VIA Rail Canada

RAPPORT SUR LA MOBILITÉ DURABLE 2015

PAVER LA VOIE POUR LES PROCHAINES GÉNÉRATIONS

MIEUX VOYAGER ENSEMBLE

Nous contribuons à préparer un avenir plus durable pour le Canada en offrant une voie sensée pour les voyageurs, en favorisant la prospérité économique, en améliorant la qualité de vie et en étant respectueux de l'environnement.

Les trains de VIA Rail sont une des options de mobilité les plus durables au Canada, et nous sommes fiers de la valeur que nous créons pour la population canadienne en fournissant une expérience client exceptionnelle, en soutenant le développement socioéconomique, en menant nos activités de façon sécuritaire et efficace, en réduisant notre impact environnemental, en étant un employeur de choix et en maintenant la confiance du public.

TABLE DES MATIÈRES

01 Points saillants de 2015
02 Message du président et chef de la direction
04 Nos activités
06 Avantages des services ferroviaires voyageurs
08 Piliers et priorités
10 Notre feuille de route stratégique
12 Fournir une expérience client exceptionnelle
18 Soutenir le développement socioéconomique
24 Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace
30 Réduire notre impact environnemental
36 Être un employeur de choix
42 Maintenir la confiance du public
46 Tableau sommaire des données
48 Index GRI
52 À propos du présent rapport

POINTS SAILLANTS DE 2015

NOMBRE DE DÉPLACEMENTS DE PASSAGERS

3,8 M

de déplacements au total et augmentation de 0,34 % de l'achalandage sur les liaisons intervilles avec 3,5 millions de passagers

TAUX DE RECOMMANDATION NET (TRN)

38,3

un chiffre qui témoigne de la grande satisfaction de notre clientèle à l'égard de notre service dans le corridor Québec-Windsor

INVESTISSEMENTS DANS LA SÉCURITÉ ET L'EFFICACITÉ

73,7 M$

comprend des investissements dans le parc ferroviaire et dans d'importants projets d'infrastructure et de renouvellement du matériel

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

par 200 000 heures travaillées

– 31 %

réduction du nombre d'accidents du travail depuis 2011

INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES

$kgCO_2$ par passager-kilomètre

– 25 %

réduction des émissions de gaz à effet de serre depuis 2009 attribuable au renouvellement de notre parc ferroviaire, aux améliorations technologiques et à une meilleure conduite des trains

MOYENNE DES HEURES DE FORMATION

par employé

33,9

heures de formation offertes aux employés, tant en classe qu'en ligne

Ci-dessus :
Le train *Canadien* de VIA Rail qui assure la liaison entre Toronto et Vancouver

CONCRÉTISER LA MOBILITÉ DURABLE

YVES DESJARDINS-SICILIANO
Président et chef de la direction

APERÇU DES RÉCOMPENSES EN 2015

Prix d'excellence en sécurité du Canada
L'Association des chemins de fer du Canada a reconnu l'excellence de notre politique et cadre de gestion des risques d'entreprise, qui aborde de façon proactive les risques d'entreprise, y compris sur le plan de la sécurité.

Reconnaissance internationale de la gestion des risques
Denis Lavoie, directeur, Gestion des risques d'entreprise chez VIA Rail, a été choisi comme finaliste dans la catégorie « recrue de l'année » en gestion des risques d'entreprise dans le cadre des Global Risk Awards 2015 de l'Institute of Risk Management.

Preservation Award 2015 pour la gare Union de Winnipeg
L'organisme Heritage Winnipeg a souligné nos efforts et notre vision relativement à la préservation de la gare patrimoniale Union de Winnipeg, construite en 1911, dont nous avons notamment restauré la rotonde historique et rénové la zone d'accueil des passagers.

Je suis enchanté de présenter le premier Rapport sur la mobilité durable de VIA Rail, dont le thème, « Paver la voie pour les prochaines générations », reflète la façon dont nous percevons notre rôle dans le cheminement du Canada vers un avenir plus durable.

Au cours des 12 derniers mois, deux avancées importantes ont renforcé l'engagement de la communauté internationale envers la création d'un monde plus prospère, équitable et durable.

D'abord, l'ONU a annoncé 17 objectifs de développement durable visant à mettre un terme à la pauvreté, à combattre les inégalités et les injustices, et à trouver une solution au problème du changement climatique. Ensuite, les pourparlers dans le cadre de la conférence COP 21 à Paris ont permis d'obtenir un consensus planétaire dans la lutte contre le changement climatique.

Ces avancées nous convainquent encore davantage du rôle de premier plan que peuvent jouer les services ferroviaires passagers en tant que voie sensée pour les voyageurs afin de soutenir des collectivités saines, de favoriser une économie prospère et d'aider les Canadiens à faire la transition vers une économie plus sobre en carbone.

Toutefois, nous ne pouvons contribuer qu'en accomplissant notre travail du mieux possible, c'est-à-dire en intégrant une perspective de développement durable dans l'ensemble de nos activités.

Nos réalisations

Chez VIA Rail, l'année 2015 a été chargée et stimulante. Lors des jours précédant les rencontres de la COP 21, nous nous sommes joints à Paris à 65 membres de l'Union internationale des chemins de fer (UIC) afin de nous engager à réduire notre empreinte carbone et à soutenir la transition vers des modes de déplacement plus durables.

Cet engagement n'est pas nouveau pour nous. En plus de faire la promotion des avantages environnementaux du chemin de fer, nous continuons d'accroître l'efficacité énergétique de nos locomotives. Depuis 2009, nous avons réduit de 25 % l'intensité de nos émissions de GES grâce à des améliorations novatrices apportées à notre parc, à des technologies éconergétiques et à des modifications à nos façons de faire.

Notre Système de gestion de la sécurité a été amélioré afin de respecter les règlements fédéraux et les principales

normes de l'industrie, et nous consacrons actuellement beaucoup d'efforts à renforcer une solide culture de la sécurité au sein de notre personnel. En 2015, nous avons investi 73,7 millions de dollars dans des projets axés sur la sécurité et l'efficacité.

En outre, la priorité que nous accordons au recrutement s'est traduite par l'embauche de 393 nouveaux employés, l'inauguration de l'École de leadership de VIA Rail et l'administration d'un sondage sur l'engagement des employés auquel ont répondu plus de 65 % des membres de notre personnel.

Nous avons aussi mis à jour notre code d'éthique, notre vision et nos valeurs fondamentales pour mieux prendre en compte les besoins changeants de notre organisation.

Enfin, nous avons continué de soutenir la culture, la jeunesse et les programmes de diversité du Canada en fournissant des contributions non pécuniaires d'une valeur de 1 520 042 $ à près de 1 200 organismes.

Priorités stratégiques

Nous sommes particulièrement fiers des progrès réalisés dans le cadre du lancement de notre Stratégie de mobilité durable 2020, qui prend appui sur les six piliers suivants :

- Fournir une expérience client exceptionnelle
- Soutenir le développement socioéconomique
- Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace
- Être un employeur de choix
- Réduire notre impact environnemental
- Maintenir la confiance du public

Le présent rapport est structuré de façon à faire ressortir les priorités correspondant à chacun des piliers, nos réalisations à ce jour et nos objectifs pour les cinq prochaines années.

Aller de l'avant avec notre projet de voies dédiées

La première phase de notre projet de voies dédiées au transport des passagers le long du corridor Toronto-Ottawa-Montréal, le plus achalandé au pays, fait partie intégrante de notre Stratégie de mobilité durable 2020. La deuxième phase relierait aussi les villes de Québec et de London.

Nous souhaitons exploiter un nouveau parc de trains plus efficaces tout en misant sur une fréquence élevée des départs, un projet dont la réalisation nous permettrait non seulement d'accroître l'achalandage, mais également d'atténuer la congestion routière, de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et de contaminants atmosphériques toxiques, de réduire une bonne partie des subventions qu'octroie chaque année le gouvernement du Canada à VIA Rail et de créer des milliers d'emplois pour les Canadiens et Canadiennes.

De plus, cette initiative permettrait de repenser les fréquences actuelles fonctionnant sur l'environnement partagé pour mieux répondre aux besoins régionaux de service accru.

Tournés vers l'avenir

Nos stratégies de développement durable n'auraient pas connu un tel succès sans l'apport et le dévouement de nos 2 577 employés et de nos clients.

Nous sommes ravis des progrès accomplis à l'égard de nos priorités stratégiques, mais nous entendons bien poursuivre le travail en tirant parti des possibilités encore vastes qu'il reste à exploiter.

Nous devons profiter de l'année qui vient pour veiller à ce que notre stratégie demeure adaptée au programme mondial de développement durable en constante évolution, tout en augmentant la valeur que nous créons pour l'ensemble de nos parties prenantes.

ENGAGEMENT À LIMITER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

ADHÉSION AUX OBJECTIFS DE L'UNION INTERNATIONALE DES CHEMINS DE FER (UIC)

VIA Rail s'est jointe à 65 membres de l'UIC pour appuyer les objectifs internationaux (COP 21) visant à limiter le changement climatique.

L'UIC a fixé des objectifs mondiaux pour le secteur des transports en ce qui concerne la consommation d'énergie, les émissions de CO_2 et la transition vers des modes de transport plus durables.

OBJECTIFS MONDIAUX ÉTABLIS PAR L'UIC :

CONSOMMATION D'ÉNERGIE
(année de référence : 1990)

- 50 % de réduction d'ici 2030
- 60 % de réduction d'ici 2050

Progrès de VIA Rail :

40 % de réduction

ÉMISSIONS DE CARBONE
(année de référence : 1990)

- 50 % de réduction d'ici 2030
- 75 % de réduction d'ici 2050

Progrès de VIA Rail :

41 % de réduction

PART MODALE DES SERVICES FERROVIAIRES VOYAGEURS
(année de référence : 2010)

- 50 % d'augmentation d'ici 2030
- 100 % d'augmentation d'ici 2050

Progrès de VIA Rail :

Données de référence en cours d'élaboration

VIA RAIL EN UN COUP D'ŒIL

QUI NOUS SOMMES

VIA Rail exploite le service ferroviaire passagers national au nom du gouvernement du Canada. Société d'État indépendante créée en 1977, VIA Rail fournit un service sûr, efficace et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre, et ce, dans les deux langues officielles. La Société propose près de 475 départs chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées reliant plus de 400 collectivités canadiennes. VIA Rail, qui compte quelque 2 600 employés, a transporté 3,8 millions de passagers en 2015.

NOS SERVICES

LIAISONS INTERVILLES (LE CORRIDOR)

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

LIAISONS LONGS PARCOURS ET TOURISME

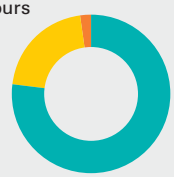
Dans l'Ouest et l'Est du Canada, les trains de VIA Rail attirent des voyageurs du monde entier et soutiennent le secteur touristique du pays. Le train transcontinental de l'Ouest canadien de VIA Rail, le *Canadien*, assure le service entre Vancouver et Toronto, tandis que dans l'Est du pays, l'*Océan*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

LIAISONS ESSENTIELLES

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

PRODUITS VOYAGEURS SELON LES LIAISONS

- 77 % Liaisons intervilles
- 21 % Liaisons longs parcours
- 2 % Liaisons régionales

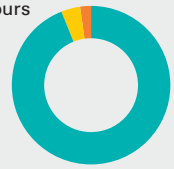


77 %

proviennent des liaisons intervilles (dans le corridor)

DÉPLACEMENTS SELON LES LIAISONS

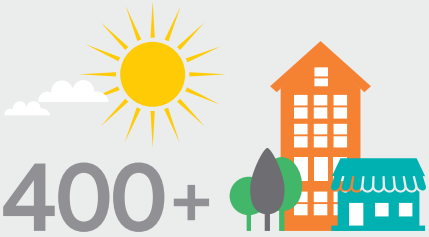
- 94 % Liaisons intervilles
- 4 % Liaisons longs parcours
- 2 % Liaisons régionales



94 %

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

COLLECTIVITÉS DESSERVIES



400+

à l'échelle du Canada

Nos principaux actifs témoignent de l'éventail de nos activités, de notre réseau de voies ferrées à notre parc de locomotives et de voitures, en passant par les passagers que nous servons, les bâtiments que nous occupons et les employés qui travaillent pour nous.

CHEMIN DE FER

RÉSEAU FERROVIAIRE

12 500 km

dont 98 % appartiennent à des partenaires ferroviaires (principalement le CN et le CP) et 2 % à VIA Rail

PASSAGERS

DÉPLACEMENTS

3,8 millions

KILOMÈTRES PARCOURUS

1,3 milliard

PONCTUALITÉ

71 %

EMPLOYÉS

EMPLOYÉS ACTIFS À LA FIN DE L'ANNÉE CIVILE

2 577

DIVERSITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

34 %

de notre main-d'œuvre sont des femmes, 8,5 % des membres de minorités visibles, 2 % des personnes handicapées et 2 % des Autochtones

PARC FERROVIAIRE

LOCOMOTIVES

73

dont 71 % ont été remises à neuf afin d'en améliorer l'efficacité sur le plan opérationnel et environnemental

VOITURES (EN SERVICE)

444

BÂTIMENTS

GARES

121

dont 54 sont des édifices du patrimoine

BUREAUX

7

1 siège social, 6 bureaux régionaux

CENTRES DE MAINTENANCE

4

installations de pointe

LES SERVICES FERROVIAIRES
LA VOIE SENSÉE POUR LES VOYAGEURS

Les services ferroviaires voyageurs sont une partie importante de la solution pour limiter le changement climatique au Canada. Ils fournissent une solution de rechange abordable et accessible à l'automobile et appuient la transition que nous devons effectuer vers un système de transport plus durable.

Pour inciter davantage de Canadiens à laisser leur automobile à la maison et à prendre le train, nous devons répondre aux besoins des voyageurs en fournissant un service fiable comprenant des liaisons plus fréquentes et plus rapides. De telles améliorations peuvent uniquement être apportées par un accès accru à l'infrastructure ferroviaire, là où la demande peut le justifier.

RELIE LES GENS ET LES COLLECTIVITÉS

Des millions de personnes utilisent les services ferroviaires pour se déplacer de façon sécuritaire, abordable et fiable partout au Canada. Dans les petites collectivités, le train représente souvent la seule solution de rechange à l'automobile.

Il contribue également au renforcement du tissu social en permettant aux gens de se rendre au travail, de participer à l'activité économique dans d'autres collectivités et d'améliorer leurs relations sociales ainsi que leur qualité de vie.

VIA Rail relie près de 400 collectivités grâce à 12 500 kilomètres de voies ferrées, et transporte 3,8 millions de passagers, dont presque 3,6 millions dans les zones densément peuplées de l'Ontario et du Québec.

GARES QUI RELIENT LES COLLECTIVITÉS AU CANADA

Est	13
Québec	119
Ontario	109
Centre	56
Ouest	76

373

APPUIE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE ET DIMINUE LA CONGESTION ROUTIÈRE

Le secteur ferroviaire génère plus de 10 milliards de dollars en revenus par an, dont 95 % proviennent des activités de transport ferroviaire de marchandises et 5 % des trains de banlieue et des services ferroviaires voyageurs touristiques et intervilles[1].

Toutefois, la congestion de plus en plus importante et les enjeux liés à la fiabilité continuent de faire pression sur l'infrastructure ferroviaire commune du Canada.

La première phase du projet de voies dédiées de VIA Rail devrait permettre de tripler l'achalandage, de diminuer d'au moins 5,5 millions le nombre de déplacements en voiture annuels dans le corridor Toronto-Ottawa-Montréal, et de contribuer à la décongestion de l'infrastructure actuellement utilisée pour le transport des marchandises et des passagers.

