

née, à condition que tout abandon de ligne ne soit entériné par la CCT qu'après la tenue d'audiences publiques.

## COMMERCIALISATION

Le Comité a noté des améliorations apportées à la commercialisation des services de VIA Rail Canada Inc. Grâce au raccordement des systèmes de réservation de VIA (RESERVIA) et d'Air Canada (RESERVEC), les agents de voyage accrédités qui disposent d'un terminal RESERVEC ont maintenant accès aux données de RESERVIA sans avoir à utiliser un terminal distinct. VIA a aussi été raccordée au service Autotrav d'Air Canada, qui collige des renseignements sur les forfaits offerts par un certain nombre de sociétés. L'accès à ces données améliorera sans aucun doute la commercialisation des services de VIA.

En dépit de ces efforts, le Comité estime que deux questions exigent plus d'attention, à savoir le nombre de points de vente de billets et les délais dans le traitement des réservations par téléphone. Pour ce qui est de la première question, le Comité est d'avis qu'il n'y a pas suffisamment d'endroits où l'on peut acheter des billets et en prendre livraison. Il n'est pas pratique de ne pouvoir se procurer des billets qu'aux bureaux de VIA Rail ou à la gare. Il semblerait plus raisonnable qu'un grand nombre d'agences de voyage aient l'autorisation de vendre et d'émettre des billets de VIA Rail comme c'est le cas pour Amtrak. Ceci atténuerait les ruées de dernière minute à la gare et la difficulté que peuvent éprouver certains clients à trouver un endroit commode où aller chercher leurs billets. Le Comité a constaté que VIA a déjà pris des mesures pour accroître le nombre d'agents autorisés à vendre ses billets et recommande qu'elle continue dans cette voie.

En ce qui a trait aux demandes de renseignements et aux réservations, le Comité sait que de nombreux clients ont eu beaucoup de difficulté à rejoindre VIA. Ou bien ils ne peuvent obtenir la communication, ou bien on les fait attendre interminablement au son d'une musique enregistrée. VIA a déclaré devant le Comité qu'elle mettait en moyenne 21 secondes pour répondre aux appels téléphoniques.<sup>(1)</sup> C'est inacceptable dans un secteur qui se doit d'être des plus attentifs aux exigences des clients. Sinon, ces derniers perdent confiance en VIA Rail. On a signalé au Comité que par contraste avec VIA, Amtrak prend en moyenne trois secondes pour répondre aux appels téléphoniques et un peu plus de deux minutes pour traiter les réservations par téléphone. Voilà le type d'efficacité que devrait chercher à atteindre VIA; celle-ci par ailleurs a souligné au Comité qu'elle était consciente de la situation et cherchait à y remédier. Le Comité estime qu'elle devrait le faire le plus vite possible. De plus, le personnel de vente devrait être pleinement au courant du genre de service disponible à bord des différents types de train.

**23. Le Comité recommande que VIA Rail Canada établisse une politique aux termes de laquelle un plus grand nombre d'agences seraient autorisées à vendre et à distribuer des billets de VIA Rail Canada. Celle-ci pourrait relier des agences de voyage à une billetterie informatisée comme celle qu'utilise Air Canada.**

<sup>(1)</sup> Sénat du Canada, Délibérations du Comité sénatorial permanent des transports et des communications, 29 mai 1984, fascicule n° 11, p. 11.21