VIA Rail Canada

Rapport sur le développement durable 2019

Accroître la connectivité, la durabilité et la mobilité du Canada

Notre vision : être une voie sensée pour les voyageurs en rendant les villes et les collectivités plus accessibles, plus connectées et plus durables.

Nous modernisons nos activités pour améliorer les services ferroviaires voyageurs et augmenter la fréquence des départs, rapprochant ainsi les Canadiennes et Canadiens plus rapidement et leur offrant davantage de correspondances. Du même coup, nous bâtissons un avenir meilleur sur les plans économique, social et environnemental.

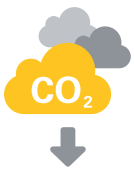
Faits saillants 2019

1,62 M$

sous forme de dons de crédits-voyage à plus de 1 500 organismes locaux, régionaux, nationaux

58 %

des membres de notre conseil d'administration sont des femmes



37 %

de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de catégories 1 et 2 par rapport à 2005

Table des matières

02 Message de la présidente

04 VIA Rail en un coup d'œil

06 Créer une valeur partagée

08 Moderniser le transport ferroviaire au Canada

10 La durabilité selon VIA Rail

12 Vision et stratégie

13 Points saillants de notre rendement

14 Prospérité économique

26 Inclusion sociale

36 Résilience environnementale

44 Mesurer notre rendement

54 À propos du présent rapport

Message de la présidente

L'avenir nous sourit

Lors de ma première année en tant que présidente et chef de la direction de VIA Rail, j'ai eu l'immense privilège de guider la Société vers un avenir marqué par la croissance, l'innovation et la collaboration.

L'an dernier, nous avons pris des mesures décisives pour accroître la viabilité de nos activités, toujours dans une optique de durabilité. Nous nous orientons notamment vers un leadership actif qui accueille les différents points de vue des parties prenantes pour entraîner un changement réel et durable.

La durabilité dans les faits

Ayant connu une croissance record des revenus et de l'achalandage, nous avons été plus que jamais la voie sensée pour les voyageurs. Nous avons surpassé notre objectif de 400 millions de dollars de revenus et transporté plus de cinq millions de passagers.

En modernisant nos services et notre infrastructure, nous préparons le terrain pour le réseau de transport durable de demain au Canada, et je suis ravie des progrès réalisés jusqu'ici. Nous avons remis à neuf et révisé plusieurs voitures de notre flotte Héritage, amorcé les phases de

« En modernisant nos services et notre infrastructure, nous préparons le terrain pour le réseau de transport durable de demain au Canada. »

— **Cynthia Garneau**
Présidente et chef de la direction, VIA Rail

conception et de design de notre Programme de remplacement de la flotte et créé le Bureau de projet conjoint pour faire avancer notre projet de train à grande fréquence. Ce bureau s'occupe de l'acquisition de terrains et de voies ferrées, des analyses techniques et financières, des évaluations environnementales et de sécurité et des consultations avec les parties prenantes et les communautés.

Une année de réalisations

L'année a apporté son lot de défis, mais nous avons maintenu le cap sur notre objectif : mener nos activités de façon durable.

Nous avons continué de mettre l'accent sur la santé, la sécurité et le bien-être de toute l'équipe de VIA Rail, et ce fut l'une de nos réalisations les plus inspirantes en 2019. La participation du Service de police de VIA Rail à la Semaine de la sécurité ferroviaire y a été pour beaucoup, puisqu'elle reflète notre volonté d'assumer la protection de nos passagers, de notre personnel et des collectivités que nous desservons.

L'entrée en vigueur de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* cette année nous a poussés à adopter une approche avant-gardiste en la matière. Au nombre de nos grands projets, mentionnons les aménagements ultramodernes pour l'accessibilité dans les gares d'Halifax et d'Ottawa, le lancement réussi d'un projet pilote prometteur qui facilitera les voyages avec des animaux d'assistance et la publication de notre propre politique d'accessibilité, qui contribuera à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

Nous avons aussi renforcé nos programmes de diversité et d'inclusion. À titre de première femme à la présidence de VIA Rail, je suis fière de faire partie d'une organisation qui préconise déjà la diversité, les femmes représentant 40 % de la direction et 58 % de notre conseil d'administration. En 2019, nous avons donné des formations sur les préjugés inconscients à nos gestionnaires, tenu des « déjeuners-causeries » avec des cadres inspirantes de VIA Rail et participé à des événements externes de renforcement du leadership féminin.

Par ailleurs, devenir de bons voisins et bâtir nos relations avec les communautés que nous desservons demeure une priorité. Il nous reste du travail à faire, mais nous avons parcouru beaucoup de chemin en conscientisant notre personnel aux réalités culturelles.

Notre participation au gala Indspire fut sans doute la manifestation la plus tangible de notre appui aux programmes éducatifs pour jeunes autochtones et de reconnaissance des réalisations des peuples autochtones.

Étant à la tête d'une entreprise socialement responsable, je suis constamment impressionnée par la compassion de notre personnel et par sa volonté de faire du bénévolat pour soutenir les différentes causes qui nous sont chères. Nos contributions à la jeunesse canadienne me tiennent particulièrement à cœur. L'an dernier, nous avons eu le plaisir de soutenir le Forum pour jeunes Canadiens 2019 et la semaine thématique sur l'environnement et la réconciliation avec les Autochtones organisée par « UNIS à l'école ».

Notre participation à la lutte contre les changements climatiques au Canada passe, entre autres, par l'offre à la population canadienne d'une solution de transport des plus écologiques. D'ailleurs, en optimisant la rotation des voitures et les pratiques de conduite des trains de nos mécaniciennes et mécaniciens de locomotive, nous avons amélioré notre rendement énergétique de 6,4 % l'an dernier, ce qui contribue à la réduction de nos émissions de carbone, en baisse de 37 % depuis 2005. Qui plus est, le renouvellement de notre flotte changera la donne : en remplaçant les locomotives par des versions dotées de moteurs répondant aux normes du groupe 4, nous pourrons réduire encore plus nos émissions de carbone, car la consommation de carburant diminuera de 15 à 20 %.

En tant qu'entreprise socialement responsable ayant la durabilité à cœur, nous nous devons d'être prêts à faire face aux crises. À l'heure où je rédige ce message, l'année 2020 nous a fait vivre deux situations sans précédent qui ont amené VIA Rail à rapidement mettre en place des mesures et des solutions pour veiller à la santé et à la sécurité de ses passagers et de son personnel. Nous avons réagi avec célérité et efficacité pour offrir, sans relâche, un environnement stable et sécuritaire en cette période d'incertitude.

Rien de tout cela n'aurait été possible sans l'appui et le dévouement de notre personnel. Grâce à nos équipes engagées, motivées et talentueuses, VIA Rail demeure une entreprise durable et prête pour l'avenir. Au nom des Canadiennes et des Canadiens, je remercie chacune et chacun d'entre vous pour votre passion et votre travail assidu.

VIA Rail en un coup d'œil

Qui nous sommes

VIA Rail exploite le service ferroviaire voyageurs national au nom du gouvernement du Canada. Société d'État indépendante créée en 1977, VIA Rail fournit un service sécuritaire, abordable et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre, et ce, dans les deux langues officielles. La Société propose 454 départs chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées reliant plus de 400 collectivités canadiennes. Forte de 3 234 employées et employés, elle a transporté plus de cinq millions de passagers en 2019.

Nos services

+ de 400

collectivités desservies au Canada

Produits voyageurs selon les liaisons

81 %

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

18 %
Liaisons longs parcours

1 %
Liaisons régionales

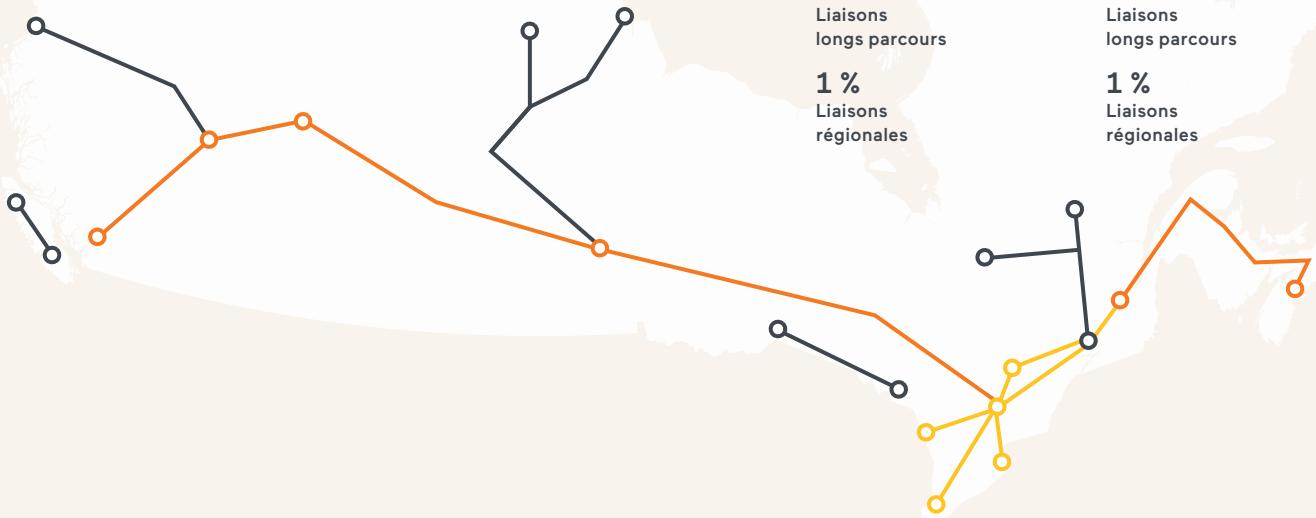
Déplacements selon les liaisons

96 %

des déplacements sont effectués entre les villes (dans le Corridor)

3 %
Liaisons longs parcours

1 %
Liaisons régionales



Liaisons intervilles (dans le Corridor)

Dans le corridor densément peuplé qui relie la ville de Québec, au Québec, à Windsor, en Ontario, les trains de VIA Rail assurent un transport entre les centres-villes des grands centres urbains, ainsi qu'entre les banlieues et les collectivités.

Liaisons longs parcours et tourisme

Dans l'ouest et l'est du Canada, les trains de VIA Rail soutiennent l'industrie touristique du pays en attirant des voyageurs des quatre coins du monde. Le train transcontinental de l'Ouest, le *Canadien*, assure le service entre Vancouver et Toronto. Dans l'Est, l'*Océan* voyage entre Montréal et Halifax.

Liaisons régionales

VIA Rail fournit un service voyageurs dans plusieurs régions rurales et éloignées du Canada. Ce service, commandé par le gouvernement du Canada pour répondre aux besoins essentiels en matière de transport, dessert de nombreuses collectivités où l'accès à un autre moyen de transport à l'année est limité ou inexistant.

* Les services de l'île de Vancouver et de Gaspé sont suspendus en raison de l'inaccessibilité des infrastructures.

Nos principaux actifs témoignent de l'étendue de nos activités, qu'il s'agisse de nos gares, de nos centres de maintenance, de notre flotte de locomotives et de voitures, ou encore des passagers que nous transportons, des bâtiments que nous occupons ou du personnel à notre emploi.

Fréquence des départs

454

départs par semaine, dont 84 % à l'heure prévue

Effectif

3 234

employées et employés actifs
à la fin de l'année civile

Diversité

34 %

de nos employés sont des femmes,
15 % appartiennent à une minorité visible,
2 % ont un handicap et
2 % sont Autochtones

Flotte

430

voitures
(en service et hors service)

Locomotives

73

dont **92 %** ont été remises à neuf dans une optique d'efficacité opérationnelle et environnementale

Voyageurs

5 M de déplacements représentant 1,7 milliard de kilomètres parcourus au Canada ; 96 % sont des déplacements intervilles, 3 % des liaisons longs parcours et 1 % des liaisons régionales.

