



#### **POINTS SAILLANTS DE 2017**

HAUSSE DES DÉPLACEMENTS DE PASSAGERS



une augmentation de 11 % de l'achalandage dans le corridor Québec - Windsor

AUGMENTATION DE L'ACHALANDAGE INTERMODAL



de passagers lié au transport intermodal depuis 2012

**RÉDUCTION DES ÉMISSIONS** 



réduction des émissions de gaz à effet de serre par passagerkilomètre depuis 2005 attribuabl<u>e</u> à diverses initiatives visant l'efficacité et l'économie énergétiques

**INVESTISSEMENTS DANS LA** SÉCURITÉ ET L'EFFICACITÉ



comprend des investissements dans la flotte, le matériel et dans d'importants projets d'infrastructure

**RÉDUCTION DES INCIDENTS** 



réduction du ratio d'incidents ferroviaires par million de au renforcement de notre culture de la sécurité



**HAUSSE DE LA MOYENNE** D'HEURES DE FORMATION PAR EMPLOYÉ

formation par employé, soit 48 % de plus qu'en 2014, en raison d'investissements dans des cours sur les compétences spécialisées et de la formation en leadership



#### CRÉER UN IMPACT POSITIF EN VISANT DES OBJECTIFS MONDIAUX

Nous continuons à soutenir la Stratégie fédérale de développement durable, qui se concentre sur la dimension environnementale des objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies. Introduits en 2015, ces 17 objectifs visent un monde meilleur d'ici 2030.

En 2017, nous avons souligné notre engagement envers la réalisation des ODD en misant sur nos quatre objectifs de mobilité durable : accès équitable, efficacité, sûreté et sécurité, et mobilité verte. La page 9 explique la convergence des piliers de notre plan sur la mobilité durable avec les ODD.



## COMMENT LA MOBILITÉ DURABLE S'INSCRIT-ELLE DANS LA RÉUSSITE COMMERCIALE DE VIA RAIL?

Aujourd'hui plus que jamais, la mobilité durable est au cœur même de l'existence de VIA Rail et détermine en grande partie la réussite à long terme de notre entreprise.

VIA Rail transporte des millions de voyageurs chaque année au Canada, contribuant à alléger la congestion dans les villes et à réduire les émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports. Outre ces avantages, les services ferroviaires ont d'autres bienfaits : améliorer la santé, l'environnement et la qualité de vie des Canadiennes et des Canadiens.

Pour parvenir à nos fins, nous devons cependant maximiser notre contribution en ce sens et encourager plus de gens à prendre le train. Cela nécessitera un changement de mentalité, c'est-à-dire une volonté de laisser sa voiture à la maison et de choisir des moyens de transport plus durables.

La mobilité durable s'applique non seulement à nos activités commerciales, mais aussi à notre fonctionnement. C'est la jonction parfaite entre la cause du développement durable – réduction de l'empreinte carbone – et la viabilité à long terme de l'entreprise. C'est pour cette raison que j'aime l'expression « mobilité durable », car elle représente la raison d'être de VIA Rail.

### SELON VOUS, QUELLES SONT LES PLUS GRANDES RÉALISATIONS DE 2017?

Nous avons connu une année solide et prospère en 2017. Nos revenus ont augmenté pour la quatrième année consécutive, notre achalandage a augmenté pour la troisième année consécutive et nous avons renforcé notre collaboration avec les parties prenantes.

Nous avons consacré beaucoup de temps à établir une vision de nos activités dans le contexte de durabilité. Nous avons tourné notre regard vers l'avenir. Si nous souhaitons favoriser la durabilité sur tous les fronts, qu'est-ce que cela signifie au juste?

Nous nous sommes demandé comment améliorer la durabilité de nos gares. Non seulement faut-il qu'elles soient plus vertes et moins énergivores, mais accessibles, mieux intégrées à la communauté et dotées de technologies de pointe.

Ayant déterminé que la gare d'Ottawa nous servirait de modèle, nous y avons récemment amélioré l'accessibilité et la sécurité, diminué les impacts environnementaux et favorisé une intégration harmonieuse des modes de transport durables en ajoutant des passages pour piétons, des supports à vélo et l'accès au train de banlieue léger en cours de construction.



## PRINCIPALES RÉCOMPENSES EN 2017

Entreprise de transport la plus socialement responsable au Canada – Un sondage de l'opinion publique canadienne mené en 2017 par l'Université Dalhousie a classé VIA Rail première de six compagnies de transport sur le plan de la confiance, de la responsabilité sociale et environnementale et des pratiques éthiques.

Prix de sécurité pour les tablettes électroniques novatrices des mécaniciens de locomotive – L'Association des chemins de fer du Canada a décerné un prix reconnaissant l'aspect sécuritaire des tablettes électroniques des mécaniciens de locomotive, car elles aident à éliminer les risques de blessures, tout en améliorant les communications et la mise à jour de l'information en temps réel.

## Employeur offrant le plus grand appui au Canada –

Le Conseil de liaison des Forces canadiennes nous a accordé deux prix: Employeur offrant le plus grand appui au Canada et Prix d'excellence pour pratique exemplaire en matière d'appui de l'employeur aux Forces de réserve du Canada.

La même démarche a été appliquée aux trains et aux déplacements. Nous nous sommes penchés sur différents moyens de faciliter le choix des trajets, l'embarquement et le débarquement de tous les passagers, quelles que soient leurs capacités physiques.

Nous avons également examiné les activités de nos centres de maintenance de manière à les rendre plus sécuritaires pour nos employés et plus durables en choisissant de meilleurs produits et en les jetant de façon sécuritaire.

Pour nous, 2017 a été une année charnière où nous avons élaboré le plan que nous suivrons jusqu'en 2025.

## QU'ENVISAGEZ-VOUS POUR 2018 ET LES ANNÉES À VENIR?

Le défi que j'aimerais me fixer est de rehausser l'expérience humaine.

L'acquisition d'une flotte du 21° siècle pour le corridor Québec – Windsor en remplacement du matériel actuel aidera beaucoup en ce sens, car nos passagers et nos employés en tireront de nombreux avantages. Les commodités seront en accord avec les habitudes de vie actuelles et comprendront des compartiments pour bagages de grande dimension comme des vélos et des skis, des voitures plus silencieuses, un réseau WiFi amélioré et un meilleur choix d'aliments et de boissons.

La nouvelle flotte nous donnera l'occasion de rehausser considérablement l'expérience des clients et celle des employés qui sont au service des passagers et qui entretiennent le matériel.

Comparativement aux autres moyens de transport, je crois que le train offre l'environnement le plus convivial. Il permet la rencontre de gens provenant de différents horizons dans une ambiance unique qui stimule la cohésion sociale.

Je suis très conscient que dans quelques années, la nouvelle génération sera aux commandes de notre pays. C'est pourquoi nous avons le devoir de « mettre la table » pour que ces jeunes héritent d'une entreprise viable et que leur expérience à bord des trains de VIA Rail soit conforme à leur perception de l'univers, soit des valeurs écologiques, un mode de vie branché, une meilleure appréciation de la condition humaine et une ouverture sur le monde.

J'espère sincèrement leur léguer une tradition de leadership basée sur l'écoute de nos passagers, l'adaptation de nos activités, l'investissement dans nos gens et l'atteinte d'un haut niveau de performance qui nous motive à innover et à penser différemment.



Meilleur accès des passagers et plus grande fréquence des trains



grâce à une plus grande capacité\*, laquelle a augmenté de 11 % depuis 2009

\*sièges-milles offerts

l'intention de nos communautés



La nouvelle section de notre site Web intitulée « Dans votre communauté » renseigne la population sur les prochains travaux d'entretien et de construction touchant l'infrastructure de VIA Rail

Participation record des employés au sondage sur la mobilisation



Atteinte d'un taux de mobilisation de 62 %, une augmentation de 16 % comparativement à 2011

## NOS ACTIVITÉS

## **VIA RAIL EN UN COUP D'ŒIL**

## QUI NOUS SOMMES

VIA Rail exploite le service ferroviaire passagers national au nom du gouvernement du Canada. Société d'État indépendante créée en 1977, VIA Rail fournit un service sûr, efficace et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre, et ce, dans les deux langues officielles. La Société propose près de 514 départs chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées reliant plus de 400 collectivités canadiennes. VIA Rail, qui comptait 2 899 employés à la fin de l'année civile, a transporté 4,39 millions de passagers en 2017.

## WHERE WE OPERATE



## LIAISONS INTERVILLES (LE CORRIDOR)

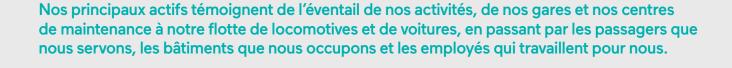
Dans le corridor densément peuplé entre la ville de Québec, au Québec, et Windsor, en Ontario, les trains de VIA Rail assurent un transport de centre-ville à centre-ville entre les grandes villes, les banlieues et les collectivités.

## LIAISONS LONG PARCOURS ET TOURISME

Dans l'ouest et l'est du Canada, les trains de VIA Rail attirent des voyageurs du monde entier et soutiennent le secteur touristique du pays. Le train transcontinental de l'Ouest de VIA Rail, le Canadien, assure le service entre Vancouver et Toronto, tandis que dans l'est du Canada, l'*Océan* relie Montréal et Halifax.

#### LIAISONS RÉGIONALES

VIA Rail fournit un service passagers dans plusieurs régions rurales et éloignées du Canada. Ce service de trains obligatoire, de par la volonté du gouvernement du Canada, répond à des besoins essentiels en matière de transport, desservant de nombreuses collectivités où l'accès à un autre moyen de transport à l'année est limité ou inexistant.



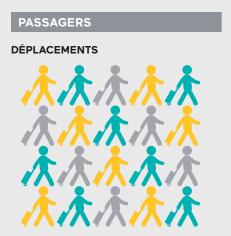
## FRÉQUENCE

**DÉPARTS** 

514 par semaine



dans 89 % des cas, nos trains partent à l'heure



4,39 millions

représentant 1,5 milliard de kilomètres parcourus à travers le Canada; 95 % sont des déplacements intervilles, 4 % sont des liaisons long parcours et 1 % sont des liaisons régionales.



DIVERSITÉ

34%

de nos employés sont des femmes, 11 % proviennent des minorités visibles, 2 % ont des handicaps et 2 % sont Autochtones.

### FLOTTE

VOITURES (EN SERVICE ET HORS SERVICE)

428



LOCOMOTIVES



**73** 

dont 71 % ont été remises à neuf afin d'en améliorer l'efficacité sur les plans opérationnel et environnemental, et d'offrir un service sécuritaire et fluide.

## BÂTIMENTS

## GARES



**PRODUITS VOYAGEURS** 

SELON LES LIAISONS

77 % Liaisons intervilles22 % Liaisons long parcours1 % Liaisons régionales

DÉPLACEMENTS SELON LES LIAISONS

95 % Liaisons intervilles4 % Liaisons long parcours1 % Liaisons régionales

les villes (dans le Corridor)

**COLLECTIVITÉS DESSERVIES** 

des produits voyageurs proviennent des liaisons intervilles (dans le Corridor)

des déplacements sont effectués entre

12

dont 54 qui sont des édifices du patrimoine

## BUREAUX



1 siège social, 6 bureaux régionaux

## CENTRES DE MAINTENANCE



installations de pointe

<sup>\*</sup> Les services de l'île de Vancouver et de Gaspé sont suspendus en raison de l'accessibilité des infrastructures.

# TRAVAILLER ENSEMBLE POUR ETRE LA VOIE SENSÉE DES **VOYAGEURS**

Comme nous sommes déterminés à passer à l'action, nous avons consacré la dernière année à écouter nos parties prenantes et à apprendre d'elles, ce qui nous a aidés à demeurer ouverts aux occasions qui se présentent. Grâce à nos efforts, nous avons beaucoup fait progresser les quatre objectifs mondiaux de mobilité durable : accès équitable, sûreté et sécurité, fiabilité et efficacité, et lutte contre la pollution et les changements climatiques.

## **ACCÈS ÉQUITABLE**

En collaboration avec le Conseil des Canadiens avec déficiences et la communauté, nous avons investi plus de 88 millions de dollars dans l'amélioration de l'accessibilité de nos trains et de nos gares, offert des tarifs à rabais aux groupes désignés et augmenté la capacité et la fréquence des trains les plus achalandés.

451 961 **\*\*** \*\*



passagers ont profité de tarifs à rabais en 2017

## CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ ÇA COMPTE





















Chaque année, nous consacrons des sommes importantes pour assurer la sûreté et la sécurité de nos activités. Nous collaborons également avec des partenaires de l'industrie pendant la Semaine de la sécurité ferroviaire de l'Opération Gareautrain et d'autres événements visant à sensibiliser le public aux mesures de sécurité à proximité des voies ferrées.

réduction de la fréquence des accidents par 200 000 heures travaillées depuis 2011

## FIABILITÉ ET EFFICACITÉ

Nous sommes résolus à être le mode de transport national et intervilles le plus fiable et le plus efficace au Canada. Grâce à nos projets de renouvellement de la flotte et de train à grande fréquence, nous serons en mesure de contribuer à un service plus fiable et plus pratique pour nos passagers.

89,7 % 💍 🚆



l'infrastructure dont VIA Rail est propriétaire

## **LUTTE CONTRE LA POLLUTION ET LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES**

Nos services ferroviaires voyageurs jouent un rôle important au pays en réduisant l'impact du secteur des transports sur les changements climatiques, tout en aidant à alléger la congestion et le smog qui affectent la qualité de l'air dans les centres urbains.



réduction des émissions de gaz à effet de serre attribuables aux trains de VIA Rail depuis 2005, soit une différence de 52 965 tonnes

06 | VIA RAIL CANADA RAPPORT SUR LA MOBILITÉ DURABLE 2017 | 07

## **FAÇONNER NOTRE AVENIR**

## LA MOBILITÉ DURABLE À VIA RAIL



JEAN-FRANÇOIS LEGAULT Chef. Services juridiques. gestion des risques et secrétaire corporatif

#### LE PUBLIC CANADIEN SALUE LA RESPONSABILITÉ **SOCIALE DE VIA RAIL**

Nos initiatives de mobilité durable portent fruit : selon une récente étude indépendante de la faculté de gestion de l'Université Dalhousie en Nouvelle-Écosse, VIA Rail est bien cotée par les Canadiennes et Canadiens au chapitre de la fiabilité, de la responsabilité sociale et environnementale et des pratiques éthiques et se classe au premier rang de six entreprises de transport.

Ces résultats confirment la pertinence de notre orientation stratégique « responsable », un pilier de notre plan jusqu'en 2025. En mettant en œuvre notre plan et stratégie sur la mobilité durable, nous favorisons la viabilité de la société, tout en concrétisant notre désir de devenir une voie sensée pour les voyageurs.

En travaillant ensemble, nous prenons une direction plus proactive en matière de durabilité qui nous permettra de saisir les occasions de transformer la mobilité au Canada et de contribuer du même coup à une société plus inclusive et équitable.

#### **ENSEMBLE POUR OUVRIR LA VOIE**

Notre vision à long terme de la durabilité nous motive à être une entreprise avant-gardiste, hautement performante et innovatrice. Plutôt que de gérer les risques sociaux, éthiques et environnementaux à court terme, nous nous employons à créer, pour le Canada, un réseau intégré de transport qui est accessible, fiable et durable sur le plan environnemental

Pour stimuler le changement positif, nous devons agir ensemble et faire de notre vision une réalité en participant au débat et en étant à l'écoute de nos nombreuses parties prenantes.

### ALIGNER NOTRE STRATÉGIE SUR LES **OBJECTIFS MONDIAUX ET NATIONAUX**

En 2017, nous avons affiné nos aspirations en matière de durabilité à partir de nos orientations stratégiques de 2025, tout en nous alignant sur les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies et la Stratégie fédérale de développement durable 2016-2019.

Quatre objectifs mondiaux de mobilité durable aide VIA Rail à maintenir le cap : offrir un accès équitable; assurer la sûreté et la sécurité: fournir des services efficaces et fiables; être respectueux de l'environnement, propre et résilient.

Ces objectifs sont soutenus par les six piliers de notre plan sur la mobilité durable qui prévoit l'instauration de changements significatifs à long terme.

#### NOS PILIERS DE LA DURABILITÉ

## Offrir une expérience client exceptionnelle

en offrant aux voyageurs un service fiable, abordable et accessible qui leur permet de vivre une expérience canadienne unique.

## Soutenir le développement

**socioéconomique** en utilisant les deniers publics de facon efficiente et efficace et en contribuant à l'essor de l'économie du Canada grâce à un accès et à des correspondances à un réseau de transport durable.

#### Mener nos activités de façon sécuritaire

en favorisant une culture où la sécurité est la principale préoccupation de tout un chacun.

## Réduire notre impact environnemental

en étant le mode de transport le plus vert et le choix de prédilection des Canadiens pour leurs déplacements, tout en réduisant nos émissions par passager-kilomètre et en optimisant l'utilisation de nos ressources.

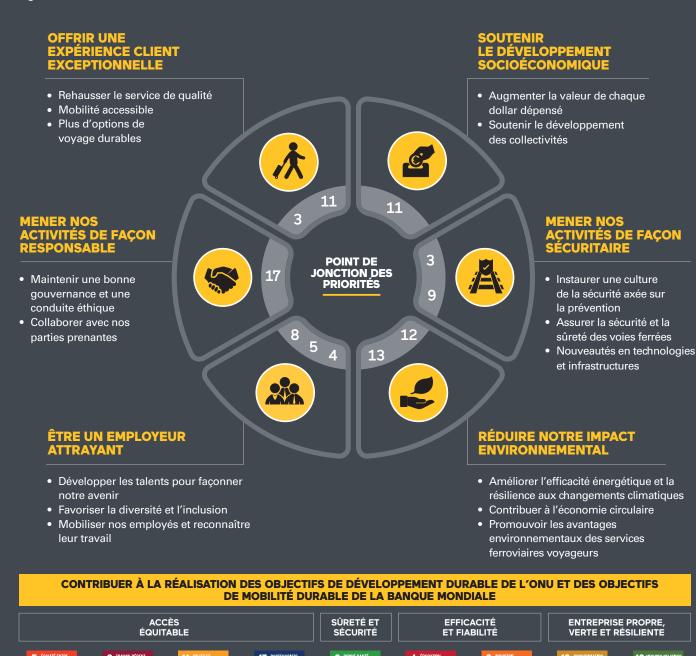
Être un employeur attrayant en favorisant un milieu de travail où chaque employé se sent apprécié et reconnu pour être au service des passagers, de ses collègues et des collectivités que VIA Rail dessert.

#### Mener nos activités de façon responsable

en assurant une bonne gouvernance et l'intégrité de toutes nos activités et en rendant des comptes, tout en consultant les parties prenantes pour obtenir leurs points de vue.

## CRÉER UN IMPACT POSITIF

Nous nous engageons à mener nos activités de manière responsable tout en procurant des avantages qui contribuent à la prospérité économique et sociale. L'année dernière, nous avons entrepris d'harmoniser les six piliers de notre plan sur la mobilité durable avec neuf objectifs de développement durable qui représentent, à notre avis, notre contribution la plus significative à la société.





## FAIRE PROGRESSER NOTRE STRATÉGIE

## **MISER SUR LA PERFORMANCE**



BRUNO RIENDEAU Directeur, Sécurité et développement durable

La mise en œuvre de notre plan sur la mobilité durable nous aide à garantir un avenir durable à notre entreprise et à concrétiser nos aspirations d'ici 2025, soit d'être un chef de file de l'industrie du transport de passagers.