CONTRIBUTION DU SECTEUR FERROVIAIRE À L'ÉCONOMIE CANADIENNE[1]

10 G $

ESTIMATION DU COÛT ANNUEL DE LA CONGESTION DANS LA RÉGION DU GRAND TORONTO[2]

6 à 11 G $

RÉDUIT LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

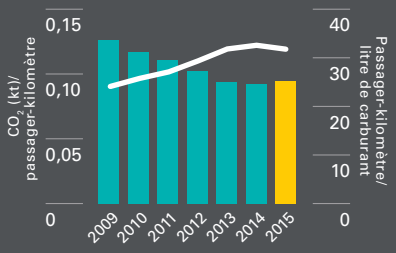
Le service ferroviaire voyageurs peut contribuer au changement transformationnel que le Canada doit effectuer pour réduire l'impact du secteur du transport sur le changement climatique et la formation de smog.

En 2013, 23 % des émissions de GES au Canada provenaient du secteur des transports, dont 51 % du transport routier des voyageurs et un modeste 0,07 % du service ferroviaire voyageurs de VIA Rail[3].

Les occasions additionnelles de renouvellement du parc ferroviaire et d'amélioration technologique contribuent aussi à faire du service ferroviaire voyageurs une solution de rechange à l'automobile encore plus attrayante. Depuis 2009, VIA Rail a amélioré de 24 % son efficacité énergétique.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE VIA RAIL

Intensité des émissions de GES par rapport à l'amélioration de l'efficacité énergétique par passager-kilomètre



Sources :
1) Transports Canada 2) Institut C.D. Howe 3) Environnement Canada

LA MOBILITÉ DURABLE CHEZ VIA RAIL

La mobilité durable fait partie intégrante de notre identité et a toujours été au cœur de nos activités. La mobilité durable chez VIA Rail repose sur six piliers qui guident notre vision : être une voie sensée pour les voyageurs en menant nos activités de façon efficiente, efficace et économique, tout en offrant un service de transport passagers par rail sécuritaire, fiable et respectueux de l'environnement.

« Il est prioritaire pour VIA Rail d'intégrer la valeur des avantages du développement durable pour faire avancer le programme de mobilité durable du Canada. Cette année, nous avons élaboré notre Stratégie de mobilité durable 2020 pour orienter nos efforts. Nous ne manquerons pas de vous faire part de nos progrès dans ce domaine. »

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

Nos six piliers de la durabilité

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

2/ Soutenir le développement socioéconomique en utilisant les deniers publics de façon efficiente et efficace et en contribuant à l'économie du Canada grâce à un accès et à des correspondances à un système de transport durable.

3/ Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace en favorisant une culture où la sécurité est la principale préoccupation de tout un chacun.

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

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

6/ Maintenir la confiance du public en assurant la transparence et l'intégrité de toutes nos activités et en rendant des comptes, tout en consultant les parties prenantes pour obtenir leurs points de vue.

Responsabilité en matière de mobilité durable

Le chef, Services juridiques, gestion des risques et secrétaire corporatif, avec l'aide du Comité directeur exécutif, est le principal responsable de l'intégration de notre philosophie axée sur la mobilité durable dans l'ensemble de l'organisation.

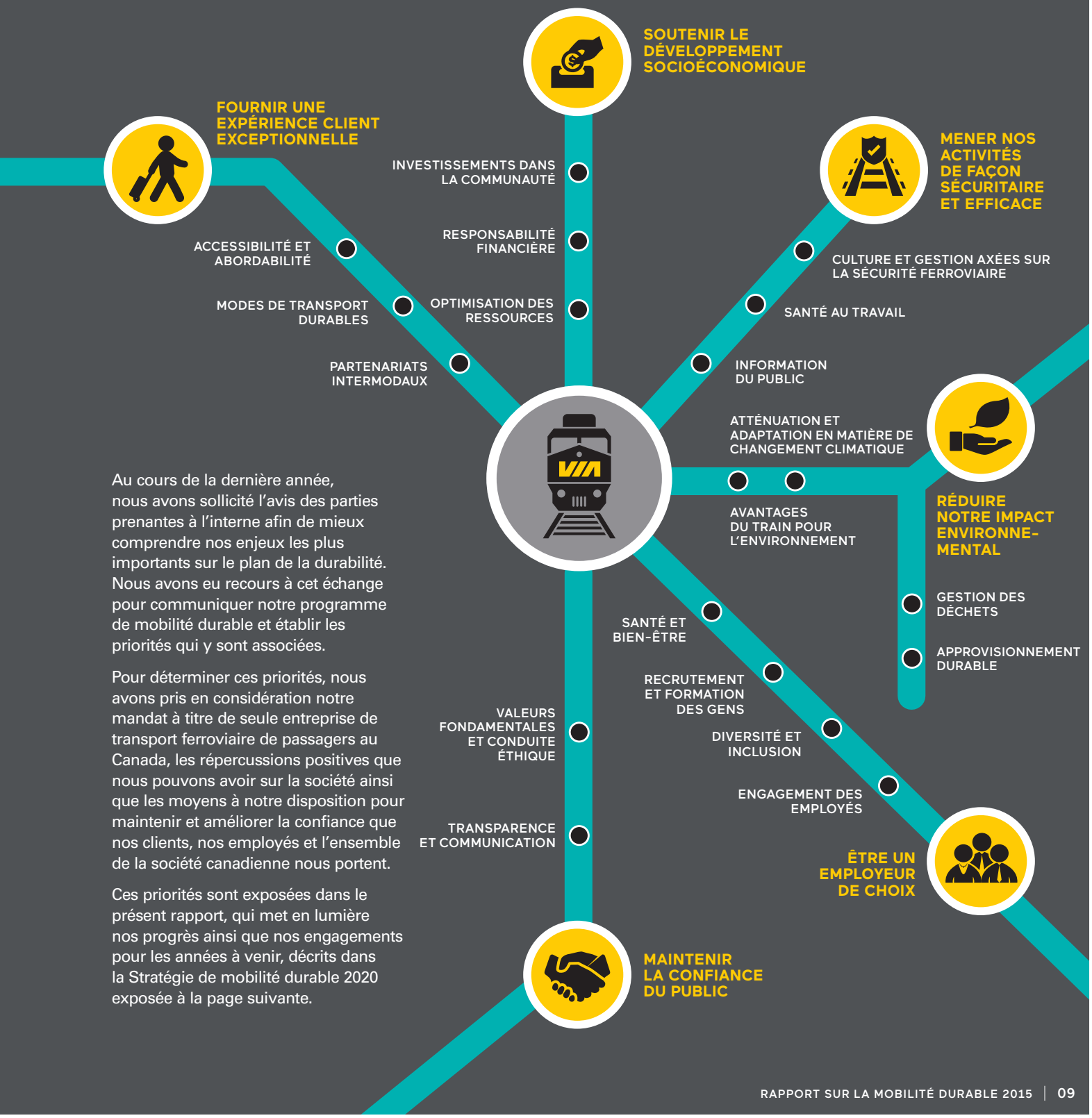
Il lui revient notamment d'établir la stratégie, d'en chapeauter l'exécution et d'en examiner les résultats.

Les résultats de l'application de la stratégie seront communiqués chaque trimestre au président et chef de la direction et une fois par an au conseil d'administration.

En 2016, nous formerons un sous-comité sur le développement durable composé de représentants de divers secteurs de l'entreprise pour veiller à la mise en œuvre de notre Stratégie de mobilité durable 2020.

PEAUFINER NOS PILIERS ET PRIORITÉS

Les priorités que nous nous sommes fixées nous ont permis de concentrer nos efforts sur les enjeux les plus importants aux yeux des parties prenantes et de déterminer les secteurs où nous pouvons offrir la plus grande valeur pour la société.



Au cours de la dernière année, nous avons sollicité l'avis des parties prenantes à l'interne afin de mieux comprendre nos enjeux les plus importants sur le plan de la durabilité. Nous avons eu recours à cet échange pour communiquer notre programme de mobilité durable et établir les priorités qui y sont associées.

Pour déterminer ces priorités, nous avons pris en considération notre mandat à titre de seule entreprise de transport ferroviaire de passagers au Canada, les répercussions positives que nous pouvons avoir sur la société ainsi que les moyens à notre disposition pour maintenir et améliorer la confiance que nos clients, nos employés et l'ensemble de la société canadienne nous portent.

Ces priorités sont exposées dans le présent rapport, qui met en lumière nos progrès ainsi que nos engagements pour les années à venir, décrits dans la Stratégie de mobilité durable 2020 exposée à la page suivante.

STRATÉGIE DE MOBILITÉ DURABLE 2020

Alors que nous progressons sur la voie de la mobilité durable, nous avons établi des objectifs à plus long terme qui s'harmonisent avec nos plans d'affaires. Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, nous sommes d'avis que ces objectifs nous permettront de demeurer sur la bonne voie.

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2015	OBJECTIFS POUR 2020
OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE	**Accessibilité et abordabilité**	• Lancement et établissement de tarifs réduits touchant 1,4 million de passagers, dont les militaires, les nouveaux arrivants, les personnes âgées et les étudiants	• Offrir des incitatifs pour promouvoir les avantages environnementaux des services ferroviaires voyageurs
	Modes de transport durables	• Maintien des éléments favorisant la mobilité durable dans les principales gares, notamment les passages pour piétons, les supports à vélos et les aménagements axés sur le transport en commun	• Officialiser les critères de conception en matière de mobilité durable pour les gares nouvelles ou existantes
	Partenariats intermodaux	• Augmentation de 31 % de nos partenariats intermodaux depuis 2011	• Accroître les partenariats pour favoriser l'intermodalité et intégrer le développement durable à notre stratégie de ventes
SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE	**Responsabilité financière**	• Lancement à l'interne de Vision 2020, afin d'actualiser nos méthodes pour améliorer l'efficacité financière	• Intégrer les principes de la mobilité durable dans les objectifs des services et du personnel
	Optimisation des ressources	• Poursuite de l'évaluation de l'impact de nos investissements stratégiques sur le développement durable, y compris notre projet de voies dédiées	• Tenir compte des critères de durabilité dans nos décisions financières et mesurer l'impact de nos investissements stratégiques
	Investissements dans la communauté	• Soutien offert à 225 collectivités canadiennes sous forme de crédits de voyage d'une valeur totale de 1 502 042 $	• Améliorer notre stratégie communautaire pour l'harmoniser avec nos objectifs en matière de mobilité durable et en mesurer l'impact
MENER NOS ACTIVITÉS DE FAÇON SÉCURITAIRE ET EFFICACE	**Culture et gestion axée sur la sécurité ferroviaire**	• Mise à niveau de notre SGS de façon à respecter les exigences fédérales et les normes de l'industrie • Prestation de 33 681 heures de formation en matière de sécurité	• Évaluer la culture de la sécurité dans l'entreprise et cerner les améliorations à apporter
	Sécurité au travail	• Réduction de 31 % depuis 2011 de notre taux de fréquence d'accidents par 200 000 heures travaillées	• Amener le taux d'incidents ferroviaires et de blessures liées aux trains sous les moyennes de l'industrie
	Information du public	• Réduction de 56 % des accidents aux passages à niveau et de 18 % des incidents liés aux intrusions par rapport à 2014	• Continuer d'informer les collectivités des initiatives de VIA Rail pour promouvoir la sécurité à proximité des chemins de fer

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2015	OBJECTIFS POUR 2020
RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL	**Avantages du train pour l'environnement**	• Évitement de l'émission de 223 956 tonnes de carbone au Canada si on compare à l'utilisation de la voiture	• Faire la promotion de VIA Rail en tant que moyen de transport sensé et écologique auprès des écoles, des entreprises et des organismes gouvernementaux
	Atténuation et adaptation en matière de changement climatique	• Engagement à lutter contre le changement climatique à titre de membre de l'UIC • Réduction de 25 % de nos émissions de GES par rapport à 2009	• Réduire nos émissions GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 lorsque comparé à 2005 • Élaborer un plan d'évaluation des risques et d'intervention en matière de changement climatique
	Gestion des déchets	• Promotion continue des pratiques de conservation et de recyclage des déchets à bord de nos trains et dans nos gares et édifices	• Réduire de 10 % la quantité de déchets que nous expédions dans des sites d'enfouissement
	Approvisionnement durable	• Poursuite de la collaboration avec les parties prenantes pour rendre plus écologiques nos produits et services	• Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices en matière d'approvision-nement durable
ÊTRE UN EMPLOYEUR DE CHOIX	**Recrutement et formation**	• Embauche et intégration de 393 nouveaux employés • Prestation de 70 911 heures de formation aux membres de notre personnel • Élaboration d'un nouveau curriculum pour l'École de leadership de VIA Rail	• Élargir le bassin de talents tant à l'interne qu'à l'externe • Étendre les activités de l'École de leadership de VIA Rail à l'ensemble de l'équipe de gestion et intégrer les princ ipes de durabilité aux programmes de formation
	Diversité et inclusion	• Mise en œuvre d'un programme de diversité et d'inclusion, et formation de comités de diversité à l'échelle nationale et régionale	• Hausser la représentation féminine à 30 % pour les postes de gestion • Élaborer une stratégie d'intégration des personnes autochtones
	Santé et bien-être	• Mise en œuvre d'initiatives de santé et bien-être à la grandeur de l'entreprise • Augmentation de l'assiduité des employés, qui a atteint 93,5 %, comparativement à 92,6 % en 2014	• Lancer 5 nouvelles initiatives liées à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
	Engagement des employés	• Augmentation de 5 % du taux d'engagement de nos employés par rapport à 2011	• Atteindre un taux d'engagement de 75 %
MAINTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC	**Valeurs fondamentales et conduite éthique**	• Nouveau lancement du code d'éthique et obtention d'une attestation de conformité par 99,9 % des employés • Actualisation de notre vision et de nos valeurs fondamentales	• Intégrer une culture fondée sur nos valeurs dans toutes les composantes de l'entreprise par l'entremise de programmes de formation et de communication
	Transparence et communication	• Collaboration active avec un large éventail de parties prenantes et réponse aux demandes de renseignements • Intensification des communications dans les médias sociaux, qui sont suivies par 150 000 internautes sur Facebook et 38 000 sur Twitter	• Élaborer une stratégie de mobilisation des parties prenantes et de consultation communautaire • Former un comité consultatif externe qui fournira des conseils concernant notre Stratégie de mobilité durable 2020

1 FOURNIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE

NOTRE CLIENTÈLE EST AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

Le service de trains de passagers de VIA Rail relie plus de 400 collectivités du Canada par le biais de nos liaisons intervilles, régionales et transcontinentales. Les Canadiens et Canadiennes peuvent ainsi compter sur un service fiable, confortable et commode pour arriver à bon port de façon sécuritaire et soucieuse de l'environnement.

Nous croyons qu'en offrant des options de transport plus sensées et en faisant du transport ferroviaire un moyen de se déplacer abordable et accessible, un plus grand nombre de voyageurs laisseront leur voiture à la maison, au profit du train, ce qui enrichira leur expérience et favorisera un style de vie actif.

À titre d'unique transporteur ferroviaire de passagers d'envergure nationale, nous jouons un rôle essentiel dans la réalisation de la vision du Canada de se doter d'un réseau de transport durable qui protégera son patrimoine environnemental pour les générations futures.

RÉALISATIONS EN 2015

- Obtention d'un taux de recommandation net de 38,8 et hausse de l'achalandage de 0,47 %
- Lancement de la cybercarte Banlieue et de la carte-voyage BizPak offrant flexibilité et tarifs avantageux
- Hausse de 24 % du nombre de passagers en déplacements intermodaux

OBJECTIFS POUR 2020

- Proposer des incitatifs qui font la promotion des avantages environnementaux des trains de passagers
- Officialiser un critère de conception lié à la mobilité durable pour les gares existantes et envisagées
- Renforcer nos partenariats à l'appui de l'intermodalité et intégrer la durabilité à notre stratégie de ventes

Notre approche en matière de gestion

VIA Rail veut faire du train la solution de déplacement par excellence. Nous nous efforçons d'être à l'écoute de notre clientèle pour rehausser nos services, d'analyser et d'optimiser nos horaires, et d'établir des liens avec d'autres transporteurs pour assurer des déplacements intégrés.