Bâtiments

121

gares

dont **54** sont des édifices patrimoniaux

9

bureaux

1 siège social
6 bureaux régionaux
2 bureaux satellites

4

centres de maintenance

- Montréal
- Toronto
- Winnipeg
- Vancouver

Créer une valeur partagée

En tant que seul service ferroviaire voyageurs national, nous jouons un rôle essentiel pour une population qui est de plus en plus en contact et en mouvement. VIA Rail stimule l'économie et enrichit l'expérience culturelle des Canadiennes et Canadiens comme celle des touristes étrangers, sans compter qu'elle offre l'une des solutions de transport les plus sécuritaires et écoresponsables.

Clientèle

La prestation d'un service à la clientèle de qualité supérieure est notre priorité absolue. L'achalandage a augmenté en 2019, se chiffrant maintenant à

5 millions

de passagers. Le volume de passagers lié au transport intermodal a augmenté de **24 %**, et **454 928 passagers** se sont prévalus de nos tarifs à rabais.

94 %

des trains circulant sur les infrastructures appartenant à VIA Rail **étaient à l'heure.**

Gouvernement

À titre de société d'État, nous nous efforçons de limiter notre déficit d'exploitation pour ne pas dépendre du financement gouvernemental. Grâce à notre service à la clientèle exceptionnel, nous avons augmenté notre chiffre d'affaires et notre achalandage durant cet exercice.

411,1 M$

de revenus

Effectif

Nous employons plus de

3 200

personnes aux parcours divers, à qui nous avons versé **83,2 M$** en salaire et en avantages sociaux. Nous avons aussi investi dans la formation, contribuant ainsi à former les talents locaux et à enrichir le capital intellectuel.

83,2 M$

versés au personnel en salaire et en avantages sociaux.

Collectivités

Nous relions plus de

400

collectivités canadiennes et collaborons avec des œuvres de bienfaisance et organismes sans but lucratif en offrant des crédits-voyage pour appuyer des activités, des collectes de fonds et des initiatives communautaires locales, régionales et nationales un peu partout au pays.

Fournisseurs

Nous avons fait appel à plus de

2 431

fournisseurs, dont environ **95 %** sont des entreprises canadiennes. Nous collaborons étroitement avec beaucoup d'entre elles pour favoriser la diversité et privilégier la qualité, la santé et la pérennité dans le choix de nos produits et services.

356 M$

consacrés à l'achat de services, de matériel et de carburant.

Environnement

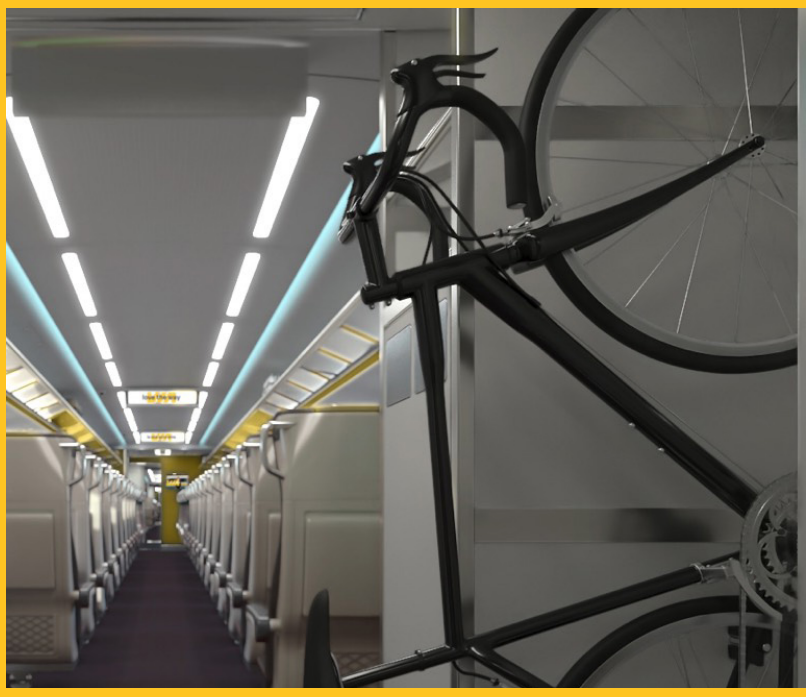
Les services ferroviaires voyageurs contribuent à réduire l'incidence des transports sur les changements climatiques et le smog. De nombreux voyageurs choisissent le train parce qu'il est écoresponsable.

289 177

tonnes de CO_2 ont été évitées, grâce à ceux qui ont opté pour nos trains plutôt que pour la voiture.

Moderniser le transport ferroviaire au Canada

En modernisant nos services et notre infrastructure, nous préparons le terrain pour le réseau de transport durable de demain au Canada. Nous voulons offrir à nos voyageurs une expérience sécuritaire et agréable plus fiable, tout en protégeant l'environnement et en stimulant l'économie canadienne.



Plus de départs.
Horaires améliorés.
Durée des trajets réduite.
Abordable.
Écoresponsable.

Train à grande fréquence (TGF)

L'an dernier, nous avons précisé notre projet de TGF, qui transformera les façons de voyager grâce à la création de voies réservées aux trains de passagers entre Québec et Toronto. Nous sommes heureux d'avoir obtenu en juin 71 millions de dollars du gouvernement du Canada et de la Banque de l'infrastructure du Canada afin de mener une analyse approfondie du projet par un bureau de projet conjoint (BPC). Le BPC est chargé de : finaliser les travaux juridiques et réglementaires liés aux évaluations de la sécurité et de l'environnement ; consulter les intervenants et les communautés autochtones ; examiner l'acquisition des terrains et des voies ferrées nécessaires ; et réaliser l'analyse technique, financière et commerciale.

32
nouveaux trains

Accessibilité universelle

Trajet plus agréable pour tout le monde

4 à 5 fois
moins polluants que l'auto

Programme de remplacement de la flotte

Ce n'est pas sans fierté que nous enrichissons notre flotte de 32 nouveaux trains que nous mettrons sur les rails du corridor Québec – Windsor à compter de 2022. Nous avons beaucoup progressé en 2019, notamment en terminant les phases de conception et de design. Nos futurs trains seront dotés de caractéristiques totalement inédites en matière d'accessibilité universelle, de confort et de commodité. Nous avons aussi lancé un programme pour moderniser, améliorer et mettre à niveau les centres de maintenance en vue de l'arrivée de notre nouvelle flotte ainsi que pour mieux répondre aux besoins de notre flotte actuelle.

Programme de modernisation de la flotte Héritage

Ce programme, qui en est déjà à sa troisième année, vise la modernisation de 71 voitures AES qui devraient être utilisées pour diverses liaisons en 2021, dont celles du Corridor, du *Canadien*, de l'*Océan* et certaines de nos liaisons régionales. L'an dernier, sept voitures de la classe Économie et deux de la classe Affaires ont été remises à neuf. Nous avons révisé et modernisé les systèmes mécaniques et l'aménagement intérieur, en pensant notamment au confort, et avons fait les analyses nécessaires au prolongement du cycle de vie des voitures. De plus, nous avons complété le reconditionnement partiel de 14 des 15 locomotives P42. Ces travaux devraient se terminer en 2020.

© 2019, VIA Rail Canada. Dessins préliminaires seulement.

Confort de la clientèle.

Fiabilité accrue.

Une flotte qu'on réutilise, qu'on recycle et qu'on transforme.

La durabilité selon VIA Rail

C’est offrir des services ferroviaires voyageurs écologiques, socioresponsables et rentables.

Nous travaillons fort afin d’être une voie sensée pour les voyageurs et d’intégrer les principes de durabilité dans tout ce que nous faisons, que ce soit l’exploitation de nos trains, de nos gares et de nos centres de maintenance ou la manière dont nous donnons vie à nos valeurs et à notre stratégie.

Préciser notre mission

L’an dernier, nous avons revu notre stratégie d’entreprise à la lumière de notre mission : « Les passagers avant tout ». Nous nous sommes fixé cinq objectifs stratégiques, dont celui de nous démarquer en tant que compagnie de transport responsable et durable sur les plans économique, social et environnemental. Guidés par nos principes de durabilité, nous sommes déterminés à être une force positive dans la société en créant une valeur partagée pour tous nos collaborateurs.

- **Prospérité économique :** Offrir des services ferroviaires voyageurs sécuritaires, abordables et fiables pour que les usagers puissent accéder à des emplois et participer à l’économie des collectivités voisines.

- **Cohésion sociale :** Créer un milieu de travail sécuritaire, inclusif et diversifié, et renforcer le tissu social canadien en reliant les communautés et en améliorant leur qualité de vie.

- **Résilience environnementale :** Diminuer l'impact environnemental de notre flotte et de nos bâtiments, et être un moteur de transformation pour le Canada pour réduire l'incidence du secteur des transports sur les changements climatiques, la congestion et le smog.

Respect des normes les plus élevées

Nous suivons une démarche fondée sur des principes de durabilité, en conformité avec la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) et plusieurs politiques et engagements internationaux.

Au quotidien, nos actions sont guidées par notre Code d'éthique, par lequel nous satisfaisons aux lois, règlements et règles de conduite de notre secteur de manière éthique, responsable et prudente. Cette année, nous avons élargi nos mécanismes de dénonciation internes en ouvrant notre plateforme en ligne aux fournisseurs, aux tiers et à la communauté.

Responsabilisation

Le conseil d'administration est chargé d'encadrer notre démarche de durabilité, d'évaluer le rendement et d'approuver le rapport annuel sur la mobilité durable. Notre présidente et chef de la direction, Cynthia Garneau, veille quant à elle à ce que nous menions à bien notre stratégie, laquelle, l'an dernier, comportait toujours des objectifs de durabilité.

À la haute direction, c'est notre nouveau chef, Affaires publiques et communications, Ben Marc Diendéré, qui est responsable de la durabilité. L'orientation stratégique, l'harmonisation et l'exécution des activités relatives aux stratégies de communications internes et externes, aux affaires publiques et aux relations avec les médias, le gouvernement et les parties prenantes, sont sous sa gouverne.

Ben Marc Diendéré

Chef, Affaires publiques et communications

L'harmonisation de notre démarche de durabilité avec la SFDD et les normes internationales renforce notre engagement à l'égard des enjeux qui comptent pour nos parties prenantes. Nous croyons que cela est essentiel à la promotion d'une compréhension et d'une confiance mutuelles.

- Objectifs de développement durable de l'ONU

- Objectifs de mobilité durable de la Banque mondiale en matière d'accès équitable, de sûreté et sécurité, d'efficacité et de fiabilité des services, et d'entreprise propre, verte et résiliente

- Engagements de l'Union internationale des chemins de fer (UIC) à lutter contre les changements climatiques

- Principes en matière de droits de la personne, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption du Pacte mondial de l'ONU

- Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU

- Conventions de l'Organisation internationale du travail

- Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme

Vision et stratégie

Dans nos efforts visant à bâtir et à renforcer notre entreprise pour le futur, nous tâchons constamment d'intégrer des principes de durabilité à notre stratégie organisationnelle. La volonté d'offrir une expérience de voyage sensée et sécuritaire, jour après jour et partout au Canada, est au cœur de notre vision et de notre mission.

Une voie sensée pour les voyageurs

Les passagers avant tout
Nous nous employons à offrir jour après jour une expérience de voyage sensée et sécuritaire partout au Canada.

Plus loin ensemble

Agir aujourd'hui pour un avenir meilleur

Surpasser les attentes

- Offrir un service fiable, efficace et personnalisé à nos passagers et nos collectivités.
- Saisir les occasions de croissance et d'amélioration du service pour tous les passagers du pays.
- Nous démarquer en tant que compagnie de transport responsable et durable sur les plans social, environnemental et économique.
- Repenser continuellement nos processus pour trouver de nouvelles façons de créer de la valeur pour nos passagers.
- Adopter une culture axée sur l'inclusivité, l'obtention de résultats et l'innovation.