## NOTRE PLAN SUR LA MOBILITÉ DURABLE

Au cours de la dernière année, nous avons mis l'accent sur notre plan sur la mobilité durable et peaufiné nos actions pour qu'elles demeurent conformes à notre entreprise en pleine évolution.

Nous avons fait appel à nos parties prenantes à l'interne afin de connaître leurs opinions et définir les mesures précises qui nous permettraient d'apporter des changements bénéfiques à notre entreprise et d'avantager l'ensemble de la société.

Nous avons décidé de tracer notre parcours vers 2020 en visant l'intégration de la durabilité dans tous les aspects de notre entreprise, y compris la culture, les stratégies, les initiatives clés et l'offre de services.

En établissant l'ordre de priorité des mesures et les indicateurs de performance, nous avons examiné les meilleures façons d'atténuer les risques potentiels pour nos activités et notre réputation, de saisir les occasions de maximiser notre efficience, de favoriser notre croissance et d'accroître la confiance de nos clients, tout en générant d'importants avantages pour les nombreuses collectivités que nous desservons.

Axée sur nos quatre orientations stratégiques, la stratégie sur la mobilité durable a été intégrée à notre planification jusqu'en 2025.

## NOTRE ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre équipe de déploiement en développement durable se réunit régulièrement pour discuter de nos progrès par rapport au plan sur la mobilité durable. Cela permet de réunir des perspectives diversifiées et de stimuler le changement organisationnel alors que nous nous employons à transformer l'industrie.

« Au cours des mois et des années à venir, nous veillerons à ce que l'exécution de notre plan fasse appel à divers secteurs de l'entreprise et que les incitatifs de rendement des employés soient alignés avec nos objectifs en matière de durabilité. En reliant notre performance aux questions de durabilité, nous pourrons mener à bien notre plan sur la mobilité durable. »

## ALLER DE L'AVANT GRÂCE À L'ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons clairement défini les processus de gouvernance de manière à garantir que les niveaux hiérarchiques appropriés de notre organisation soient responsables de notre plan sur la mobilité durable. Le conseil d'administration a pour mission d'assurer la surveillance de la mise en œuvre de ce plan, d'évaluer son rendement et d'approuver le Rapport sur la mobilité durable annuel.

Notre comité de gestion, dirigé par le président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano, est responsable de vérifier que nous avons les bonnes priorités et ressources pour mener à bien notre plan. L'an dernier, les incitatifs de rendement de notre chef de la direction étaient liés à la réalisation de notre plan sur la mobilité durable.

Nous avons aussi créé une équipe de déploiement en développement durable dont les membres sont issus de divers secteurs de VIA Rail. En 2017, l'équipe de déploiement s'est rencontrée à quatre reprises afin d'examiner notre rendement par rapport au plan et de proposer des idées sur la façon d'intégrer les principes de durabilité au profit de notre entreprise et de la société.

## INTÉGRER NOTRE PLAN SUR LA MOBILITÉ DURABLE

Les quatre orientations stratégiques reflètent le but que nous nous sommes fixé pour 2025 : être une entreprise novatrice, à haut rendement et tournée vers l'avenir. Il s'agit de notre feuille de route pour assurer l'avenir de VIA Rail et nous positionner en tant que chef de file de l'industrie du transport.

## RESPONSABLE



Être une organisation responsable en tirant parti des technologies avancées et modulables

## **PERSONNALISÉ**



Offrir à nos clients, à nos employés et aux communautés une expérience authentique et personnalisée

## COLLABORATIF



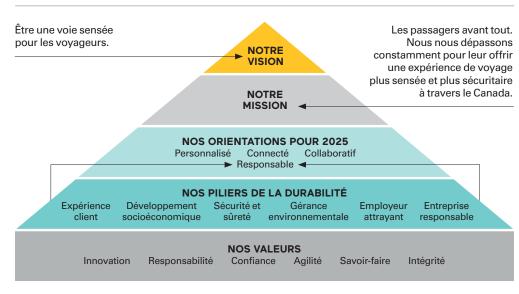
Favoriser les relations de collaboration qui créent des résultats synergiques

## CONNECTÉ



Mettre à profit des solutions innovantes et des idées afin de relier nos passagers, nos employés et nos actifs

#### UNE STRATÉGIE D'ENTREPRISE INTÉGRÉE



# CONCRÉTISER NOS OBJECTIFS

## STRATÉGIE DE MOBILITÉ DURABLE D'ICI 2020

À mesure que nous progressons vers la mobilité durable, nous sommes résolus à respecter les objectifs que nous nous sommes fixés pour 2020. Grâce à nos avancées en 2017, nous sommes bien positionnés pour maintenir le cap.

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2017	OBJECTIFS POUR 2020
<b>沐</b>	ACCESSIBILITÉ ET ABORDABILITÉ	<ul> <li>Accroissement de la capacité de nos trains et collaboration avec l'UIC à un projet pilote visant les passagers avec des handicaps visuels</li> </ul>	Rendre les services abordables, accroître l'accès à nos trains et la fréquence des départs, et mettre en œuvre notre plan d'accessibilité pluriannuel
OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE	SERVICE DE QUALITÉ	Optimisation des Centres client, et amélioration du confort et du divertissement à bord des trains	<ul> <li>Intégrer la mobilité durable à l'expérience client à l'aide de sondages, d'offres de produits et d'options de déplacement</li> </ul>
	PARTENARIATS INTERMODAUX	Augmentation de 97 % du volume de passagers lié au transport intermodal depuis 2012	Accroître les partenariats pour favoriser l'intermodalité et intégrer le développement durable à notre stratégie de ventes
	CARREFOURS DE MOBILITÉ DURABLE	<ul> <li>Rénovations de la gare d'Ottawa incluant la conception d'éléments de mobilité durable</li> </ul>	Officialiser et mettre en œuvre les critères de mobilité durable dans les gares nouvelles et existantes
E	RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE	Amélioration de nos résultats financiers et de notre efficience, investissement dans la maintenance du matériel	Intégrer les principes de la mobilité durable dans les objectifs de rendement des services et du personnel
SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIO- ECONOMIQUE	OPTIMISATION DES RESSOURCES	<ul> <li>Priorité accordée aux investissements dans la sûreté, le respect des règles, la croissance et l'efficacité</li> </ul>	<ul> <li>Intégrer les critères de durabilité aux décisions d'investissement et mesurer les répercussions des investissements stratégiques</li> </ul>
	INVESTISSEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ	Soutien à 1 510 organismes communautaires sous forme de crédits- voyage d'une valeur totale de 2 423 222 \$	Améliorer notre stratégie communautaire pour l'harmoniser avec nos objectifs de mobilité durable et en mesurer les répercussions
	GESTION DE LA SÉCURITÉ FERROVIAIRE	Instauration d'une culture de sécurité axée sur la prévention et réduction des incidents ferroviaires de 77 % depuis 2014	Assurer la mise en œuvre efficace de notre SGS et mesurer notre culture de la sécurité
MENER NOS ACTIVITÉS DE FACON	SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Réduction de 36 % depuis 2011 du taux de fréquence d'accidents par 200 000 heures travaillées	Réduire notre taux de blessures d'une année à l'autre
SÉCURITAIRE	STRATÉGIE DE SÛRETÉ	Mise à niveau et amélioration du système de sécurité dans les gares principales	Renforcer la sécurité dans toutes nos gares
	SENSIBILISATION DU PUBLIC	Réduction de 36 % des accidents aux passages à niveau depuis 2014	Continuer d'informer les collectivités des initiatives de VIA Rail pour promouvoir la sécurité à proximité des voies ferrées

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2017	OBJECTIFS POUR 2020
	ATTÉNUATION ET ADAPTATION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE	<ul> <li>Réduction de 30 % de nos émissions de GES par rapport à 2005, dépassant notre objectif de 2020 fixé à 20 %</li> </ul>	Réduire nos émissions de GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030, comparativement à 2005
RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL	PRINCIPAUX CONTAMINANTS ATMOSPHÉRIQUES	<ul> <li>Hausse de notre économie de carburant et réduction de la marche au ralenti, se traduisant par une réduction de 24 % depuis 2009</li> </ul>	Réduire nos émissions totales des principaux contaminants atmosphériques de 20 % par rapport à 2009
	GESTION DES DÉCHETS	Sélection de nouvelles compagnies de gestion des déchets qui nous aideront à réduire la production de déchets ou à les détourner des sites d'enfouissement	Contribuer à l'économie circulaire et réduire d'au moins 10 % nos déchets expédiés vers les sites d'enfouissement
	APPROVISIONNEMENT DURABLE	<ul> <li>Intégration officielle des principes de durabilité dans nos processus d'approvisionnement</li> </ul>	Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices pour l'approvisionnement durable
	AVANTAGES ENVIRONNEMENTAUX DU TRAIN	Promotion des avantages environnementaux du train par des allocutions, des campagnes de marketing et l'utilisation de médias sociaux	Promouvoir VIA Rail comme moyen de transport le plus vert et le plus sensé auprès des écoles, des entreprises et des organismes gouvernementaux
	ATTIRER LES CANDIDATS	Embauche et orientation réussie de 545 employés	• Élargir le bassin de talents à l'interne et à l'externe
ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRAYANT	DIVERSITÉ ET INCLUSION	Composition du conseil d'administration préservant la parité hommes-femmes et représentation sans cesse croissante des groupes désignés au sein de nos effectifs	Hausser la représentation féminine à 30 % pour les postes de gestion et élaborer une stratégie d'intégration des peuples autochtones
	SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE	Inauguration du programme national d'ambassadeurs VIAMieux-être pour informer le personnel sur la santé mentale	• Lancer cinq nouvelles initiatives associées à la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	<ul> <li>Premier groupe de diplômés de l'École de leadership de VIA Rail qui a procuré 8 910 heures de formation aux gestionnaires</li> </ul>	Développer les compétences et les aptitudes nécessaires à la réalisation de nos objectifs en matière de mobilité durable
	MOBILISATION DES EMPLOYÉS	<ul> <li>Atteinte d'un taux de mobilisation de 62 % lors de notre sondage sur la mobilisation</li> </ul>	• Atteindre un taux de mobilisation de 65 % ou plus
	INNOVATION ET CRÉATIVITÉ	Mise sur pied d'un centre d'excellence au Centre de maintenance de Montréal afin d'inciter nos employés à trouver des solutions innovatrices	Instaurer une culture de l'innovation partout dans l'organisation
<b>\$</b>	CONDUITE ÉTHIQUE ET GESTION DES RISQUES	Consolidation de notre engagement envers les principes d'éthique et l'intégrité	Intégrer le facteur de durabilité au code d'éthique et au cadre de gestion des risques
MENER NOS ACTIVITÉS DE FAÇON RESPONSABLE	TRANSPARENCE ET COMMUNICATION	Collaboration avec 340 collectivités et leaders communautaires d'un bout à l'autre du Canada	Mettre en œuvre une stratégie et un cadre de gestion visant l'engagement des collectivités et des parties prenantes

# **OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE**

**LES PASSAGERS AVANT TOUT** 



MARTIN R. LANDRY Chef. Affaires commerciales

Les clients qui choisissent VIA Rail savent que nous offrons quelque chose de différent - une expérience de voyage plus accessible, plus confortable, plus sécuritaire et moins stressante qui les encourage à laisser leur voiture à la maison. Comme davantage de voyageurs optent pour le train, notre priorité consiste à améliorer l'accès à la mobilité et à nous assurer de fournir un service remarquable à toutes les étapes du parcours grâce à des interactions plus personnalisées et authentiques.

Nos passagers sont au cœur de toutes nos activités. Dans le but d'offrir une expérience exceptionnelle, nous avons beaucoup écouté nos clients, pour comprendre leurs besoins et améliorer la qualité du service et l'accès à la mobilité.

Plus particulièrement, nous avons accru la capacité des trains les plus achalandés, augmenté les liaisons directes sur notre populaire parcours Québec-Montréal-Ottawa et offert davantage d'options aux navetteurs à destination et en partance de Montréal, y compris deux nouveaux arrêts à Saint-Hyacinthe aux heures de pointe.

Nous avons également pris part aux célébrations soulignant le 150e anniversaire du Canada et poursuivi avec succès notre campagne de marketing « Pourquoi tu ne prends pas le train? ». Celle-ci livrait des

messages ponctuels encourageant les voyageurs à remiser leur voiture pour éviter les embouteillages et le stress de la conduite en optant pour un mode de transport plus simple, sensé et écologique – le train!

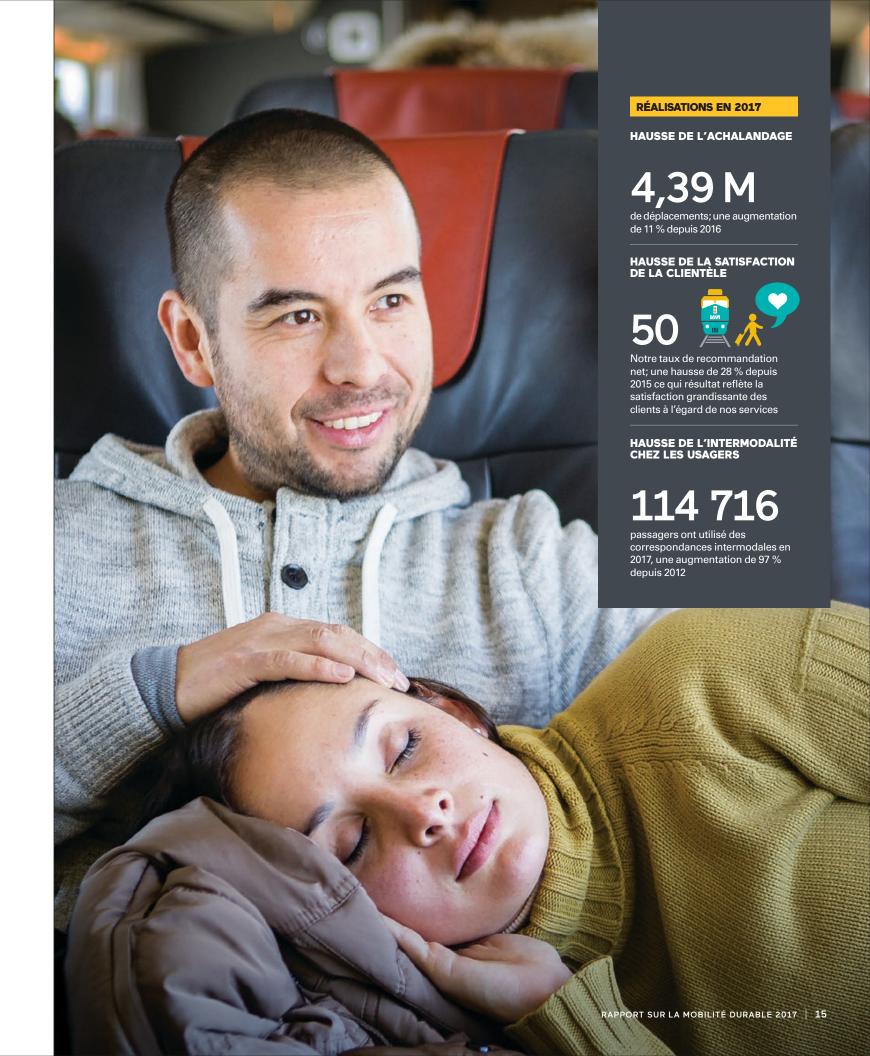
Par l'entremise de partenariats intermodaux, nous collaborons avec d'autres transporteurs pour faciliter encore plus les déplacements. Nous sommes ravis que ces efforts portent fruits et rendent plus attrayant le transport

Grâce à notre stratégie axée sur le client ainsi qu'au travail acharné et au dévouement de tous nos employés, nous avons constamment atteint et dépassé nos objectifs

CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ ÇA COMPTE







## REHAUSSER LE SERVICE DE QUALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ SUPÉRIEURE ACCROÎT LA SATISFACTION DES CLIENTS

+28%

## hausse de notre taux de recommandation net depuis 2015

Notre personnel de première ligne joue un rôle prédominant dans la satisfaction de nos clients, mesurée régulièrement et évaluée à chaque étape de leur parcours. La qualité du service qu'ils reçoivent à bord des trains se démarque réellement et contribue grandement à nos bons résultats.

Nous avons à cœur d'offrir à nos clients un service exceptionnel en leur faisant vivre une expérience qui allie confort, fiabilité et commodité, qui favorise un mode de vie sain et qui enrichit leur qualité de vie.

L'an dernier, dans le cadre de notre stratégie axée sur le client, nous nous sommes employés à nous renseigner sur nos passagers et à comprendre leurs préférences et leurs comportements afin de leur procurer un service inégalé.

Aujourd'hui, nous nous distinguons auprès d'une clientèle diversifiée grâce au travail que nous accomplissons au quotidien pour accroître la fréquence des trains, rendre notre expérience client plus authentique et personnalisée et améliorer le confort dans nos trains comme dans nos gares.

En 2017, nous avons eu le plaisir de lancer notre « club Choo Choo » pour enfants, l'une des propositions gagnantes de notre programme national de reconnaissance des employés. Ce club fournit aux enfants de 2 à 11 ans un éventail de jeux éducatifs et de surprises qui les occuperont pendant tout le voyage et créeront des souvenirs durables.

Nous avons aussi lancé une politique conviviale sur les bagages qui facilite les correspondances avec les autres modes



Les nouveaux uniformes du personnel de première ligne s'harmonisent avec notre image de marque et rendent notre personnel plus visible à la fois dans les gares et à bord des trains.

de transport. De concert avec nos partenaires aériens, nous avons simplifié les frais pour les bagages additionnels ou présentant un poids excédentaire. Nous avons également accru notre flexibilité à l'égard des franchises de bagages à main pour les articles hors norme.

Nos employés des trains et des gares sont désormais plus visibles grâce aux nouveaux accessoires VIA Rail qu'ils portent sur leurs uniformes.



**GROS PLAN** 

## CRÉER DES EXPÉRIENCES PERSONNALISÉES ET AUTHENTIQUES



L'expérience VIA Rail est aussi unique que chacun de nos clients. Du moment où l'idée d'un voyage germe dans leur esprit jusqu'à leur arrivée à destination, nous nous assurons de donner aux passagers un service personnalisé et attentif qui fait toute la différence.

Notre souci d'améliorer l'expérience client par des interactions personnalisées et authentiques est demeuré prioritaire en 2017.

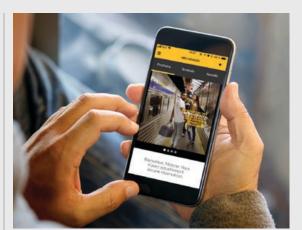
**Technologies numériques :** Notre application mobile VIA Rail est toujours aussi populaire auprès des passagers. Elle fournit des informations en temps réel sur les arrêts à venir et la géolocalisation du train, offre des cartes d'embarquement électroniques et permet un processus de réservation rapide.

Centres client: Nous avons accéléré l'intégration des données dans notre programme de Gestion des relations avec la clientèle (GRC) pour les agents de nos Centres client, afin qu'ils aient des échanges plus rapides et personnalisés.

Confort: Nous avons amélioré notre menu en classe Économie et incorporé plus de produits canadiens à celui de la classe Affaires, y compris de nouveaux vins. De plus, nos employés du corridor Québec – Windsor sont dorénavant équipés d'oreillettes pour minimiser le bruit à bord lorsqu'ils communiquent entre eux par radio.

**Divertissement à bord :** Nous avons lancé notre nouveau club Choo Choo, qui propose jeux et surprises aux enfants de 2 à 11 ans, et avons ajouté du contenu ainsi qu'une chaîne de baladodiffusion à notre système de divertissement à bord.