Nous offrons une option de voyage écologiquement supérieure, car en plus de produire moins de gaz à effet de serre par passager-kilomètre que tout autre mode de transport, nous proposons aussi à notre clientèle des façons de devenir plus actifs au moyen de services abordables et facilement accessibles.

Nos équipes de service à la clientèle se consacrent au déploiement de stratégies transformationnelles pour hausser notre achalandage et nos revenus et consolider la pertinence de nos services. Par l'entremise de notre Vision 2020, nous avons peaufiné nos stratégies pour offrir à notre clientèle une gamme de produits attrayants tout en nous assurant de mobiliser nos clients et le grand public.

LA VALEUR AJOUTÉE QUE NOUS OFFRONS À NOTRE CLIENTÈLE

VIA Rail offre un produit essentiel à valeur élevée apprécié des Canadiens et Canadiennes et permettant à tous ses passagers de profiter d'un niveau de service à la clientèle inégalé.

FACILITÉ D'ACCÈS POUR LES JEUNES D'ESPRIT

Chez VIA Rail, nous travaillons sans relâche à faciliter l'accès de tous les Canadiens et Canadiennes à l'ensemble de nos infrastructures, tant pour les personnes atteintes d'un handicap physique que pour celles du troisième âge. Selon Statistiques Canada, 1 Canadien sur 7 est de nos jours âgé de 65 ans ou plus; si cette tendance démographique se poursuit au cours des 20 prochaines années, cette proportion passera à 1 Canadien sur 4. En prévision du vieillissement de la population, nous sommes bien placés pour hausser le nombre de passagers dans ce groupe d'âge, ces derniers étant susceptibles de préférer le confort et la commodité du train à la conduite de leur véhicule.

« Pour moi, ce qui compte, c'est de profiter autant du voyage que de la destination. Par exemple, quand je dois conduire jusqu'à Toronto, je me sens pressé et fébrile. Par contre, lorsque je prends le train, je peux relaxer pendant deux heures, assis confortablement, avec un bon livre. C'est une façon bien plus agréable d'entamer quelques jours de travail. »

WES
Client de VIA Rail et participant de la nouvelle campagne « Qui est partant ».

Assurer des déplacements fiables, sécuritaires et économiques

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET FIABILITÉ

Nous continuons de miser sur la prestation d'un service à la clientèle hors pair auquel nos passagers, qu'il s'agisse de particuliers ou de familles, pensent d'emblée dans leurs choix de déplacements. En 2015, notre achalandage a poursuivi son essor, propulsé par un excellent service, une augmentation des fréquences et le rehaussement de notre offre de services.

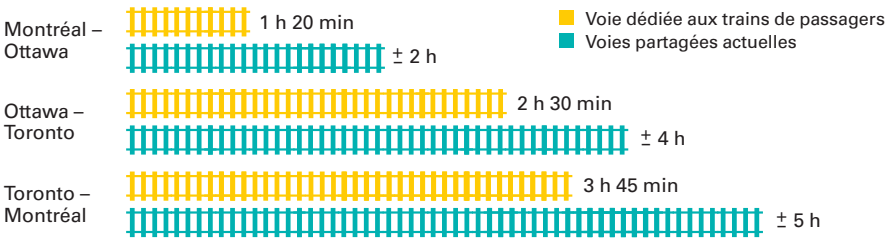
En outre, nous avons étoffé nos communications électroniques avec notre clientèle et nos outils de marketing sur les médias sociaux, déployé de nouveaux services dans la classe Affaires et lancé une nouvelle campagne intégrée intitulée « Qui est partant », qui mise sur les expériences de voyage positives et authentiques de notre clientèle.

SÉCURITÉ

La sécurité de nos passagers et de notre personnel fait partie intégrante de notre mandat. Les services de police de VIA Rail adoptent une démarche ouverte et axée sur la collaboration tout en exerçant une vigilance soutenue des menaces possibles à la sécurité. En 2015, nous avons continué de coopérer avec les organismes chargés de l'application de la loi et les services de renseignement. Nous veillons de plus à ce que le grand public puisse faire appel à un processus de règlement des plaintes.

DES VOIES DÉDIÉES AUX TRAINS DE PASSAGERS SE TRADUISENT PAR DES TEMPS DE DÉPLACEMENT PLUS COURTS

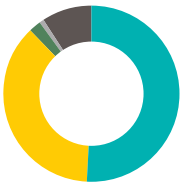
Temps de déplacement moyens



Les voies dédiées aux trains de passagers envisagées permettront de hausser la fréquence des trains et d'écourter les temps de déplacement. Ainsi, le trajet Montréal-Ottawa s'effectuera en 1 h 20, celui d'Ottawa-Toronto en 2 h 30, et celui de Toronto-Montréal en seulement 3 h 45.

TARIFS À RABAIS
% du nombre total de trajets

Étudiants	51 %
Personnes âgées	37 %
Militaires	2 %
Nouveaux Canadiens	1 %
Autres	9 %



38 %

de nos passagers ont profité de nos tarifs à rabais, y compris 31 455 militaires et anciens combattants.

TARIFS ABORDABLES

Fournir à la population canadienne des services de transport ferroviaire de passagers à tarifs abordables est un des principaux éléments de notre offre de services. Nous équilibrons avec soin les besoins des passagers à faibles revenus et nos propres objectifs dans l'exploitation d'une entreprise responsable sur le plan financier.

En 2015, nous avons continué d'utiliser notre nouveau système tarifaire automatisé conçu pour optimiser les ventes à tarifs convenables.

En tout, quelque 1 437 903 passagers ont tiré profit de nos tarifs à rabais, y compris les militaires canadiens, les nouveaux citoyens canadiens, les personnes âgées et les étudiants.

Accessibilité accrue

Nous visons à offrir aux Canadiens de tous les horizons un accès à des options de transport plus efficaces et abordables sans égard à leurs limites personnelles.

En plus d'offrir des services dans les régions et les collectivités éloignées où les solutions de déplacement à l'année sont limitées ou inexistantes, nous sommes fiers de proposer des services aux passagers ayant des problèmes de mobilité ou des besoins particuliers.

Au fil des ans, nous avons considérablement amélioré nos voitures, nos gares et nos services de première ligne afin que le train demeure au premier rang des solutions de transport des Canadiens ayant une mobilité réduite ou d'autres restrictions.

Grâce à notre service de préavis de 48 heures, notre personnel peut prendre les mesures requises pour optimiser le confort et le bien-être des passagers, que ce soit en regard des fauteuils roulants ou de chiens-guides, pour prévoir un embarquement prioritaire ou un accompagnateur ou pour des demandes de repas spéciaux. Pour en savoir davantage sur ces programmes, visitez notre site Internet à l'adresse www.viarail.ca/fr/infos-voyages/besoins-speciaux/accessibilite.

Nous continuons également d'améliorer les communications à propos de nos services sur notre site Web et adoptons des procédures d'orientation normalisées dans nos gares pour que notre clientèle puisse se déplacer le plus aisément possible grâce à une signalisation, des annonces publiques et des cartes améliorées.

LIENS ÉTROITS AVEC LES FORCES ARMÉES CANADIENNES

À titre de remerciement aux femmes et aux hommes qui ont consacré leur vie au service du Canada, VIA Rail offre à la communauté militaire une réduction spéciale pour les déplacements personnels. Il s'agit d'un rabais de 25 % sur le meilleur tarif ferroviaire en vigueur accordé à tous les membres des Forces armées canadiennes ainsi qu'aux anciens combattants et à leur famille. Depuis le lancement de ce programme en 2010, quelque 141 252 passagers ont tiré profit de cette offre.

STRATÉGIES DE MOBILITÉ DURABLE À NOTRE GARE DE BELLEVILLE

Il y a quelques années, nous avons modernisé notre gare de Belleville et y avons apporté d'importantes améliorations en vue de rehausser l'expérience de voyage. Aujourd'hui, la gare est munie d'aires d'attente dégagées et de salles de toilettes améliorées, d'une nouvelle passerelle piétonnière dotée d'ascenseurs et d'un quai central visant à accroître la sécurité des passagers ainsi que la capacité d'exploitation.

NOMBRE DE PARTENARIATS INTERMODAUX

Compagnies aériennes	10
Autobus	4
Navettes d'aéroport	3
Compagnies ferroviaires (intervilles/banlieues)	3
Location de voitures	2
Taxi	1
Planificateurs de trajets	1

Nous proposons à nos passagers une vaste gamme de solutions intermodales. En 2015, nous avons conclu de nouveaux partenariats afin d'améliorer toutes les facettes des déplacements pour les passagers.

Favoriser la mobilité durable dans nos gares

Au fil des ans, en plus de moderniser nos gares de Cobourg, de Belleville et d'Oshawa, nous avons restauré les installations d'autres gares pour rendre l'expérience de voyage plus agréable et invitante. Ces améliorations se sont traduites par :

- un accès facilité aux installations, notamment par l'ajout d'ascenseurs, d'élévateurs pour fauteuils roulants et de dispositifs de manutention des bagages;
- des technologies plus efficaces sur le plan écologique;
- des aménagements améliorés dans nos gares par le biais de partenariats avec des restaurants, des épiceries et d'autres services;
- des options de déplacement durables, en facilitant l'accès des piétons et en aménageant des porte-vélos et des prises pour voitures électriques;
- la protection de l'intégrité des gares à valeur patrimoniale.

La consultation des Canadiens et Canadiennes au sujet de nos mises à niveau et améliorations continue de sous-tendre notre approche, qui vise à mieux comprendre les besoins en évolution des collectivités desservies et à s'y adapter.

Partenariats pour un réseau de transport durable

Nous œuvrons à l'implantation d'une vraie mobilité durable par l'entremise de partenariats intermodaux qui visent à hausser l'achalandage des trains en offrant aux passagers une expérience de voyage simplifiée et intégrée. Puisque les passagers sont incités à laisser leur véhicule à la maison, cela permettra de réduire davantage l'empreinte carbone des transports au Canada.

En 2012, nous avons lancé un ambitieux projet d'ententes de partenariat auprès de plusieurs transporteurs (avion, autobus et automobile) et d'autres compagnies ferroviaires (AMT, GO Transit et Amtrak aux États-Unis).

Ci-dessus : Expansion de notre service intermodal grâce au terminal Discount Location d'autos et camions d'Ottawa.

PROMOUVOIR L'INTERMODALITÉ

« Nous sommes résolus à jouer un rôle de leader pour promouvoir l'intermodalité. Chez VIA Rail, l'intermodalité fait partie intégrante de notre stratégie pour que le train devienne votre meilleure option de déplacement grâce à une expérience-voyage intégrée. »

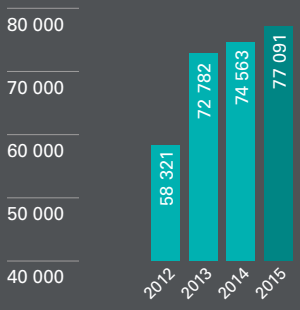
MARTIN R. LANDRY
Chef, Affaires commerciales

Notre stratégie visant à assumer un rôle de leader au chapitre de l'intermodalité nous permet de tirer profit d'occasions de partenariats qui se traduisent par une hausse de notre achalandage et le retrait d'un nombre accru de véhicules sur les routes. L'intermodalité rend les temps de déplacement plus productifs tout en réduisant la consommation d'essence globale et l'empreinte carbone des transports au Canada.

De concert avec nos partenaires, qui incluent des autocaristes, des compagnies aériennes, des services de navette et de train de banlieue ainsi que des agences de voyages, nous proposons des solutions de déplacement intégrées à partir et à destination d'un plus grand nombre de villes.

En 2015, nous avons continué de conclure des partenariats intermodaux, notamment avec la navette UP Express (qui relie l'aéroport international Pearson de Toronto à la gare Union). Nous avons élargi notre service intermodal grâce au service de trains de banlieue de Montréal (AMT) en incluant la liaison allant de Mascouche, au Québec, à la gare centrale de Montréal. Nous avons aussi collaboré avec Discount Location d'autos et camions à Ottawa pour encadrer le nouveau projet-pilote technologique de terminaux et mettre à l'essai des solutions de mobilité porte-à-porte. En 2016, nous comptons implanter la technologie des terminaux dans d'autres gares.

HAUSSE DE L'ACHALANDAGE INTERMODAL



DEPUIS 2012 :

Hausse du nombre de passagers grâce à l'intermodalité

+ 24 %

Tonnes de carbone évitées grâce à l'intermodalité, en comparaison à l'utilisation des voitures :

16 508 millions t éq. CO_2

2 SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

UTILISATION EFFICACE ET EFFICIENTE DES FONDS PUBLICS

En tant que société d'État, nous sommes conscients de notre responsabilité à l'égard de la gestion efficace et efficiente les deniers publics ainsi que du rôle important que nous jouons pour soutenir la prospérité socioéconomique du Canada.

En plus d'offrir aux collectivités l'accès à un réseau de transport durable et à des correspondances commodes, nous créons des emplois, soutenons les entreprises locales et faisons la promotion de la culture et du tourisme canadiens en proposant aux Canadiens et aux visiteurs de l'étranger une façon unique de découvrir le pays.

L'optimisation des ressources fait partie des principes qui orientent nos décisions d'affaires. Nous tenons compte d'un ensemble de considérations financières, économiques, environnementales et sociales dans le cadre des analyses coûts-avantages sur lesquelles nous nous appuyons pour prendre nos décisions d'investissements stratégiques. Notre projet de voies dédiées représente une solution nous permettant d'accroître notre pertinence et notre contribution à la prospérité du Canada.

RÉALISATIONS EN 2015

- Lancement de « Vision 2020 », un exercice interne visant à améliorer notre rendement financier
- Intégration des évaluations sur la durabilité aux analyses d'investissements stratégiques, y compris le projet de voies dédiées
- Soutien de 225 collectivités au moyen de dons de billets de voyage d'une valeur de 1 502 042 $

OBJECTIFS POUR 2020

- Intégrer la mobilité durable aux objectifs des services et du personnel
- Officialiser les critères de durabilité en les intégrant aux décisions financières et mesurer l'impact des investissements stratégiques
- Améliorer notre stratégie communautaire pour qu'elle soit conforme aux objectifs de mobilité durable et en mesurer l'impact

Notre approche en matière de gestion

Nos équipes chargées des investissements s'emploient à engager les deniers publics dans des projets constructifs. Lorsque des fonds sont débloqués, nous les investissons principalement dans les infrastructures qui nous permettent d'accroître la sécurité, la fiabilité et la ponctualité de nos services afin de hausser les revenus et de réduire notre dépendance à l'égard des subventions gouvernementales.

Dans le cadre de notre exercice interne de Vision 2020, nous réorientons les activités de notre entreprise en mettant en place des unités opérationnelles axées sur le marché qui seront plus responsables de leurs pertes et profits, ce qui leur permettra de prendre des décisions économiquement éclairées sur les plans des revenus et des dépenses.

Nous mettons en œuvre cette nouvelle approche dans toutes les facettes de l'entreprise afin d'habiliter notre personnel à prendre des décisions qui accroîtront la valeur que VIA Rail procure au Canada.

NOTRE PLUS-VALUE SOCIOÉCONOMIQUE

Nous croyons que la prospérité socioéconomique du Canada repose sur un réseau de transport bien développé, fluide, efficace et durable où les trains de passagers assurent un pourcentage élevé des déplacements.