Sûreté et sécurité au travail	
Mise en service du TGF dans le Corridor	Reconfiguration des services dans l'Ouest
Reconfiguration des services dans le Sud-Ouest de l'Ontario	Amélioration de l'expérience de voyage des clients
Bonification de l'agilité organisationnelle	Amélioration de l'accessibilité
Redéfinition de l'expérience du personnel	Modernisation de la flotte du Corridor
Stratégie de gestion des actifs	Renforcement de la durabilité

Vision — **Mission** — **Valeurs** — **Objectifs** — **Axes de travail**

Points saillants de notre rendement

Nous sommes fiers de nos accomplissements en 2019 et des progrès considérables réalisés dans tous nos secteurs d'activités.

Pilier	Points saillants de 2019	Indicateur de rendement clé	2019	2018	2017
Prospérité économique	**Stratégie axée sur la clientèle** Consultation de plus de 8 000 clients pour mieux comprendre leur expérience de voyage. Maintien d'un taux élevé de recommandation net.	Satisfaction de la clientèle – Taux de recommandation net	53,1	53,0	52,0
	Accessibilité universelle Investissement de 15 M$ en rénovations ayant rendu la gare d'Ottawa entièrement accessible.	Nombre de personnes ayant participé aux consultations sur l'accessibilité	34	42	-
	Contributions communautaires Soutien apporté à plus de 1 500 organismes locaux, régionaux, nationaux sous forme de dons de crédits-voyage d'une valeur totale de 1,62 M$.	Dons de crédits-voyage (en milliers de dollars)	1 618	1 949	2 423
Inclusion sociale	**Talent et formation** Embauche de 10 personnes (5 femmes et 5 hommes) dans le nouveau Programme d'apprentissage de mécanicien de locomotive.	Nombre moyen d'heures de formation par employée ou employé	35,3	33,5	46,0
	Inclusion et diversité Obtention de la Certification Parité Or de La Gouvernance au Féminin et augmentation de la représentation féminine au conseil d'administration (58 %).	Représentation féminine au conseil d'administration (%)	58 %	55 %	50 %
	Culture de prévention en matière de sécurité Renforcement de notre culture de sécurité et de l'efficacité de notre Système de gestion de la sécurité (SGS), et réduction de 42 % du ratio d'incidents ferroviaire.	Ratio d'incidents ferroviaires par million de trains-milles	0,7	1,2	0,6
	Gestion de la sécurité Réduction de 50 % de la fraude lors d'achats de billets grâce au travail du comité stratégique sur la fraude.	Réduction de la fraude (%)	-50 %	-13 %	-
Résilience environnementale	**Changements climatiques** Réalisation d'une analyse des scénarios climatiques et renforcement de nos mesures d'atténuation et de résilience. Réduction de 37 % des émissions de GES de catégories 1 et 2 par rapport à 2005.	Kilogrammes d'équivalent CO_2 par passager-kilomètre	0,081	0,089	0,089
	Approvisionnement durable Adoption d'une nouvelle politique sur la gestion des fournisseurs. Poursuite de l'approvisionnement local des produits vendus à bord.	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	95 %	93 %	94 %
	Gestion des ressources Élaboration d'une politique sur les bâtiments verts et poursuite de l'intégration des principes de durabilité aux projets de construction.	Projets tenant compte des principes de durabilité (%)	77 %	77 %	-

Prospérité économique

Contribuer à la résilience et à la prospérité économique de notre société.

La population canadienne se déplace de plus en plus et est davantage connectée, et notre rôle auprès d'elle est d'autant plus important que nous sommes le seul service ferroviaire voyageurs national. Portés par notre mission « Les passagers avant tout » et notre stratégie axée sur la clientèle, nous cherchons sans cesse à améliorer l'accès à la mobilité et à offrir un excellent service. Dans le cadre de la modernisation de VIA Rail, nous entendons contribuer à la création d'un système de transport durable et intégré qui crée de l'emploi, aide les entreprises locales et fait la promotion de la culture canadienne et du tourisme.

Stratégie axée sur la clientèle

Les passagers avant tout

Notre approche axée sur la clientèle est au cœur de notre initiative stratégique visant à moderniser VIA Rail. Penser aux passagers avant tout, c'est la promesse d'un service de qualité offrant fiabilité, confort et commodité en tout temps ; et c'est ce qui convaincra les gens de laisser leur auto à la maison pour prendre le train.

Durant la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour augmenter le nombre de départs, offrir un service exceptionnel en améliorant l'expérience client, mieux connaître nos passagers et comprendre leurs préférences et leurs comportements.

Augmenter le nombre de départs

Nos équipes de planification du réseau s'emploient sans relâche à faire honneur à notre promesse d'améliorer les horaires et augmenter la fréquence des trains, en particulier dans le corridor Québec – Windsor. Si bien qu'en 2019, nous avons transporté plus de cinq millions de passagers, un record d'achalandage en 30 ans ! Nous avons aussi passé le cap des 400 millions de dollars en 2019 – une première dans notre histoire. Notons que l'achalandage a augmenté de 5,5 %, passant de 4,7 millions à plus de 5 millions de passagers.

5 M
de passagers, dont
4,5 M
dans le Corridor

Intermodalité et interopérabilité

Grâce à nos partenariats intermodaux et interopérationnels, nos passagers ont accès à divers transporteurs : trains de banlieue, autocars, services d'autopartage, traversiers, services de navettes des aéroports et compagnies aériennes. Dans la dernière année, nous avons continué d'envisager de nouveaux accords de partenariat. À la suite de l'annonce récente du gouvernement du Canada concernant le financement du projet de TGF, nous procéderons aux travaux techniques qui assureront l'interopérabilité du TGF et son intégration aux voies utilisées par les services de transport en commun locaux et régionaux de Montréal et de Toronto.

À l'écoute de notre clientèle

Cette année, pour mieux comprendre notre clientèle, nous avons sondé 8 000 passagers et réalisé près de 50 entretiens individuels. Nous avons ainsi appris que la dimension environnementale était importante pour 89 % de notre clientèle, qui souhaiterait se faire offrir davantage de produits locaux et écoresponsables à bord des trains. Nous nous servons de ces renseignements pour améliorer continuellement notre offre à bord en fonction des préférences de la clientèle.

Bonification de l'expérience à bord grâce au Wi-Fi

Pour offrir une meilleure expérience en ligne à nos passagers, nous avons apporté des améliorations au service de Wi-Fi, en particulier dans nos voitures des classes Économie et Affaires du corridor Québec – Windsor et sur la liaison entre Montréal et Halifax. À la fin de 2019, plus de 80 % des voitures circulant sur ces liaisons disposaient d'un service sans fil amélioré pouvant supporter jusqu'à 300 appareils par voiture. Cette amélioration nous a valu de bons commentaires et une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle.

Accessibilité universelle

Être l'un des modes de transport les plus accessibles au Canada

Nous sommes conscients de l'importance d'offrir un service de transport exempt d'obstacles et de notre rôle déterminant dans la création d'un environnement où chaque personne peut voyager en toute confiance et de manière autonome.

Nos équipes ont passé la dernière année à élaborer une politique d'accessibilité officielle et un plan d'accessibilité triennal, qui devrait être lancé en 2020. Nous travaillons aussi activement à faire du Canada un pays exempt d'obstacles qui respecte, voire dépasse, les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

15 M$
investis à la gare d'Ottawa, qui est maintenant entièrement accessible

La collaboration, vecteur d'amélioration de l'accessibilité

Lorsque nous entreprenons des projets d'accessibilité, nous devons bien comprendre les défis, les préoccupations et les besoins de nos passagers, de leur famille et de leurs accompagnateurs. C'est pourquoi nous consultons des organisations représentant les personnes handicapées. Parmi nos collaborations majeures en 2019, mentionnons notre participation à la deuxième journée annuelle d'accès au numérique organisée par l'Internet Society Canada Chapter, la consultation de l'Institut national canadien pour les aveugles sur des solutions de circulation autonome et l'échange de connaissances avec Travaux publics Canada et divers autres groupes afin que les caractéristiques d'accessibilité soient intégrées dès le départ à la nouvelle flotte.

Essai de nouveaux concepts

La gare d'Ottawa est idéale pour mettre à l'essai bon nombre de nos projets d'accessibilité, auxquels contribuent nos collaborateurs. En 2019, nous avons mené à bien le projet pilote Clear Station, une solution pour les passagers aveugles ou partiellement voyants qui souhaitent se déplacer de façon autonome de l'entrée de la gare au quai d'embarquement. Nous avons aussi entamé un projet pilote en vue d'évaluer différentes options d'aires de soulagement pour animaux d'assistance à l'intérieur et à l'extérieur de nos gares. Des représentants du Conseil des Canadiens avec déficiences, de Courageous Companions, du Conseil canadien des aveugles et de l'Institut national canadien pour les aveugles y ont d'ailleurs participé. Leurs commentaires nous ont aidés à comprendre comment faciliter les déplacements des personnes accompagnées d'un animal d'assistance.

Investissement en accessibilité

Chaque année, nous injectons beaucoup d'argent dans l'amélioration et la rénovation de nos gares afin de surpasser les normes d'accessibilité. Par exemple, 2019 marquait la fin de travaux de 15 millions de dollars ayant rendu la gare d'Ottawa entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite. L'importante mise à niveau de la gare d'Halifax a aussi amélioré l'accessibilité de cette dernière.

Amélioration de l'accessibilité pour les personnes aveugles et partiellement voyantes

L'an dernier, VIA Rail a lancé le projet pilote novateur Clear Station et obtenu des résultats concluants à l'issue de sa démonstration de faisabilité. L'objectif : aider les passagers aveugles et partiellement voyants à se déplacer de façon autonome dans la gare, de l'entrée au quai, au moyen de balises de proximité (pour l'orientation) et d'un appareil de détection des obstacles par écholocalisation.

La prochaine étape sera d'installer cette solution, qui fonctionne avec une application mobile et des balises, dans six gares entre Ottawa et Montréal et de mener un projet pilote sur la circulation autonome à bord des trains. Notre travail a été récompensé par l'Association québécoise des transports, qui nous a remis lors de son gala le Prix du public et le Prix Ambassadeur pour notre réalisation technique et novatrice, qui cadrait avec nos objectifs de mobilité durable.

Caractéristiques d'accessibilité en gare et à bord

1.

2.

1. et 2. Gare d'Halifax

Un accès amélioré à la gare d'Halifax

Nous avons amélioré l'accès à la gare en ajoutant des places de stationnement accessibles, en modernisant l'ascenseur, en rénovant l'entrée principale et en installant des portes extérieures coulissantes.

Une aire de tranquillité à la gare de Toronto

À la gare Union de Toronto, nous mettons à l'essai une salle d'attente spéciale qui serait un havre de paix et un coin tranquille pour les parents voyageant avec des enfants handicapés ou pour les adultes handicapés.

Un salon Affaires accessible à la gare d'Ottawa

Fraîchement rénové, le salon Affaires accessible propose un comptoir de boissons et d'aliments libre-service accessible et des espaces réservés aux passagers ayant des limitations fonctionnelles.

Une flotte accessible à tous

Offrant plus d'aires accessibles, des numéros de sièges en braille et des espaces améliorés pour les fauteuils roulants, notre nouvelle flotte promet une expérience de voyage améliorée aux personnes à mobilité réduite et à leurs aidantes et aidants.

3.

3. Salon Affaires de la gare d'Ottawa

Contributions communautaires

Pour changer les choses dans nos collectivités

Nous faisons partie intégrante du tissu social canadien. À ce titre, nous aidons des organismes communautaires qui œuvrent au profit des nombreuses collectivités où nous habitons et travaillons. Nos contributions sont surtout axées sur les jeunes, la diversité, la durabilité écologique, l'innovation et le patrimoine canadien.

Au cours de la dernière année, nous avons grandement amélioré notre processus de demande de financement pour les investissements communautaires en lançant une nouvelle plateforme en ligne centralisée : Sponsorium. Nous pouvons désormais mieux soutenir les collectivités partout au pays, dont celles en régions éloignées et en milieux marginalisés.