En 2018, nous envisageons de rehausser davantage l'expérience à bord en introduisant de nouvelles méthodes de paiement et des choix additionnels d'aliments et de repas.









## AMÉLIORER LES INTERACTIONS : CENTRES CLIENT RÉNOVÉS

Nos centres client dotés d'un portail multicanal tout-en-un permettent à nos agents de concentrer leurs efforts sur des interactions plus rapides et plus personnalisées. Grâce au nouvel outil de gestion des relations avec la clientèle, nos agents disposent d'informations pertinentes qui améliorent grandement la qualité des appels et en réduisent la durée.

Nous savons que le temps de nos clients est précieux et ce nouvel outil change la façon dont nous interagissons avec eux.

À GAUCHE: Inauguration du Centre client VIA Rail rénové à Montréal.

## MOBILITÉ ACCESSIBLE

#### DES OPTIONS DE VOYAGE ABORDABLES POUR TOUS

## TARIFS À RABAIS

% de tous les voyages à rabais

Étudiants	54,4 %
Enfants	28,9 %
Militaires	9,8 %
Aînés	4,7 9
Autochtones	1,5 %
Nouveaux arrivants	0,7 9



10 %

de nos passagers ont profité de tarifs à rabais, dont 44 403 militaires et vétérans, et 3 106 nouveaux arrivants. Nous sommes résolus à rester le mode de transport national et intervilles le plus accessible au Canada. Comme un arrêt ou une gare VIA Rail se trouve à proximité de plus de 400 collectivités, les Canadiens de tous les horizons bénéficient d'un accès à un mode de transport pratique, abordable et accueillant.

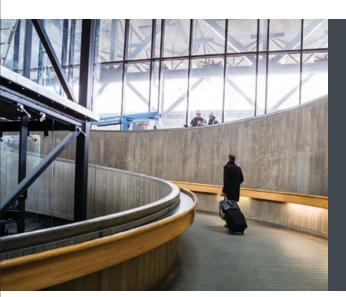
Commodité: Au cours de la dernière année, nous avons rendu nos trains plus accessibles tout en bonifiant l'expérience à bord. Nous avons collaboré avec d'autres propriétaires de chemins de fer pour adapter nos horaires et ainsi offrir aux passagers une flexibilité accrue lors de la planification de leurs déplacements. Entre autres, nous avons revu l'horaire d'été de notre populaire parcours Québec-Montréal-Ottawa, augmenté la fréquence des trains entre Ottawa et Toronto, et ajouté deux arrêts à Saint-Hyacinthe aux heures de pointe.

**Abordabilité :** Nous avons continué d'offrir des billets abordables aux Canadiens grâce à nos tarifs à rabais pour les étudiants, les enfants, les aînés, les militaires, les nouveaux arrivants et les Autochtones.

En l'honneur du 150° anniversaire du Canada, nous avons participé à plusieurs célébrations en offrant des rabais additionnels aux Canadiens qui prenaient le train pour se rendre aux festivités. En outre, plus de 4 000 jeunes Canadiens ont profité de notre carte-voyage Canada 150 pour visiter le pays en train.

Aménagement: Pour veiller à ce que le service ferroviaire demeure au premier plan des solutions de transport pour les voyageurs ayant une mobilité réduite ou d'autres incapacités, nous avons poursuivi nos consultations avec la communauté et le Conseil des Canadiens avec déficiences et déterminé les améliorations à apporter à nos trains et gares. Nous travaillons aussi avec l'Union internationale des chemins de fer (UIC) à un projet pilote portant sur les passagers ayant des troubles visuels.

Aujourd'hui, tous nos trains sont accessibles aux fauteuils roulants; ils sont équipés de dispositifs d'ancrage et de barres d'appui qui facilitent les déplacements à bord. Nos préposés peuvent accompagner les passagers sur les quais, les aider à monter à bord du train et à en descendre, et s'occuper de leurs bagages.



## AMÉLIORER NOS GARES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS PARTICULIERS

Les rénovations apportées à notre gare d'Ottawa visaient surtout l'amélioration de l'accessibilité. Nous avons investi 20 millions de dollars pour rendre le bâtiment conforme aux normes d'accessibilité universelles. Nous avons entre autres aménagé une plateforme surélevée avec une rampe d'accès latérale et de nouveaux ascenseurs qui simplifient l'accès aux tunnels et aux quais. Nos gares prévoient de l'aide et du matériel spécialisés pour rendre les accès et les déplacements plus faciles sur les lieux, et nos préposés peuvent aider les passagers avec leurs bagages.

À GAUCHE: Les travaux en cours à la gare d'Ottawa la rendront pleinement accessible et plus durable.

### **POINT DE VUE**

## DES DÉPLACEMENTS FACILES, AGRÉABLES ET ACCESSIBLES





« Une fois à bord, nous nous sommes installés dans nos sièges confortables et nous sommes familiarisés avec les caractéristiques d'accessibilité de la voiture. Nous avons passé une merveilleuse journée, découvrant des caractéristiques inclusives qui nous ont éveillés aux possibilités infinies qu'offre VIA Rail. »

SUZAN JENNINGS Passagère Nous nous engageons à demeurer le mode de transport accessible de prédilection pour tous les passagers. Notre but est de leur permettre de se déplacer librement et d'accéder facilement à ce dont ils ont besoin : des emplois, des marchés, des interactions sociales, l'éducation ainsi que d'autres services et commodités, quels que soient leur revenu, leur âge, leur sexe ou leur handicap.

L'an dernier, notre personnel de première ligne a eu le plaisir d'accueillir Suzan Jennings et son mari à bord du train reliant Sarnia et Ottawa. Comme Suzan a une déficience physique, elle voulait pouvoir se déplacer dans la gare et à bord du train en tout confort.

À son arrivée, deux préposés attendaient Suzan sur le quai. Nous avons employé notre plateforme surélevée avec rampe d'accès latérale pour la faire monter à bord en douceur. Nos préposés l'ont ensuite accompagnée à son siège et lui ont montré toutes les caractéristiques d'accessibilité qu'offrait le train.

Nous voulons que nos passagers handicapés puissent voyager facilement et que leur expérience soit agréable, personnalisée et authentique. Nous avons appris avec plaisir que celle de Suzan dépassait ses attentes. Avec du recul, elle confie: « Depuis notre départ de Sarnia jusqu'à notre arrivée à la gare d'Ottawa, les sourires étaient chaleureux, les échanges affables, la nourriture extraordinaire, le service attentif et les sièges grands et confortables. Et en plus, les toilettes accessibles sont pourvues d'un siège de transfert. Nous espérions vraiment que notre expérience serait meilleure à bord du train qu'en avion... et nous n'avons pas été déçus. »

Les investissements de plus de 100 millions de dollars consacrés à l'amélioration de nos trains, gares et services de première ligne ont grandement rehaussé notre offre auprès des Canadiens.

Aujourd'hui, nous sommes toujours le mode de transport national et intervilles le plus accessible au Canada.

## 88,4 M\$

améliorer l'accessibilité

13 500

demandes d'aide pour des besoins particuliers traitées avec soin par nos employés des gares et des trains chaque année





## **PLUS D'OPTIONS DE VOYAGE DURABLES**

LES PARTENARIATS AVEC LES FOURNISSEURS **DE TRANSPORT** INTERMODAL STIMULENT L'ACHALANDAGE

#### ACHALANDAGE INTERMODAL



augmentation de l'achalandage en raison de l'intermodalité depuis 2012

Pour rendre le transport public plus attrayant pour tous les Canadiens, nous encourageons activement l'intermodalité, conformément à la vision d'un système de transport intégré plus durable au Canada.

Depuis 2011, nous collaborons avec nos nombreux partenaires en interopérabilité et en intermodalité afin que les transporteurs et les planificateurs d'itinéraires puissent offrir une expérience de voyage fluide en combinant divers modes de transport.

Aujourd'hui, nos passagers ont accès à divers transporteurs: trains de banlieue, autocars, services d'autopartage, traversiers, navettes vers les aéroports et lignes aériennes. Ces partenariats intermodaux accroissent l'activité économique et la part modale du transport ferroviaire en incitant les gens à laisser leur voiture à la maison. Ils contribuent à réduire les émissions de gaz à effet de serre et favorisent une meilleure qualité de vie en reliant les gens et les collectivités.

Nous formons constamment de nouveaux partenariats. Si bien que nous travaillons aujourd'hui avec 10 fournisseurs de transport intermodal stratégique, y compris Union Pearson Express, Billy Bishop et la navette de l'aéroport de Montréal.

En cette seule année, 14716 passagers ont profité du transport intermodal, nous permettant de réduire de 261 357 tonnes nos émissions de GES.

En 2017, nous avons accru notre présence dans le métamoteur de recherche Kayak et le nouveau site de réservations en ligne « Nu Travel » pour nos clients d'entreprises. Ces sites comprennent maintenant des options d'intermodalité qui simplifient la planification des déplacements.

Nous avons collaboré avec la navette de la Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (RÉGÎM) assurant la liaison entre la gare de Campbellton et la ville de Gaspé, et avec Airbus dans la région de London et Sarnia, afin d'harmoniser leurs horaires en fonction des arrivées et des départs de nos trains.

Nous avons également harmonisé nos franchises de bagages avec celles d'autres transporteurs afin de faciliter les correspondances. Dans la prochaine année, la modernisation de notre système central de réservations aidera à renforcer les correspondances intermodales avec d'autres transporteurs, en tenant compte de leurs horaires et de leurs options de billetterie.



**GROS PLAN** 

## **CANADA 150 : UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ POUR PERMETTRE AUX JEUNES DE DÉCOUVRIR LE CANADA**



Nous jouons un rôle fondamental en donnant aux passagers un meilleur accès au transport ferroviaire et en reliant les communautés de part et d'autre du Canada. L'an dernier, nous étions fiers de participer à plusieurs festivités marquant le 150° anniversaire du Canada et de permettre à nos voyageurs d'explorer des lieux incrovables.

Dans la cadre des célébrations, nous avons offert la très convoitée carte-voyage pour les jeunes Canadiens de 12 à 25 ans. Vendue au prix symbolique de 150 \$, elle donnait droit à des déplacements illimités en train d'un océan à l'autre au cours du mois de juillet.

La carte-voyage a connu un succès retentissant. Plus de 4 000 jeunes Canadiens ont pris le train pour réaliser le rêve de toute une vie. La carte-voyage leur a permis de découvrir leur pays, de faire des rencontres et de vivre l'expérience du voyage en train.

Les passagers ont relaté fièrement leurs souvenirs sur plusieurs médias sociaux grâce à notre mot-clic #VIACanada150, et nous avons publié leurs récits en version intégrale sur la page spéciale Canada 150 de notre blogue.







4283

cartes-voyages vendues aux jeunes

22886

voyages (segments) exécutés

28,7 M

## RELIER LES GENS GRÂCE AUX OPTIONS DE TRANSPORT INTERMODAL

Nos options de transport intermodal sont plus présentes dans le corridor Québec - Windsor. Grâce à un partenariat avec UP Express, nos passagers peuvent voyager avec VIA Rail jusqu'à la gare Union de Toronto et de là correspondre vers l'aéroport Pearson (deux des carrefours les plus achalandés au Canada). Ainsi, les résidents de communautés du sud de l'Ontario et du Québec peuvent réserver leur billet en provenance et à destination de l'aéroport Pearson en une seule transaction par l'intermédiaire d'un réseau intégré qui facilite et améliore les liaisons.













# **SOUTENIR LE** DEVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE

## CONTRIBUER À LA PROSPÉRITÉ DU CANADA



Chef, Services financiers

La modernisation de VIA Rail pour l'avenir requiert que nous fassions des investissements stratégiques afin de renouveler notre flotte et mettre en place un train à grande fréquence dans le corridor Québec -Windsor. En procédant de la sorte, nous contribuerons de facon importante à notre prospérité économique, favoriserons l'inclusion sociale et ferons notre part pour appuyer la mise en œuvre d'un système de transport intégré durable au Canada.

L'exploitation d'un réseau qui s'étend sur plus de 12 500 kilomètres et qui relie plus de 400 collectivités d'un océan à l'autre nous place au cœur de la prospérité économique et de la connectivité sociale du Canada.

Pour demeurer pertinents aux yeux des Canadiens, nous devons continuer à gérer efficacement les deniers publics, tout en investissant dans des projets qui nous permettent d'accroître nos revenus, de contrôler les coûts et de générer des avantages sur le plan socioéconomique.

En 2017, nous avons réussi à améliorer nos résultats financiers, notamment en veillant à ce que nos investissements soient axés sur la sécurité et la conformité, la croissance et l'efficacité, ainsi que le maintien du matériel en bon état.

Nous avons également sondé le marché et mené des consultations sur la nouvelle flotte proposée pour le corridor Québec - Windsor, et poursuivi nos études de faisabilité pour notre projet de train à grande fréquence dans le but d'offrir des déplacements plus rapides, plus sécuritaires et encore plus efficaces dans le corridor Québec - Windsor, où sont effectués 95 % des déplacements de nos passagers au pays.

Notre contribution ne s'arrête pas là; notre présence dans les diverses collectivités où nous vivons et travaillons a un vaste impact. L'année dernière, VIA Rail s'est associée avec plus de 1 500 organismes et a fait don de crédits-voyages pour soutenir des activités qui encouragent les jeunes et font la promotion de la santé, des communautés diversifiées et du patrimoine canadien.

CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ ÇA COMPTE





## **AUGMENTER LA VALEUR** DE CHAQUE DOLLAR DÉPENSÉ

#### **INVESTISSEMENTS STRATÉGIQUES VISANT** L'EFFICACITÉ ET LE **CONTRÔLE DES COÛTS**

## **INVESTISSEMENTS EN 2017**

% du total des dépenses

- Efficacité Sécurité 26 % Expérience client Croissance des revenus 2 %

#### **TOTAL DES FONDS PUBLICS REQUIS** en millions de dollars



La réussite de notre entreprise va de pair avec notre capacité à créer de la valeur pour nos parties prenantes et à générer des avantages économiques, environnementaux et sociaux à long terme pour l'ensemble de la population canadienne.

Dans le cadre de notre processus de transformation des affaires, nos investissements stratégiques sont soigneusement planifiés pour nous permettre d'offrir des services sécuritaires, efficaces et fiables. En 2017, nous avons continué d'apporter des améliorations à la gare de Kingston de même qu'à la gare d'Ottawa, où nous avons entrepris des travaux de rénovation de la plateforme élévatrice et de la salle électrique, offert une meilleure accessibilité, amélioré nos technologies de sécurité et bonifié nos options de mobilité durable, notamment l'accès piétonnier, les supports à vélos, l'accès au train de banlieue léger en cours de construction et les bornes de recharge pour les voitures électriques.

Nous avons investi des sommes considérables pour remettre à neuf nos locomotives, poursuivre nos projets d'économie énergétique dans nos centres de maintenance et améliorer la sécurité et la fluidité du réseau en modernisant l'infrastructure.

Nos investissements stratégiques en matière de technologie de l'information, y compris l'actualisation des systèmes de réservation. nous aident à accroître l'achalandage et à offrir une expérience de voyage plus fluide. Notre approche disciplinée en matière de contrôle des coûts et de croissance des revenus nous a permis d'augmenter notre rentabilité.

Nous avons aussi créé de la valeur au moyen de contributions directes sur le plan économique et social, notamment grâce aux salaires versés à nos 2 899 employés, aux crédits-voyages offerts à 1 510 organismes communautaires et à nos achats auprès de 2 818 fournisseurs, dont environ 94 % sont des entreprises établies au Canada.

La mobilité accrue des Canadiens procure également des avantages indirects. Comme davantage de personnes prennent le train, nous offrons un meilleur accès aux emplois et aux autres activités sociales et économiques, tout en améliorant les relations sociales et la qualité de vie.

Par exemple, en 2017, nous avons contribué à faire croître l'activité économique et sociale à Saint-Hyacinthe en travaillant de concert avec la collectivité pour ajouter des arrêts et offrir davantage d'options aux navetteurs à destination et en partance de Montréal et d'Ottawa.

## **CRÉATION DE VALEUR EN 2017**

Grâce à nos services, nous procurons des avantages socioéconomiques aux Canadiens.

CONSOMMATEURS



prestation de services sécuritaires et

**EMPLOYÉS** 



(incluant les avantages sociaux) améliorant la qualité de vie

**FOURNISSEURS** 



versés aux fournisseurs pour l'achat de biens et services

**COMMUNAUTÉS** 



voyages pour encourager l'engagement social SOCIÉTÉ



émissions de carbone évitées: environnement plus propre et sain

**GROS PLAN** 

## **CONTRIBUER AU TISSU SOCIAL ET** STIMULER LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE



Le Canada est l'un des plus beaux pays du monde et le meilleur moyen d'en préserver la beauté naturelle est de laisser sa voiture à la maison et de prendre le train. En favorisant l'accès à plus de 400 collectivités d'un océan à l'autre, nous stimulons la croissance économique et permettons aux voyageurs de découvrir leur pays.

À titre d'unique transporteur ferroviaire national de passagers au Canada, nous contribuons de facon importante à l'essor social et économique des collectivités situées le long de nos voies ferrées.

Afin d'encourager les voyageurs à explorer les petites villes et villages ainsi que les « trésors cachés » des grands centres urbains du Canada, nous tenons un blogue de voyage.

Alimenté de façon hebdomadaire, le blogue propose de l'information sur les plus beaux endroits à visiter au Canada. On y trouve une foule de renseignements utiles pour nos voyageurs, dont les meilleurs restaurants, musées, activités extérieures et sites d'intérêt. Dans le cadre de Canada 150, des célébrités canadiennes ont également confié aux lecteurs les lieux au Canada qui les ont conquis.

Lorsqu'une collectivité est en vedette dans notre bloque, ses membres en ressentent une incroyable fierté. Au cours de la dernière année, les articles portant sur des villes du sud-ouest de l'Ontario, dont Chatham, Kitchener et London, de même que sur le quartier du Plateau à Montréal et la ville de Québec, ont été les plus populaires.

En 2017, plus de 111 000 internautes ont visité le blogue qui, à notre avis, contribue à augmenter notre achalandage, à favoriser la découverte de notre pays et à stimuler les avantages économiques et les relations sociales à l'échelle locale.

Consultez le blogue à l'adresse blogue.viarail.ca.









## SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIVITÉS



#### PROMOUVOIR LES LANGUES OFFICIELLES DU CANADA

Chaque année, nous participons fièrement à des activités visant à promouvoir les deux langues officielles du Canada.

En 2017, nous avons notamment poursuivi notre partenariat long de 20 ans avec le Théâtre français de Toronto afin de mettre en valeur la culture francophone. Nous avons également appuyé la communauté anglophone du Québec en transportant à Ottawa les participants à la conférence Jeunes Québécois aux commandes. La conférence portait sur l'identité canadienne, les questions sociales. environnementales et économiques au Canada ainsi que le rôle joué par notre pays dans le monde.

À titre d'élément important du tissu social du Canada, nous nous associons à un vaste éventail d'organismes, dont des œuvres de bienfaisance et des organismes sans but lucratif, afin de créer de la valeur mutuelle et de bonifier les bienfaits sociaux dans les nombreuses communautés où nous vivons et travaillons.

Nous appuyons divers organismes communautaires sous forme de dons de crédits-voyages. Nous concentrons surtout nos efforts dans les secteurs de la jeunesse, de la santé, des communautés diversifiées et du patrimoine canadien.

En 2017, nous avons octroyé l'équivalent de 2 423 222 \$ en crédits-voyages à 1 510 organismes communautaires, dont des œuvres de bienfaisance et des organismes sans but lucratif à l'échelle locale, régionale et nationale.