CRÉATION DE VALEUR EN 2015

Emplois créés

2 577
pour appuyer la prestation de nos services

Approvisionnement

315 M$
pour l'achat de services, de matériel et de carburant

Dons de crédits de voyage

1,5 M$
à 1 186 organisations de 255 collectivités

Émissions de carbone évitées

223 956 tonnes
en empruntant les trains de VIA Rail plutôt que la voiture

« Nous avons continué d'intensifier nos efforts pour limiter notre déficit d'exploitation tout en créant une plus-value pour les parties prenantes. Nous visons à accroître notre efficacité en haussant nos revenus et en prenant les mesures de contrôle des coûts appropriées. »

PATRICIA JASMIN
Chef, Services financiers

Optimiser l'utilisation des ressources

À titre d'unique transporteur ferroviaire national de passagers, nous jouons un rôle essentiel dans le soutien d'une population de plus en plus mobile et branchée. En 2015, nous avons transporté presque 3,8 millions de personnes dans plus de 400 collectivités au Canada, y compris dans des régions et des collectivités où les options de transport abordables sont limitées ou inexistantes.

Par l'entremise de notre service, nous participons à la croissance économique, enrichissons l'expérience culturelle des Canadiens et des touristes étrangers, et exploitons un des moyens de transport le plus sécuritaire et soucieux de l'environnement qui soit.

Nos apports directs à l'économie canadienne se présentent sous diverses formes, notamment les salaires versés à nos 2 577 employés, les crédits de voyage donnés annuellement à plus de 225 groupes communautaires ainsi que les dépenses engagées pour les services de nos plus de 2 500 fournisseurs, dont près de 94 % sont des entreprises établies au Canada.

Agir de façon financièrement responsable

Au cours de la dernière année, nous avons investi beaucoup d'efforts pour limiter notre déficit d'exploitation et réduire notre dépendance aux subventions gouvernementales.

Grâce à notre service à la clientèle supérieur, nous avons clos l'exercice avec des revenus et un achalandage à la hausse, surtout dans le corridor Toronto-Ottawa-Montréal, où est concentrée plus de la moitié de notre trafic ferroviaire.

Bien que nous travaillions sans relâche à élargir notre clientèle, nous ne pourrons accroître l'achalandage et réduire notre déficit d'exploitation si les contraintes actuelles imposées par les infrastructures ferroviaires partagées persistent.

À long terme, l'unique façon pour VIA Rail d'atteindre son autonomie financière dans le corridor Toronto-Ottawa-Montréal et d'être moins dépendante des subventions gouvernementales est d'investir dans ses propres infrastructures et d'acquérir ses propres voies en vue d'exploiter un plus grand nombre de trains et de réduire les temps de déplacement.

ASSURER L'EFFICACITÉ FINANCIÈRE : NOTRE VISION 2020

Au cours de la dernière année, nous avons réaligné notre orientation stratégique au moyen d'un exercice interne intitulé « Vision 2020 ». Cet exercice impliquait l'analyse en profondeur de toutes les facettes de nos activités : tout ce qui concerne la prestation de nos services (les moyens utilisés, les emplacements, les horaires), les endroits où nous gardons et entretenons notre matériel roulant, les méthodes utilisées pour établir les prix de nos services et vendre ces services, la composition de nos gammes de services et leur valeur aux yeux de la clientèle, nos modes de communication avec notre personnel, notre clientèle, les parties prenantes et le grand public, ainsi que la façon dont on détermine le véritable coût de nos services, le rendement des investissements et l'utilisation de nos éléments d'actif.

INVESTIR DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU MOYEN DU PROJET DE VOIES DÉDIÉES

« Notre projet de voies dédiées peut contribuer au développement économique et au progrès social du Canada en offrant un service passagers plus fiable et commode qui réduira le nombre de voitures sur les routes et les émissions. »

YVES DESJARDINS-SICILIANO
Président et chef de la direction

L'ENJEU :

Ponctualité des trains et congestion dans le corridor Québec-Windsor en raison du partage des voies avec les trains de marchandises. Nos horaires de train et fréquences sont aussi tributaires de l'accès que nous accordent les propriétaires de l'infrastructure.

LA SOLUTION :

Des voies dédiées aux trains de passagers

Nous proposons des voies dédiées aux trains de passagers à l'intérieur du corridor Québec-Windsor aménagées en deux étapes. Le projet ciblerait, dans un premier temps, le triangle Toronto-Ottawa-Montréal et une deuxième étape relierait Montréal et Québec ainsi que Toronto et London. Pendant huit mois en 2015, nous avons haussé l'achalandage et les revenus, confirmant ainsi la pertinence de nos services dans ce corridor.

Les voies dédiées devraient :

- Alléger la congestion routière, surtout à proximité des grands centres urbains
- Stimuler le développement économique et procurer des avantages aux collectivités le long du corridor
- Offrir des infrastructures ferroviaires encore plus sécuritaires et un réseau de transport ferroviaire durable
- Optimiser le nombre de passagers et le potentiel de revenus des tronçons dans les marchés où la demande le justifie
- Réduire les émissions de gaz à effets de serre et de polluants atmosphériques responsables du changement climatique et du smog
- Lancer un projet autofinancé qui réduira considérablement le besoin de subventions gouvernementales pour les services du corridor
- Permettre la reconceptualisation des fréquences sur les voies partagées pour mieux répondre aux besoins de services dans les régions

AVANTAGES PRÉVUS[1)]

Réduction moyenne des temps de déplacement
28 %

Amélioration de la ponctualité
plus de 95 %

Triplement de l'achalandage annuel
6,8 millions

Augmentation du nombre de trains quotidiens
3 X

Réduction des déplacements intervilles en voiture annuels
10 %

Diminution des émissions de GES
10,8 millions de t éq. CO_2

1) Ces chiffres reflètent l'utilisation d'équipement électrique roulant à 177 km/h sur des rails réservés aux trains de passagers.

MISE EN VALEUR DE LA CULTURE INUITE

Au début de mars, nous avons participé à Ottawa à l'activité « *A Taste of the Arctic* » de l'association inuite Tapriit Kanatami, qui mettait en vedette la culture et de talenteux artistes inuits qui ont établi des liens entre la préservation des traditions inuites de temps immémoriaux et la culture moderne, en vue d'assurer leur pérennité.

Ci-contre : Les artistes de la troupe Inuvik Drummers and Dancers, à l'œuvre au Centre national des Arts d'Ottawa.

S'UNIR POUR LES ENFANTS DISPARUS

En 2015, l'organisme Missing Children Society of Canada et VIA Rail ont formé un partenariat pour soutenir la nouvelle application CodeSearch pour retrouver les enfants disparus. Aujourd'hui, le personnel entier de VIA Rail se tient sur un pied d'alerte, prêt à participer à la recherche d'enfants disparus à bord de nos trains, dans nos gares et près de nos bureaux.

Appuyer nos collectivités

D'un océan à l'autre, nous collaborons avec maintes œuvres de bienfaisance et d'entités sans but lucratif municipales, régionales et nationales pour appuyer des activités, collectes de fonds et projets communautaires en faisant don de crédits de voyage. Notre stratégie communautaire s'articule autour des thèmes suivants : jeunesse, patrimoine canadien, collectivités et diversité.

En 2015, nous avons octroyé des crédits de voyage d'une valeur de 1 520 042 $ à 1 186 organisations de 255 collectivités des quatre coins du Canada. Nous nous sommes également procuré auprès d'entreprises régionales la plupart des produits servis à bord : le pain provient d'une coopérative de Winnipeg, les bières artisanales, de microbrasseries de la région de l'Atlantique, et les vins de vignobles canadiens.

JEUNESSE

Sans nul doute, l'avenir du Canada reposera sur l'esprit créateur et novateur des générations à venir. C'est pour cela que nous appuyons les projets qui incitent les jeunes Canadiens à découvrir leur pays au moyen de l'apprentissage, de l'engagement social et de la responsabilité civique. En 2015, nous avons participé à un certain nombre d'activités et programmes jeunesse et leur avons octroyé des billets d'une valeur de 193 045 $, notamment la Journée nationale WE Day, le Toronto Children's Breakfast Club ainsi que le programme d'Emplois d'été Échanges étudiants de YMCA.

COLLECTIVITÉ ET DIVERSITÉ

Puisque nous sommes engagés à offrir des services qui répondent aux besoins essentiels de transport de tous les Canadiens, nous soutenons les organismes qui lient et servent les diverses collectivités du Canada. En 2015, nous avons remis des contributions en nature d'une valeur d'environ 963 706 $ à des organisations qui appuient les activités des peuples autochtones de même qu'aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015.

PATRIMOINE CANADIEN

VIA Rail est une institution canadienne ayant une riche histoire. Dans le cadre de notre engagement à promouvoir le patrimoine canadien, nous appuyons des organismes ou des groupes qui sensibilisent nos passagers à l'histoire et à la culture de notre pays, notamment en faisant connaître le Canada aux nouveaux arrivants, en faisant la promotion des langues officielles du Canada ainsi qu'en soutenant les militaires et les anciens combattants canadiens.

PROMOUVOIR LA CULTURE CANADIENNE

SOUTIEN DES MILITAIRES ET ANCIENS COMBATTANTS CANADIENS

Nous appuyons activement nos militaires, les anciens combattants ainsi que leur famille en leur offrant des tarifs à rabais ciblés, en leur octroyant des crédits de voyage et en participant à des activités en concertation avec plusieurs organismes sans but lucratif.

En 2015, nous avons soutenu la Fondation Vimy, les Forces armées canadiennes, la Course de l'Armée du Canada annuelle, le régiment Les Fusiliers Mont-Royal, le Collège militaire royal de Saint-Jean et la Légion royale canadienne.

Photo : M. Raymond Farand

Ci-dessus : En partenariat avec la Légion royale canadienne, nous avons remis un coquelicot à tous nos passagers durant la semaine des anciens combattants pour rendre hommage à tous ceux et celles qui ont consacré leur vie au service de notre pays.

Déplacements effectués par nos militaires depuis 2010

141 000

PROMOTION DES LANGUES OFFICIELLES DU CANADA

Dans le cadre de nos efforts de promotion des deux langues officielles du Canada, nous avons soutenu 16 activités de groupes communautaires, y compris la Franco-Fête, le Théâtre français de Toronto, le Théâtre Cercle de Molière, le Centre culturel Morrin, la troupe de théâtre Centaur et la Commission scolaire English-Montréal.

En outre, nous avons contribué au projet de rédaction d'un livre par 24 écrivains professionnels en leur remettant des billets pour notre liaison sur le train l'*Océan*, de Halifax à Toronto.

LIENS AVEC LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Par l'entremise d'un partenariat stratégique continu avec l'Institut pour la citoyenneté canadienne, nous avons continué d'offrir des tarifs ferroviaires à rabais aux nouveaux arrivants.

Depuis le lancement de ce programme en 2012, plus de 16 500 déplacements ont été effectués par de nouveaux Canadiens, dont 8 688 en 2015.

Déplacements effectués par de nouveaux Canadiens depuis 2012

plus de 16 500

3

MENER NOS ACTIVITÉS DE FAÇON SÉCURITAIRE ET EFFICACE

LA SÉCURITÉ D'ABORD ET AVANT TOUT

La sécurité demeure notre principale priorité. Nous la plaçons à l'avant-plan de toutes nos actions et reconnaissons qu'il nous incombe d'assurer la sécurité de nos passagers, de nos employés, des personnes qui travaillent pour le compte de VIA Rail et du grand public dans le cadre de l'ensemble de nos activités.

Rien n'est plus important à nos yeux que de veiller à ce que nos passagers parviennent à destination en toute sécurité et que tous nos collègues de VIA Rail retournent en sûreté à la maison rejoindre leur famille et leurs proches après leur journée de travail.

Nous entendons accroître encore davantage l'aspect sécuritaire de nos activités en inculquant à notre personnel une solide culture en la matière de sorte que chacun de nos employés, dans tous les bureaux, trains et gares, devienne un leader dans ce domaine. Nous nous efforçons de susciter une prise de conscience similaire chez tous les Canadiens et d'honorer notre engagement à informer les gens et à les sensibiliser à la sécurité.

RÉALISATIONS EN 2015

- Réduction de 31 % depuis 2011 de notre taux de fréquence d'accidents par 200 000 heures travaillées
- Prestation de 33 681 heures de formation sur la sécurité
- Mise à niveau de notre SGS pour respecter les règlements fédéraux et, si possible, les surpasser

OBJECTIFS POUR 2020

- Évaluer la culture de sécurité organisationnelle et cerner les améliorations à apporter
- Amener le taux d'incidents ferroviaires et de blessures liés aux trains sous les moyennes de l'industrie
- Continuer d'informer les collectivités des initiatives de VIA Rail pour promouvoir la sécurité à proximité des voies ferrées

Notre approche en matière de gestion

Fermement ancré dans notre politique de sécurité interne, notre Système de gestion de la sécurité (SGS) fournit les processus nécessaires pour intégrer systématiquement la sécurité au cœur de nos activités quotidiennes.

Le SGS confirme que VIA dispose des processus et des procédures permettant de cerner, de limiter et de surveiller les risques, de signaler et d'enregistrer les incidents, et de surveiller la mise en œuvre de mesures correctives et préventives.

Le SGS est vérifié de façon interne et externe sur une base régulière afin d'assurer notre adhésion aux normes de sécurité les plus rigoureuses.

La responsabilité de la mise en œuvre du SGS incombe à notre gestionnaire supérieur responsable, soit le chef, Transport et sécurité, qui relève du président et chef de la direction et du conseil d'administration de VIA Rail.

LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS POUR LES GENS QUI NOUS ENTOURENT

Nous sommes d'avis qu'en misant sur l'excellence en matière de sécurité dans le cadre de nos activités, nous pouvons mieux protéger et améliorer la qualité de vie de nos clients, de nos employés et du public en général.

PROMOUVOIR UNE CONDUITE PLUS SÉCURITAIRE DES TRAINS

En 2015, nous avons lancé un programme actualisé de recertification des mécaniciens de locomotive qui offre un contenu enrichi pour favoriser une conduite sécuritaire des trains. En outre, le programme actuel a été étoffé par l'ajout de pratiques de sécurité et d'un cours mis à jour intitulé « La conscience dans la cabine ». Le cours de recertification d'une durée de deux semaines vise à renforcer les connaissances et la sensibilisation des mécaniciens de locomotive en misant sur notre culture de sécurité déjà solidement établie. Le cours a été offert à Montréal, à Toronto, à Ottawa et à Winnipeg.

« C'est en renforçant la culture de la sécurité à tous les paliers de notre entreprise que nous pourrons vraiment améliorer notre rendement en matière de sécurité. Nous y parviendrons grâce à des communications plus efficaces, à la formation en milieu de travail et à une plus grande responsabilisation de chacun de nous. »

BRUNO RIENDEAU
Directeur,
Sécurité et environnement

Inculquer une solide culture de la sécurité

Nous continuons de prendre d'importantes mesures pour établir une solide culture de sécurité au sein de notre entreprise en permettant à nos employés, à tous les échelons, de réaliser que la sécurité relève à la fois d'un effort commun et de la responsabilité de chacun.

En 2015, nos deux comités d'orientation de santé et sécurité et nos 22 comités de santé et sécurité au travail, formés de gestionnaires et d'employés syndiqués, ont continué de cerner les préoccupations de sécurité, de déterminer des mesures correctives et préventives et d'examiner notre rendement en matière de sécurité.

Nous avons également intégré notre culture de sécurité grâce à des investissements constants dans la formation sur la sécurité, à l'examen par les pairs et aux observations sur la conformité aux règles en milieu de travail. En 2015, nous avons offert environ 33 681 heures de formation sur la sécurité. Nous avons intégré des objectifs liés à la sécurité dans nos programmes de gestion du rendement et actualisé le contenu de la plupart de nos programmes de formation et de certification professionnelles, dont le Programme de recertification des mécaniciens de locomotive.

Améliorer les processus et le rendement de notre SGS

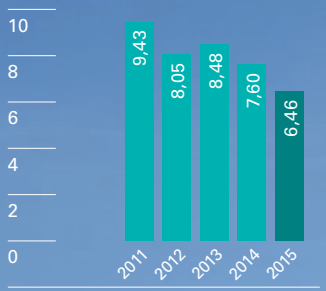
Notre Système de gestion de la sécurité (SGS) fournit le cadre de mise en œuvre de notre politique de sécurité et de conformité à la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et au *Règlement sur le système de gestion de la sécurité*, de même qu'aux autres règles, règlements et pratiques exemplaires applicables.

