielles pour l'exploitation des lignes longues distances et régionales.