Jeunesse: Fiers commanditaires de nos futurs leaders, nous offrons aux jeunes des occasions d'apprentissage, d'engagement social et de responsabilité civique. Par exemple, en 2017, nous avons soutenu la tournée de l'Orchestre national des jeunes du Canada, les Jeux du Canada 2017 et les Jeux Invictus, tandis que plus de 4 000 jeunes se sont procuré notre carte-voyage Canada 150 pour découvrir le Canada.

Santé: Nous encourageons nos employés à soutenir des organismes qui font la promotion de la santé mentale et physique, une pratique que nous avons officialisée en 2017 par la mise sur pied d'une politique de contribution. La politique énonce notre méthode de sélection des organismes et le type de soutien que nous leur offrons.

Communautés diversifiées: Nous nous engageons à relier et à servir les diverses communautés du Canada. Par exemple, en 2017, nous nous sommes fièrement associés avec l'organisme À voix égales Canada en transportant plus de 50 jeunes femmes à l'Assemblée nationale du Québec pour souligner le 100e anniversaire de l'obtention du droit de vote des femmes et réfléchir aux avancées des femmes en politique ainsi qu'au chemin qui reste encore à parcourir.

Patrimoine canadien: Nous appuyons des organismes qui sensibilisent les gens à l'histoire et à la culture de notre pays. Ainsi, en 2017, nous avons accueilli des nouveaux Canadiens, célébré nos deux langues officielles et soutenu les militaires et anciens combattants.



## DES COMMUNAUTÉS PLUS FORTES ET EN SANTÉ GRÂCE AUX PARTENARIATS



VIA Rail s'engage à favoriser la croissance et la prospérité des collectivités. Dans le cadre de nos partenariats, nous essayons de contribuer de façon importante au développement de communautés plus fortes et en santé.



Jeux Invictus: Toronto a été l'hôte d'une importante compétition multisports paralympique à laquelle ont participé plus de 550 athlètes (membres des forces armées et vétérans qui sont blessés ou malades) provenant de 17 pays dans diverses disciplines sportives. En reconnaissance de leur service et de leur sacrifice personnel pour notre pays, nous avons transporté gratuitement à bord de nos trains les membres de la délégation canadienne aux Jeux Invictus.



## Familles en fête de la Garnison Kingston :

À Kingston, nous avons été un principal commanditaire de la fête familiale qui proposait aux enfants diverses activités amusantes, notamment des châteaux gonflables, des jeux interactifs et le mini-train de VIA Rail. L'événement, qui a attiré plus de 25 000 membres de la collectivité, a souligné l'importance du rôle que joue la communauté militaire dans la région de Kingston.



## **ACCUEILLIR LES NOUVEAUX CANADIENS**

Dans le cadre de notre engagement à promouvoir le patrimoine canadien, nous contribuons à accueillir les nouveaux Canadiens et nous leur accordons une réduction tarifaire pour voyager à bord des trains de VIA Rail durant leur première année comme citoyens de leur nouveau pays.

Par exemple, en 2017, nous avons organisé une cérémonie de citoyenneté à la Gare du Palais à Québec, où ont prêté serment trente nouveaux citoyens canadiens entourés de fiers membres de leur famille. Dans le cadre de partenariats avec Montréal International et Québec International, nous appuyons également divers programmes visant à inciter les étudiants étrangers à s'établir au Québec.

À GAUCHE : Cérémonie de citoyenneté à la Gare du Palais à Québec.



Héritières du suffrage: VIA Rail s'est associée à l'organisme À voix égales Canada afin de transporter 338 jeunes femmes (âgées de 18 à 23 ans) à Ottawa. Elles ont participé à une conférence d'une journée sur le thème de l'émancipation des femmes qui s'est déroulée à la Chambre des Communes. Cette activité a permis de réfléchir aux progrès réalisés par les femmes au sein du gouvernement et de discuter de ce qu'il reste encore à accomplir à cet égard. Ce partenariat a été établi dans le cadre de l'engagement de longue date de VIA Rail envers l'égalité entre les sexes et le leadership des femmes.

# **MENER** NOS ACTIVITÉS DE FAÇON SÉCURITAIRE

LA SÉCURITÉ D'ABORD ET AVANT TOUT



Chef, Transport et sécurité

À nos yeux, rien n'est plus important que la sécurité et la sûreté de notre personnel, de nos passagers et de la population.

Plus qu'une priorité, la sécurité et la sûreté font partie des valeurs profondément ancrées dans notre culture de prévention et se reflètent dans toutes les facettes de nos activités. Dans l'optique de toujours améliorer ces paramètres, nous aspirons à offrir un milieu de travail exempt d'incidents en misant sur une solide culture de sécurité fondée sur le travail d'équipe et le leadership.

Chaque année, nous investissons massivement dans la sécurité et la sûreté et poursuivons notre engagement envers la prévention et l'amélioration continue. Nous nous concentrons sur la sécurité et la sûreté de nos activités et l'éducation du public à cet égard.

Nous instaurons une forte culture de sécurité auprès de nos employés afin qu'elle devienne prioritaire dans toutes les sphères de nos activités. Nous avons organisé des ateliers sur la gestion de la fatigue et des séances de sensibilisation à la santé et à la sécurité et avons invité les dirigeants et les employés à débattre des problèmes entourant la sécurité.

En 2017, nous avons constaté avec satisfaction une amélioration de nos résultats. Le taux de fréquence des accidents a baissé de 36 % par rapport à 2011 et le ratio d'incidents ferroviaires s'est établi à 0.6.

Nous avons aussi consacré beaucoup d'efforts à l'éducation du public sur la sécurité à proximité des voies ferrées. L'année dernière encore, nous avons collaboré avec Opération Gareautrain durant la Semaine de la sécurité ferroviaire, participé à la Semaine de la santé mentale de l'Association canadienne pour la santé mentale et à la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail, et organisé notre propre conférence annuelle sur la santé et la sécurité.

Ensemble, nous amenons les gens à penser autrement et à réaliser que la sécurité est la responsabilité de chacun et que nous devons tous contribuer à prévenir les incidents et à rendre l'environnement plus sécuritaire.

CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ ÇA COMPTE







## INSTAURER UNE CULTURE DE LA SÉCURITÉ AXÉE SUR LA PRÉVENTION

#### RÉDUIRE LES BLESSURES EN ADOPTANT UN VASTE PROGRAMME SUR LA SÉCURITÉ

#### TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

par 200 000 heures travaillées



Au cours des dernières années, la fréquence des accidents a diminué régulièrement grâce, en partie, à l'évaluation proactive des risques et à l'instauration d'une solide culture de la prévention au sein du personnel. Notre solide culture de la sécurité se reflète dans chacune de nos activités – que ce soit dans les centres de maintenance, les gares, les trains ou les collectivités que nous desservons.

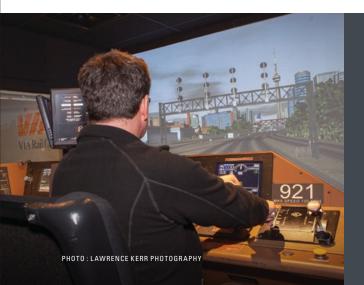
En 2017, nous avons misé sur la formation, autant en classe que par l'évaluation par les pairs en milieu de travail. Nous avons mis sur pied une formation sur les premiers soins en santé mentale et élaboré avec les syndicats un nouveau plan de gestion de la fatigue et une formation sur la sensibilisation pour réduire la fatigue dans la vie personnelle et professionnelle des employés. Nous avons aussi favorisé des pratiques ergonomiques dans les centres de maintenance et adopté des mesures pour réduire les blessures associées à la manipulation des bagages.

Nos gestionnaires encouragent vivement les employés à bien performer sur le plan de la sécurité. Grâce aux données du système Wi-Tronix, ils peuvent commenter en temps réel les pratiques de conduite sécuritaire des mécaniciens de locomotive et leur faire part des pratiques exemplaires. Actuellement, les commentaires sont positifs dans environ 90 % des cas.



La conférence de Montréal sur la santé et la sécurité a permis aux participants de découvrir les nouvelles tendances en matière de sécurité et de discuter des meilleures pratiques.

Dans le cadre de notre engagement à faire la promotion d'une solide culture de la sécurité, nous avons fièrement participé à la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail en 2017. Nos 22 comités de santé et de sécurité au travail à travers le pays ont organisé des activités à l'échelle régionale afin de sensibiliser les gens aux mesures préventives. À notre siège social de Montréal, nous avons organisé une semaine complète d'activités, notamment un déjeuner-causerie sur le thème de l'ergonomie et une présentation d'UNIFOR sur la santé mentale.



## ENVIRONNEMENTS DE SIMULATION POUR UNE CONDUITE SÉCURITAIRE DES TRAINS

Nous avons acquis un simulateur ferroviaire qui reproduit l'environnement de la cabine du mécanicien dans les locomotives P42 et F40. Cette technologie d'avant-garde procure une expérience de formation contrôlée et immersive en recréant des conditions climatiques et des scénarios réalistes. Nous avons intégré le simulateur à la formation sur la sensibilisation aux situations dans la cabine de locomotive pour favoriser une conduite sécuritaire des trains et améliorer la formation portant sur les facteurs humains.

### **POINT DE VUE**

## SOUTENIR LE DIALOGUE SUR LA SANTÉ MENTALE





« À VIA Rail, nous sommes fiers de jouer un rôle actif dans la prévention des maladies mentales en faisant la promotion de la santé sur le lieu de travail grâce à nos pratiques de gestion, à nos programmes d'aide et à la formation de nos employés. »

MARIE-CLAUDE LAPORTE Conseillère principale, Gestion de l'invalidé et santé mieux-être Nous avons à cœur la santé mentale et le bien-être de nos employés, de nos clients et de la communauté en général. Avec notre programme d'Ambassadeurs VIAMieux-être, nous prenons d'importantes mesures pour renforcer nos politiques, pratiques et processus et susciter l'adhésion de notre personnel par la formation et la sensibilisation.

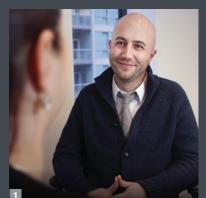
Le programme d'Ambassadeurs
VIAMieux-être a été lancé en 2017 pour
soutenir la santé mentale en milieu de
travail à tous les échelons de l'organisation.
Il consiste à sensibiliser nos employés,
à solliciter leur participation et à leur
fournir les outils qui favoriseront leur
santé mentale. Notre objectif passe par
la prévention, l'intervention précoce,
le rétablissement, les congés et une
reprise progressive du travail.

Aujourd'hui, 33 ambassadeurs VIAMieuxêtre ont été dûment formés sur la santé mentale. Ils jouent un rôle essentiel pour combattre la stigmatisation entourant la santé mentale et conscientiser le personnel à cet enjeu.

Au cours de la dernière année, le sujet de la santé mentale a occupé une place importante dans les activités de l'École de leadership, de la conférence annuelle sur la santé et la sécurité et des ateliers sur la gestion de la fatigue. Plus récemment, notre approche pour faciliter le rétablissement des mécaniciens de locomotive ayant vécu des événements difficiles a été reconnue dans une étude publiée par l'Institut de recherche Robert-Sauvé.

En plus d'offrir un examen de santé à tous nos employés, nous avons lancé le programme de premiers soins en santé mentale et formé plus de 300 employés à détecter les signes de troubles mentaux chez eux-mêmes, leurs collègues et amis, les membres de leur famille et les voyageurs, ainsi qu'à aiguiller les gens vers les services adéquats. Le curriculum porte entre autres sur les problèmes de consommation de substances, la dépression, les troubles anxieux et la psychose.

À DROITE: 1/ Matthew Coffen, ambassadeur VIAMieux-être, en formation pour procurer une aide préventive à ses collègues. 2/ Un groupe d'employés à Montréal venant de terminer leur cours sur les premiers soins en santé mentale.





## ASSURER LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES VOIES FERRÉES

#### RÉDUIRE LES INCIDENTS EN TENANT COMPTE DES RISQUES

#### RATIO D'INCIDENTS FERROVIAIRES<sup>1)</sup>

par million de trains-milles



Comprend les collisions aux gares de triage, les collisions sur la voie principale, les déraillements avec au moins une roue quittant la voie, tout manquement aux règles fondamentales et les excès de vitesse; exclut les accidents aux passages à niveau et les accidents aux passages à ni

- // /o

ferroviaires depuis 2014

### GESTION SYSTÉMATIQUE DU RENDEMENT

La sécurité et la sûreté demeurent au cœur de notre mission d'offrir des services de transport ferroviaire voyageurs qui répondent aux attentes des voyageurs d'un océan à l'autre.

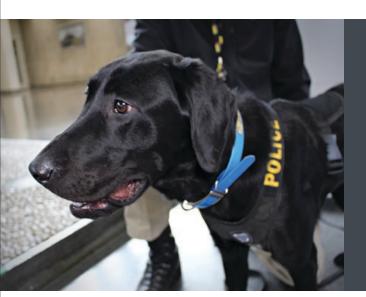
Notre grande responsabilité consiste à nous conformer à tous les règlements en matière de sécurité et de sûreté et, dans la mesure du possible, à les surpasser. Cela exige de nous plier à la Loi sur la sécurité ferroviaire, au Règlement sur le système de gestion de la sécurité (SGS) ferroviaire, au protocole d'entente sur la sûreté ainsi qu'à d'autres règles, règlements et pratiques exemplaires. Notre haut dirigeant responsable, soit le chef, Transport et sécurité, fait rapport de notre rendement à cet égard au président et chef de la direction et au conseil d'administration de VIA Rail.

En 2017, nous avons constamment amélioré le SGS en concentrant nos efforts sur la formation du personnel dans l'identification, l'évaluation et l'atténuation des risques. Nous avons aussi adopté une approche préventive davantage axée sur le risque pour mieux nous conformer au Règlement sur le SGS.

Par exemple, nous avons pu sélectionner certains passages à niveau dans des zones à risques élevés et surveiller la conformité de la vitesse, afin de créer un processus beaucoup plus efficient et efficace. L'année s'est terminée sur des résultats encourageants. En 2017, le ratio d'incidents ferroviaires s'est établi à 0,6.

En plus de la sécurité ferroviaire, nous apportons d'importantes améliorations à nos systèmes de sécurité dans les principales gares du réseau. Nous avons maintenu nos technologies à l'avant-garde par des mises à niveau, augmenté le nombre d'agents de sécurité dans les gares et ajouté une unité canine pour des tâches spéciales liées à la sécurité.

Nos programmes sur la sécurité font partie intégrante de notre responsabilité, telle qu'énoncée dans la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, à pourvoir à la sécurité et à la sûreté du public et de notre personnel dans le cadre de l'exploitation ferroviaire et à la protection des biens et de l'environnement, et à en faire la promotion.



## SÉCURITÉ RENFORCÉE

L'année dernière, nous avons poursuivi l'amélioration de la sécurité dans certaines grandes gares. À Ottawa, par exemple, nous avons intégré de nouvelles technologies, notamment sur le plan de la surveillance vidéo et de la gestion des accès. Nous avons aussi renforcé notre présence policière en augmentant les effectifs de sécurité et le nombre de chiens renifleurs en patrouille dans les trains, sur les quais et dans les gares, tout en collaborant avec d'autres partenaires pour assurer le maintien de l'ordre sur notre réseau et la sécurité de nos employés et de notre clientèle.



## ACTIVITÉS SUR LA SÉCURITÉ POUR LES ENFANTS À WINDSOR

En mai 2017, plus de 2 350 élèves provenant de trois conseils scolaires des environs sont montés dans nos trains pour aller visiter le centre WFCU à Windsor et participer aux activités entourant la Coupe Memorial MasterCard 2017. À bord, les enfants de 5° et 6° année ont suivi un cours sur la sécurité dispensé dans le cadre de notre programme et de notre exposition éducative sur la sécurité ferroviaire.

À GAUCHE: Élèves montant à bord du train à la gare de Windsor, dans le cadre du programme et de l'exposition éducative de VIA Rail sur la sécurité ferroviaire.

« Dans le cadre de notre engagement envers la sécurité du public, nous sommes fiers d'avoir participé à la Semaine sur la sécurité ferroviaire, en partenariat avec Opération Gareautrain. À nos yeux, rien n'est plus important que la sécurité de notre personnel, de nos passagers et des collectivités que nous desservons. »

#### **DENIS VALLIERES**

Directeur principal, Exploitation réseau

## PRIORITÉ: INFORMER LE PUBLIC

Au fil des ans, l'éducation des Canadiens à la sécurité à proximité des installations ferroviaires et des trains est devenue prioritaire. Nous avons observé que le plus grand nombre des accidents mettant en cause des trains surviennent lorsque des gens circulent sans autorisation sur les installations ferroviaires ou prennent des risques inutiles au moment de traverser les voies. En collaborant avec les organismes communautaires, les associations de l'industrie et les propriétaires d'infrastructures, nous contribuons à instaurer une culture de la sécurité au sein de la population par une sensibilisation et une formation accrue sur le sujet.

En 2017, dans le cadre de notre engagement envers la sécurité du public, nous nous sommes encore une fois associés à l'Opération Gareautrain à l'occasion de la Semaine de la sécurité ferroviaire. La semaine visait à sensibiliser le public à l'importance d'agir avec une extrême prudence aux abords des voies ferrées, grâce à la nouvelle campagne « Regarder, Écouter, Vivre » d'Opération Gareautrain.

La semaine incluait aussi une conférence de presse en compagnie de l'honorable Marc Garneau, ministre fédéral des Transports, et de Mme Françoise Bertrand, la nouvelle présidente de notre conseil d'administration. À cette occasion, le gouvernement a annoncé son soutien financier à Opération Gareautrain et nous avons renouvelé notre partenariat pour appuyer cette importante cause.



Sensibilisation du public au cours de la Semaine de la sécurité ferroviaire en partenariat avec la campagne « Regarder, Écouter, Vivre » de l'Opération Gareautrain.

Nos employés ont animé des kiosques d'information dans plusieurs gares, dont Halifax, Toronto et Jasper.

Les passagers ont pu vivre l'expérience d'échapper de justesse à une collision avec un train, et ce, en toute sécurité par l'entremise du visionnement d'une vidéo de réalité virtuelle sur leur téléphone. Épaulés par des employés de Transports Canada et de représentants régionaux, nos employés ont invité le public à faire preuve de prudence à proximité des voies ferrées.

En marge de la Semaine sur la sécurité ferroviaire, nous avons aussi accueilli à Montréal des membres de l'Union internationale des chemins de fer (UIC), dans le cadre de leur Journée internationale de sensibilisation aux passages à niveau.

## **NOUVEAUTÉS EN TECHNOLOGIES ET INFRASTRUCTURES**



#### PRIX D'EXCELLENCE EN SÉCURITÉ POUR **NOS NOUVELLES TABLETTES**

L'Association des chemins de fers du Canada nous a décerné le Prix d'excellence en sécurité pour les nouvelles tablettes électroniques utilisées par les mécaniciens de locomotive. Les appareils éliminent les risques de blessures dues au poids des divers manuels, permettent une mise à jour instantanée des manuels et facilitent les communications avec les mécaniciens de locomotive.

tablettes électroniques utilisées par les mécaniciens de locomotive en 2017

Chaque année, nous investissons massivement dans les programmes de technologie et d'infrastructure pour fournir des services de transport ferroviaire sécuritaires et efficaces. Nous nous servons aussi du système d'information sur l'état des trains plus (TSI+) pour surveiller la vitesse des trains et fournir à nos mécaniciens de locomotive (ML) une rétroaction immédiate sur les pratiques de conduite sécuritaires.