Notre SGS comporte des procédures, processus et responsabilités pour assurer la sécurité de nos activités ferroviaires. En 2015, nous l'avons amélioré de façon à respecter les exigences des nouveaux règlements sur le SGS établis par Transports Canada en application de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*.

Grâce à nos efforts soutenus, nous avons grandement amélioré notre rendement en matière de sécurité. Entre 2011 et 2015, nous avons réduit de 31 % notre taux de fréquence d'accidents par 200 000 heures travaillées.

Nous avons également déployé de nombreux efforts pour réduire le nombre d'incidents ferroviaires, dont la plus grande partie en 2015 était attribuable à des déraillements dans les gares de triage.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS
par 200 000 heures travaillées



31 %
de réduction depuis 2011

RATIO D'INCIDENTS FERROVIAIRES[1)]
par million de trains-milles

1) Comprennent les collisions aux gares de triage, les collisions sur la voie principale, les déraillements avec au moins une roue quittant la voie, tout manquement aux règles fondamentales; excluent les accidents aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.

MISE À NIVEAU DE NOTRE SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

« Nous sommes résolus à aller bien au-delà du simple respect des règlements de Transports Canada et à poursuivre le dialogue avec le ministère pour améliorer encore davantage notre gestion de la sécurité. »

MARC BEAULIEU
Chef, Transport et sécurité

Les nouveaux règlements sur le système de gestion de la sécurité ferroviaire (SGS), en application de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* de Transports Canada, sont en vigueur depuis le 1er avril 2015. Afin de nous conformer à ces règlements, nous avons entrepris au cours du premier trimestre de 2015 un important projet de mise à niveau de notre SGS. Nous avons désigné notre chef, Transport et sécurité comme gestionnaire supérieur responsable et mis sur pied un comité de direction du SGS pour chapeauter le projet.

Nous avons fait appel à des experts externes afin qu'ils comparent notre système aux pratiques exemplaires tant au sein de l'industrie que dans d'autres domaines. Nous avons aussi rassemblé des équipes de spécialistes pour favoriser la collaboration et la consultation des employés et profiter de leur expertise et de leurs connaissances afin de concevoir un SGS efficace.

Par des efforts soutenus, nous avons mis en œuvre les recommandations issues de la vérification du SGS effectuée en 2014 par Transports Canada, et avons mis à niveau notre SGS plus tôt que prévu.

Les améliorations apportées à notre SGS nous ont permis de demeurer à la fine pointe des pratiques exemplaires en matière de gestion de la sécurité au sein de l'industrie et de renforcer nos méthodes pour favoriser l'adhésion de notre personnel à une culture de sécurité axée sur la prévention.

En 2016, nous prévoyons poursuivre la mise en œuvre de notre SGS et mener une vérification externe pour évaluer sa conformité.

Conformité en matière d'établissement d'un SGS

100 %

Heures de formation sur la sécurité

33 681

AMÉLIORATIONS AUX PASSAGES À NIVEAU DU SECTEUR DE BARRHAVEN

À la suite d'un examen minutieux d'une série d'activations de sécurité après défaillance qui s'est produite aux passages à niveau de Barrhaven, près d'Ottawa, nous avons établi et mis en place des mesures correctives et préventives pour résoudre ces problèmes, notamment en augmentant la fréquence des inspections des signaux et en installant un système de caméra et de filtres pour réduire les interruptions de signaux provenant d'interférences.

132

mesures correctives et préventives cernées pour remédier aux activations de sécurité après défaillance aux passages à niveau du secteur de Barrhaven.

Mise à niveau de l'infrastructure et entretien préventif

Nous avons continué d'améliorer nos processus et pratiques de sécurité grâce à de nouvelles technologies novatrices, notamment en installant des commandes de trains à protection totale et des appareils de sécurité sur nos locomotives, tout en élaborant un système de contrôle des trains par GPS. Celui-ci nous fournira la plupart des avantages que procure la technologie de commande intégrale des trains actuellement mise en œuvre aux États-Unis, mais à une fraction du prix.

Plusieurs projets d'amélioration de l'infrastructure ont également été menés à bien dans l'ensemble du réseau pour assurer la sécurité et l'efficacité de nos activités.

Par exemple, dans la région d'Ottawa, nous avons installé une nouvelle voie d'évitement, qui est maintenant en service dans la subdivision Beachburg entre Ottawa Fallowfield. Elle permet une gestion plus souple des croisements et diminue la congestion dans les environs de Barrhaven où les passages à niveau sont nombreux et à proximité les uns des autres.

Nous avons aussi terminé l'installation du système de commande centralisée de la circulation sur toute l'infrastructure que nous possédons. Ce système nous permettra de prévenir davantage d'accidents tout en respectant les dispositions du Règlement d'exploitation ferroviaire du Canada et les directives d'exploitation.

Nous avons passé en revue les outils et processus que nous utilisons dans nos centres de maintenance de Montréal et Toronto pour accroître le rendement et la fiabilité de notre matériel roulant qui prend de l'âge. Nos pratiques exemplaires relatives à notre matériel et à notre infrastructure comprennent :

- des inspections visuelles standardisées et des tests des freins avant et après les voyages;
- des inspections régulières de tous les éléments de l'infrastructure ferroviaire;
- des tests à ultrasons et des tests électroniques de la géométrie des voies;
- des vérifications annuelles indépendantes du programme de zones à risques élevés;
- la fermeture de passages à niveau privés (plus de 70 ont été fermés au cours des deux dernières années);
- des programmes annuels de maîtrise de la végétation.

SYSTÈME INTERNE DE SÉCURITÉ DU TRAIN PAR GPS

Nous sommes fiers d'élaborer un nouveau système de sécurité du train par GPS, le premier en son genre au Canada, qui nous fournira les mêmes avantages que la technologie de commande intégrale des trains. Ce système permettra à nos mécaniciens de locomotive de réduire les risques d'erreurs humaines grâce à des alertes indiquant les règles, les limitations de vitesse et les ordres de ralentir, comprenant notamment l'activation du freinage de contrôle. En 2015, nous avons accompli avec succès le premier test sur rail de notre système de sécurité du train par GPS. L'élaboration et la mise à l'essai du système se poursuivront en 2016.

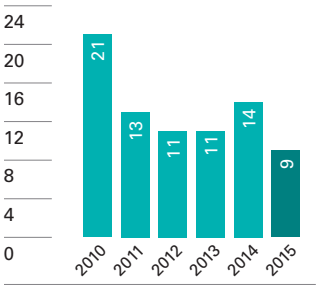
Ci-contre : Écran de données GPS du système de gestion de la sécurité

SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ

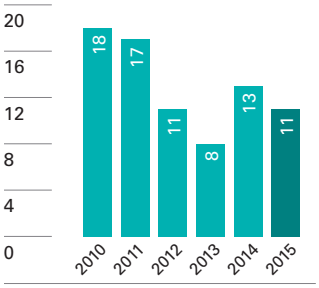
VIA Rail a pris part à la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail (SNASST), qui met l'accent sur la prévention des blessures et de la maladie au travail, à la maison et dans la communauté. Pendant la SNASST, les comités de santé et de sécurité de VIA Rail ont mené un sondage à l'interne et offert des séances d'information et de sensibilisation à Montréal, Toronto, Ottawa et Winnipeg. VIA Rail a également ouvert les portes de sa gare d'Halifax (Nouvelle-Écosse) aux passagers et au public, un événement très couru auquel ont participé plus de 6 000 personnes.

Ci-contre : Événement portes ouvertes à la gare d'Halifax, en Nouvelle-Écosse

ACCIDENTS AUX PASSAGES À NIVEAU



ACCIDENTS CAUSÉS PAR DES INTRUSIONS



Le nombre d'accidents aux passages à niveau et d'accidents causés par des intrusions a considérablement diminué au fil des années. Nous continuerons de nous associer à l'Opération Gareautrain et à d'autres propriétaires d'infrastructures pour poursuivre dans cette voie.

Informer les collectivités

Nous jouons un rôle important auprès des collectivités que nous desservons en menant une action d'information et de sensibilisation en matière de sécurité.

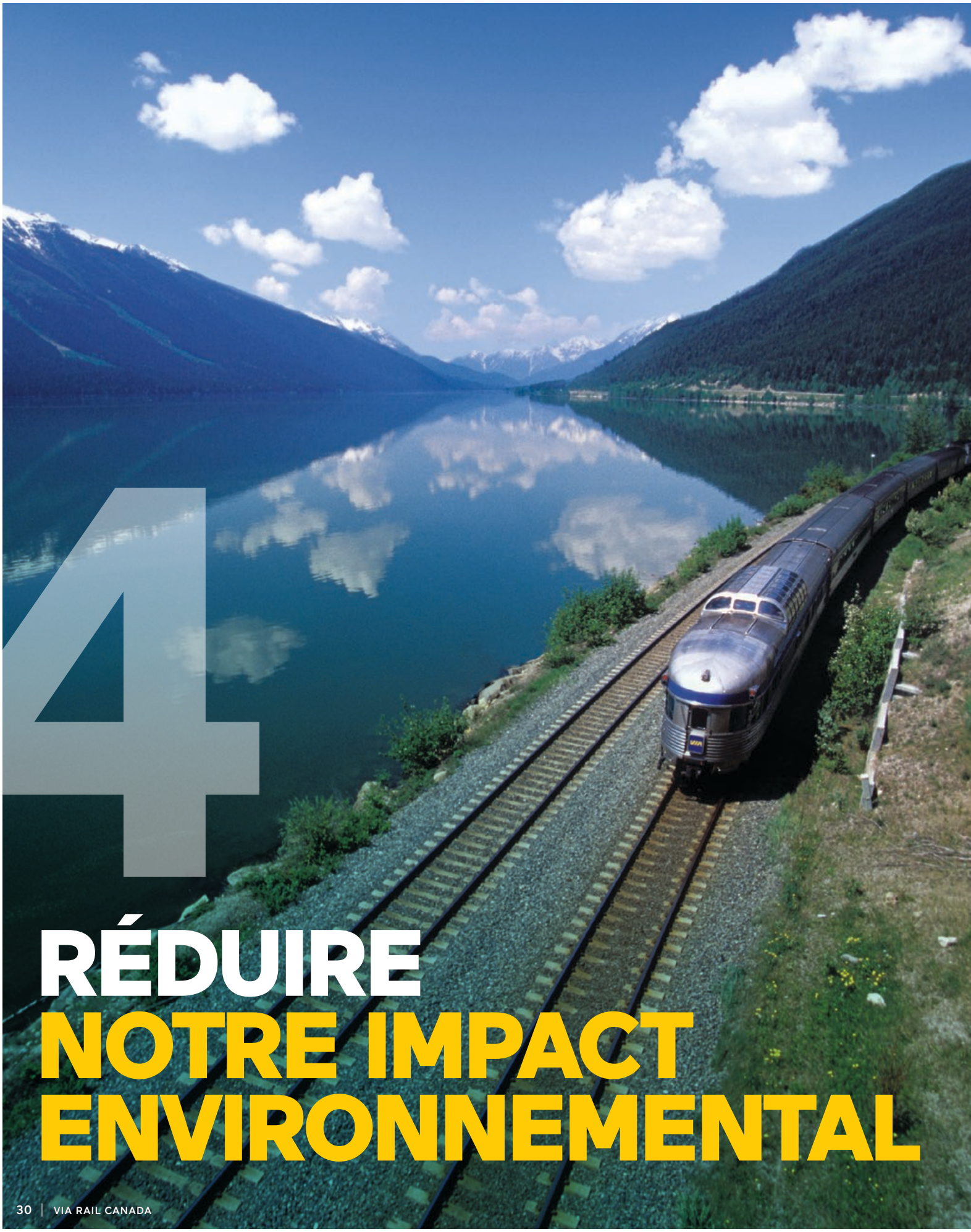
La plupart des accidents mettant en cause des trains surviennent lorsque des gens circulent sans autorisation sur les installations ferroviaires ou prennent des risques inutiles au moment de traverser les voies. Dans le souci constant de favoriser la sécurité du public à proximité des voies ferrées, nous participons activement à bon nombre d'initiatives d'information et de sensibilisation du public, notamment les diverses activités de l'Opération Gareautrain.

Par exemple, en 2015, comme pour les années précédentes, nous avons été un des grands supporteurs de la Semaine nationale de la sécurité ferroviaire de l'Opération Gareautrain, et nos employés ont participé à diverses activités, dont :

- des activités de communication auprès du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités et auprès de députés;
- les Journées de la sécurité ferroviaire à notre gare d'Halifax;
- des annonces à bord de nos trains concernant la sécurité;
- l'accroissement de la visibilité du message par l'entremise de kiosques de VIA Rail dans nos gares et lors d'activités communautaires.

Nous avons aussi participé à la Foire du camion de Fergus, un des principaux événements organisés par l'industrie du camionnage en Amérique du Nord. Un employé de VIA Rail était sur place afin d'informer les conducteurs de camions des consignes de sécurité à respecter près des voies ferrées.

Ci-dessus : Shawn Whaling, un mécanicien de locomotive de VIA Rail, a passé la journée à la Foire du camion de Fergus, où il a échangé avec les nombreuses personnes qui ont visité le kiosque de l'Opération Gareautrain.



4 RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

PRÉSERVER NOTRE PATRIMOINE ENVIRONNEMENTAL POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES

En tant qu'unique service ferroviaire de passagers au pays, nous sommes fiers d'être le mode de transport intervilles le plus écologique qui soit. Nous sommes d'avis qu'une grande partie de la solution pour contrer le changement climatique passe par la conversion au transport ferroviaire, car il permettra à la fois de réduire les répercussions du secteur du transport sur cet enjeu et d'amenuiser son rôle dans la détérioration de la qualité de l'air.

Nos clients se tournent de plus en plus vers VIA Rail comme moyen de transport respectueux de l'environnement, et qui offre l'avantage d'être accessible, abordable, sécuritaire et confortable.

En dépit des avantages inhérents du train, nous nous efforçons de minimiser les effets de nos activités sur l'environnement en améliorant notre rendement énergétique, en faisant une utilisation plus efficace de nos ressources et en nous associant à des fournisseurs qui favorisent des produits et services plus verts.

RÉALISATIONS EN 2015

- Signature du pacte de la COP 21, confirmant notre engagement à réduire notre impact sur le changement climatique
- Évitement de l'émission de 223 956 tonnes de CO_2e grâce aux trains de VIA Rail comparativement à la voiture
- Réduction de nos émissions de GES de 25 % depuis 2009

OBJECTIFS POUR 2020

- Promouvoir VIA Rail comme moyen de transport plus vert et plus sensé auprès des écoles, des entreprises et des organismes gouvernementaux
- Réduire nos émissions GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030 lorsque comparé à 2005
- Élaborer un plan d'évaluation des risques et d'intervention en matière de climat
- Réduire de 10 % nos déchets aux sites d'enfouissement
- Élaborer et mettre en application des lignes directrices sur l'approvisionnement écologique

Notre approche en matière de gestion

Notre politique environnementale oriente nos activités quotidiennes et fait en sorte que nous nous conformons aux exigences réglementaires, réduisons notre consommation de carburant et faisons une meilleure gestion de nos déchets.