VIA Rail a participé aux festivités de la Fierté d'un bout à l'autre du pays.

VIA Rail a contribué au programme « UNIS à l'école », axé sur la durabilité écologique et la réconciliation avec les Autochtones.

Soutenir les jeunes

Pour appuyer les leaders de demain, nous leur donnons l'occasion de découvrir le pays dans le cadre de projets d'apprentissage, d'implication sociale ou de devoir citoyen. En 2019, nous avons contribué à des programmes et événements jeunesse au moyen de dons en nature totalisant près de 419 000 $. Nous avons entre autres transporté gratuitement 46 élèves de Thompson à Churchill, au Manitoba pour une semaine d'activités sur les thèmes de l'environnement et de la réconciliation avec les Autochtones organisée par « UNIS à l'école », et soutenu l'Orchestre national des jeunes du Canada et le réseau national du programme YMCA.

Notre patrimoine canadien, source de fierté

Depuis des années, nous nous faisons un point d'honneur de renseigner nos passagers sur notre pays, sa culture et son histoire. En 2019, nous avons remis environ 98 000 $ en nature à des organisations qui valorisent les langues officielles du Canada, collaborent avec les nouveaux arrivants, aident les militaires et les vétérans ou font la promotion du tourisme au pays. L'an dernier, nous avons accueilli 2 500 personnes à nos centres de maintenance de Montréal et Toronto lors de journées portes ouvertes, pour lesquelles plus de 198 employés ont donné de leur temps.

Promotion de l'environnement et de l'innovation

Nous soutenons et aidons des organisations qui ont une conscience écologique et qui font la promotion de solutions novatrices pour notre société. En 2019, nous avons contribué à plusieurs événements, organismes et incubateurs canadiens valorisant l'innovation, comme Trajectoire Québec, le Centre Manning et Femmessor. Nous nous sommes aussi associés au projet « Effet papillon » de la Fondation David Suzuki, qui encourage les gens à planter des fleurs sauvages pour les pollinisateurs, et à Alvéole, pour aménager des ruches d'abeilles sur les toits de nos gares afin de promouvoir le développement de villes canadiennes plus vertes.

Au service de la diversité

Nous sommes fiers de desservir les collectivités diversifiées qui forment le Canada. En 2019, nous avons remis 826 000 $ en nature à des organisations faisant la promotion de la diversité. Nous avons notamment aidé les entrepreneures par l'intermédiaire d'organismes comme À voix égale et Femmessor, dont nous étions le transporteur officiel. Nous avons également soutenu des événements pour la communauté LGBTQ+, comme les festivités de la Fierté partout au pays, et pour les communautés autochtones.

Renforcer nos liens avec les communautés autochtones

Guidés par notre Politique sur les relations avec les Autochtones, nous continuons d'approfondir nos liens avec les peuples autochtones en soutenant leurs projets et en dialoguant avec eux.

Célébration des cultures autochtones

En 2019, nous avons célébré les arts, la culture et la musique autochtones en soutenant plusieurs événements dans le cadre de la Journée nationale des peuples autochtones ainsi que le gala Indspire.

Contribution au développement économique

En nous associant à des organisations comme le Conseil canadien pour le commerce autochtone, nous nous efforçons de bâtir des relations durables avec des entreprises autochtones et d'augmenter la représentation autochtone au sein de nos effectifs.

Amélioration des services pour les communautés dans le Nord

Nous consultons régulièrement les leaders des communautés autochtones au sujet de nos services entre Thompson et Churchill, au Manitoba.

Promotion du tourisme autochtone

Nous avons assisté à plusieurs rencontres sur le développement économique du Nord tenues par des organisations autochtones pour discuter du potentiel de croissance et de promotion du tourisme autochtone. Nous avons entre autres rencontré des représentants de la communauté Kitigan Zibi Anishinabeg et des organismes autochtones KAIROS et imagineNATIVE.

Aide aux programmes jeunesse

Nous avons encouragé Katimavik, un programme offrant des bourses sous forme de travail d'été qui permet à de jeunes adultes autochtones d'acquérir des aptitudes à la vie quotidienne et de l'expérience de travail tout en redonnant à leur communauté par le bénévolat.

VIA
Passenger safety is our priority
VIA
Team is on board

Inclusion sociale

Créer un milieu de travail sécuritaire, inclusif et productif

Nous sommes résolus à créer un milieu de travail sécuritaire, diversifié et inclusif qui favorise l'épanouissement de nos employés. À l'heure où nos activités sont en constante transformation, nous investissons dans nos effectifs. Nous voulons attirer les meilleurs talents et les aider à se perfectionner pour qu'ils soient fiers de leur travail, de leur employeur et de leur contribution. Nous forgeons une solide culture de sûreté et de sécurité qui incite notre personnel à montrer l'exemple à bord de chaque train, dans chaque gare, dans chaque centre de maintenance et dans chaque bureau. À l'échelle de la Société comme dans les collectivités que nous desservons, nous visons l'excellence de l'exécution.

Talent et formation

Être un employeur de choix

Nous souhaitons être un employeur de choix, recruter et retenir les meilleurs talents et aider ces derniers à développer leurs compétences. Nous investissons dans toutes les étapes de leur cheminement, qu'ils soient en début de carrière ou qu'ils fassent partie de la haute direction.

À l'heure où nos activités se transforment, il nous faut des personnes fortes, compétentes et hautement motivées pour nous guider vers l'avenir. Cette année, nous avons misé sur l'attraction, l'intégration, la formation et la stimulation des talents grâce à différentes initiatives stratégiques.

Attraction et intégration des talents

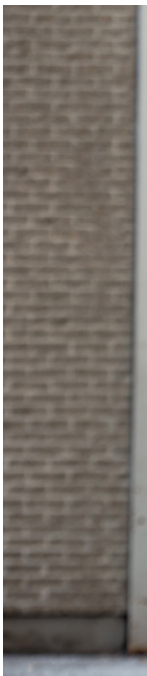
Pour mieux attirer les talents, nous avons cette année renforcé nos liens avec les organisations de recrutement, les universités et les écoles techniques, et rendu les affichages de postes plus visibles sur notre site Web. Nous avons également modernisé nos programmes d'intégration, en particulier pour le personnel des services à bord des trains, et ajouté un voyage en train à la procédure d'accueil des nouvelles embauches dans nos bureaux. Nos efforts ont mené à l'embauche et à l'intégration de 587 personnes à VIA Rail, soit 8 % de plus que l'an dernier.

Perfectionnement des compétences et formation des leaders

Chaque année, nous investissons beaucoup dans la formation de nos employés à travers l'École de leadership de VIA Rail, le programme d'apprentissage des services mécaniques et plus de 30 séances supplémentaires de formation professionnelle et en leadership. En 2019, nous avons lancé un nouveau centre du savoir, une plateforme de formation en ligne qui propose des parcours d'apprentissage personnalisés pour aider le personnel à se perfectionner à son propre rythme. Depuis son lancement, le centre du savoir a enregistré 5 233 visites et 400 inscriptions à 30 séances de formation.

35,3

Nombre moyen d'heures de formation par employé, en hausse de 5 % par rapport à l'an dernier



Création d'un milieu de travail sain et gratifiant

Pour favoriser l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, nous avons mis en place des solutions flexibles : nouvelles options de télétravail, création de deux nouveaux bureaux satellites et aménagement de places de stationnement réservées au personnel de VIA Rail près des carrefours de transport en commun. Nous valorisons toujours le mieux-être grâce à nos ambassadeurs VIAMieux-être, à nos programmes de soutien par les pairs, à des ateliers de formation et à des ressources allouées aux incidents critiques, à la pleine conscience, au harcèlement et à la violence.

Nous soulignons aussi les réalisations de nos collègues. En 2019, nous avons élargi à toutes les équipes notre outil de reconnaissance VIAppréciation. Dans la dernière année, 10 942 messages VIAppréciation ont été envoyés. Enfin, nous avons amélioré la formule de nos prix Distinction annuels en créant l'application « Distinction », ce qui a entraîné un nombre record de candidatures : 218, soit 27 % de plus que l'an dernier.

Lancement du PAML

Dans le cadre de notre stratégie axée sur les futurs besoins en matière d'embauche de mécaniciennes et de mécaniciens de locomotive, nous avons lancé le tout nouveau Programme d'apprentissage de mécanicien de locomotive (PAML), qui s'adresse à des personnes n'ayant aucune expérience concrète dans l'industrie mais souhaitant obtenir la certification en mécanique de locomotive de VIA Rail ; une fois recrutées, elles sont encadrées pendant deux ans et suivent des formations pratiques données par des membres chevronnés de l'équipe de VIA Rail. La première cohorte, celle de 2019, était composée de cinq hommes et de cinq femmes.

Inclusion et diversité

Une entreprise inclusive et diversifiée

Nous tâchons d'être un employeur inclusif, accessible et attrayant pour des personnes de tous les horizons, une approche qui nous permet de mieux répondre aux besoins de notre clientèle et d'attirer, de retenir et de motiver une main-d'œuvre représentative des nombreuses communautés canadiennes que nous desservons et avec qui nous travaillons.

L'an dernier, nous avons réalisé une analyse comparative pour connaître les pratiques exemplaires en matière d'inclusion et de diversité, en vue de parfaire nos propres pratiques et d'orienter le plan stratégique que nous lancerons en 2020. Nous avons amélioré notre programme d'inclusion et de diversité au moyen de différentes initiatives visant à augmenter la représentation des quatre groupes ciblés par le gouvernement du Canada : les femmes, les personnes handicapées, les membres des minorités visibles et les Autochtones.

Favoriser l'égalité des sexes

La proportion de femmes occupant un poste de haute direction a encore augmenté en 2019, ce qui reflète notre volonté de promouvoir l'égalité des sexes dans les plus hauts échelons. Notre conseil d'administration est composé à 58 % de femmes, une hausse de 50 % comparativement à l'an dernier, tandis que notre équipe de direction, elle, est constituée à 40 % de femmes.

Nous avons donné de nouveaux ateliers sur la diversité et l'inclusion ainsi que des formations sur les préjugés inconscients à nos gestionnaires. Nous avons aussi tenu des « déjeuners-causeries » avec des cadres inspirantes de VIA Rail. De plus, nous participons à des événements externes de renforcement du leadership féminin, comme le Défi 100 jours, le Défi Leadership au Québec et le Réseau des femmes exécutives au Canada (RFE). Nos efforts ont d'ailleurs porté des fruits, puisque La Gouvernance au Féminin, un organisme à but non lucratif qui appuie les dirigeantes, nous a accordé une certification Or, alors que nous avions obtenu la certification Argent l'année précédente.

58 %
des membres au conseil d'administration sont des femmes

40 %
des membres de l'équipe de direction sont des femmes

Renforcer les communautés autochtones

Cette année, nous avons poursuivi le travail nécessaire pour répondre aux exigences de la deuxième phase du programme de Relations autochtones progressives. Ce travail consiste principalement à élaborer et à donner à nos employés des formations de sensibilisation sur les cultures autochtones ainsi qu'à renforcer les relations d'affaires avec les communautés autochtones.

Dans le cadre de ce processus, 75 membres du personnel, dont l'équipe de direction, ont pris part à l'exercice des couvertures, une activité de sensibilisation culturelle. Plus de 40 cadres et membres de la direction ont reçu de la formation sur les relations avec les Autochtones. Des membres du personnel désignés ont aussi participé à un webinaire de formation continue sur le droit autochtone, et toutes les équipes de notre service de police ont reçu de la formation sur la sensibilisation aux réalités des Autochtones et des Premières Nations.