Notre tablette électronique permet de communiquer en direct avec les ML et de consulter les règlements en matière de sécurité. Elle élimine aussi les blessures causées par la manipulation de documents de référence lourds à bord des trains. En 2017, nous avons reçu le Prix d'excellence en sécurité de la part de l'Association canadienne des chemins de fer pour notre tablette.

En outre, notre programme de maintenance conditionnelle du matériel roulant et de l'infrastructure contribue à prévenir les défaillances potentielles, par des inspections plus fréquentes et l'anticipation des problèmes.

Aujourd'hui, la maintenance conditionnelle est appliquée à plusieurs systèmes, comme le chauffage et la climatisation, les réfrigérateurs, les locomotives diesel, les portes automatiques des voitures et les freins pneumatiques.

Sur le plan des infrastructures, nous améliorons constamment la sécurité du réseau en éliminant les joints de rail et en assurant le bon état des rails sur les 3 % de voies que nous détenons parmi les 12 500 km de voies ferrées empruntées par VIA Rail. Nous avons entamé la phase de conception d'un important projet d'installation de voies d'évitement doubles qui augmenteront la sécurité, la fluidité et la fiabilité du réseau et réduiront la congestion.

Nous collaborons avec le Conseil national de recherches Canada pour évaluer la qualité de nos infrastructures, notamment le travail des rails dans les cas de variation extrême des températures. Nous continuerons aussi à améliorer nos dispositifs et notre signalisation aux passages à niveau pour réduire le nombre d'incidents survenant au moment de la traversée ou en cas d'intrusion.



## SURVEILLER L'ÉTAT DES VOIES À L'AIDE DE TECHNOLOGIES D'AVANT-GARDE

Nos technologies à la fine pointe nous aident à contrôler l'état des infrastructures et, par conséquent, à offrir des services plus sûrs et plus fluides. En plus d'effectuer régulièrement des tests de la géométrie des voies et des tests à ultrasons, nous utilisons des technologies prédictives, comme le géoradar pour sonder le ballast, afin d'éviter les risques d'incidents. Nous avons aussi muni certains passages à niveau de dispositifs d'avertissement à capteurs qui nous permettent d'intervenir rapidement, de réduire les interruptions de service et d'assurer la sécurité de nos activités.

À GAUCHE: Géoradar permettant d'évaluer l'état du ballast.

### **GROS PLAN**

## **TECHNOLOGIES ET** MAINTENANCE PRÉDICTIVE POUR **ASSURER SÉCURITÉ ET FIABILITÉ**



En plus de l'usage optimal du système Wi-Tronix actuel qui favorise une conduite des trains sécuritaire, nous adoptons progressivement un programme de maintenance conditionnelle permettant d'anticiper les réparations sur le matériel roulant et, ainsi, de prévenir les défaillances, pour assurer la sécurité et la fiabilité de nos services.

Au cours de la dernière année, nous avons travaillé de concert avec nos employés pour mieux utiliser les données Wi-Tronix et aider les mécaniciens de locomotive à améliorer leur conduite des trains. Nous avons aussi établi un nouveau calendrier d'inspection et de maintenance pour détecter tout changement dans le rendement des composants et prévoir leur durée de vie utile de fonctionnement.

Système d'information sur l'état des trains plus (TSI+): La technologie TSI de mesure et de communication de données nous livre des informations en temps réel sur le rendement de la locomotive et du train. Les gestionnaires utilisent ces données pour aider les mécaniciens de locomotive à adopter une conduite plus sécuritaire et plus efficace, notamment en ce qui a trait à la consommation de carburant et à la vitesse.

Contrôle du compteur de vitesse : Les compteurs de vitesse sont désormais contrôlés à distance et plus fréquemment pour déceler une détérioration et éviter ainsi une défaillance. Nous sommes alors en mesure de prévenir les erreurs et réduire les distractions indésirables chez les mécaniciens

**Inspection vidéothermique :** Dans le cadre de la maintenance conditionnelle, nous avons augmenté les inspections des trains – mais en avons réduit la durée – grâce aux caméras thermiques. Cela se traduit par plus de fiabilité et de confort pour la clientèle, moins de temps consacré aux réparations et moins de ressources accaparées par les inspections.

À DROITE : 1/ Contrôle des données en temps réel grâce à la technologie TSI+. 2/ Variations de la vitesse maintenant contrôlées à distance, pour une plus grande sécurité. 3/ Inspection vidéothermique d'un train







# RÉDUIRE **NOTRE IMPACT** ENVIRONNEMENTAL

## FAÇONNER L'ÉCONOMIE SOBRE EN CARBONE DU CANADA



ROBERT ST-JEAN Chef, Gestion des actifs

Le transport ferroviaire présente certes des avantages environnementaux, mais nous sommes conscients de l'important devoir que nous avons de réduire les répercussions de nos activités et de garantir la résilience de nos bâtiments et de notre infrastructure face aux changements climatiques.

Notre priorité consiste à réduire l'empreinte carbone de nos activités, à utiliser efficacement les ressources, à minimiser les déchets et à promouvoir les avantages environnementaux du transport ferroviaire en encourageant les voyageurs à prendre le train plutôt que leur voiture.

Notre système de gestion environnementale (SGE) homologué ISO 14001 garantit que nous respectons la réglementation, que nous prévenons la pollution et que nous améliorons sans cesse nos processus. En 2017, trois de nos centres de maintenance ont d'ailleurs obtenu le renouvellement de l'homologation ISO 14001 de leur SGE.

Nous avons adopté une politique sur le bâtiment vert, qui inclut notre engagement à obtenir la certification LEED pour certains bâtiments. De plus, dans le cadre de notre stratégie sur la résilience climatique, nous avons conclu une entente avec le Conseil national de recherches du Canada pour évaluer la vulnérabilité de notre infrastructure aux phénomènes météorologiques extrêmes.

Les investissements considérables que nous avons faits dans les immobilisations et l'amélioration de la conduite des trains ont été les facteurs les plus importants dans la réduction de nos émissions de carbone.

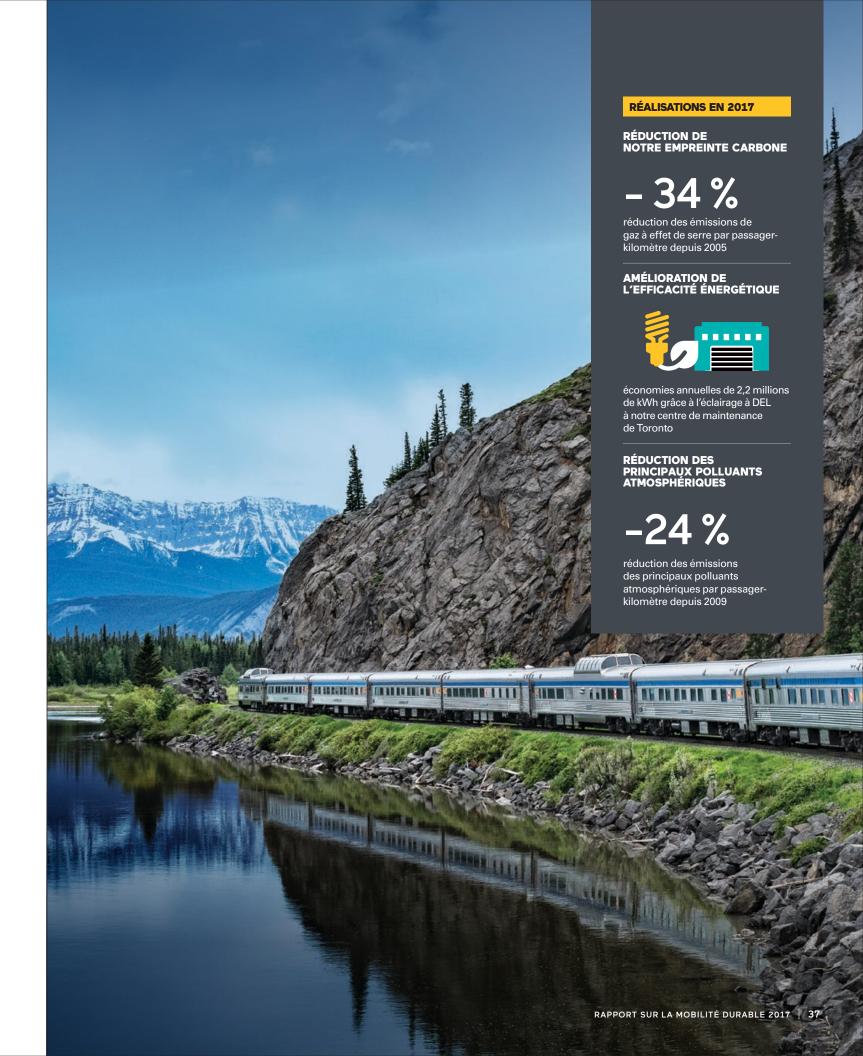
L'Association des chemins de fer du Canada nous a décerné un Prix de l'excellence en environnement pour nos mesures d'économie de carburant. Grâce à ces accomplissements, nous sommes en bonne voie d'atteindre les objectifs de limitation des émissions de GES fixés par le Canada et l'Union internationale des chemins de fer.

En faire plus avec moins : voilà un élément important de notre engagement à l'égard de l'économie circulaire. Notre programme de maintenance conditionnelle nous permet d'optimiser l'utilisation du matériel le plus longtemps possible, ce qui contribue à réduire les déchets et les coûts. Dans le cadre de notre stratégie de minimisation des déchets, nous collaborerons avec nos nouveaux fournisseurs pour faciliter l'atteinte de nos objectifs.

## CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ ÇA COMPTE



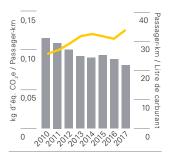




# AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LA RÉSILIENCE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

## AMÉLIORATION ANNÉE APRÈS ANNÉE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES

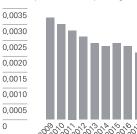
#### INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES PAR RAPPORT À L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE



Intensité des émissions de GES Passager-km / Litre de carburant

#### INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DES PRINCIPAUX CONTAMINANTS **ATMOSPHÉRIQUES**

tonnes par kilomètre-passager



Nous nous sommes engagés à réduire nos émissions de carbone de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2005; ces objectifs ambitieux s'alignent sur les cibles du gouvernement du Canada et de l'Union internationale des chemins de fer. Pour les atteindre, nous avons défini trois priorités stratégiques.

## Améliorer l'efficacité énergétique et

l'efficacité carbone : Comme 80 % de nos émissions sont attribuables aux activités ferroviaires, nous cherchons à optimiser l'utilisation des voitures et à mieux former les mécaniciens de locomotive sur les comportements favorisant l'efficacité éneraétique.

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé de grands progrès dans l'intégration de mesures d'économie de carburant et dans l'optimisation de la conduite des trains. En 2017, nous avons amélioré notre efficacité carbone de 34 % et notre efficacité énergétique de 30 % par rapport aux niveaux de 2005. De plus, nous avions réduit de 24 % l'intensité de nos émissions des principaux contaminants atmosphériques depuis 2009.

Nous améliorons l'efficacité énergétique de nos bâtiments grâce à la modernisation des installations d'éclairage et des systèmes de climatisation et de chaudières, et à

des travaux de rénovation de l'enveloppe des bâtiments.

**Énergie renouvelable :** Nous continuons d'explorer les possibilités que présente l'électricité verte pour nos activités ferroviaires et l'exploitation de nos bâtiments. En 2017, nous avons achevé la vérification énergétique de trois centres de maintenance, exercice qui a fait ressortir des opportunités d'utiliser des sources d'énergie plus écologique. En outre, avec nos partenaires ferroviaires, nous explorons des carburants renouvelables et l'utilisation de locomotives hybrides électriques/diesel dans le cadre de notre projet de renouvellement de la flotte.

## Résilience aux changements climatiques :

De concert avec l'Association des chemins de fer du Canada, nous poursuivons la collaboration avec nos pairs de l'industrie afin de mieux comprendre l'incidence des phénomènes météorologiques extrêmes sur les chemins de fer. En 2017, nous avons conclu une entente avec le Conseil national de recherches du Canada pour déterminer et évaluer la vulnérabilité de notre infrastructure aux phénomènes météorologiques extrêmes, y compris les changements de température et l'impact des cycles de gel-dégel

## RENDEMENT ÉNERGÉTIQUE AMÉLIORÉ AU CENTRE **DE MAINTENANCE DE TORONTO**

L'an dernier, nous avons grandement modernisé le centre de maintenance de Toronto: nous avons remplacé l'éclairage existant par des installations à DEL, tant à l'intérieur que dans la cour extérieure. Le projet nous a permis de réduire notre consommation énergétique et nos émissions de carbone et ainsi d'économiser environ 2,2 millions de kWh par année, soit des économies annuelles de 250 000 \$ en dépenses d'exploitation. L'amélioration de la qualité de l'éclairage a également contribué à accroître la sécurité de nos employés.

À GAUCHE: Nouvel éclairage à DEL au centre de maintenance de Toronto.

### **GROS PLAN**

## **RÉDUIRE LA CONSOMMATION DE CARBURANT** EN MODIFIANT LA CONDUITE DES TRAINS



Nos technologies Wi-Tronix nous ont grandement aidés à augmenter notre efficacité énergétique et à réduire notre impact environnemental. Les fiches personnalisées de gestion énergétique produites par notre système de télémétrie Wi-Tronix donnent à nos mécaniciens de locomotive une meilleure idée de leur rendement par rapport à l'efficacité énergétique et des améliorations qu'ils peuvent apporter.

« Les mesures de réduction de la consommation de carburant de nos trains contribuent à réduire notre empreinte carbone. Former nos mécaniciens de locomotive dans des contextes de simulation et les responsabiliser à l'aide des fiches personnalisées de gestion énergétique favorisent l'efficacité énergétique. »

## **JONATHAN COOKE** Instructeur, Formation et

développement

Tout au long de la dernière année, nous avons continué d'améliorer la formation et l'encadrement de nos mécaniciens de locomotive (ML) en ce qui a trait aux nouvelles façons d'économiser le carburant.

Mesure de la performance : Notre nouveau système de télémétrie Wi-Tronix nous permet de compiler des données et de suivre les progrès grâce aux fiches de gestion énergétique des ML. Dans le cadre d'une formation sur le terrain, nous expliquons à nos ML comment ils peuvent réduire le temps de marche au ralenti des trains et ainsi améliorer l'efficacité énergétique.

Formation sur simulateur : Pour faciliter l'atteinte de nos objectifs en matière d'efficacité énergétique, l'an dernier nous avons amélioré notre programme de formation sur simulateur des apprentis ML. L'ajout d'une fonction au simulateur nous permet de former les apprentis à de meilleures méthodes de conduite pour réduire la consommation

Utilisation des trains : Nous avons considérablement accru la capacité à bord des trains les plus achalandés sur notre réseau. En prévoyant une meilleure utilisation des trains, nous avons augmenté le nombre de sièges-milles offerts de 5,3 % par rapport à 2016.

-30%

réduction de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2005

## Prix d'excellence en environnement

Nous avons reçu le Prix d'excellence en environnement de l'Association des chemins de fer du Canada pour notre stratégie d'efficacité énergétique



## CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

« En intégrant les principes de l'économie circulaire à nos processus d'approvisionnement, nous pouvons réduire non seulement notre empreinte carbone, mais aussi nos coûts, et nous accroissons nos gains opérationnels. Avec nos fournisseurs ferroviaires, nous allons examiner des façons d'améliorer notre éco-efficacité. »

TRACY POWER
Directrice, Approvisionnement

#### AMÉLIORER NOS PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

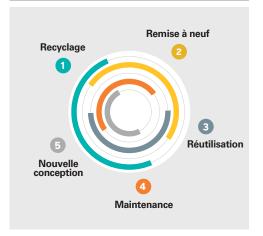
La participation à l'économie circulaire est un élément important de notre plan pour atteindre notre cible de détourner 10 % des déchets des dépotoirs d'ici 2020, et notre objectif à long terme qui consiste à intégrer le concept « zéro déchet » à nos activités.

En tant qu'entreprise de transport ferroviaire, nous pouvons contribuer à l'économie circulaire de différentes façons : réduire les matériaux à la source, demander des produits d'écoconception à nos fournisseurs, prolonger le cycle de vie du matériel grâce à la réutilisation, la réparation et la remise à neuf, et travailler avec nos partenaires pour récupérer et recycler le matériel à la fin de sa vie utile.

En 2017, nous avons entrepris l'intégration des principes de l'économie circulaire à nos processus d'approvisionnement, y compris la détermination de nos exigences techniques, les critères de sélection et le libellé des contrats.

À la fin de 2017, nous avons négocié avec succès des contrats novateurs de gestion des déchets avec quatre nouveaux fournisseurs au Canada, qui comportaient des mesures

#### **ÉCONOMIE CIRCULAIRE**



Veiller à ce que la valeur économique des produits, du matériel et des ressources soit maintenue le plus longtemps possible.

incitatives pour nous aider à atteindre nos objectifs de réduction et de détournement des déchets.

Au cours de la prochaine année, nous allons travailler sur notre appel de propositions pour le renouvellement de la flotte dans le corridor Québec – Windsor, où nous comptons encourager les choix d'écoconception.

# 6435 6435 VIII

## EXPLORER LES CHOIX D'ÉCOCONCEPTION POUR LE RENOUVELLEMENT DE LA FLOTTE

Comme notre flotte de trains arrive à la fin de sa durée de vie utile, nous remplacerons les voitures et les locomotives par du matériel plus moderne et plus efficace. Dans le cadre de nos sondages des marchés, nous explorons des caractéristiques plus durables, y compris l'utilisation de locomotives hybrides, de carburants de sources renouvelables, de technologies de propulsion à haut rendement énergétique, de locomotives ayant une durée de vie de 30 ans, et de contenants plus appropriés pour les déchets et le recyclage à bord des trains. Nous examinons également la nécessité de soumettre les voitures à des essais pour nous assurer qu'elles sont adaptées aux phénomènes météorologiques extrêmes.



## PROLONGER LA DURÉE DE VIE DES LUBRIFIANTS GRÂCE À LA MAINTENANCE CONDITIONNELLE

La maintenance conditionnelle (en fonction de l'état) nous permet d'analyser régulièrement et de manière proactive les paramètres de l'huile à moteur pour déterminer l'état de l'huile et de la locomotive. Le programme a permis de diminuer les intervalles de vidange d'huile (autrefois toutes les 2 000 heures); la nécessité de procéder à une vidange est maintenant établie à la suite d'une analyse de l'huile. Nous pouvons ainsi économiser 900 000 \$ par année en coûts d'immobilisations et d'exploitation puisque nous effectuons moins de révisions de nos génératrices diesel et que nous jetons 47 000 litres de moins d'huile à moteur comparativement à notre ancien programme de maintenance.

#### DES PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES POUR LA RÉUTILISATION DES UNIFORMES DES EMPLOYÉS

Chaque année, des organisations reconnues au pays récupèrent nos vieux uniformes pour leur donner une deuxième vie.

Bon nombre de ces organisations – dont Renaissance, Goodwill Industries Dartmouth, Goodwill London et Waterloo, ainsi que TransContinental Textiles – ont une mission sociale et environnementale. Elles emploient des personnes qui n'ont pas eu la vie facile et leur donnent l'occasion de réintégrer le marché du travail.

## OPTIMISER L'UTILISATION DU MATÉRIEL ET RECYCLER DAVANTAGE

Notre stratégie de prévention des déchets consiste notamment à procéder à l'analyse systématique de nos opérations pour maximiser l'utilisation du matériel.