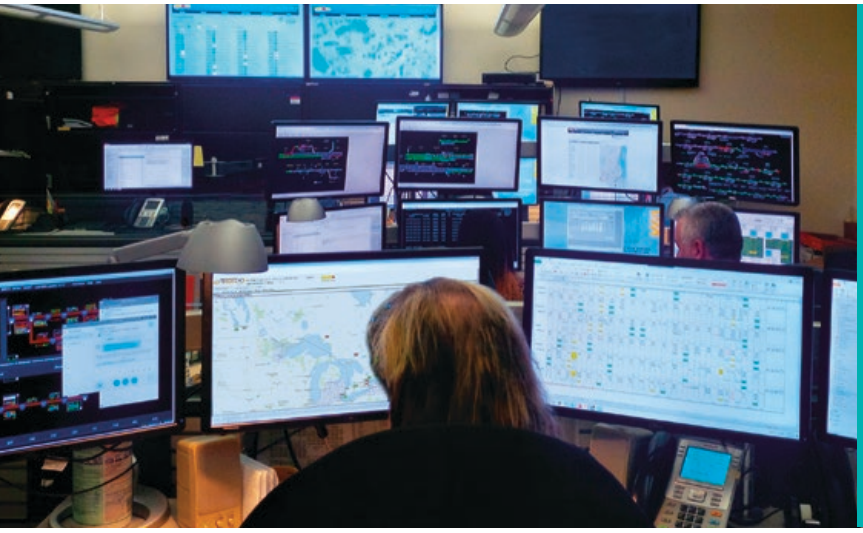
Notre système de gestion environnementale (SGE) témoigne de notre engagement à lutter contre la pollution et à améliorer constamment nos résultats. Ce cadre à l'échelle de l'entreprise nous permet de surveiller, d'évaluer et de communiquer notre performance environnementale.

Nos trois plus grands centres de maintenance de Montréal, Toronto et Winnipeg détiennent depuis 2001-2002 la certification ISO 14001 SME.

La surveillance du SGE relève du chef des Services juridiques, Gestion des risques et Secrétaire corporatif, tandis que sa mise en œuvre est la responsabilité du directeur, Sécurité et Environnement. La haute direction procède chaque année à l'examen du SGE, et des comptes rendus sont effectués au Conseil d'administration.

LA VALEUR AJOUTÉE QUE NOUS CRÉONS POUR L'ENVIRONNEMENT

Le transport ferroviaire de passagers est un volet important de la solution pour l'environnement du Canada : il contribue à protéger ce dernier, en plus de favoriser le bien-être de la collectivité et le progrès social et économique.

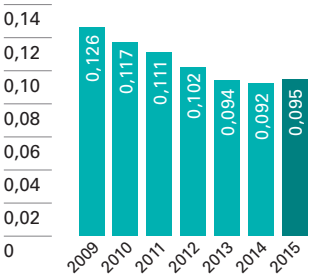


MEILLEURE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE GRÂCE À WI-TRONIX

Notre nouveau système de télémétrie, Wi-tronix, permet la collecte à distance de données sur nos trains. Grâce à ces données, nous pouvons mieux cibler nos économies de carburant par la réduction de la marche au ralenti et l'amélioration de la conduite des trains.

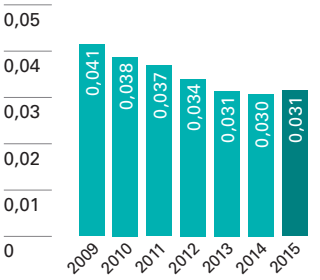
Ci-contre : Centre de contrôle d'exploitation de VIA Rail

INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES
Kilotonnes de CO_2 par produit voyageur-kilomètre



25 %
de réduction depuis 2009

CONSOMMATION DE CARBURANT
Litres de carburant par produit voyageur-kilomètre



24 %
de réduction depuis 2009

Réduire les émissions attribuables à l'exploitation ferroviaire

Nous nous efforçons d'enchâsser nos valeurs environnementales dans toutes les facettes de nos activités, surtout en ce qui a trait à l'entretien et à l'exploitation de nos trains.

La consommation de carburant est sans aucun doute notre plus importante source d'émissions de GES. En 2015, nous avons continué de mettre en œuvre diverses stratégies pour réduire notre impact énergétique et nos GES en améliorant notre rendement du carburant.

Nous avons notamment installé le système de télémétrie novateur Wi-tronix, qui améliore la conduite des trains. Nous avons aussi formé nos mécaniciens de locomotive à réduire la marche au ralenti et à améliorer le rendement énergétique.

Nous continuons de réaliser des économies grâce à ces initiatives. Globalement, nous avons amélioré notre rendement du carburant de 24 % depuis 2009, ce qui représente une réduction des GES de 25 % par voyageur-kilomètre.

Améliorer l'efficacité énergétique de nos bâtiments

En plus de réduire les GES provenant des locomotives, nous déployons considérablement d'efforts pour améliorer le rendement énergétique de nos bureaux et installations d'exploitation, qui comprennent nos gares et nos quatre centres de maintenance de Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver.

Nos programmes de conservation d'énergie comprennent la mise à niveau et la rénovation de notre équipement, de nos technologies et de nos systèmes d'éclairage. Nous nous efforçons aussi, lorsque cela est réalisable sur le plan économique et technologique, d'intégrer les nouvelles technologies éconergétiques dans les nouvelles installations.

En 2015, la rénovation de nos centres de maintenance s'est poursuivie par l'installation de systèmes d'éclairage à DEL et d'autres technologies du bâtiment plus efficaces.

Ci-dessus : Locomotive perfectionnée plus économique en carburant

AMÉLIORER LE RENDEMENT CARBONE DE NOS LOCOMOTIVES

« Même si notre empreinte carbone est relativement faible, nous sommes déterminés à la gérer et à la réduire encore davantage en rehaussant le rendement énergétique de VIA Rail. »

ROBERT ST-JEAN
Chef, Gestion des actifs

Nous avons franchi des pas de géant au cours des dernières années pour réduire notre consommation globale de carburant.

Grâce à un investissement de près d'un milliard de dollars du gouvernement du Canada en 2007, nous avons consacré 140 millions de dollars à la modernisation de notre parc en procédant à la révision générale de nos locomotives et à la réorganisation de notre parc pour améliorer notre efficacité. Nous utilisons maintenant une technologie brevetée et mise au point par nos équipes internes pour aider nos mécaniciens de locomotive à réduire davantage notre consommation de carburant.

Ainsi, nous avons atteint, voire dépassé, avant l'échéance les engagements canadiens et internationaux, et ceux de l'industrie ferroviaire en matière de réduction des GES. Concrètement, nous avons réduit notre consommation globale de carburant (et par conséquent, nos émissions de GES) de 24 % depuis 2009.

Nous explorons maintenant d'autres possibilités pour améliorer davantage notre parc et construire des voies dédiées au transport ferroviaire de passagers dans le corridor Québec-Windsor, ce qui devrait améliorer le rendement du carburant grâce à un service ferroviaire plus propre et plus efficace.

AVANTAGES PRÉVUS DU RENOUVELLEMENT DU PARC :

Réduction annuelle de la consommation de carburant

5 millions de litres

Réduction annuelle des émissions de GES

12 %

Durée de vie prolongée des locomotives

15–20 ans

108 tonnes

de matériaux de rénovation ont été détournées des sites d'enfouissement depuis 2013 grâce à notre association avec Green Standards, une entreprise spécialisée dans la gestion de la redistribution des biens et meubles de compagnies par la revente, le recyclage et les dons.

Utiliser plus efficacement nos ressources et réduire au minimum nos déchets

En réduisant au minimum nos déchets et en faisant une utilisation plus efficace de nos ressources, nous réalisons des économies et contribuons à protéger nos ressources naturelles limitées.

Nous collaborons avec des tiers pour réduire l'utilisation de produits et services nuisibles, et nous recourons à des options plus durables sur le plan environnemental.

Nous avons aussi mis en place des programmes à l'intention de nos employés pour les inciter à réduire la consommation des ressources et à produire moins de déchets.

Nous les invitons d'ailleurs à appliquer le principe des trois R – réduire, réutiliser et recycler – dans la mesure du possible.

Favoriser les pratiques d'achats verts

Nous nous assurons que les tiers qui entreprennent des travaux pour notre compte se conforment à des exigences éthiques, sociales et environnementales.

Lorsque des fournisseurs possèdent des installations à l'étranger, nous leur demandons de nous fournir leur certification WRAP ou l'équivalent comme preuve d'adhérence aux normes internationales en matière d'éthique, de travail, de santé et sécurité, et d'environnement.

Au moment de choisir des tiers, nous privilégions ceux qui offrent des produits respectueux de l'environnement en fonction de la nature du produit ou du service recherché.

Nous avons eu recours, par exemple, aux systèmes d'éclairage à DEL lors de la rénovation de nos gares, à l'entreprise Green Standards pour la récupération et l'élimination de vieil ameublement de bureau ainsi qu'à des détaillants locaux pour offrir des options santé et durables au menu de nos trains.

RECYCLER LES DÉCHETS DE NOS GARES ET À BORD DE NOS TRAINS

Nous avons mis en place de nombreux programmes pour recycler divers déchets à bord de nos trains et dans nos gares, y compris le papier, le carton, les cannettes d'aluminium, les bouteilles en verre et en plastique, et les piles. Nous envoyons par exemple les matières recyclées à bord du train *Océan* à un centre de recyclage d'Halifax. Les recettes du recyclage sont versées à diverses causes caritatives. Nous donnons aussi les vieux uniformes de VIA Rail et les draps de nos trains à des œuvres de bienfaisance.

PROMOUVOIR LES AVANTAGES DU TRAIN POUR L'ENVIRONNEMENT

Le train constituant l'option de déplacement écologique par excellence, il est de notre devoir d'informer le public de ses avantages. De nombreux voyageurs choisissent maintenant VIA Rail comme moyen de transport respectueux de l'environnement. Ce sont des Canadiens et des touristes qui se soucient de leur empreinte environnementale personnelle, des entreprises qui veulent réduire leur empreinte carbone associée au transport et des membres de la société canadienne qui désirent réduire les émissions de GES du pays.

Dans le cadre de notre stratégie de promotion des avantages du train pour l'environnement, nous prenons d'importantes mesures pour informer et sensibiliser les Canadiens.

Nous déployons d'amples efforts pour faire valoir le transport ferroviaire de passagers comme un atout pour l'atteinte des objectifs environnementaux du Canada en participant à des tables rondes avec les membres de l'industrie et du gouvernement, à des conférences internationales ou à d'autres activités informatives.

Ci-dessus : En 2015, à la journée WE Day, notre président et chef de la direction s'est adressé à un auditoire de 16 000 jeunes pour promouvoir le train auprès des leaders de demain et leur parler du rôle que nous jouons tous dans la société en faisant des choix écologiques, comme le covoiturage ou le train au lieu de la voiture.

Émissions de carbone évitées en 2015 grâce aux trains de VIA Rail par rapport aux déplacements en voiture

223 956 tonnes d'éq. CO_2

MESURER LES EFFETS

Émissions porte à porte de g/éq. CO_2 par voyageur-kilomètre

En plus d'avoir une des plus faibles empreintes carbone par voyageur-kilomètre par rapport aux autres moyens de transport, le train peut déplacer un plus grand nombre de personnes sans augmenter outre mesure son empreinte environnementale.

Les taux d'émission ci-dessus sont extraits du rapport de CPCS Transcom (2015), *Comparison of Passenger Rail Energy Consumption with Competing Modes*. Ces taux d'émission sont basés sur l'activité de porte à porte, en tenant compte de toute la longueur du voyage.

5 ÊTRE UN EMPLOYEUR DE CHOIX

NOS EMPLOYÉS SONT AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

Les 2 577 personnes à notre service d'un bout à l'autre du Canada sont à l'origine de notre réussite.

Qu'il s'agisse des employés de première ligne, du personnel d'entretien ou administratif, du personnel cadre ou encore des professionnels qualifiés, leur dévouement, leur talent et leur passion ont fait de nous une entreprise reconnue pour son service à la clientèle.

Nous faisons aussi en sorte que notre personnel soit résilient et s'adapte au changement. À l'instar d'autres entreprises canadiennes, notre effectif prend de l'âge. Plus du tiers de nos employés ont aujourd'hui plus de 50 ans. Devant ce changement démographique, nous consacrerons les cinq prochaines années à recruter et à perfectionner une main-d'œuvre talentueuse et diversifiée représentant les nombreuses collectivités qui composent notre pays. Nous déploierons aussi des efforts pour conserver notre personnel en poste.

RÉALISATIONS EN 2015

- Embauche de 393 employés
- Formation fournie à 83 % de nos employés, pour un total de 70 911 heures de formation
- Assiduité au travail de 93,3 %

OBJECTIFS POUR 2020

- Accroître jusqu'à 30 % la représentation des femmes au sein de la direction
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie à l'égard des Autochtones
- Élargir le bassin de talents internes et externes
- Offrir les cours de l'École de leadership VIA Rail à tout le personnel cadre et intégrer du contenu sur la durabilité aux programmes de formation
- Mettre en œuvre 5 nouvelles initiatives associées à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Viser un engagement des employés de 75 %

Notre approche en matière de gestion

Nous nous sommes engagés à être un employeur de choix. Nos valeurs solides, notre culture axée sur le rendement et l'importance que nous accordons au perfectionnement reflètent bien le respect que nous témoignons à nos employés. Nous nous efforçons d'être un employeur de confiance, inclusif et attrayant pour les personnes de tous horizons.

Notre équipe des ressources humaines s'assure d'embaucher des gens ayant les compétences requises pour l'exploitation d'un service ferroviaire passagers sécuritaire, efficace et écoresponsable pour le Canada. Dans le cadre de notre stratégie, nous offrons à notre personnel les outils nécessaires pour perfectionner leurs compétences et s'épanouir sur le plan personnel et professionnel.

Nous évaluons nos progrès à titre d'entreprise et cernons les aspects à améliorer par l'entremise du sondage sur la mobilisation des employés, dont les résultats sont transmis à la haute direction et au comité des ressources humaines du conseil d'administration lorsque cela est indiqué.

LA VALEUR AJOUTÉE QUE NOUS OFFRONS À NOS EMPLOYÉS

En offrant un milieu de travail inspirant qui suscite la fierté chez les employés et leur permet de changer les choses, nous pouvons attirer et garder en poste les meilleurs éléments.

ACCUEILLIR UNE NOUVELLE GÉNÉRATION D'EMPLOYÉS

Notre programme de formation « Bienvenue à bord » lancé en 2015 apporte aux nouveaux employés les connaissances, les outils et le soutien nécessaires pour bien réussir au sein de notre organisation. Il propose une approche structurée qui renseigne les nouveaux employés sur l'entreprise, les valeurs, les pratiques, les ressources et les activités de nos différentes équipes. En 2015, 393 personnes ont intégré nos rangs.

DIVERSITÉ DES ÂGES

Moins de 30 ans	544
31-40 ans	738
41-50 ans	717
51-60 ans	1 100
61-70 ans	245

40 %

de nos employés prendront leur retraite au cours des 5 à 10 prochaines années. Notre stratégie consiste à repérer à l'avance des candidats talentueux et à les préparer à se joindre à nous.

Attirer les gens et les maintenir en poste

ACCUEILLIR NOS NOUVELLES RECRUES

Nous avons poursuivi nos efforts visant à attirer de nouveaux talents pour remplacer nos employés partant à la retraite et pourvoir à des postes pour nos projets stratégiques.

Au cours de l'année écoulée, environ 393 personnes ont été embauchées pour occuper des postes dans nos gares, à bord des trains, dans les centres de maintenance et dans les bureaux.

Notre succès repose sur le rapport solide que nous avons établi avec des agences de recrutement, notre participation à des foires d'emploi et le choix de nouveaux outils de sélection pour nous aider à repérer les meilleurs candidats dans nos bassins de postulants à l'interne et à l'externe.

Notre stratégie mise en grande partie sur l'embauche de personnel des Forces armées canadiennes, de réservistes et d'anciens combattants qui font la transition à la vie civile. Leurs valeurs, compétences et aptitudes cadrent parfaitement avec les capacités opérationnelles et de gestion nécessaires pour travailler chez VIA Rail.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Pour nous tailler une place d'employeur de choix, nous devons investir de façon permanente dans le perfectionnement de nos employés à toutes les étapes de leur carrière.