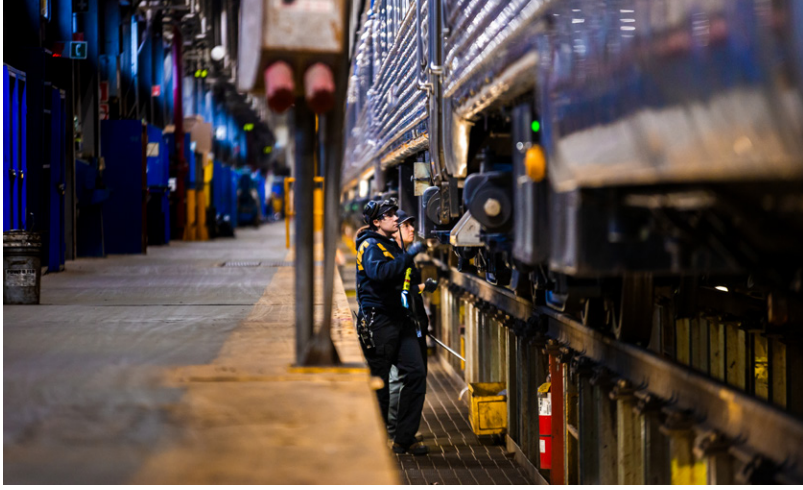
Valoriser les personnes handicapées

Nous nous sommes à nouveau associés à un organisme communautaire pour offrir des stages à des personnes handicapées. De plus, nous avons fait l'analyse et le recensement des outils nécessaires pour rendre notre processus de recrutement plus inclusif.

Soutenir les membres des minorités visibles et les vétérans

Nous cherchons activement à attirer des membres des minorités visibles dans nos activités de recrutement et nous soutenons des événements qui font connaître notre patrimoine culturel diversifié. En 2019, pour la 10e année consécutive, nous nous sommes associés au Club des petits déjeuners de Toronto pour le Mois de l'histoire des Noirs en permettant à 200 élèves de divers milieux culturels de se rendre en train jusqu'à la Colline du Parlement. De plus, nous entretenons une longue et fière tradition de soutien aux communautés de militaires et de vétérans qui s'adaptent à la vie civile. D'ailleurs, en avril 2019, VIA Rail a reçu le Prix de transition vers l'emploi des anciens combattants pour ses programmes novateurs qui aident les vétérans à retourner sur le marché du travail.

La prévention : pilier de notre culture de sécurité



La sécurité est une valeur clé dans toutes nos activités

Dans l'optique de toujours renforcer la sécurité, nous aspirons à offrir un milieu sécuritaire et exempt d'incidents à nos employés, à nos passagers et au public.

Toutes nos activités sont motivées par la volonté de mettre en place une bonne culture de sécurité à bord des trains et dans les centres de maintenance, les gares et les collectivités que nous desservons. Malgré nos efforts, un train de VIA Rail ayant quitté Churchill à destination de Winnipeg, au Manitoba, a déraillé l'an dernier. Les employés de VIA Rail et les équipes de secours sont intervenus rapidement et avec professionnalisme : deux passagers et trois membres de l'équipage ont été conduits à l'hôpital et ont reçu leur congé peu après. L'enquête sur cet incident grave se poursuit, et nous collaborons pleinement avec les autorités.

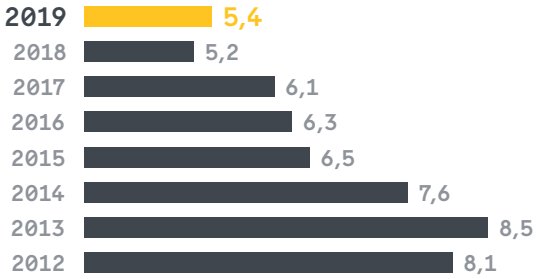
Le lancement de notre plan d'action pour la sécurité 2019-2021 était l'une des grandes priorités de 2019. Résultat d'une démarche collaborative, ce plan tient compte des commentaires et des avis de 885 employés, recueillis au moyen d'un sondage et de groupes de discussions sur la culture de la sécurité menés à l'échelle de la Société. Notre plan d'action s'articule autour de trois grands piliers : la culture de la sécurité, le Système de gestion de la sécurité (SGS) et les mesures de prévention.

42 %
Réduction de notre ratio d'incidents ferroviaires par rapport à l'an dernier

Une culture de sécurité plus rigoureuse

Pour renforcer notre culture de sécurité, nous avons formé un comité directeur de la sécurité, et ce comité multifonctionnel a chapeauté la création du plan d'action. En 2019, nous avons travaillé fort pour mettre à jour notre politique relative à la sécurité et réitérer notre engagement à l'ensemble des employés. Enfin, nous avons augmenté la transparence en ajoutant des points sur la sécurité à l'ordre du jour de toutes les rencontres de l'équipe de gestion et du Comité exécutif et en créant une catégorie « sécurité » dans l'outil de reconnaissance VIAppréciation.

Taux de fréquence des accidents
par tranche de 200 000 heures travaillées



Intégration du Système de gestion de la sécurité

Notre Système de gestion de la sécurité (SGS) nous donne les moyens de mettre en œuvre notre politique relative à la sécurité et notre plan d'action. Le SGS comprend les procédures, les processus et les responsabilités nécessaires pour mener des activités ferroviaires sécuritaires, conformément au *Règlement sur le système de gestion de la sécurité ferroviaire* en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* appliquée par Transports Canada, à la norme internationale ISO 45001 pour la gestion de la sécurité, et aux meilleures pratiques de l'industrie. En 2019, nos unités d'affaires ont continué d'intégrer le SGS dans toutes les facettes de leurs activités.

Prévention d'incidents liés à la sécurité

Il est essentiel de comprendre les causes des incidents pour éviter que les situations dangereuses ne se reproduisent. C'est pourquoi, en 2019, nous avons instauré une nouvelle procédure de signalement d'incidents et d'enquête et conçu deux nouveaux tableaux de bord pour les incidents liés à la sécurité : l'un pour les blessures survenues au travail et l'autre pour les incidents impliquant des trains. Ces nouveautés nous permettent de mieux consigner, catégoriser et signaler les incidents ; comme nous avons accès à de meilleures données qui sont mises à jour en temps réel, nous pouvons intervenir et apporter des améliorations de façon éclairée.

COVID-19 : veiller à la sécurité de nos passagers et de nos employés

Depuis le début de la crise, VIA Rail suit attentivement l'évolution de la situation et communique fréquemment avec les autorités de la santé et le gouvernement fédéral. Un comité spécial se réunit régulièrement pour évaluer les niveaux de risques et veiller à ce que des procédures adéquates soient instaurées et communiquées à nos employés et à nos passagers. Nous avons pris plusieurs mesures en ce sens :

- Réduction des horaires de trains
- Réduction du nombre de sièges disponibles dans la plupart de nos trains pour nous aider, dans la mesure du possible, à garder une certaine distance entre les passagers à bord
- Augmentation de la fréquence de nettoyage des trains et des gares
- Formation du personnel sur les mesures de prévention et de réponse recommandées par Santé Canada
- Instauration de vérifications simples de l'état de santé des passagers avant qu'ils ne montent à bord
- Remplacement du service au chariot par la remise de nourriture et de boissons aux passagers dès leur entrée dans la voiture

Par ailleurs, VIA Rail a offert aux passagers des remboursements complets ou leur a permis de modifier leurs réservations, sans frais de service. La politique d'annulation a aussi été prolongée jusqu'au 1er novembre 2020.

Alors que le Canada se remet graduellement de la crise de la COVID-19, nous sommes bien placés pour offrir le meilleur service aux passagers à la recherche d'une option de voyage sécuritaire qui ne compromet pas leur santé.

Veuillez noter que cette section n'offre qu'un aperçu des diverses mesures mises en place en réponse à la pandémie pour protéger la santé et la sécurité de nos passagers et de nos employés. Nous vous invitons à consulter notre site Web pour plus d'informations.

Gestion de la sécurité

Veiller à la sécurité de nos passagers et de nos employés

Nos programmes de sécurité font partie intégrante des responsabilités qui nous incombent en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, soit de promouvoir et de veiller à la sécurité et à la sûreté du public et de nos employés dans le cadre de l'exploitation ferroviaire, ainsi qu'à la protection des biens et des actifs.

L'équipe de police et sûreté de VIA Rail s'emploie à protéger les passagers, les employés et les biens en tissant des liens avec les communautés et en travaillant étroitement avec les services policiers et les agences de renseignement du Canada pour prévenir et gérer les risques liés à la sécurité. Cette année, nous avons assermenté quatre nouveaux agents de l'équipe de police de VIA Rail et avons continué de faire des progrès dans nos cinq champs d'action.

50 %
Réduction des achats de billets frauduleux

Améliorer l'efficacité opérationnelle

Nous avons procédé à une restructuration pour intégrer les services de sécurité contractuels à l'équipe de police et sûreté de VIA Rail. Ainsi, les gardes de sécurité contractuels font désormais pleinement partie de notre réseau d'information et de communication, ce qui permet de gérer tous les incidents de sécurité de la même manière et de façon centralisée.

Prévenir les crimes et les incidents de sécurité

Notre équipe travaille avec les forces de l'ordre pour évaluer la sécurité physique des gares et des installations, déceler les risques et prendre des mesures préventives avant qu'un incident ne survienne. De plus, notre équipe continue de prévenir les fraudes par l'intermédiaire du comité stratégique sur la fraude. En 2018, nous avions réussi à faire diminuer les achats de billets frauduleux de 13 % par rapport à l'année précédente. En 2019, ce pourcentage est encore plus grand, les achats de billets frauduleux ayant diminué de presque 50 %.

Protéger les victimes de crimes

L'an dernier, nous avons lancé un projet pilote dans le but de former nos employés à aider les personnes en situation d'itinérance qui fréquentent nos gares. Au lieu de leur donner une contravention, nous les avons aiguillées vers des ressources et des refuges de la région.

Le projet pilote a été un franc succès : 75 % des interventions se sont soldées par un aiguillage vers des ressources communautaires. Le projet sera maintenant lancé dans d'autres gares.

De plus, nous avons formé nos équipes de première ligne afin qu'elles aient les outils et l'information nécessaires pour reconnaître et aider les victimes de crimes. Ce programme est toujours en cours, et nous effectuons des suivis rigoureux pour en évaluer l'efficacité.

Encadrer les services voyageurs

Il est essentiel que nous puissions continuer à exploiter nos trains de façon sécuritaire en cas d'urgence ou d'incident. Nous améliorons donc toujours nos mesures et notre protocole d'urgence à bord des trains et dans nos gares. Cette année, nous avons resserré notre approche en établissant une marche à suivre en cas d'agression active, fondée sur les meilleures pratiques dans le secteur.

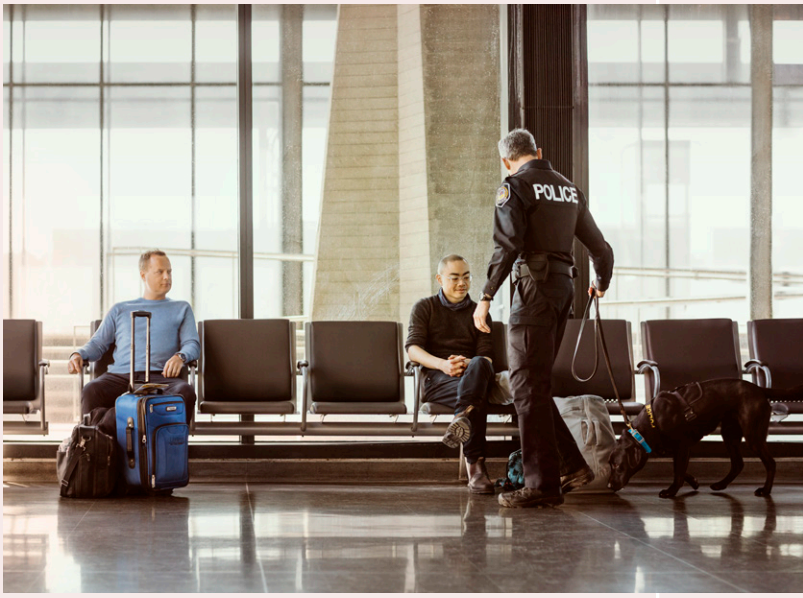
Promouvoir la sécurité ferroviaire

Il est important que nous gagnions la confiance des communautés en les conscientisant à la sécurité ferroviaire. Cette année encore, notre équipe a participé à plusieurs événements à cet effet à une vingtaine d'endroits au pays, notamment la Semaine de la sécurité ferroviaire, l'Opération dégage la voie et la cinquième Semaine de la sécurité de l'Union internationale des chemins de fer.