Afin d'optimiser nos équipements, composants et fournitures ferroviaires et d'en prolonger la durée de vie, nous procédons maintenant à une maintenance conditionnelle. Avec notre ancien programme de maintenance planifiée, nous nous trouvions à jeter le produit alors qu'il n'avait peut-être pas atteint la fin de sa vie utile. L'adoption d'une méthode plus proactive nous permet de prévoir et de corriger les déficiences avant qu'elles ne deviennent problématiques, de réduire les déchets inutiles, de prolonger le cycle de vie des produits et de réduire considérablement nos coûts.

En 2017, nos activités de maintenance conditionnelle ont inclus des essais par ultrason, une analyse de l'huile à moteur et de l'état des batteries, des caméras thermiques et d'autres composants électriques.

Lorsque l'équipement atteint naturellement la fin de sa vie utile, nous l'envoyons à des organismes partenaires pour qu'il soit réutilisé, remis à neuf et recyclé. Par exemple,



Nos contenants bien visibles pour les déchets et le recyclage à la gare d'Ottawa permettent d'éviter l'enfouissement de déchets.

en 2017, nous avons maintenu notre partenariat avec Green Standards, organisme spécialisé en gestion de la revente, du recyclage et des dons de mobilier et de fournitures d'entreprise.

Nous nous sommes également associés à des organisations reconnues pour trouver de nouvelles utilisations à nos uniformes usagés. En détournant des sites d'enfouissement des millions de tonnes de biens réutilisables chaque année, ces organisations contribuent grandement à la protection de l'environnement de même qu'à l'intégration et au maintien de leurs employés dans l'économie locale.

## **PROMOUVOIR LES AVANTAGES ENVIRONNEMENTAUX DES SERVICES FERROVIAIRES VOYAGEURS**

**PROPOSER UN** MOYEN DE TRANSPORT MOINS POLLUANT ET **PLUS DURABLE** 

261 357

tonnes d'émissions de carbone CO<sub>2</sub> eq évitées par les trains VIA Rail en 2017 par rapport aux déplacements en voiture

4 x

moins d'énergie consommée en moyenne par les trains par rapport au transport routier<sup>2)</sup>

Le train est un des moyens de transport intervilles les plus écologiques, et nous croyons qu'il joue un rôle crucial dans les stratégies vertes pour le Canada. Il constitue une solution moins polluante, plus accessible et plus abordable que l'automobile et facilite le virage que nous devons prendre pour réduire l'incidence de l'industrie du transport sur la détérioration de la qualité de l'air, le smog, la congestion routière et les changements climatiques.

## Réduit les émissions de gaz à effet de serre :

Au Canada, 23 % des émissions de GES sont attribuables au secteur des transports, dont 51 % au transport routier et à peine 0,07 % au transport ferroviaire de passagers de VIA Rail. Comparativement à l'automobile, le transport ferroviaire de passagers produit 66 % moins d'émissions de GES par passager-kilomètre<sup>1)</sup>.

Réduit les émissions de polluants toxiques et le smog : Le transport ferroviaire produit beaucoup moins d'émissions des principaux polluants atmosphériques que le transport routier. Bon nombre de ces polluants toxiques – monoxyde de carbone, composés organiques volatiles, oxydes nitreux,



Notre président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano, au Forum international des mobilités durables à Paris, où il a parlé du rôle du transport ferroviaire de passagers dans la limitation des changements climatiques au Canada.

dioxydes de soufre et particules – contribuent grandement à la détérioration de la qualité de l'air et au smog dans nos villes.

## Efficacité énergétique accrue, moins

polluant: Comparativement à l'automobile, le transport ferroviaire de passagers utilise en moyenne 4 fois moins d'énergie<sup>2)</sup>. En outre, les percées technologiques dans le secteur ferroviaire améliorent grandement l'efficacité énergétique et offrent plus d'options de sources d'énergie renouvelable.

- 1) D'après les conclusions de l'étude Comparison of Passenger Rail Energy Consumption with Competing Modes (2015).
- 2) D'après les conclusions du rapport Les transports au Canada 2016 Addendum 2016, qui compare la consommation d'énergie du transport routier et du transport urbain avec celle du transport ferroviaire.



## **CAMPAGNE PUBLICITAIRE** « POURQUOI TU NE PRENDS PAS LE TRAIN? »

Pour encourager les Canadiens à changer leurs habitudes et à prendre le train plutôt que leur voiture, nous avons lancé la campagne de marketing « Pourquoi tu ne prends pas le train? ». En août 2017, nous avons diffusé divers messages publicitaires sur des panneaux-réclame le long de routes à Montréal, Toronto et Ottawa, montrant que le train est la voie sensée pour voyager. Les messages apparaissaient en périodes de forte congestion et de circulation lourde.



# **ÊTRE UN EMPLOYEUR** ATTRAYANT

## RESPONSABILISER LA MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN



LINDA BERGERON Chef, Ressources humaines

Nos 2 899 employés sont la base de notre réussite. Grâce à leur dévouement envers la clientèle, leur motivation et leur talent, nous avons la résilience et la flexibilité nécessaires pour faire face au changement.

Alors que nous amorçons la prochaine étape de la transformation de notre entreprise, nous pouvons compter sur nos valeurs bien ancrées, notre culture axée sur le rendement et l'attention que nous portons au perfectionnement de notre main-d'œuvre. Ce sont ces caractéristiques qui nous permettront de réaliser nos ambitions jusqu'en 2025, c'est-à-dire être une entreprise personnalisée, connectée, collaborative et responsable.

Guidés par nos valeurs fondamentales innovation, savoir-faire, confiance, agilité, responsabilité et intégrité – nous avons entrepris cette année une transformation graduelle de notre stratégie de ressources humaines.

Nous avons concentré nos efforts à faire en sorte que les dirigeants démontrent de bonnes capacités de gestion et à améliorer l'environnement de travail pour que tous les employés se sentent soutenus et responsabilisés.

En 2017, nous avons offert plus de 129 000 heures de formation à nos employés et le premier groupe de futurs dirigeants a terminé le programme de deux ans de l'École de leadership de VIA Rail

Outre le fait que nous avons amélioré la diversité hommes-femmes et que nous encourageons un plus grand nombre

d'anciens combattants à joindre nos rangs, nous avons entrepris le processus de certification PAR (relations progressistes avec les Autochtones) afin d'améliorer notre façon d'intégrer les communautés autochtones à tous les aspects de nos activités.

Le dévouement et la mobilisation de nos employés envers notre entreprise ont été notables. Cette année, seize employés exceptionnels de toutes les régions du pays ont recu un prix Distinction. La candidature de 215 employés a été proposée par leurs pairs, une augmentation de 162 % par rapport à 2016. De plus, nous avons enregistré un taux de participation de 78 % à notre sondage sur la mobilisation des employés.

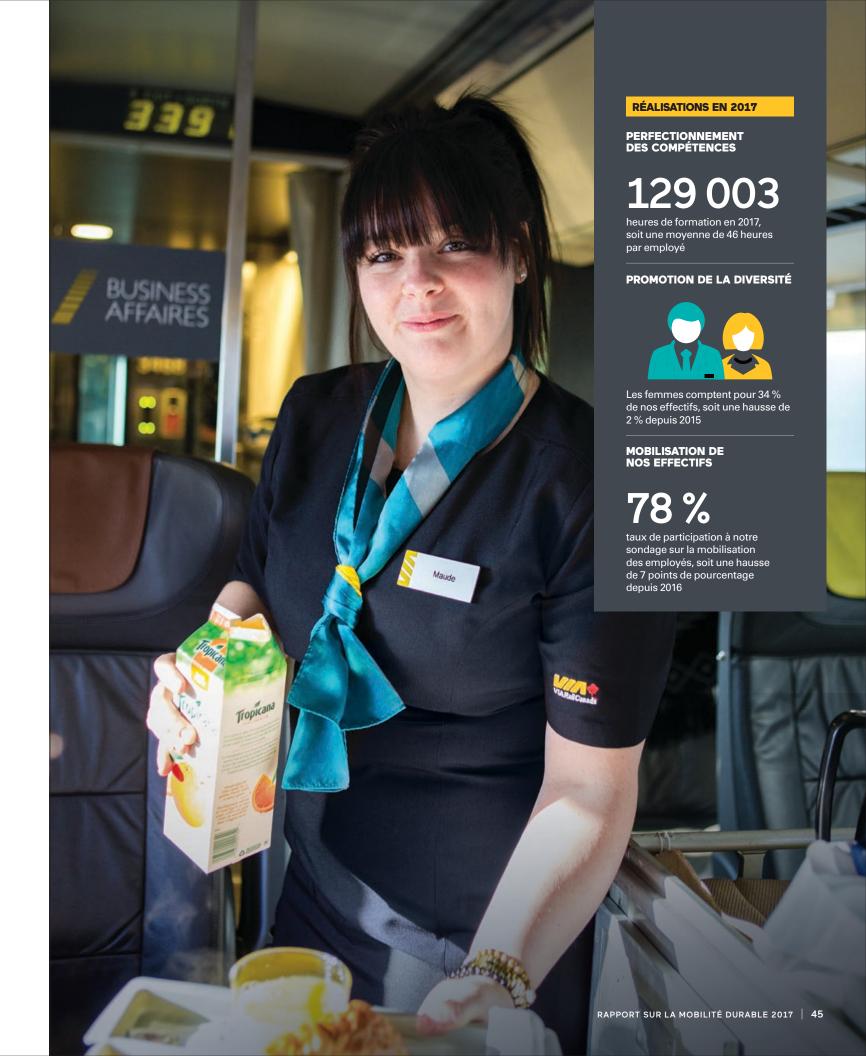
Ce sont tous des signes qui montrent que nous sommes sur la bonne voie comme employeur attrayant.

#### **CRÉER UN IMPACT POSITIF OÙ CA COMPTE**









## DÉVELOPPER LES TALENTS POUR FAÇONNER NOTRE AVENIR

ENRICHIR LES CONNAISSANCES GRÂCE AUX PROGRAMMES DE FORMATION

#### NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR EMPLOYÉ



## 46 heures

de formation par employé pour que notre main-d'oeuvre développe ses compétences et ses capacités et puisse réussir. Cela représente une augmentation de 48 % depuis 2014. La constitution des effectifs de demain repose sur l'embauche et le perfectionnement des meilleurs talents.

L'an dernier, nous avons poursuivi la solidification de nos liens avec les agences de recrutement pour nous assurer un accès aux candidats les plus talentueux. Nous avons également mis à profit nos meilleurs ambassadeurs – nos employés – en leur présentant un nouveau programme de recommandation par les employés pour pourvoir des postes spécialisés. À la fin de 2017, nous avions embauché et intégré 545 personnes talentueuses.

Nous avons une démarche structurée en matière de formation et de perfectionnement, qui permet à nos employés de toujours s'épanouir et de perfectionner leurs compétences techniques et en gestion.

Notre formation en gestion vise à préparer les dirigeants de demain en leur donnant la capacité de créer un environnement où les gens se sentent soutenus, valorisés et habilités à réussir. En 2017, 74 participants ont terminé le programme de deux ans de l'École de leadership de VIA Rail.

Nous avons également continué d'offrir une formation spécialisée dans les domaines du service à la clientèle, de la maintenance du matériel et de la mécanique de locomotive. Dans la mesure du possible, nous planifions la relève en tirant parti des connaissances de nos employés chevronnés et en veillant à ce qu'ils transmettent leur savoir-faire.

En 2017, nous avons restructuré notre programme de formation en mécanique et maintenance et confié l'enseignement à nos employés les plus expérimentés. Nous avons également demandé à nos talentueux employés de l'Expérience client de former le personnel à bord des trains, les employés des gares et ceux des Centres client VIA.

Nos programmes d'apprentis ont été couronnés de succès. En 2017, nous avons remis 11 prix d'apprentissage pour l'excellent travail accompli durant le programme d'une durée de quatre ans. Bon nombre des participants occupent maintenant un poste de technicien de voiture, de mécanicien diesel, de mécanicien en réfrigération, d'électricien ou de technicien de voiture et de locomotive diesel.

## FORMER LA RELÈVE GRÂCE À NOTRE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE

Notre programme d'apprentissage en mécanique et en maintenance permet de développer les compétences nécessaires à divers métiers. Il comprend une formation de la relève sous forme de compagnonnage assuré par nos employés chevronnés. Ce programme est bien établi à notre centre de maintenance de Montréal et a récemment été lancé à Toronto et Vancouver.

À GAUCHE: Récents diplômés du Programme d'apprentis

### **POINT DE VUE**

## FORMER LES DIRIGEANTS DE DEMAIN





« Afin de concrétiser nos ambitions pour 2025, nous assurons un lien entre les activités quotidiennes de nos employés et nos objectifs stratégiques. L'École du leadership est un élément important qui nous aide à développer les capacités dont nous avons besoin pour y arriver. »

FRANCE TOULOUSE
Directrice, Centre d'expertises

Durant la transformation de nos activités pour concrétiser nos ambitions pour 2025, notre École de leadership accélère le perfectionnement de nos futurs dirigeants conformément à notre vision et à notre raison d'être.

L'an dernier, notre premier groupe de participants au programme de l'École de leadership créé en 2016 a gradué.

Le programme a permis à nos futurs dirigeants de mieux comprendre nos activités et de développer de nouveaux réflexes de gestion, et leur a fourni des outils pour les aider à réellement mobiliser et habiliter leurs employés.

Nous avons également étoffé les modules de formation pour y inclure nos orientations stratégiques pour 2025 – être une organisation personnalisée, connectée, collaborative et responsable – établies lors de séances de planification auxquelles ont participé plus de 70 hauts dirigeants, directeurs et gestionnaires.

Les participants au programme de l'École de leadership ont enrichi leurs connaissances sur les objectifs communs que nous visons dans notre démarche pour devenir une organisation hautement performante, agile et axée sur la clientèle.

À l'issue du programme, nous avons reçu de bons commentaires des participants et le taux global de mobilisation des gestionnaires a augmenté de 17 % depuis 2015.

#### L'ÉCOLE DE LEADERSHIP DE VIA RAIL EN CHIFFRES

74

participants, dont des directeurs, des cadres supérieurs, des gestionnaires et des superviseurs 8 910

heures de formation réparties en 82 séances 4,5/5



À DROITE: Les gestionnaires de VIA Rail a participé à une séance de planification stratégique qui a mené à la création de nos ambitions 2025.

## FAVORISER LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

NOUS VISONS L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA DIVERSITÉ HOMMES-FEMMES

#### **DIVERSITÉ HOMMES-FEMMES**

Hommes Femmes 66,2 % 33,8 %



Nous avons pour objectif de promouvoir activement la diversité hommes-femmes. En 2017, nous avons engagé et mené des conversations sur cette question à l'échelle canadienne et nous allons nous fixer de nouveaux objectifs en vue de nous améliorer sans cesse.

### ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES ET SENSIBILISATION

Nous sommes résolus à recruter et à perfectionner une main-d'œuvre diversifiée qui reflète les attitudes et les besoins des collectivités que nous desservons. Une main-d'œuvre diversifiée et inclusive est essentielle à la concrétisation de nos ambitions pour 2025. Nous voulons soutenir activement la diversité et donner à nos employés la possibilité de s'encourager mutuellement à se dépasser et à innover.

À l'appui de nos efforts, nous avons finalisé notre Plan d'action en diversité l'an dernier, et la haute direction a fixé des cibles annuelles en matière de diversité conformes à nos engagements à cet égard. Nos comités régionaux sur la diversité et l'inclusion, qui sont dirigés par des employés, contribuent grandement à la promotion de comportements qui correspondent à nos valeurs et à l'élimination de préjugés involontaires.

Notre engagement envers la diversité hommes-femmes est un volet important de notre Plan d'action en diversité. Aujourd'hui, les femmes représentent 40 % de la haute direction, 31 % des gestionnaires et 34% des postes de non-gestionnaires.



Sonia Corriveau, chef, Transformation des affaires à VIA Rail, a participé à un groupe d'experts avec Harjit Singh Sajjan, ministre de la Défense nationale, sur le rôle que peuvent jouer les femmes pour apporter des changements dans des secteurs à dominance masculine.

Pour augmenter le nombre de femmes aux postes de gestion, nous avons entrepris des initiatives en vue d'apporter des changements significatifs.

Outre leur contribution à la promotion de l'inclusion et de l'égalité au sein de notre organisation, les membres de la haute direction jouent un rôle de premier plan dans le débat sur l'égalité entre les sexes et le leadership des femmes dans la société canadienne.



## STIMULER LES ÉCHANGES POUR PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES FEMMES

En 2017, Linda Bergeron, notre chef, Ressources humaines, a animé une série d'ateliers avec des femmes gestionnaires à Montréal, Halifax et Toronto. Ces ateliers ont permis d'échanger sur les défis associés aux postes de gestion pour les femmes et sur les meilleures façons d'attirer plus de femmes à ces postes.

À GAUCHE: Des gestionnaires participent à une rencontre avec notre chef des ressources humaines à Montréal.



## UN PARTENARIAT POUR UNE MEILLEURE REPRÉSENTATION DES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

RELATIONS Progressive

ENGAGEMENT DURABLE

Conseil Canadien pour le Commerce Autochtone



Nous nous engageons à améliorer nos relations avec les communautés autochtones du Canada. En 2017, nous avons entrepris le processus de certification du programme Relations progressistes avec les Autochtones du CCCA. Il ne s'agit pas d'une simple désignation, mais d'un engagement qui exige une étroite collaboration entre

nos différents services. Pour que notre candidature soit prise en compte, nous devons démontrer que nous faisons preuve de leadership, que nous avons des programmes d'équité d'emploi, que nous créons des liens d'affaires avec des entreprises appartenant à des Autochtones et que nous établissons et maintenons de bonnes relations communautaires.

À GAUCHE: Linda Bergeron, chef des Ressources humaines, en compagnie de JP Gladu, président et chef de la direction du CCCA.

« Le CCCA est heureux et honoré d'accueillir VIA Rail parmi ses partenaires d'affaires. Le rôle joué par VIA Rail au plan national pour relier tous les Canadiens est essentiel pour promouvoir nos intérêts commerciaux mutuels. Nous sommes impatients de travailler ensemble au cours des mois et des années à venir. »

## JP GLADU

Président et chef de la direction du Conseil canadien pour le commerce autochtone

## ACCROÎTRE LA REPRÉSENTATION DES ANCIENS COMBATTANTS ET DES AUTOCHTONES

Pour atteindre notre objectif – être un employeur inclusif et accessible – nous nous efforçons de recruter au sein de notre effectif davantage de membres des groupes sous-représentés, à savoir les personnes handicapées, les minorités visibles, les Autochtones et les anciens combattants.

Nous poursuivons notre longue tradition de soutien aux militaires et aux anciens combattants pour faciliter leur retour à la vie civile. Outre le fait qu'ils partagent nos valeurs, les militaires possèdent des compétences et des habiletés qui peuvent être très utiles à notre organisation. En 2017, nous avons déployé plus d'efforts pour encourager davantage d'anciens combattants à joindre nos rangs. Aujourd'hui, 50 militaires travaillent chez VIA Rail, et ce nombre continue de croître.

Nous avons également travaillé avec ce groupe à la mise en œuvre de notre nouvelle politique de congé qui permet à nos employés réservistes de poursuivre leur entraînement militaire ou de participer à des missions temporaires dans le cadre d'opérations militaires au Canada et à l'étranger. En 2017, nous avons eu l'honneur de recevoir deux prix du Conseil de liaison des Forces canadiennes, soit le Prix de



VIA Rail a reçu le Prix de l'employeur offrant le meilleur appui au Canada décerné par les Forces armées canadiennes.

l'employeur offrant le meilleur appui aux Forces armées canadiennes au Canada et le Prix d'excellence pour pratique exemplaire en matière d'appui de l'employeur aux Forces de réserve du Canada.