Outre le lancement de notre programme « Bienvenue à bord », nous continuons de former et de perfectionner notre personnel dans un vaste éventail de sphères professionnelles. Nous avons aussi mis à jour notre programme de recertification des mécaniciens de locomotive d'une durée de deux semaines. Tout en enrichissant son contenu, nous avons accordé une plus grande importance aux facteurs humains qui peuvent améliorer la vigilance et jouer un rôle dans la conduite des trains.

En 2015, notre personnel a suivi 70 911 heures de formation, ce qui représente en moyenne 33,9 heures par employé.

PARTENARIAT AVEC LES SYNDICATS

Nous avons entamé un dialogue constructif avec nos employés et leurs représentants syndicaux. À l'heure actuelle, plus de 80 % de notre main-d'œuvre est syndiquée. Nous avons d'ailleurs ratifié en 2015 une convention collective de trois ans avec la Conférence ferroviaire Teamsters Canada (CFTC), qui représente nos mécaniciens de locomotive.

Nous avons aussi entamé des discussions avec Unifor, qui représente les employés travaillant à bord des trains, hors des trains et dans les métiers d'atelier, sur des questions associées à la souplesse des horaires, aux salaires et aux avantages sociaux.

RECONNAÎTRE ET RÉCOMPENSER LE RENDEMENT

Nous visons à offrir à nos employés de toutes les régions du Canada où nous exerçons nos activités un salaire juste et uniforme. En 2015, nous avons peaufiné notre politique de rémunération pour favoriser l'excellence et le haut rendement chez VIA Rail, en misant à la fois sur la réussite individuelle à court terme et sur l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

PRIX DISTINCTION
VIA RAIL

Nous avons aussi mis sur pied les Prix Distinction régionaux qui soulignent les efforts déployés par les employés à l'égard de notre stratégie d'affaires, de nos valeurs et de nos compétences collectives.

En 2015, près de 100 candidatures ont été proposées et évaluées, et 14 employés de VIA Rail dans toutes les sphères de l'entreprise ont reçu un Prix Distinction régional.

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

« Nos programmes de formation et de perfectionnement visent à préparer nos nouveaux leaders et à renforcer leurs compétences en gestion pour établir une culture où les employés se sentent valorisés, soutenus et habilités à réussir. »

SONIA CORRIVEAU
Chef, Transformation des affaires

Nos programmes de formation, de gestion de carrière et de leadership aident nos employés à acquérir les connaissances nécessaires pour réaliser leurs objectifs professionnels.

Entre 2014 et 2015, nous avons mis sur pied un système de gestion des nouveaux talents qui nous permet de mieux comprendre les capacités, compétences et antécédents de nos employés. Une fois leur profil établi, nous nous servons des renseignements récoltés pour suivre leur évolution, perfectionner leurs compétences et améliorer nos programmes internes d'embauche.

Pour concrétiser notre engagement à renforcer les capacités de nos gestionnaires et leaders, nous avons passé une grande partie de l'année 2015 à mettre sur pied le programme de l'École de leadership VIA Rail. Composé de 32 modules, ce programme aborde divers aspects du leadership au sein de notre entreprise pour permettre à nos gestionnaires de perfectionner leurs équipes, de promouvoir les valeurs au cœur de notre culture et de développer de solides compétences en leadership.

Heures consacrées à la formation

70 911

% d'employés ayant reçu une formation

83 %

Ci-dessous :
Employés lors d'une réunion sur le développement du leadership

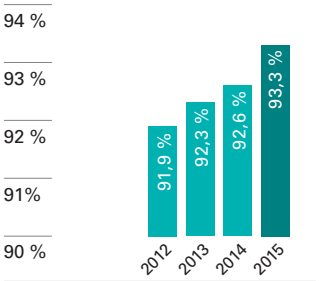
DIVERSITÉ DE LA MAIN D'ŒUVRE

Hommes	66 %
Femmes	34 %

34 %

de nos employés sont des femmes, 8,5 % proviennent des minorités visibles, 2 % ont des handicaps et 2 % sont Autochtones.

ASSIDUITÉ DES EMPLOYÉS



L'assiduité des employés a continué de s'améliorer, reflet de l'attention que nous portons aux programmes préventifs de mieux-être.

Inculquer une culture de la diversité et de l'inclusion

L'une de nos priorités consiste à promouvoir une main-d'œuvre à l'image des nombreuses collectivités au sein des desquelles nous exerçons nos activités et avec lesquelles nous interagissons d'un bout à l'autre du pays.

En 2015, nous avons mis sur pied un nouveau programme de diversité et d'inclusion qui renforce notre approche visant à accroître la représentation des quatre groupes désignés par le gouvernement du Canada, soit les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones.

Le programme est supervisé par un comité national et soutenu par divers comités régionaux sur la diversité. En 2015, les membres des comités se sont réunis régulièrement pour échanger leurs connaissances et expériences sur la diversité et l'inclusion en milieu de travail. Ils ont également agi à titre d'ambassadeurs et de promoteurs de nos programmes sur la diversité dans l'ensemble de l'entreprise.

Promouvoir la santé et le bien-être de nos employés

Au cours de la dernière année, nous avons continué d'enrichir nos programmes de mieux-être. À Montréal, un projet pilote a été mis sur pied pour mieux comprendre le profil santé de nos employés et cibler leurs plus importants enjeux de santé, notamment la nutrition, la gestion de la fatigue et le stress associé au travail.

Nous avons amélioré nos processus touchant les échanges de quarts de travail afin de mieux répondre aux besoins personnels, nous avons entrepris des programmes de formation sur les premiers soins en santé mentale pour les employés syndiqués et non syndiqués, nous avons amélioré l'accès à de l'information ciblée sur la santé mentale par l'entremise de notre bibliothèque LifeSpeak et nous avons lancé une infolettre pour la santé mentale.

Ces mesures nous ont permis en 2015 de réduire l'absentéisme dans toutes les catégories depuis 2010, à savoir les congés de maladie, les congés personnels, les absences résultant de blessures et les absences injustifiées. Nous avons aussi enregistré une diminution de plus de 1 million de dollars des indemnisations pour accidents du travail comparativement à 2014.

S'OCCUPER DE LA SANTÉ MENTALE À BORD DE NOS TRAINS

Nous nous sommes dotés de solides programmes axés sur la santé mentale et le mieux-être à bord de nos trains. Nos plans de gestion de la fatigue prévoient une bonne répartition des heures de travail et des heures de repos afin d'optimiser le rendement et la sécurité de nos employés. Le Programme d'aide aux employés de VIA Rail offre un soutien très important aux employés se rétablissant d'un épisode de stress post-traumatique.

En 2015, nous avons lancé un projet pilote à Toronto pour les employés à bord des trains afin de comprendre de quelle façon nous pouvions favoriser encore davantage une bonne santé mentale. Nous avons élaboré un questionnaire confidentiel auquel 70 % des employés ont répondu, et à la lumière des résultats du questionnaire, nos équipes de direction collaborent avec les employés pour aborder leurs plus grands enjeux.

À L'ÉCOUTE DE NOS EMPLOYÉS

Des employés qui adhèrent à nos valeurs et à nos stratégies sont mieux en mesure de comprendre comment ils peuvent contribuer à notre réussite. En 2015, nous avons poursuivi nos tournées de consultation des employés et repris notre sondage sur la mobilisation des employés. Nous leur avons demandé leur opinion sur notre équipe de direction, si nous étions véritablement un employeur de choix et dans quelle mesure ils se sentaient engagés.

Les résultats du sondage ont été positifs. Plus d'employés ont pris le temps d'y répondre. Notre taux de réponse a atteint un sommet de 65 % comparativement à 58 % lors du dernier sondage en 2011. L'engagement global de nos employés a augmenté de 5 %, et notre indice de confiance s'est accru de 6 % depuis le dernier sondage.

En dépit de ces résultats, nous reconnaissons qu'il nous reste encore bien du chemin à parcourir avant que l'engagement de nos employés atteigne le niveau de celui des meilleures entreprises canadiennes.

En 2016, nous déploierons beaucoup d'efforts pour mettre en œuvre dans tous les services de nouveaux plans d'action issus des réponses au sondage, tout en veillant à la participation des employés de première ligne.

Participation au sondage des employés

65 %

Augmentation de l'engagement

+5 %

Augmentation de l'indice de confiance

+6 %

6 MAINTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC

RENFORCER LA TRANSPARENCE, LA RESPONSABILITÉ ET L'INTÉGRITÉ

Notre mode de gestion s'appuie sur une bonne gouvernance, des valeurs solides et un engagement à produire des rapports et à rendre des comptes de façon transparente. En administrant notre entreprise selon des normes d'intégrité élevées, nous pouvons poursuivre nos activités de façon éthique et gagner la confiance des parties prenantes.

À titre de société d'État et de voisin actif des collectivités que nous desservons, nous participons à bon nombre de partenariats de collaboration et discutons avec diverses parties prenantes pour mieux connaître les questions les plus importantes à leurs yeux et veiller à ce que nos décisions répondent aux besoins des gens que nous servons.

Nos rapports, allocutions et publications dans d'autres médias, y compris notre blogue, nous permettent d'informer le public du fonctionnement de notre entreprise. Nous nous engageons à rendre disponible toute information pertinente sur VIA Rail en temps opportun et de façon responsable, lorsqu'on nous le demande.

RÉALISATIONS EN 2015

- Actualisation de notre vision et de nos valeurs fondamentales
- Nouveau lancement du code d'éthique, qui comprend notre engagement en matière de durabilité
- Obtention d'une attestation de conformité au nouveau code d'éthique par 99,9 % des employés

OBJECTIFS POUR 2020

- Implanter une culture fondée sur nos valeurs dans toutes les composantes de l'entreprise par l'entremise de programmes de formation et de communication
- Élaborer une stratégie de mobilisation des parties prenantes et de consultation communautaire
- Former un comité consultatif externe qui fournira des conseils sur notre Stratégie de mobilité durable 2020

Notre approche en matière de gestion

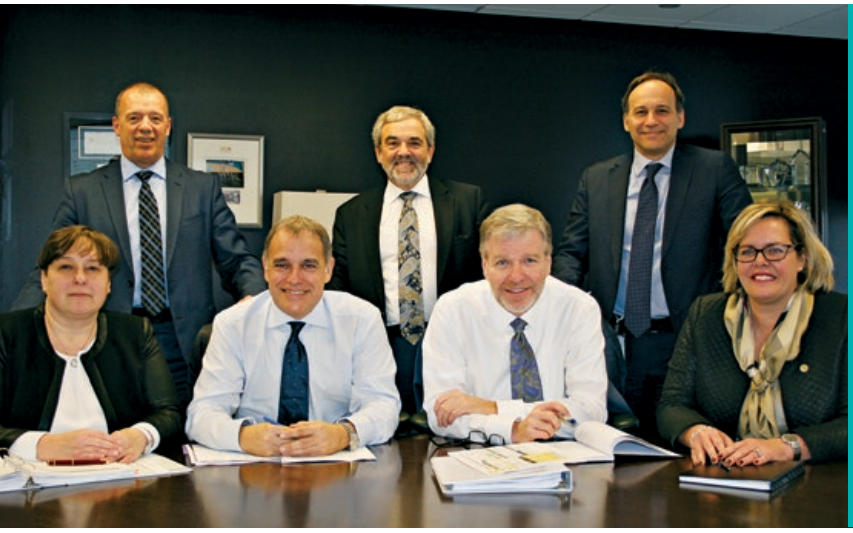
Nous avons des systèmes de gouvernance bien définis pour veiller à ce que la responsabilité et la gestion des risques soient intégrées dans l'ensemble de notre organisation.

L'orientation stratégique globale de l'entreprise est établie par notre conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le gouverneur en conseil, selon les recommandations du ministre des Transports. Composé de 11 administrateurs, dont 10 sont des administrateurs non dirigeants, le conseil d'administration présente les activités de VIA Rail Canada à la Chambre des communes par l'entremise du ministre des Transports. En 2015, 50 % des membres du conseil étaient des femmes. Quatre comités aident le conseil à assumer son rôle de surveillance : le Comité de la vérification et des finances, le Comité sur la gouvernance, le risque et la stratégie, le Comité de placement des régimes de retraite et le Comité des ressources humaines.

Tous les membres du conseil d'administration doivent signer notre code d'éthique, reflétant l'esprit et l'intention de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, qui établit les normes de transparence et d'obligation redditionnelle à l'intention des cadres et directeurs des sociétés d'État.

CRÉER DE LA VALEUR GRÂCE À LA TRANSPARENCE ET À LA RESPONSABILITÉ

Notre engagement à l'égard de la transparence et de la responsabilité renforce la confiance de la population canadienne à notre égard et favorise la compréhension des enjeux importants.



NOS COMPORTEMENTS ET NOS DÉCISIONS SUR LA BONNE VOIE

Au cours de la rencontre de l'équipe de gestion du premier trimestre de 2015, Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction, et tous les autres membres de l'équipe ont signé le formulaire d'adhésion au Code d'éthique. Ils ont ainsi concrétisé leur engagement à respecter les valeurs du Code et à adopter les comportements exemplaires qu'il décrit.

Ci-contre : Équipe de gestion de VIA Rail

NOS VALEURS FONDAMENTALES

Innovation Nous participons activement à la mise en œuvre de nouvelles idées, technologies et façons de faire pour remettre en question le statu quo.

Souplesse Nous faisons preuve de diligence pour tirer profit des tendances émergentes et des occasions qui se présentent à nous. Nous nous efforçons de voir venir le changement et d'y réagir rapidement.

Savoir-faire Nous recherchons et produisons continuellement des résultats remarquables.

Responsabilité Nous assumons nos responsabilités. Nous apprenons autant de nos réussites que de nos échecs et nous favorisons la réalisation de progrès et l'atteinte des objectifs. Nous agissons en fonction de ce qu'on attend de nous.

Intégrité Nous adoptons des principes et comportements rigoureux sur le plan moral et éthique.

Confiance Nous fournissons à nos employés ce dont ils ont besoin pour favoriser leur croissance et leurs progrès au quotidien, et soutenir leurs idées.

Actualisation de notre mission et de nos valeurs

Au cours de la dernière année, nous avons fait le point sur nos activités et réévalué notre identité en tant qu'entreprise. À la suite d'une réflexion approfondie et en nous appuyant sur la rétroaction fournie par nos principaux services, nous avons reformulé ainsi notre énoncé de vision : « être une voie sensée pour les voyageurs ». Notre vision actualisée reflète plus fidèlement la nouvelle direction que nous devons prendre en tant qu'organisation.

Nous avons aussi fait la promotion de six valeurs fondamentales qui, à notre avis, sous-tendent l'ensemble de nos activités, soit l'innovation, la souplesse, le savoir-faire, la responsabilité, l'intégrité et la confiance. Nous nous appuierons sur ces valeurs pour guider nos actions et nos processus décisionnels.

Nos efforts pour favoriser l'implantation d'une culture fondée sur des valeurs chez VIA Rail nous permettront d'accroître notre efficience opérationnelle, d'adopter un modèle d'exploitation ferroviaire davantage axé sur le principe de primauté du client, de créer une culture intrapreneuriale et de transformer notre organisation pour optimiser la possibilité de réalisation de notre projet de voies dédiées au transport des passagers. En 2016, nous intégrerons solidement nos valeurs fondamentales à l'ensemble de nos activités, y compris aux objectifs de rendement individuels.