Sensibiliser le public à la sûreté et à la sécurité ferroviaire

Dans le cadre de notre engagement pour la sûreté publique, nous sommes fiers d'avoir participé à la Semaine de la sécurité ferroviaire avec nos partenaires d'Opération Gareautrain, et à l'exercice de sécurité organisé en 2019 pour l'industrie ferroviaire par l'*Association of American Railroads*. Nos employés, notre équipe de direction et nos agentes et agents de police ont activement pris part à des activités partout au pays.

Avec 16 autres corps de police canadiens, la police de VIA Rail a également participé à l'Opération dégage la voie, la plus importante initiative d'application des lois sur la sécurité ferroviaire en Amérique du Nord. Notre service de police a aussi pris part à la Semaine de la sécurité ferroviaire en étant présent à bord de trains et à des kiosques d'information dans plusieurs grandes villes du Canada.



Departures
Departs
Eric

Résilience environnementale

Réduire notre impact et nous préparer pour l'avenir

Puisque le train de passagers est l'un des moyens de transport intervilles les plus écologiques, nous croyons qu'il joue un rôle capital dans la lutte aux changements climatiques au Canada. VIA Rail offre une option de transport plus propre, plus accessible et plus abordable que la voiture, tout en soutenant les efforts de réduction des émissions dans le secteur des transports, ce dernier contribuant à la mauvaise qualité de l'air, au smog, à la congestion et aux changements climatiques. Par ailleurs, nous sommes conscients qu'il est de notre devoir de réduire l'impact de nos propres activités et de veiller à la résilience de nos bâtiments et de nos infrastructures dans le contexte des changements climatiques.

Changements climatiques

Façonner une économie canadienne résiliente et sobre en carbone

Les changements climatiques sont l'une des plus grandes menaces au Canada. Ils pourraient avoir des conséquences désastreuses sur nos systèmes de transport.

Nous savons qu'il faut agir de toute urgence. Notre plan de transition comprend trois axes : la promotion des avantages écologiques du train, la réduction de l'empreinte carbone de nos activités et la résilience de nos activités et de nos infrastructures.

Promouvoir les avantages environnementaux du train

Le train de passagers est le moyen de transport intervilles le plus écologique. Il produit quatre fois moins d'émissions de carbone que l'automobile – et joue donc un rôle capital dans la lutte aux changements climatiques au Canada. D'ailleurs, l'un des principaux objectifs de notre campagne « La voie qu'on aime » est de faire connaître les avantages écologiques du train au Canada. En 2019, nous avons placé des publicités ciblant le public canadien dans les stations de métro et de vélopartage et dans les abribus de Toronto, Montréal et Ottawa pour éveiller chez les navetteuses et les navetteurs le désir d'intégrer VIA Rail à leur routine de transport collectif. Nous avons également motivé nos comptes commerciaux partenaires à préparer des politiques internes et des communications qui inciteront leurs employés à opter pour le train lors de leurs déplacements intervilles.

37 %
Réduction de l'intensité des émissions de carbone depuis 2005

Réduire notre empreinte carbone

Nous travaillons fort pour rendre nos trains plus écoénergétiques, car ils représentent 80 % de notre empreinte carbone totale. En 2019, notre rendement énergétique par passager-kilomètre s'est amélioré de 6,4 % par rapport à l'année précédente. Ce gain est surtout dû à une rotation optimisée des voitures de trains, qui a fait passer le coefficient d'occupation de 57 % à 60 %, ainsi qu'au travail effectué par les mécaniciennes et mécaniciens de locomotive pour limiter les périodes d'attente et ainsi économiser du carburant durant la conduite des trains.

De plus, nous avons mis à niveau notre flotte et électrifié nos activités lorsqu'il était possible de le faire. Dans le Centre de maintenance de Toronto et les gares d'Ottawa, d'Halifax et de Jasper, nous avons installé et mis à niveau des panneaux électriques de 480 volts qui

permettent aux systèmes de chauffage et de climatisation de nos trains de fonctionner à l'électricité durant les travaux de maintenance. Nous prévoyons de réduire encore davantage notre empreinte écologique une fois que nos nouvelles locomotives écoénergétiques seront mises en service, en 2022. Nous continuons de rénover et d'améliorer nos bâtiments et nos gares, en mettant l'accent sur la conservation d'énergie et la réduction des émissions de carbone. Entre autres, nous avons investi dans un éclairage DEL écoénergétique au Centre de maintenance de Toronto et ajouté huit stations de chargement de véhicules électriques dans nos installations.

Renforcer la résilience aux changements climatiques

En collaboration avec l'Association des chemins de fer du Canada, le Conseil national de recherches et différents experts, nous avons procédé l'an dernier à un examen complet de nos procédures, processus et infrastructures, qui portait sur 10 gares, quatre centres de maintenance et les voies ferrées dont nous sommes propriétaires et qui visait à renforcer notre résilience aux changements climatiques. Nous avons réalisé une évaluation exhaustive des vulnérabilités à partir de plusieurs scénarios météorologiques et lignes du temps, et cerné les régions qui seraient probablement les plus touchées. Le fait de comprendre les défis et les risques qui nous sont propres nous aidera à corriger les lacunes pour que notre infrastructure soit moins vulnérable. Nous avons commencé à élaborer un plan quinquennal qui encadrera la mise en œuvre des changements nécessaires et tiendra lieu de version révisée de notre guide de préparation actuel.

Remplacement de la flotte et réduction des émissions de carbone

Le remplacement de la flotte du Corridor changera complètement la donne en ce qui a trait aux émissions de GES et des principaux contaminants atmosphériques (PCA). Dès 2022, nous accueillerons nos passagers à bord de 32 nouveaux trains qui circuleront au Québec et en Ontario, où nous transportons plus de 4,5 millions de passagers par an. Ces nouveaux trains, qui remplaceront notre flotte vieillissante, seront dotés de moteurs répondant aux normes du groupe 4 qui devraient diminuer la consommation en carburant de 15 à 20 %, entraînant ainsi une baisse considérable des émissions de GES et une réduction de 90 % des émissions totales de PCA.

Approvisionnement durable

Miser sur la durabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement

Nous sommes résolus à collaborer avec nos fournisseurs pour promouvoir l'utilisation de produits et de services écoresponsables et socioresponsables. Nous continuons de travailler fort pour intégrer les principes de durabilité à toutes les facettes de notre processus d'approvisionnement, du code de conduite de nos fournisseurs aux demandes de propositions, en passant par les critères de sélection et la gestion des fournisseurs.

Lorsqu'ils répondent à une demande de proposition (DDP), tous les soumissionnaires doivent s'engager à suivre les politiques et lignes directrices de VIA Rail et à nous fournir de l'information sur les programmes qui assurent la durabilité de leurs pratiques en matière d'emploi, de sécurité et de sûreté et d'environnement. S'il y a lieu, nous adaptons l'information sur la durabilité dans nos DDP en fonction des types de produits ou de services recherchés.

Cette année, nous avons officialisé notre politique de gestion des fournisseurs, qui s'appliquera à tous les contrats d'envergure, notamment ceux qui touchent aux aspects essentiels de nos activités, comme la gestion des déchets. Cette politique nous permettra d'approfondir nos liens avec nos fournisseurs, de parler de développement durable avec eux et de mieux évaluer et surveiller les critères à cet égard.

Nous servons à bord de nos trains la bière Glutenberg, qui est brassée au Canada.

95 %
de nos fournisseurs sont des entreprises établies au Canada

Approvisionnement local

À l'heure actuelle, 95 % de nos fournisseurs sont des entreprises établies au Canada. De plus, nous tâchons de stimuler l'économie canadienne en proposant à bord de nos trains, autant que possible, des produits d'entreprises locales, notamment des boulangeries, des vignobles et des microbrasseries. En 2019, nous avons fait beaucoup d'efforts pour intégrer les certifications de nature environnementale et sociale au processus d'approvisionnement de nos fournitures de bureau. Par exemple, notre papier d'imprimante provient désormais de sources certifiées par le *Forestry Stewardship Council* (FSC).

Achat de véhicules à émission zéro (VEZ)

Dans le cadre de notre stratégie d'approvisionnement, nous sommes toujours à la recherche de véhicules à faibles émissions de carbone. Une DDP lancée en 2019 pour la gestion de 60 véhicules de notre flotte témoignait d'ailleurs de notre objectif vert : faire en sorte que 75 % des véhicules neufs achetés soient des VEZ et que notre flotte soit composée à 80 % de véhicules écologiques d'ici 2030. Ces engagements nous ont poussés à prendre les devants avec nos fournisseurs pour trouver les meilleures options sur le marché qui répondraient à nos besoins.

Faire appel aux entreprises autochtones

Nous travaillons avec le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA) pour renforcer les liens avec les fournisseurs autochtones. Puisque bon nombre de ces entreprises ne sont pas présentes sur le Web, il est difficile pour elles de répondre à nos appels d'offres. Nous avons donc compilé, en étroite collaboration avec le CCCA, une liste d'entreprises autochtones locales, et nous invitons désormais ces dernières à répondre à nos appels d'offres, ce qui rend le processus plus inclusif.

Le vignoble Diamond Estates est l'un des fournisseurs locaux de VIA Rail.

Gestion des ressources

Une utilisation efficace des ressources pour limiter les déchets

La gestion des déchets est l'un des aspects fondamentaux par lequel nous nous engageons à contribuer à l'économie circulaire. Nous cherchons avant tout à réduire la quantité de déchets produits et à faire en sorte que les produits et les emballages soient réutilisés et recyclés, afin que ces matériaux soient utilisés le plus longtemps possible.

Durant la dernière année, nous avons surtout concentré nos efforts sur les déchets à bord des trains, les déchets opérationnels et la conception de bâtiments durables.

Gestion des déchets à bord

En 2019, nous avons poursuivi nos vérifications et analyses des données sur les déchets à bord afin de mieux cibler les possibilités d'amélioration. Nous avons mis en place des solutions concrètes pour réduire la quantité de déchets, comme le remplacement des pailles en plastique par des pailles en carton, l'utilisation de serviettes de table plus épaisses et la réduction de la taille des gobelets (passant de 16 onces à 12 onces). Nous avons aussi commencé à faire du compost et à utiliser de la vaisselle et des ustensiles réutilisables dans la classe Affaires du Corridor. Quant à nos nouveaux trains, conçus en fonction des impératifs écologiques, ils comporteront plus de bacs à recyclage et de bacs à compost ainsi que des postes de triage près des toilettes.

Les bouteilles utilisées à bord du train sont ramassées, triées et recyclées.

77 %
de nos projets d'immobilisation comportent des éléments liés à la durabilité

Réduire les déchets d'exploitation

Guidés par nos systèmes de gestion de l'environnement certifiés ISO, nous cherchons continuellement à réduire les déchets dans nos bâtiments et nos centres de maintenance. En octobre 2019, nous nous sommes associés à un tiers pour recycler, reconditionner et revendre nos déchets d'équipement de TI, ce qui nous a permis de détourner 2 203 kilogrammes de déchets électroniques des décharges, d'éviter la production de 25,4 tonnes d'équivalent CO_2 et de réembaucher 77 personnes.

Nous avons aussi réduit notre consommation de papier en créant une version électronique des rapports de voyage des directrices et directeurs des services, ce qui a éliminé plus de 27 000 rapports papier. Par ailleurs, nous avons fait preuve de créativité pour donner une seconde vie aux bogies mis hors service : nous en avons fait des tables et des bancs pour le personnel de nos centres de maintenance. C'est toujours dans cette optique de récupération que nous parvenons à réduire les déchets des travaux de rénovation et de construction à la gare d'Ottawa, où nous avons adopté une politique sur la maintenance et la rénovation assortie de lignes directrices pour l'approvisionnement, l'élimination des déchets et la gestion de la qualité de l'air à l'intérieur. Nous prévoyons d'étendre prochainement cette politique à d'autres installations. Dans la dernière année, nous avons détourné plus de 450 tonnes de déchets des sites d'enfouissement.