Nous sommes la toute première société d'État et principal transporteur ferroviaire de voyageurs à recevoir ces prix.

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la croissance inclusive, nous avons conclu, en 2017, une entente avec le Conseil canadien pour le commerce autochtone qui prévoit un resserrement des liens et une représentation accrue des Autochtones dans nos rangs.

## **MOBILISER NOS EMPLOYÉS** ET RECONNAÎTRE LEUR TRAVAIL



#### RECONNAÎTRE LE TRAVAIL EXCEPTIONNEL **D'EMPLOYÉS**

Chaque année, nous remettons les prix Distinction qui soulignent les incrovables réalisations de nos employés.

En 2017, nous avons reçu 215 candidatures soumises par les pairs, ce qui représente une hausse de 162 % par rapport à 2016. De ce nombre, nous avons sélectionné 16 employés remarquables qui ont reçu un prix dans les catégories Service 5 étoiles, Excellence en maintenance. Modèle de réussite et Esprit d'équipe.

Pour demeurer une organisation pertinente dans un contexte commercial en constante évolution, nous prenons les mesures nécessaires pour que nos employés puissent contribuer à notre réussite, et nous reconnaissons et récompensons leurs accomplissements.

Nous discutons régulièrement de questions d'intérêt commun avec nos syndicats dans un esprit de collaboration. Nous travaillons notamment avec UNIFOR, qui représente nos employés dans les gares, les centres de service à la clientèle, les centres de maintenance et les centres administratifs, et avec la Conférence ferroviaire des Teamsters Canada (CFTC), qui représente nos mécaniciens de locomotive.

En 2017, nous avons renouvelé la convention collective d'une durée de cinq ans avec la CFTC, avant même l'échéance de la précédente. Ce fut tout un succès pour nous et une illustration de l'importance que nous accordons à la collaboration avec les syndicats.

Nous encourageons également nos employés à faire preuve de créativité, avec le défi Innovation client des prix Distinction, et les centres d'excellence dans nos installations de maintenance.



Yves Desiardins-Siciliano, président et chef de la direction. et Martin R. Landry, chef des affaires commerciales, en compagnie de Zachary Wells (au centre), préposé principal au service, gagnant du prix Distinction - Service 5 étoiles pour la région du Centre du Canada.

Ces centres d'excellence constituent une tribune où les employés peuvent proposer des améliorations à leurs tâches quotidiennes et régler des problèmes grâce au leadership et au travail d'équipe.

### **GROS PLAN**

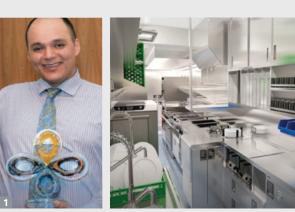
## **HABILITER NOS EMPLOYÉS À DONNER** LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES



En constituant l'effectif de demain, nous nous employons à donner à nos employés les outils qui leur permettent de proposer les idées les plus brillantes pour rendre notre entreprise hautement performante et axée sur la clientèle. Notre défi Innovation client et notre Centre d'excellence encouragent nos employés à trouver des solutions originales pour améliorer nos activités.

Défi Innovation client : Chaque année, nous reconnaissons l'expérience de nos employés et la valeur des idées proposées pour améliorer le service à la clientèle. En 2017, nous avons reconnu Justin Sutherland, chef cuisinier à bord du Canadien, qui a mis en évidence les défis que comportent la préparation et le service de repas à des dizaines de passagers. Son projet de rénovation des cuisines à bord des trains a été retenu. et on s'attend à ce que les nouveaux aménagements augmentent l'efficience et améliorent les conditions de travail, tout en prévenant les blessures qui pourraient survenir à bord de nos trains.

Centre d'excellence : Dans nos centres de maintenance, nos employés cherchent ensemble des solutions originales à des problèmes du quotidien pour améliorer leur environnement de travail. Grâce au Centre d'excellence, nos employés nous ont proposé plus de 500 idées brillantes depuis 2016, et 91 % de ces idées ont été mises en œuvre ou sont en cours de concrétisation.









## BONS RÉSULTATS AU SONDAGE SUR LA MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Le dernier sondage sur la mobilisation des employés montre des tendances positives et nous permet d'évaluer notre performance organisationnelle. Nous avons appris que nos employés sont dévoués et qu'ils sont très fiers de travailler pour VIA Rail. Les résultats du sondage nous ont aidés à élaborer nos plans d'amélioration continue pour 2018.



taux de participation: hausse de 7 points de pourcentage par rapport à 2016



taux de mobilisation; hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2016



augmentation de l'indice de confiance depuis 2015, illustrant la confiance à l'égard des mesures de suivi



n'hésiteraient pas à recommander VIA Rail comme excellent milieu de travail

À DROITE: 1/ Justin Sutherland, lauréat du défi Innovation client pour son projet de rénovation des cuisines à bord des trains. 2/ Des employés proposent des facons d'améliorer leur milieu de travail 3/ Mathieu Brunet électricien a concu un nouveau système de soupapes pour rendre les toilettes à bord des trains plus silencieuses, plus économiques et plus faciles à réparer.

# **MENER** NOS ACTIVITÉS DE FAÇON RESPONSABLE

## **ADHÉRER AUX NORMES LES PLUS STRICTES**



SONIA CORRIVEAU Chef. Transformation des affaires

La bonne gouvernance et la conduite éthique, la transparence dans nos communications et la mobilisation proactive des parties prenantes constituent les principes de base de notre philosophie en matière de gestion responsable.

En tant que société d'État, nous veillons à ce que les mesures appropriées de responsabilisation, de gestion des risques et de contrôle soient en place pour mener à bien la transformation de notre entreprise conformément à notre plan stratégique jusqu'en 2025. Fidèles à notre feuille de route pour l'avenir, nous nous efforcerons d'accroître davantage notre efficacité en misant sur une gestion des risques sans compromis.

La solidité de notre entreprise nous place en bonne position pour saisir les occasions stratégiques qui se présentent afin de transformer VIA Rail en une entreprise de transport durable de premier plan à haut rendement et axée sur les clients. Nos mécanismes clairs de responsabilisation, nos valeurs d'équité et d'intégrité et notre engagement proactif renforcent l'acceptabilité sociale de nos activités.

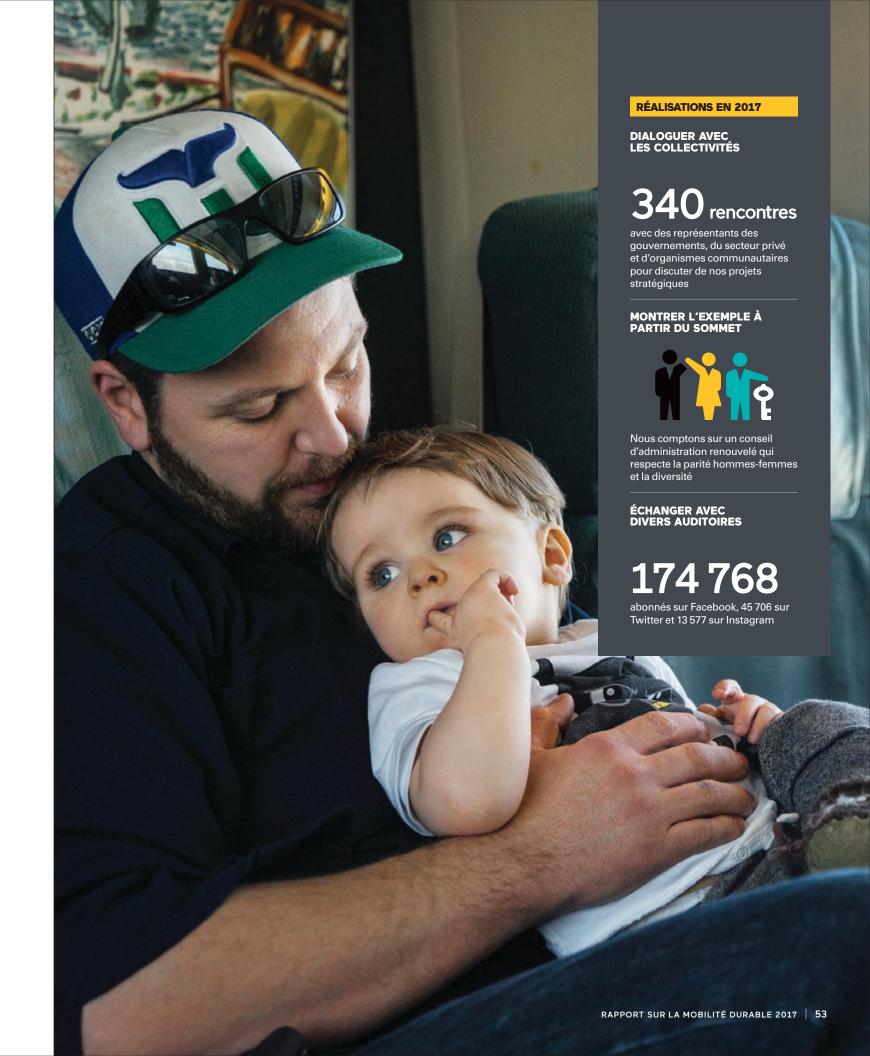
Au chapitre de la gouvernance, en 2017, plusieurs personnes ont été nominées à notre conseil d'administration par le gouvernement pour remplacer les membres dont le mandat avait pris fin. La nouvelle présidente du conseil et le conseil lui-même ont créé un nouveau comité chargé d'améliorer la surveillance de nos projets majeurs, de contrôler les risques et de préserver notre réputation en toutes circonstances.

Sous la houlette de notre nouvelle chef, Communications, nous avons actualisé notre stratégie de communications et accompli des progrès considérables dans le cadre de nos campagnes publicitaires qui présentent VIA Rail comme la voie sensée des voyageurs. En 2017, nos campagnes de promotion des voyages en train ont été reconnues à l'échelle locale, nationale et internationale et nous avons incité encore plus de Canadiens à nous suivre sur nos plateformes de réseaux sociaux.

À la suite des consultations que nous avons menées, nous sommes convaincus d'être en mesure de concrétiser nos projets de train à grande fréquence et de renouvellement de la flotte. En 2017, nous avons participé à 340 rencontres avec des représentants des gouvernements, du secteur privé et d'organismes communautaires pour discuter de nos projets stratégiques.







## MAINTENIR UNE BONNE GOUVERNANCE ET UNE CONDUITE ÉTHIQUE



#### **RENFORCER LA SURVEILLANCE DES PROJETS MAJEURS GRÂCE À UN NOUVEAU COMITÉ**

En 2017, notre nouveau conseil d'administration a créé le Comité des projets majeurs.

Le Comité surveille les projets majeurs pour s'assurer que la diligence raisonnable appropriée est exercée, que les risques sont évalués et atténués et que notre réputation est préservée. Il veille aussi à ce que nos proiets majeurs soient administrés conformément à leur envergure. ainsi qu'aux échéanciers et au budget prévus.

Notre culture d'entreprise est fortement axée sur la conformité et l'intégrité dans l'ensemble de nos activités. Nous respectons les dispositions de la Loi fédérale sur la responsabilité et disposons d'un code d'éthique rigoureux que tous les membres de la direction, les employés syndiqués et les tiers agissant en notre nom sont tenus de signer et de respecter en tout temps.

La bonne gouvernance est un principe directeur qui sous-tend notre légitimité à exercer nos activités. Notre conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Transports, est responsable de la surveillance de l'orientation stratégique et de la gestion de notre Société et doit faire rapport de nos activités au gouvernement fédéral

En 2017, le conseil d'administration a accueilli huit nouveaux membres qui possèdent une combinaison solide et équilibrée de compétences, de connaissances et d'expérience qui nous aideront à concrétiser notre vision et nos objectifs stratégiques.

À l'heure actuelle, notre conseil d'administration diversifié et de haut calibre est composé de 11 personnes, soit la présidente du conseil et 10 administrateurs indépendants non dirigeants. Nous sommes ravis de préciser que plus de 50 % des membres de notre conseil d'administration sont des femmes.

Nous offrons à tous nos nouveaux administrateurs une initiation complète aux activités de notre entreprise, pendant laquelle sont abordées des questions sociales, environnementales et éthiques. De même, le conseil d'administration discute régulièrement de notre plan de mobilité durable 2020 et de nos progrès sur des questions d'importance stratégique, dont la santé, la sûreté, la sécurité, l'environnement, l'accessibilité et la mobilisation des parties prenantes.

Présentement, quatre comités appuient le conseil d'administration dans le cadre de ses activités de surveillance, soit Vérification et placement des régimes de retraite, Projets majeurs, Ressources humaines et Communications et relations avec les parties prenantes.

**POINT DE VUE** 

## **UNE COMMUNICATION OUVERTE ET TRANSPARENTE**





« Notre engagement à fournir de l'information claire. transparente et exacte est au cœur de nos activités de communication et de marketing responsables. Grâce à l'ouverture et à la transparence, nos communications à propos de la transformation et de la croissance à venir de VIA Rail ont un impact sur un vaste éventail d'auditoires. »

ANN BOUTHILLIER

L'an dernier, nous avons continué à renforcer l'impact de nos communications afin de positionner VIA Rail comme le mode de transport durable le plus sensé

Nous croyons à l'importance de l'ouverture et de la transparence dans

nos communications au public sur notre entreprise, nos services et la

nécessaires pour offrir à nos différents auditoires un accès facile à

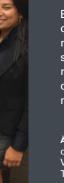
façon dont nous exerçons nos activités. Nous prenons aussi les mesures

Communications d'entreprise : Nos renseignements d'entreprise, y compris nos rapports annuels, conférences et projets, sont accessibles sur notre site Web, par webdiffusion et lors des assemblées officielles. Notre Assemblée publique annuelle, qui s'est tenue en mai 2017, peut être visionnée en ligne sur la chaîne YouTube de VIA Rail. Nous y présentons les résultats de 2016 et du premier trimestre de 2017, et nous abordons les 10 sujets revenant le plus souvent dans les questions qui nous ont été posées.

Médias sociaux : Nous communiquons aussi directement avec le public grâce à d'autres plateformes de médias sociaux, notamment notre bloque et nos comptes Facebook, Twitter et Instagram. À la fin de 2017, 174 768 internautes nous suivaient sur Facebook, 45 706 sur Twitter et 13 577 sur Instagram.

Campagnes publicitaires: Nous avons continué à progresser sur le plan des campagnes publicitaires. En 2017, Via Rail a remporté trois prix à l'occasion du concours Prix Média d'Infopresse. Notre campagne « Déjouer l'hiver » a remporté les prix Meilleure utilisation des médias numériques et Meilleure exploitation des données et de la recherche, alors que la campagne « Pourquoi tu ne prends pas le train? » s'est classée première dans la catégorie Meilleure utilisation de l'affichage. La campagne « Déjouer l'hiver » a également été reconnue à l'échelle internationale au Festival of Global Media à Rome, où elle a remporté l'argent dans la catégorie « Best Use of Geo-Location » (meilleure utilisation de la géolocalisation).

Chef, Communications

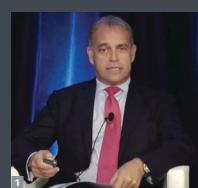


## NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPÉTENT, DIVERSIFIÉ ET QUI RESPECTE LA PARITÉ HOMMES-FEMMES

En 2017, nous avons accueilli un nouveau conseil d'administration comptant 11 membres, dont huit nouvellement nommés. Nous avons été enchantés que soit maintenu un conseil d'administration de haut calibre. respectueux de la parité hommes-femmes et diversifié – on y retrouve en effet six femmes et des représentants des minorités visibles et de la communauté autochtone.

À GAUCHE : Le conseil d'administration de VIA Rail en compagnie d'Yves Desjardins-Siciliano, le président et chef de la direction de VIA Rail, et de l'honorable Bill Fraser, le ministre provincial des Transports et de l'Infrastructure, à Moncton, au Nouveau-Brunswick.

À DROITE: 1/ La chaîne YouTube de VIA Rail présente l'Assemblée publique annuelle 2017 où Yves Desjardins-Siciliano a abordé les 10 principaux sujets tirés de plus de 700 questions reçues. 2/ Notre campagne « Pourquoi tu ne prends pas le train? » invite les gens à faire le point et à réévaluer leurs habitudes de voyage.





54 | VIA RAIL CANADA RAPPORT SUR LA MOBILITÉ DURABLE 2017 | 55

## **COLLABORER AVEC NOS PARTIES PRENANTES**

« En travaillant main dans la main avec nos parties prenantes, nous comprenons mieux les enjeux auxquels elles font face et tissons de solides relations. L'année dernière, nous avons répondu à diverses demandes et avons reçu des appuis dans le cadre de plusieurs de nos projets stratégiques. »

#### JACQUES FAUTEUX

Directeur, Relations avec les gouvernements et les collectivités Grâce aux efforts de notre équipe des relations avec les gouvernements et les collectivités, nous avons élaboré une stratégie de mobilisation des parties prenantes visant à favoriser le dialogue sur des enjeux d'intérêt public qui sont pertinents pour notre entreprise et pour les intérêts des communautés où nous exerçons nos activités.

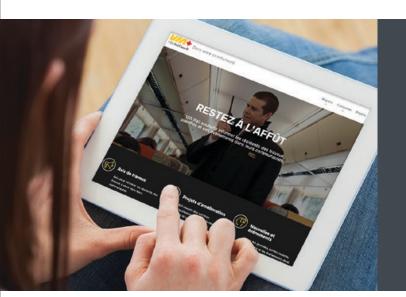
En 2017, nous avons intensifié les échanges avec de nombreuses collectivités que nous servons dans un esprit de transparence, de coopération et de bonne foi. Nous avons participé à plus de 340 rencontres officielles avec des représentants de divers paliers de gouvernement, d'entreprises et d'organismes non gouvernementaux pour discuter d'un vaste éventail d'enjeux.

Projets de train à grande fréquence et de renouvellement de la flotte : Nous avons répondu aux demandes de nombreux organismes, y compris l'Eastern Ontario Wardens Caucus et l'Eastern Ontario Maior's Caucus, ainsi que les chambres de commerce de Drummondville, Trois-Rivières, Québec, Peterborough et Ottawa, concernant nos projets de train à grande fréquence et de renouvellement de la flotte.

**Transport durable :** Afin d'appuyer la mission d'organismes dédiés au domaine du transport durable, nous avons participé aux journées de sensibilisation au transport collectif de l'Association canadienne de transport urbain, à l'inauguration du nouvel organisme Trajectoire Québec et à un sommet organisé par l'Association québécoise des transports.

Militaires et anciens combattants : Nous avons intensifié nos efforts visant à aider les membres des Forces armées canadiennes à retourner à la vie civile dans le cadre du Programme d'aide à la transition de la carrière militaire. Nous sommes également associés avec la Campagne du coquelicot de la Légion royale canadienne, La Patrie gravée sur le cœur, Wounded Warriors Canada, les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes et la Course de l'Armée du Canada.

Nous avons aussi continué à communiquer de façon proactive avec les collectivités établies à proximité de nos voies ferrées afin de discuter des enjeux relatifs aux futurs travaux d'entretien et de construction touchant notre infrastructure.



## FOURNIR DE L'INFORMATION PONCTUELLE ET PERTINENTE À NOS COMMUNAUTÉS

Dans le but de fournir de l'information plus pertinente et de façon ponctuelle, nous avons lancé une nouvelle page Web communautaire et mis sur pied un outil pour afficher les mises à jour sur le site de manière plus dynamique et conviviale. Grâce à la technologie géospatiale, les utilisateurs peuvent désormais localiser leur collectivité sur une carte et accéder aux renseignements pertinents. Notre page communautaire est accessible à l'adresse communaute.viarail.ca.