Concevoir des bâtiments écoresponsables

La réduction des déchets est au cœur de la gestion de nos bâtiments, que ce soit nos gares ou nos centres de maintenance. En vertu de notre nouvelle politique sur les bâtiments verts, nous sommes en train d'intégrer les principes de durabilité à tous nos projets de construction et de réfection. Aujourd'hui, 77 % de nos projets d'immobilisation respectent un ou plusieurs de nos objectifs en ce sens.

Nous nous sommes également efforcés de gérer efficacement nos ressources pour satisfaire aux normes de construction écologique. Soulignons d'ailleurs qu'en 2019, la gare de Winnipeg a de nouveau obtenu la certification BOMA BEST pour immeubles écoresponsables, qui récompense nos pratiques exemplaires de gestion de l'énergie, de l'eau, de l'air et des déchets. Nous avons aussi terminé les travaux nécessaires à l'obtention de la certification LEED de niveau Or à la gare d'Ottawa. Nous comptons soumettre la demande au Conseil du bâtiment durable du Canada en 2020.

En vertu de notre nouvelle politique sur les bâtiments verts, nous intégrons les principes de durabilité à tous nos projets de construction. La gare de Winnipeg, ci-contre, a obtenu la certification BOMA BEST pour immeubles écoresponsables.

VIA
VIA Rail Canada

Mesurer notre rendement

Notre Rapport sur le développement durable 2019 suit les principes du cadre normatif de la *Global Reporting Initiative* (GRI), option des critères essentiels *(Core option)*. Pour la première fois cette année, nous avons intégré un tableau des sujets et enjeux traités dans les normes ferroviaires du *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). L'ensemble du rapport indique aussi en quoi nos mesures respectent les principes du Pacte mondial de l'ONU.

46
Tableau sommaire des données

48
Index - Global Reporting Initiative (GRI)

52
Index - Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

53
Index - Pacte mondial de l'ONU

Tableau sommaire des données

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2019	2018	2017
Clientèle				
VIA Rail	Voyageurs (en milliers)	**5 008**	4 745	4 392
VIA Rail	Voyageurs-milles (en millions)	**1 055**	992	953
102-43/44	Satisfaction (taux de recommandation net du Corridor)	**53**	53	52
VIA Rail	Ponctualité (%)	**68 %**	71 %	73 %
VIA Rail	Voyageurs profitant de tarifs à rabais (en milliers)	**455**	447	452
VIA Rail	Voyageurs intermodaux (en milliers)	**153**	123	115
Données socioéconomiques				
201-1	Dons de crédits-voyage ($)	**1 618 459**	1 949 477	2 423 222
203-2	Nombre total de fournisseurs soutenus	**2 431**	2 673	2 818
203-2	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	**95 %**	93 %	94 %
203-2	Valeur des achats de services, de biens et de carburant (en M$)	**356**	379	364
Sécurité				
403-2	Ratio d'incidents ferroviaires par million de trains-milles[a]	**0,7**	1,2	0,6
403-2	Incidents aux passages à niveau	**6**	12	9
403-2	Incidents causés par des intrusions	**17**	18	17
403-2	Accidents par 200 000 heures travaillées (fréquence)	**5,4**	5,2	6,1
403-2	Jours perdus par 200 000 heures travaillées (gravité)	**140,8**	102,5	95,0
403-2	Incidents entraînant une perte de temps	**151**	147	158
403-5	Heures de formation sur la sécurité	**21 857**	15 702	42 865
Environnement				
VIA Rail	Émissions totales de GES (catégorie 1 et 2) (tonnes d'éq. CO_2)[b]	**146 212**	150 975	138 437
305-1	Émissions totales directes de GES (catégorie 1) (tonnes d'éq. CO_2)[b]	**143 516**	148 025	136 510
305-1	Locomotives (tonnes d'éq. CO_2)[b]	**132 711**	138 548	126 533
305-1	Centres de maintenance et gares (tonnes d'éq. CO_2)	**10 446**	10 894	9 615
305-1	Véhicules routiers (tonnes d'éq. CO_2)	**359**	383	362
305-2	Énergie indirecte consommée au total – Électricité (catégorie 2) (tonnes d'éq. CO_2)[b]	**2 695**	2 950	1 928
VIA Rail	Émissions de GES évitées en optant pour VIA Rail plutôt que pour la voiture (tonnes d'éq. CO_2)[c]	**289 177**	271 888	261 357
VIA Rail	Réduction des émissions de GES depuis 1990 (%)[d]	**35 %**	34 %	40 %
VIA Rail	Réduction de l'intensité des émissions de GES depuis 2009 (%)[d]	**35,3 %**	30 %	34 %
VIA Rail	Réduction de l'intensité des émissions de GES depuis 2005 (%)[d]	**37 %**	32 %	30 %
305-4	Kilogrammes d'équivalent CO_2 par passager-kilomètre[d]	**0,081**	0,089	0,089
Secteur de la GRI	Litres de carburant par passager-kilomètre[d]	**0,027**	0,029	0,030
VIA Rail	Réduction de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2005 (%)[d]	**35 %**	32 %	30 %
305-7	Principaux contaminants atmosphériques (PCA) totaux (kilotonnes)[e]	**4,02**	3,84	3,28
305-7	Oxyde nitreux (kilotonnes)	**2,61**	3,32	2,11
305-7	Oxyde de soufre (kilotonnes)	**0,93**	0,001	0,001
305-7	Matières particulaires (kilotonnes)	**0,05**	0,07	0,043
305-7	Hydrocarbure (kilotonnes)	**0,10**	0,12	0,82
305-7	Monoxyde de carbone (kilotonnes)	**0,33**	0,33	0,30
VIA Rail	Intensité des PCA (tonnes/millier de passagers-kilomètres)	**0,0024**	0,0024	0,0021

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2019	2018	2017
Effectif				
102-7	Nombre d'employés actifs à la fin de l'année civile	**3 234**	3 115	2 899
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe masculin	**2 149**	2 371	1 913
405-1	Pourcentage d'employés actifs de sexe masculin	**66 %**	64 %	66 %
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe féminin	**1 085**	1 308	986
405-1	Pourcentage d'employés actifs de sexe féminin	**34 %**	36 %	34 %
102-40/41	Employés syndiqués (%)	**77 %**	78 %	81 %
401-1	Nouveaux employés	**587**	543	545
VIA Rail	Nouveaux employés des Forces armées canadiennes	**21**	26	22
401-1	Taux de roulement du personnel (%)	**11 %**	12 %	11 %
VIA Rail	Taux d'assiduité (%)	**94 %**	95 %	94 %
405-1	Nombre d'employés actifs issus des peuples autochtones	**53**	71	54
405-1	Pourcentage d'employés actifs issus des peuples autochtones	**2 %**	2 %	2 %
405-1	Nombre d'employés actifs issus des minorités visibles	**466**	467	350
405-1	Pourcentage d'employés actifs issus des minorités visibles	**13 %**	13 %	11 %
405-1	Nombre d'employés actifs ayant un handicap	**61**	81	67
405-1	Pourcentage d'employés actifs ayant un handicap	**2 %**	2 %	2 %
405-1	Nombre d'employés actifs étant des anciens combattants	**90**	86	50
405-1	Pourcentage d'employés actifs étant des anciens combattants	**3 %**	2 %	2 %
405-1	Employés de plus de 50 ans (%)	**30 %**	32 %	35 %
405-1	Employés âgés de 30 à 50 ans (%)	**54 %**	53 %	50 %
405-1	Employés de moins de 30 ans (%)	**16 %**	16 %	15 %
404-1	Nombre d'heures totales de formation	**128 718**	104 001	129 003
404-1	Nombre d'heures de formation en transport et en sécurité	**21 857**	15 702	42 865
404-1	Nombre d'heures de formation commerciale	**73 785**	59 183	42 072
404-1	Nombre d'heures de formation en mécanique	**29 135**	25 287	s.o.
404-1	Nombre d'heures de formation d'entreprise	**3 941**	3 830	s.o.
404-1	Nombre d'employés ayant reçu une formation	**3 647**	3 102	2 800
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par employé	**35,3**	33,5	46,0
Gouvernance				
102-22	Membres du conseil d'administration	**13**	10	12
102-22	Membres non dirigeants du conseil d'administration	**12**	9	10
102-22	Membres du conseil d'administration de sexe féminin (%)	**58 %**	55 %	50 %

a) Comprend les collisions aux gares de triage et sur la voie principale, les déraillements d'au moins une roue ainsi que le non-respect des zones de circulation autorisée et des limites de vitesse. Ne comprend pas les accidents aux passages à niveau ou liés aux intrusions.

b) Les émissions de GES (CO_2, CH_4 et N_2O) désignent les émissions de catégorie 1 provenant des locomotives, des véhicules routiers et de la consommation de gaz naturel des centres de maintenance et des gares. Les émissions de catégorie 2 proviennent quant à elles des émissions liées à la consommation d'électricité et de vapeur des centres de maintenance et des gares. Pour mesurer nos progrès, nous avons choisi l'année 2009 comme année de référence pour ce qui est de l'objectif de l'Union internationale des chemins de fer et 2005 pour ce qui est de la cible de réduction des GES de la Société. Nous avons basé nos normes redditionnelles sur le protocole sur les GES, et nous nous appuyons sur les facteurs d'émission du rapport d'inventaire national de 2015 d'Environnement Canada. Depuis le dernier rapport, les émissions de GES de 2016 ont été ajustées selon les données les plus récentes sur les GES.

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

d) Ne comprend pas les émissions provenant des véhicules routiers, des centres de maintenance et des gares. Depuis le dernier rapport, les émissions de GES de 2016 ont été ajustées selon les données les plus récentes sur les GES.

e) Les facteurs d'émissions des principaux contaminants atmosphériques sont fondés sur les données totales du service voyageurs des locomotives diesel (g/L) figurant au tableau 8 du rapport *Programme de surveillance des émissions des locomotives 2016* (page 25).

Index – Global Reporting Initiative

L'index GRI suivant présente les éléments généraux d'information GRI fournis dans notre rapport ainsi que dans d'autres ressources accessibles sur notre site Web.