## **MESURER LE RENDEMENT**

## **TABLEAU SOMMAIRE DES DONNÉES**

INDICATEU	R GRI / VIA RAIL	2017	2016	2015
CLIENTS				
VIA Rail	Voyageurs (en milliers)	4 392	3 974	3 818
VIA Rail	Voyageurs-milles (en millions)	953	858	822
102-43/45	Satisfaction de la clientèle (taux de recommandation net)	50	49	39
VIA Rail	Ponctualité (%)	73 %	73 %	71 %
VIA Rail	Voyageurs profitant de forfaits à tarifs réduits (en milliers)	452	393	S.O.
VIA Rail	Voyageurs intermodaux (en milliers)	115	95	77
DONNÉES S	OCIOÉCONOMIQUES			
201-1	Dons de crédits de voyage (\$)	2 423 222	1 416 849	1 502 042
203-2	Nombre total de fournisseurs soutenus	2 818	2 562	2 500
203-2	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	94 %	93 %	94 %
203-2	Dépenses au titre des fournisseurs pour l'achat de services, biens et carburant (en millions de \$)	364	334	315
SÉCURITÉ				
403-2	Ratio des incidents ferroviaires par million de trains-milles al bi	0,6	1,4	2,4
403-2	Incidents aux passages à niveau	9	7	9
403-2	Incidents causés par des intrusions	17	16	11
403-2	Accidents par 200 000 heures travaillées (fréquence)	6,1	6,3	6,5
403-2	Jours perdus par 200 000 heures travaillées (gravité)	95,0	118,6	129,3
403-2	Incidents entraînant une perte de temps	158	153	151
404-1	Heures de formation sur la sécurité	42 865	42 652	33 681
ENVIRONNI				
VIA Rail	Émissions totales de GES (scope 1 et 2) (t. d'éq. Co,)c)	138 437	136 293	134 652
305-1	Émissions totales directes de GES (scope 1) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) c)	136 510	132 961	132 212
305-1	Locomotives (t. d'éq. Co <sub>2</sub> )	126 533	124 683	125 616
305-1	Centres de maintenance et gares (t. d'éq. Co <sub>2</sub> )	9 615	7 786	6 597
305-1	Véhicules routiers (t. d'éq. Co <sub>2</sub> )	362	491	S.O.
305-2	Énergie indirecte totale consommée – électricité (scope 2) (t. d'éq. Co.) c	1 928	3 332	2 439
VIA Rail	Émissions de GES évitées par les trains de VIA Rail par rapport aux déplacements en voiture) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) <sup>d)</sup>	261 357	235 155	223 956
VIA Rail	% de réduction des émissions de GES depuis 1990 e	40 %	41 %	41 %
VIA Rail	% de réduction de l'intensité des émissions de GES depuis 2009e)	34 %	30 %	26 %
VIA Rail	% reduction in GHG emissions since 2005 <sup>e)</sup>	30 %	28 %	29 %
305-4	Kilogrammes d'équivalent CO, par passager-kilomètree	0,082	0,090	0,095
Secteur de GRI	Litres de carburant par passager-kilomètre e)	0,030	0,031	0,031
VIA Rail	% de réduction de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2005e	30 %	26 %	25 %
305-7	Principaux contaminants atmosphériques totaux (kilotonnes) <sup>f)</sup>	3,28	3,16	3,12
305-7	Oxydes d'azote (kilotonnes)	2,11	2,03	2,01
305-7	dioxyde de soufre (kilotonnes)	0,001	0,001	0,001
305-7	Matière particulaire (kilotonnes)	0,043	0,042	0,041
305-7	Hydrocarbures (kilotonnes)	0,82	0,79	0,78
305-7	Monoxyde de carbone (kilotonnes)	0,30	0,29	0,29
VIA Rail	Intensité des principaux polluants atmosphériques (tonnes/millier de passager-kilomètre)	0,0021	0,0023	0,0024
VIA Rail	% de réduction de l'intensité des principaux polluants atmosphériques depuis 2009	24 %	27 %	28 %

INDICATE	UR GRI / VIA RAIL	2017	2016	2015
EMPLOYÉS	3			
102-7	Nombre d'employés actifs à la fin de l'année civile	2 899	2 731	2 57
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe masculin	1 913	1 865	1 70
405-1	% d'employés actifs de sexe masculin	66 %	68 %	66 %
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe féminin	986	866	876
405-1	% d'employés actifs de sexe féminin	34 %	32 %	34 %
102-41	Employés syndiqués (%)	81 %	81 %	81 %
401-1	Nouveaux employés	545	566	393
VIA Rail	Nouveaux employés des Forces armées canadiennes	22	25	į
401-1	Taux de roulement du personnel (%)	11 %	10 %	11 %
VIA Rail	Taux d'assiduité (%)	94 %	95 %	93 %
405-1	Nombre d'employés actifs issus des peuples autochtones	54	52	S.O
405-1	% d'employés actifs issus des peuples autochtones	2 %	2 %	S.O
405-1	Nombre d'employés actifs issus des minorités visibles	350	278	S.O
405-1	% d'employés actifs issus des minorités visibles	11 %	10 %	S.O
405-1	Nombre d'employés actifs ayant un handicap	67	49	S.C
405-1	% d'employés actifs ayant un handicap	2 %	2 %	S.O
405-1	Nombre d'employés actifs étant des anciens combattants	50	38	S.O
405-1	% d'employés actifs étant des anciens combattants	2 %	1 %	S.O
405-1	Employés de plus de 50 ans (%)	35 %	39 %	43%
405-1	Employés entre 30 et 50 ans (%)	50 %	44 %	42%
405-1	Employés de moins de 30 ans (%)	15 %	17 %	15%
404-1	Nombre d'heures totales de formation	129 003	106 893	70 91
404-1	Santé et sécurité	42 865	42 652	33 68
404-1	Service à la clientèle	42 072	31 283	20 540
404-1	Utilisation du matériel	17 838	11 008	8 464
404-1	Soutien aux employés	S.O.	9 743	1 31
404-1	Gestion	5 346	8 861	2 188
404-1	Compétences techniques et perfectionnement professionnel	17 816	1 706	2 77
404-1	Formation générale	S.O.	1 640	1 956
404-1	Nombre d'employés qui ont reçu une formation	2 800	2 630	2 09
404-1	Moyenne des heures de formation par employé	46,0	40,6	33,9
GOUVERN	ANCE			
102-22	Membres du conseil d'administration	12	10	1
102-22	Administrateurs non dirigeants	10	9	10
102-22	Membres du conseil d'administration de sexe féminin (%)	50 %	50 %	50 %

a) Comprennent les collisions aux gares de triage, les collisions sur la voie principale, les déraillements avec au moins une roue quittant la voie, les infractions liées au dépassement des limites d'autorisation et les excès de vitesse; excluent les accidents aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.

b) Notre ratio des incidents de 2015 a été reformulé en raison d'un changement de méthodologie.

c) Les émissions de GES désignent les émissions du champ d'application 1 provenant de locomotives ferroviaires, véhicules routiers et de la consommation de gaz naturel par les centres de maintenance et les gares, et les émissions du champ d'application 2 provenant de la consommation d'énergie électrique et de vapeur par les centres de maintenance et les gares. Elles incluent le CO<sub>2</sub>, le CH<sub>4</sub> et le N<sub>2</sub>O. Nous avons choisi 2009 comme année de référence pour mesurer nos progrès en vue d'atteindre les objectifs de l'Union internationale des chemins de fer. Nous avons choisi 2005 comme année de référence pour mesurer nos progrès en vue d'atteindre les cibles de VIA Rail. Nous utilisons les normes d'information du protocole sur les GES et les facteurs d'émission du rapport d'inventaire national 2015 d'Environnement Canada. Les émissions de GES de 2016 ont été reformulées depuis le dernier rapport pour inclure les données de GES les plus récentes.

d) Fondé sur l'étude Comparison of Passenger Rail Energy Consumption with Competing Modes de 2015 pour l'activité directe porte-à-porte.

e) Ne comprend pas les émissions provenant des véhicules routiers, des centres de maintenance et des gares. Les données de 2016 ont été reformulées depuis le dernier rapport pour inclure les données de GES les plus récentes.

f) Les facteurs d'émissions des principaux polluants atmosphériques sont fondés les données totales du service voyageurs des locomotives diesel (g/L) figurant au tableau 8 de la page 25 du *Programme de surveillance des émissions des locomotives de 2015*. Veuillez noter que les données concernant les principaux polluants atmosphériques ont été revues par rapport à l'année dernière et indiquent maintenant les émissions des principaux polluants atmosphériques spécifiques à VIA Rail. L'année dernière, nous avions indiqué le total des principaux polluants atmosphériques pour le Canada.

## HARMONISATION AVEC LES NORMES INTERNATIONALES

## **INDEX GRI**

Pour compiler le contenu de notre *Rapport sur la mobilité durable 2017*, nous nous sommes appuyés sur les principes de présentation des rapports établis dans le cadre normatif de la Global Reporting Initiative en utilisant l'option Critères essentiels. L'index GRI suivant présente les éléments généraux d'information GRI fournis dans notre rapport ainsi que d'autres ressources accessibles sur notre site web.

## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

ÉLÉMENT	D'INFORMATION	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE
GRI 101 :	PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016	Aucune information n'est prévue.	
GRI 102 :	ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016		
PROFIL D	E L'ORGANISATION		
102-1	Nom de l'organisation	À propos du présent rapport	64
102-2	Activités, marques, produits et services	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-3	Emplacement du siège social	Bureaux de VIA Rail	Couverture arrière
102-4	Emplacement des sites d'activité	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-5	Mode de propriété et forme juridique	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-6	Marchés desservis	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-7	Taille de l'organisation	VIA Rail en un coup d'œil, Tableau sommaire des données	4, 58-59
102-8	Information concernant les employés et les autres travailleurs	Être un employeur attrayant, Tableau sommaire des données	44, 59
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Soutenir le développement socioéconomique	22*
102-12	Initiatives externes	La mobilité durable chez VIA Rail, Soutenir le développement socioéconomique, Mener nos activités de façon sécuritaire, Être un employeur attrayant, Mener nos activités de façon responsable	8, 26-27, 28, 33, 49, 56*
102-13	Affiliation à des associations	À propos du présent rapport	64*
STRATÉG	IE		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Conversation avec le président	2
102-15	Principaux impacts, risques et possibilités	Conversation avec le président	2*
ÉTHIQUE	ET INTÉGRITÉ		
102-16	Mécanismes pour signaler les préoccupations concernant des comportements contraires à l'éthique ou illégaux	www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/ About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_ FR.pdf	Code d'éthique de VIA Rail Canada
102-17	Mécanismes pour exprimer des préoccupations ou solliciter des conseils en matière de comportements éthiques	www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/ About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_ FR.pdf	Code d'éthique de VIA Rail Canada

<sup>\*</sup> déclaration partielle

ÉLÉMENT	D'INFORMATION	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE
GOVERNA	NCE		
102-18	Structure de gouvernance	Miser sur la performance	11
102-19	Délégation de l'autorité	Miser sur la performance	11
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Miser sur la performance	11
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Mener nos activités de façon responsable, À propos du présent rapport	47, 64*
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Mener nos activités de façon responsable	54*
102-23	Présidence de l'instance supérieure de gouvernance	Mener nos activités de façon responsable	54
102-24	Nomination et sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance	Mener nos activités de façon responsable	54
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	La mobilité durable chez VIA Rail, Miser sur la performance, Mener nos activités de façon responsable	8, 10, 52*
102-31	Communication des préoccupations importantes à l'instance supérieure de gouvernance	www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/rapport_sur_la_mobilite_durable_2015.pdf	Code d'éthique d VIA Rail Canada
IMPLICAT	ION DES PARTIES PRENANTES		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Gérer notre entreprise de façon responsable	56
102-41	Conventions collectives	Tableau sommaire des données	59
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	À propos du présent rapport	64
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	La mobilité durable chez VIA Rail, Miser sur la performance	8, 10*
PRÉSENT.	ATION DES RAPPORTS		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-46	Définition du contenu du rapport et du périmètre des enjeux	La mobilité durable chez VIA Rail, Miser sur la performance, À propos du présent rapport	8, 10, 64
102-47	Liste des enjeux pertinents	La mobilité durable chez VIA Rail	8
102-50	Période visée par le rapport	À propos du présent rapport	64
102-51	Date du rapport le plus récent	À propos du présent rapport	64
102-52	Cycle du rapport	À propos du présent rapport	64
102-53	Personne-ressource pour répondre aux questions sur le présent rapport	À propos du présent rapport	64
102-54	Déclarations exigées en conformité avec les normes GRI	Index GRI	60
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI	60
102-56	Vérification externe	À propos du présent rapport	64

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

ELEMEN.	T D'INFORMATION	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOUR
GRI 103 :	APPROCHE DE GESTION 2016		
103-1	Explication de l'élément spécifique d'information et de son périmètre	La mobilité durable chez VIA Rail, Miser sur la performance	8, 10
103-2	L'approche managériale et ses composantes	La mobilité durable chez VIA Rail, Miser sur la performance	8, 10
GRI-200	: SÉRIE SUR LES NORMES ÉCONOMIQUES 2016		
PERFORM	MANCE ÉCONOMIQUE		
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	22
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	22-24
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Soutenir le développement socioéconomique, Tableau sommaire des données	22-24, 58-59
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique, Tableau sommaire des données	58
IMPACT É	CONOMIQUE INDIRECT		
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	22
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	22-24
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Soutenir le développement socioéconomique, Tableau sommaire des données	22-24, 58-59
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique, Tableau sommaire des données	58
GRI-300	: SÉRIE SUR LES NORMES ENVIRONNEMENTALES 2016		
ÉNERGIE			
103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	36
302-3	Intensité énergétique	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
ÉMISSIOI	NS		
103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	36
305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (champ d'application 1)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (champ d'application 2)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
305-4	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	38-39, 58
305-7	Principaux polluant atmosphériques (oxydes nitreux, dioxydes de soufre, particules, hydrocarbures et monoxyde de carbone)	Tableau sommaire des données	58
	ION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS		
ÉVALUAT			
<b>ÉVALUAT</b> 103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	40

ÉLÉMEN	T D'INFORMATION	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE
GRI-400	: SÉRIE SUR LES NORMES SOCIALES 2016		
EMPLOI			
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	44-46
401-1	Nouveaux employés embauchés et taux de rotation du personnel	Être un employeur attrayant, Tableau sommaire des données	46, 59
SANTÉ E	T SÉCURITÉ AU TRAVAIL		
103	Approche de gestion	Mener nos activités de façon sécuritaire	28-30
403-1	Comités formels de gestion mixte d'hygiène et de sécurité au travail	www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/rapport_sur_la_mobilite_durable_2015.pdf	Rapport sur la mobilité durable 2015, p. 26
403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Tableau sommaire des données	58
403-3	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	Mener nos activités de façon sécuritaire	30-32
FORMATI	ON ET ÉDUCATION		
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	46-47
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé	Être un employeur attrayant, Tableau sommaire des données	46, 59
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Être un employeur attrayant	46-47
DIVERSIT	É ET ÉGALITÉ DES CHANCES		
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	48-49
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Être un employeur attrayant, Mener nos activités de façon responsable, Tableau sommaire des données	48-49, 54, 59
COLLECT	TIVITÉS LOCALES		
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	22, 25-27
413-2	Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles, sur les collectivités locales	Soutenir le développement socioéconomique	22, 25-27

## COMMUNIQUER **NOS PROGRÈS**

## À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Nous nous engageons à veiller à ce que nos communications sur la mobilité durable soient transparentes, crédibles et intéressantes pour l'ensemble des parties prenantes. L'harmonisation de notre cadre de production de rapports avec les normes internationales contribue dans une large mesure à la communication d'une information pertinente pour un vaste auditoire.



#### **VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS**

Accompagnez-nous dans notre projet de mobilité durable et notre démarche pour améliorer notre rendement et notre processus de production de rapports. La mobilisation des parties prenantes est un élément important de notre stratégie pour déterminer la pertinence de l'information que nous communiquons.

Transmettez-nous vos commentaires, suggestions ou questions sur le présent rapport à :

Communications de l'entreprise VIA Rail Canada 3. Place Ville Marie, bureau 500 Montréal (Québec) H3B 2C9

mobilitedurable@viarail.ca

#### **PORTÉE DU RAPPORT**

Le Rapport sur la mobilité durable 2017 est notre troisième rapport autonome officiel dans lequel nous présentons notre engagement, nos programmes et notre rendement en matière de durabilité. Il s'appuie sur des données quantitatives relatives à nos activités à la grandeur du Canada pendant l'année civile 2017, à moins d'indication contraire

Le rapport reflète la vision, les objectifs et le rendement de VIA Rail en ce qui a trait à six piliers de la mobilité durable qui, à notre avis, sont importants pour notre entreprise et nos parties prenantes. Ces six piliers sont l'expérience client, le développement socioéconomique, la sécurité, l'environnement, nos employés et la gouvernance.

Nous avons l'intention de produire un rapport sur la mobilité durable chaque année.

#### **HARMONISATION AVEC** LES NORMES INTERNATIONALES

Nous avons harmonisé le contenu du rapport avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et de son supplément intitulé Transportation and Logistics Sector Supplement (supplément sectoriel Logistique et transport). Notre index GRI fournit la source des renseignements d'entreprise répondant aux exigences de la GRI.

Bien que nous n'ayons pas procédé à une évaluation exhaustive de l'importance relative, nous avons entrepris une démarche de mobilisation des parties prenantes internes afin de cerner les priorités ayant le plus grand impact sur notre entreprise et la société en général.

À mesure que nous affinerons notre cadre redditionnel, nous envisageons de renforcer notre processus d'évaluation de l'importance relative pour mieux cibler les priorités du rapport et cerner les points à améliorer.

De plus, à titre de membre de l'Union internationale des chemins de fer, nous nous engageons à utiliser notre rapport sur la mobilité durable pour communiquer activement les initiatives écologiques de VIA Rail afin de sensibiliser le public et de l'amener à accepter et à reconnaître le rôle que joue le domaine du transport dans la solution au changement climatique. Nous nous engageons en outre à diffuser les données relatives à notre consommation d'énergie et à nos émissions de carbone.

### **VÉRIFICATION PAR UNE TIERCE PARTIE**

Les données présentées dans ce rapport n'ont pas été vérifiées par une tierce partie. Au cours des prochaines années, nous apporterons des améliorations à nos systèmes de gestion des données.

Nous envisagerons de recourir à une vérification par une tierce partie au cours des prochaines années afin d'accroître la crédibilité de nos communications.

### **BUREAUX DE VIA RAIL**

#### SIÈGE SOCIAL ET QUÉBEC

3, Place Ville Marie, bureau 500 Montréal (Québec) H3B 2C9 514 871-6000

895, rue de la Gauchetière Ouest Montréal (Québec) H3B 4G1 514 989-2626

#### **ATLANTIQUE**

1161, rue Hollis Halifax (Nouvelle-Écosse) B3H 2P6 902 494-7900

#### ONTARIO

40, rue Elgin, 4e étage Ottawa, (Ontario) K1P 1C7 613 907-8353

123, rue Front Ouest, bureau 1500 Toronto (Ontario) M5J 2M3 416 956-7600

### OUEST

146-123, rue Main Winnipeg (Manitoba) R3C 1A3 204 949-7483

1150, rue Station Vancouver (Colombie-Britannique) V6A 4C7 604 640-3700



blogue.viarail.ca



www.facebook.com/viarailcanada



www.twitter.com/VIA\_Rail



www.youtube.com/user/VIARailCanadaInc



www.instagram.com/viarailcanada