Éléments généraux d'information

ÉLÉMENT D'INFORMATION		SECTION/EMPLACEMENT	PAGE/SOURCE
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION			
Profil de l'organisation			
102-1	Nom de l'organisation	À propos du présent rapport	55
102-2	Activités, marques, produits et services	VIA Rail en un coup d'œil	4-5
102-3	Emplacement du siège social	Bureaux de VIA Rail	56
102-4	Emplacement des sites d'activité	VIA Rail en un coup d'œil	4-5
102-5	Mode de propriété et forme juridique	VIA Rail en un coup d'œil	4-5
102-6	Marchés desservis	VIA Rail en un coup d'œil	4-5
102-7	Taille de l'organisation	VIA Rail en un coup d'œil Tableau sommaire des données	4-5, 46-47
102-8	Information concernant les employés et les autres travailleurs	Inclusion sociale Tableau sommaire des données	27-33, 46-47
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Résilience environnementale	40-41
102-12	Initiatives externes	Créer une valeur partagée Prospérité économique Inclusion sociale Résilience environnementale	8, 18-19, 22-25, 35, 38-39, 40-41
102-13	Affiliation à des associations	À propos du présent rapport	55
Stratégie			
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Message de la présidente La durabilité selon VIA Rail	2-3, 11
102-15	Principaux impacts, risques et possibilités	Message de la présidente Inclusion sociale Résilience environnementale	2-3, 33-34, 39
Éthique et intégrité			
102-16	Mécanismes pour signaler les préoccupations concernant des comportements contraires à l'éthique ou illégaux	Code d'éthique	Code d'éthique
102-17	Mécanismes pour exprimer des préoccupations ou solliciter des conseils en matière de comportements éthiques	Code d'éthique	Code d'éthique

ÉLÉMENT D'INFORMATION		SECTION/EMPLACEMENT	PAGE/SOURCE
Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	La durabilité selon VIA Rail	11
102-19	Délégation de l'autorité	La durabilité selon VIA Rail	11
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	La durabilité selon VIA Rail	11
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	La durabilité selon VIA Rail Prospérité économique	10-12, 16-25
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	La durabilité selon VIA Rail Tableau sommaire des données	11, 47
102-23	Présidence de l'instance supérieure de gouvernance	La durabilité selon VIA Rail	11
102-24	Nomination et sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance	La durabilité selon VIA Rail	11
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Inclusion sociale Résilience environnementale	32-35, 38-39
102-31	Communication des préoccupations importantes à l'instance supérieure de gouvernance	Code d'éthique	Code d'éthique
Mobilisation des parties prenantes			
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	La durabilité selon VIA Rail Prospérité économique	10-12, 16-25
102-41	Conventions collectives	Code d'éthique	Code d'éthique
102-43	Stratégie de mobilisation des parties prenantes	La durabilité selon VIA Rail À propos du présent rapport	11, 54
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	La durabilité selon VIA Rail	10-13
Présentation 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 de la portée des éléments d'information	La durabilité selon VIA Rail À propos du présent rapport	10-13, 54
102-47	Liste des éléments spécifiques d'information	La durabilité selon VIA Rail	10-13
102-50	Période visée par le rapport	À propos du présent rapport	54
102-51	Date du rapport le plus récent	À propos du présent rapport	54
102-52	Cycle du rapport	À propos du présent rapport	54
102-53	Personne-ressource pour répondre aux questions sur le présent rapport	À propos du présent rapport	55
102-54	Déclarations exigées en conformité avec les normes GRI	Index GRI	48
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI	48-51
102-56	Vérification externe	À propos du présent rapport	55

Index GRI

Éléments spécifiques d'information

ÉLÉMENT D'INFORMATION		SECTION/EMPLACEMENT	PAGE/SOURCE
GRI 103 : APPROCHE DE GESTION			
103-1	Explication de l'élément spécifique d'information et de sa portée	La durabilité selon VIA Rail	10-13
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	La durabilité selon VIA Rail	10-13
GRI 200 : NORMES ÉCONOMIQUES			
Résultats financiers			
103	Approche de gestion	Créer une valeur partagée Prospérité économique	6-9, 15-21
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Créer une valeur partagée Prospérité économique	7-9, 15-21
203-2	Importantes retombées économiques indirectes	Créer une valeur partagée Prospérité économique Tableau sommaire des données	6-9, 13, 22-25, 46-47
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Créer une valeur partagée Tableau sommaire des données	7, 46
Retombées économiques indirectes			
103	Approche de gestion	Créer une valeur partagée Prospérité économique	6-9, 15-21
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Créer une valeur partagée Prospérité économique	7-9, 15-21
203-2	Importantes retombées économiques indirectes	Créer une valeur partagée Prospérité économique Tableau sommaire des données	6-9, 13, 22-25, 46-47
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Créer une valeur partagée Tableau sommaire des données	7, 46
GRI 300 : NORMES ENVIRONNEMENTALES			
Énergie			
103	Approche de gestion	Résilience environnementale	38-39
302-3	Intensité énergétique	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-43, 46
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-43, 46
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-43, 46
Émissions			
103	Approche de gestion	Résilience environnementale	38-39
305-1	Émissions directes de GES (catégorie 1)	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-39, 46
305-2	Émissions indirectes de GES (catégorie 2)	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-39, 46
305-4	Intensité des émissions de GES	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-39, 46
305-5	Réduction des émissions de GES	Résilience environnementale Tableau sommaire des données	38-39, 46
305-7	Principaux contaminants atmosphériques (oxyde nitreux, dioxyde de soufre, matières particulaires, hydrocarbures et monoxyde de carbone)	Tableau sommaire des données	46

ÉLÉMENT D'INFORMATION		SECTION/EMPLACEMENT	PAGE/SOURCE
GRI 300 : NORMES ENVIRONNEMENTALES			
Évaluation environnementale des fournisseurs			
103	Approche de gestion	Résilience environnementale	40-41
308-2	Impacts négatifs sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Résilience environnementale	40-41
GRI 400 : NORMES SOCIALES			
Emploi			
103	Approche de gestion	Inclusion sociale	27-29
401-1	Nouveaux employés et taux de rotation du personnel	Inclusion sociale Tableau sommaire des données	28-29, 47
Santé et sécurité au travail			
103	Approche de gestion	Inclusion sociale	32-35
403-1	Comités officiels de gestion mixtes de santé et de sécurité au travail	Inclusion sociale	32-33
403-2	Types de blessures de travail et taux de blessures au travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées perdues et nombre de décès liés au travail	Tableau sommaire des données	46
403-3	Travailleurs exposés directement ou fréquemment à des maladies liées à leur activité	Inclusion sociale	32-35
Formation et éducation			
103	Approche de gestion	Inclusion sociale	28-29
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	Inclusion sociale Tableau sommaire des données	28, 47
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Inclusion sociale	28-29
Diversité et égalité des chances			
103	Approche de gestion	Inclusion sociale	30-31
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Inclusion sociale Tableau sommaire des données	30-31, 47
Collectivités locales			
103	Approche de gestion	Prospérité économique	22, 24
413-2	Activités pouvant entraîner ou entraînant de graves conséquences pour les collectivités locales	Créer une valeur partagée Prospérité économique	8-9, 22-25

Index – Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Les tableaux suivants rendent compte des sujets et enjeux traités dans les normes ferroviaires du SASB.

Tableau 1 – Éléments d'information sur la mobilité durable et indicateurs redditionnels

ÉLÉMENT D'INFORMATION	INDICATEUR REDDITIONNEL	CATÉGORIE	UNITÉ DE MESURE	CODE	PAGE/SOURCE
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions brutes totales de catégorie 1	Quantitatif	Tonnes métriques (tm) d'éq. CO_2	TR0401-01a.1	46
	Description de la stratégie ou du plan de gestion des émissions de catégorie 1 à court et long terme, des cibles de réduction des émissions et de l'analyse du respect de ces cibles	Discussion et analyse	s.o.	TR0401-02a.2	38-39
	Consommation totale de carburant, pourcentage de carburant renouvelable	Quantitatif	Gigajoules Pourcentage (%)	TR0401-03a.3	46
Qualité de l'air	Émissions des polluants atmosphériques suivants : 1) NOx (N_2O exclus) et 2) matières particulaires (PM_{10})	Quantitatif	Tonnes métriques	TR-RA-120a.1	46
Santé et sécurité du personnel	1) Taux total d'incidents enregistrables (TRIR), 2) taux de mortalité et 3) taux de fréquence des accidents évités de justesse	Quantitatif	Taux	TR-RA-320a.1	46
Concurrence	Pertes financières totales résultant de poursuites judiciaires au titre des règlements sur les pratiques anticoncurrentielles	Quantitatif	Monnaie de présentation des états financiers	TR-RA-520a.1	s.o. VIA Rail est une société d'État mandatée par le gouvernement du Canada pour fournir des services ferroviaires voyageurs d'un océan à l'autre.
Gestion des accidents et de la sécurité	Nombre d'accidents et d'incidents	Quantitatif	Nombre	TR-RA-540a.1	46

Table 2 – Indicateurs opérationnels

INDICATEUR OPÉRATIONNEL	CATÉGORIE	UNITÉ DE MESURE	CODE	PAGE/SOURCE
Nombre de voitures transportées	Quantitatif	Nombre	TR-RA-000.A	5
Nombre d'unités intermodales transportées	Quantitatif	Nombre	TR-RA-000.B	6
Milles de voie	Quantitatif	Milles	TR-RA-000.C	4 Indiqué en kilomètres.
Tonnes-milles payantes (TMP)	Quantitatif	TMP	TR-RA-000.D	46 Indiqué en voyageurs-milles.
Nombre d'employés	Quantitatif	Nombre	TR-RA-000.E	47

Index – Pacte mondial de l'ONU

Le tableau suivant montre en quoi le présent rapport respecte les 10 principes du Pacte mondial de l'ONU en matière de droits de la personne, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

DOMAINE	PRINCIPE		SECTION/EMPLACEMENT	PAGE/SOURCE
Droits de la personne	1	Les entreprises sont invitées à soutenir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de la personne.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique
	2	Elles sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique
Normes du travail	3	Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique
	4	Elles sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique
	5	Elles sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique
	6	Elles sont invitées à respecter l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.	La durabilité selon VIA Rail Inclusion sociale	11, 30-31
Environnement	7	Les entreprises sont invitées à adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.	La durabilité selon VIA Rail Résilience environnementale	11, 13, 37-43
	8	Elles sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	Résilience environnementale	37-43
	9	Elles sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Résilience environnementale	37-43
Lutte contre la corruption	10	Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	La durabilité selon VIA Rail Code d'éthique	11, Code d'éthique

À propos du présent rapport

Nous mettons tout en œuvre pour que nos communications sur la durabilité soient transparentes, crédibles et engageantes pour l'ensemble des parties prenantes. Nous avons harmonisé notre cadre de production de rapports avec les normes internationales, et c'est entre autres ce qui nous permet de communiquer de l'information pertinente à un vaste auditoire.

Portée du rapport

Le Rapport sur la mobilité durable 2019 est le cinquième rapport autonome officiel dans lequel nous présentons notre engagement, nos programmes et notre rendement en matière de durabilité. Les données quantitatives portent sur nos activités à l'échelle nationale pour l'année civile 2019, à moins d'indication contraire. Le rapport fait état de la vision, des objectifs et des résultats de VIA Rail en ce qui a trait à trois piliers de la durabilité qui sont importants selon nous pour notre organisation et ses parties prenantes. Ces piliers sont la prospérité économique, l'inclusion sociale et la résilience environnementale.

Harmonisation avec les normes redditionnelles 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) ainsi

qu'avec la norme *Rail Transportation Sustainability Accounting Standard* (normes sur la production de rapports sur la durabilité pour le secteur ferroviaire) du *Sustainable Accounting Standards Board* (SASB). Le présent document rend également compte de nos progrès à l'égard des principes du Pacte mondial de l'ONU. Accessibles sur notre site Web, l'index GRI, l'index SASB et l'index Pacte mondial de l'ONU indiquent la mesure dans laquelle nous satisfaisons aux exigences de ces trois organisations.

Bien que nous n'ayons pas fait d'évaluation exhaustive de la matérialité, nous avons entrepris un exercice de mobilisation des parties prenantes internes afin de cerner les priorités ayant la plus grande incidence sur nos activités et la société en général. À mesure que nous affinerons notre cadre redditionnel, nous comptons renforcer notre processus d'évaluation de la matérialité pour mieux cibler les priorités du rapport et 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 et ainsi sensibiliser le public pour mieux l'amener à accepter et à reconnaître le rôle des services ferroviaires voyageurs dans la lutte contre les changements climatiques. Nous nous engageons aussi à diffuser les données sur notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone.

Vérification par une tierce partie

Les données présentées dans le rapport n'ont pas été vérifiées par une tierce partie. Au cours des prochaines années, nous améliorerons nos systèmes de gestion des données et ferons peut-être appel à un vérificateur externe pour donner plus de crédibilité à nos communications.

Votre opinion compte

Nous vous invitons à participer à notre projet de durabilité et à notre démarche d'amélioration du rendement et des rapports. L'avis des parties prenantes est un outil précieux qui nous aide à déterminer si l'information que nous communiquons est pertinente. Envoyez-nous vos commentaires, suggestions ou questions sur le présent rapport à l'adresse suivante :

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

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

@viarailcanada

viarailcanada

@VIA_Rail

VIARailCanadaInc