Renforcer nos principes éthiques et notre intégrité

Nous nous engageons à mener nos activités en respectant les normes éthiques et d'intégrité les plus élevées. Portés par l'appui soutenu des membres de la haute direction, nous avons lancé en 2015 un nouveau code d'éthique visant à concrétiser ces valeurs et à nous guider pour :

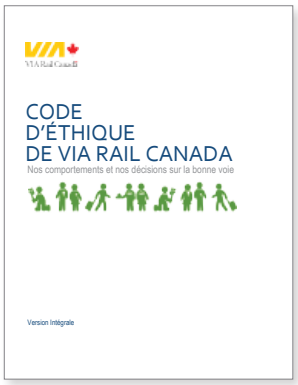
- promouvoir les valeurs de l'organisation et les meilleures pratiques éthiques;
- mieux faire connaître les enjeux éthiques qui peuvent se présenter au travail;
- encourager la communication et le dialogue pour mieux comprendre et connaître les enjeux éthiques;
- nous outiller pour repérer les situations préoccupantes et connaître les diverses mesures de soutien en place pour aborder les enjeux et signaler les problèmes;
- protéger la réputation et la crédibilité de VIA Rail, et les nôtres à titre d'employés;

- préserver la relation de confiance qu'entretient VIA Rail avec ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes.

Dans le cadre de cet engagement, nous offrons à tous nos employés l'accès à des mécanismes de dénonciation leur permettant de demander conseil et de signaler les cas allégués de mauvaise conduite, de façon anonyme au besoin.

L'ensemble de nos employés et des tierces parties qui travaillent pour nous peuvent consulter le Code d'éthique (publié en anglais et en français) sur le site Internet et les sites intranet de VIA Rail. Tous les membres de la direction et les employés syndiqués doivent signer un formulaire d'adhésion au Code.

Une formation spéciale sur le Code a été offerte à tous les principaux dirigeants de l'entreprise, soit les membres de l'équipe de gestion, les directeurs généraux et les chefs. En 2016, nous offrirons à nouveau notre formation sur l'éthique dans le cadre du programme de l'École de leadership de VIA Rail et nous l'intégrerons au nouveau processus de recrutement et d'embauche.



Notre nouveau Code d'éthique reflète notre engagement à mener nos activités dans le respect des normes éthiques et d'intégrité les plus élevées. On peut le consulter sur notre site Web à l'adresse : www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_version Integrale_FR.pdf.

PROMOUVOIR LA TRANSPARENCE GRÂCE À DES CANAUX DE COMMUNICATION OUVERTS

« La qualité de notre processus décisionnel est tributaire de la rétroaction que nous fournissent les principales parties prenantes, soit les collectivités que nous desservons, nos employés et le public en général. La poursuite d'un dialogue ouvert et une mobilisation proactive nous permettent de renforcer la confiance, d'axer nos activités sur le client et de sensibiliser davantage les gens aux enjeux d'importance pour la population canadienne. »

MARIE-ANNA MURAT
Directrice principale, Communications

Nous sommes d'avis que l'ouverture et la transparence constituent les pierres d'assis de l'établissement d'une relation de confiance avec notre clientèle, nos partenaires et le public. Notre objectif est de continuer à répondre promptement et de façon transparente aux demandes du public, des médias et de toutes les parties qui s'intéressent à nos activités.

Nous mobilisons un vaste éventail d'auditoires pour comprendre les points de vue des principales parties prenantes. Leurs commentaires nous aident à déterminer de quelle façon nous devons aborder les enjeux les plus importants à leurs yeux.

Nous partageons de l'information avec les parties prenantes en participant à des conférences, à des tables rondes et à des initiatives régionales, ainsi que dans le cadre de divers partenariats. Nous poursuivons aussi le dialogue avec les syndicats, les gouvernements, nos fournisseurs et les membres du milieu universitaire, de même qu'avec les collectivités dans lesquelles circulent nos trains.

Nous fournissons de l'information sur notre entreprise par l'entremise de notre site Web, de notre blogue et des comptes Facebook et Twitter de VIA Rail.

Nouvelles demandes reçues aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

64

Adeptes sur Facebook

150 000

Abonnés sur Twitter

38 000

MESURER LE RENDEMENT

Nous nous engageons à rendre compte de notre rendement relativement à nos six piliers de la mobilité durable. Au cours des prochaines années, nous continuerons d'accroître la portée de nos données pour fournir un aperçu plus étoffé de nos résultats en matière de mobilité durable.

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2015	2014	2013
CLIENTS				
VIA Rail	Voyageurs (en milliers)	3 818	3 800	3 891
VIA Rail	Voyageurs-milles (en millions)	822	808	832
G4-PR5	Satisfaction de la clientèle (taux de recommandation net)	38,8	S.O.	S.O.
VIA Rail	Ponctualité (%)	71	76	82
VIA Rail	Voyageurs profitant de forfaits à tarifs réduits (en milliers de $)	1 438	S.O.	S.O.
VIA Rail	Voyageurs intermodaux (en milliers)	77	75	73
DONNÉES SOCIOÉCONOMIQUES				
G4-EC1	Dons de crédits de voyage ($)	1 502 042	S.O.	S.O.
G4-EC8	Nombre total de fournisseurs soutenus	2 500	S.O.	S.O.
G4-EC8	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	94	S.O.	S.O.
G4-EC8	Dépenses au titre des fournisseurs pour l'achat de services, biens et carburant (en millions de $)	315	S.O.	S.O.
G4-EC1	Employés équivalents temps plein pour soutenir la prestation de nos services	2 694	2 608	2 662
SÉCURITÉ				
G4-LA6	Ratio des incidents ferroviaires par million de trains-milles[a)]	2,7	1,9	1,3
G4-LA6	Incidents aux passages à niveau	9	14	11
G4-LA6	Incidents causés par des intrusions	11	13	8
G4-LA6	Accidents par 200 000 heures travaillées (fréquence)	6,5	7,6	8,5
G4-LA6	Jours perdus par 200 000 heures travaillées (gravité)	129,3	155,6	199,6
G4-LA6	Incidents entraînant une perte de temps	151	172	196
ENVIRONNEMENT				
G4-EN18	Kilotonnes d'équivalent CO_2 par produit voyageur-kilomètre[b)]	0,095	0,092	0,094
Secteur de GRI	Litres de carburant par produit voyageur-kilomètre	0,031	0,030	0,031
G4-EN10	Oxydes d'azote (tonnes)	S.O.	S.O.	4,88
G4-EN10	Oxydes de soufre (tonnes)	S.O.	S.O.	2,36
G4-EN10	Matière particulaire (tonnes)	S.O.	S.O.	0,10
G4-EN10	Hydrocarbures (tonnes)	S.O.	S.O.	0,19
G4-EN10	Monoxyde de carbone (tonnes)	S.O.	S.O.	0,67

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2015	2014	2013
EMPLOYÉS				
G4-9	Nombre d'employés actifs à la fin de l'année civile	2 577	2 516	2 596
G4-11	Employés syndiqués (%)	81	82	83
G4-LA1	Nouveaux employés	393	298	296
G4-LA1	Taux de roulement du personnel (%)	11	11	11
G4-LA9	Moyenne des heures de formation par employé	33,9	31,4	S.O.
VIA Rail	Taux d'assiduité	93,3	92,6	92,3
G4-10	Employées de sexe féminin (%)	34	33	33
G4-LA12	Groupes minoritaires représentés (%)	9	9	8
G4-LA12	Employés de plus de 50 ans (%)	43	49	51
G4-LA12	Employés entre 30 et 50 ans (%)	42	40	39
G4-LA12	Employés de moins de 30 ans (%)	15	11	10
GOUVERNANCE				
G4-38	Membres du conseil d'administration	11	11	11
G4-38	Administrateurs non dirigeants	10	10	10
G4-38	Membres du conseil d'administration de sexe féminin (%)	50	50	50

a) Comprennent les collisions aux gares de triage, les collisions sur la voie principale, les déraillements avec au moins une roue quittant la voie, tout manquement aux règles fondamentales; excluent les accidents aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.

b) Les émissions de GES désignent uniquement les émissions de type 1 provenant des locomotives. Elles incluent le CO_2, le CH_4 et le N_2O. Nous avons choisi 2009 comme année de référence. Nous utilisons les normes d'information du protocole sur les GES et les facteurs d'émission du rapport d'inventaire national 2012 d'Environnement Canada.

HARMONISATION AVEC LES NORMES INTERNATIONALES

Nous nous sommes appuyés sur les Lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) pour compiler le contenu de notre Rapport sur la mobilité durable 2015. L'index GRI suivant présente les éléments généraux d'information GRI fournis dans notre rapport.

Éléments généraux d'information

INDICATEUR		SECTION	PAGE
STRATÉGIE ET ANALYSE			
G4-1	Déclaration du plus haut dirigeant	Message du président et chef de la direction	2-3
G4-2	Description des principaux impacts, risques et possibilités	Message du président et chef de la direction	2-3
PROFIL DE L'ORGANISATION			
G4-3	Nom de l'organisation	À propos du présent rapport	52
G4-4	Principaux produits, marques ou services	Nos activités	4
G4-5	Emplacement du siège social de l'organisation	À propos du présent rapport	52
G4-6	Nombre et nom des pays où l'organisation exploite ses activités	Nos activités	4
G4-7	Mode de propriété et forme juridique	Nos activités	4
G4-8	Marchés desservis	Nos activités	4
G4-9	Taille de l'organisation	Nos activités, Tableau sommaire des données	4, 47
G4-10	Taille de la main-d'œuvre	Tableau sommaire des données	47
G4-11	Employés couverts par une convention collective	Tableau sommaire des données	47
G4-12	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Soutenir le développement socioéconomique, Réduire notre impact environnemental	20, 34
G4-15	Initiatives sociales, environnementales et économiques développées à l'externe	Fournir une expérience client exceptionnelle, Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace, À propos du présent rapport	16, 29, 52
G4-16	Liste de l'affiliation à des associations	Soutenir le développement socioéconomique	22
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS			
G4-17	Entités incluses dans les états financiers de l'organisation	Nos activités	4
G4-18	Définition du contenu du rapport et du périmètre des aspects	Piliers et priorités, À propos du présent rapport	8-9, 52
G4-19	Aspects pertinents identifiés	Piliers et priorités	8-9
G4-20	Périmètre des aspects au sein de l'organisation	Piliers et priorités	8-9
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	Groupes de parties prenantes	Maintenir la confiance du public	45
G4-27	Principaux thèmes et préoccupations soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes	Piliers et priorités	9

INDICATEUR		SECTION	PAGE
PROFIL DU RAPPORT			
G4-28	Période visée par le rapport	À propos du présent rapport	52
G4-30	Cycle du rapport	À propos du présent rapport	52
G4-31	Personne-ressource pour répondre aux questions	À propos du présent rapport	52
G4-32	Index du contenu GRI	Index GRI	48
G4-33	Vérification	À propos du présent rapport	52
GOUVERNANCE			
G4-34	Structure de gouvernance	Maintenir la confiance du public	43
G4-35	Processus pour la délégation des pouvoirs en regard des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Piliers et priorités	8
G4-36	Poste de direction assumant la responsabilité des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Piliers et priorités	8
G4-37	Consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Piliers et priorités	8
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Maintenir la confiance du public, Tableau sommaire des données	43, 47
G4-39	La personne qui préside l'instance supérieure de gouvernance est aussi un membre de la direction.	Maintenir la confiance du public	43
G4-40	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance	Maintenir la confiance du public	43
G4-41	Processus de gestion des conflits d'intérêts de la plus haute instance de gouvernance	Maintenir la confiance du public	43
G4-42	Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants	Maintenir la confiance du public	43
G4-43	Mesures pour développer les connaissances sur les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Maintenir la confiance du public	45
G4-48	Examen officiel et approbation du rapport sur la durabilité par le comité le plus haut placé	Piliers et priorités	8
G4-49	Communication des préoccupations importantes à l'instance supérieure de gouvernance	Maintenir la confiance du public	45
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ			
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	Maintenir la confiance du public	43-45
G4-57	Mécanismes pour solliciter des conseils en matière de comportements éthiques	Maintenir la confiance du public	45
G4-58	Mécanismes pour signaler les préoccupations concernant des comportements contraires à l'éthique ou illégaux	Maintenir la confiance du public	45

Éléments spécifiques d'information

ASPECT ET INDICATEUR		SECTION	PAGE
ÉCONOMIE			
Description de l'approche managériale			
G4-DMA	Économie	Soutenir le développement socioéconomique	19
Performance économique			
G4-EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	Tableau sommaire des données	46
G4-EC2	Implications financières et autres risques et opportunités liés au changement climatique	Soutenir le développement socioéconomique	20-21
Présence sur le marché			
G4-EC6	Proportion de cadres dirigeants embauchés localement	Soutenir le développement socioéconomique	20
Impacts économiques indirects			
G4-EC7	Investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	20-21
G4-EC8	Impacts économiques indirects substantiels	Tableau sommaire des données	46
G4-EC9	Proportion des dépenses réalisées auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique	20
ENVIRONNEMENT			
Description de l'approche managériale			
G4-DMA	Environnement	Réduire notre impact environnemental	31
Énergie			
G4-EN5	Intensité énergétique	Réduire notre impact environnemental	32
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique	Réduire notre impact environnemental	32
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Réduire notre impact environnemental	32
Émissions			
G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental	32-33
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental	32-33
G4-EN21	NOx SOx et autres émissions atmosphériques substantielles	Tableau sommaire des données	46
Évaluation environnementale des fournisseurs			
G4-EN33	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Réduire notre impact environnemental	32
ASPECT SOCIAL			
Description de l'approche managériale			
G4-DMA	Emploi	Être un employeur de choix, Maintenir la confiance du public	37
Emploi			
G4-LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel	Tableau sommaire des données	47
G4-LA2	Avantages sociaux	Être un employeur de choix	38-39
Santé et sécurité au travail			
G4-DMA	Santé et sécurité	Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace	25
G4-LA5	Comités formels de gestion mixte d'hygiène et de sécurité au travail	Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace	26
G4-LA6	Accidents, maladies et décès	Tableau sommaire des données	46

ASPECT ET INDICATEUR		SECTION	PAGE
G4-LA7	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	Être un employeur de choix	40
G4-LA8	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats	Être un employeur de choix	38
Formation et éducation			
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié, par catégorie professionnelle	Être un employeur de choix, Tableau sommaire des données	37-39, 47
G4-LA10	Développement des compétences et formation tout au long de la vie	Être un employeur de choix	38-39
Diversité et égalité des chances			
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés	Être un employeur de choix, Maintenir la confiance du public, Tableau sommaire des données	40, 43, 47
SOCIÉTÉ			
Description de l'approche managériale			
G4-DMA	Société	Soutenir le développement socioéconomique, Maintenir la confiance du public	13, 43-45
Collectivités locales			
G4-SO2	Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles, sur les collectivités locales	Soutenir le développement socioéconomique	22
RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS			
Description de l'approche managériale			
G4-DMA	Responsabilité liée aux produits	Fournir une expérience client exceptionnelle	13
Étiquetage des produits et services			
G4-PR5	Résultats des enquêtes de satisfaction client	Fournir une expérience client exceptionnelle, Tableau sommaire des données	13, 46

RENDRE COMPTE DE NOS PROGRÈS

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

VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS

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

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

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

mobilitedurable@viarail.ca

Portée du rapport

Le Rapport sur la mobilité durable 2015 est notre tout premier rapport autonome officiel dans lequel nous présentons notre engagement, nos programmes et notre rendement en matière de développement durable. Il s'appuie sur des données quantitatives relatives à nos activités à la grandeur du Canada pendant l'année civile 2015, à moins d'indication contraire.

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

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

Harmonisation avec les normes internationales

Nous avons harmonisé le contenu du rapport avec les lignes directrices de la Global Reporting Initiative G4 (GRI-G4) et de son supplément intitulé Transportation and Logistics Sector Supplement (supplément sectoriel Logistique et transport). Notre index GRI fournit la source des renseignements d'entreprise répondant aux exigences de la GRI.

Bien que nous n'ayons pas procédé à une évaluation exhaustive de l'importance relative, nous avons entrepris une démarche de mobilisation des parties prenantes afin de cerner les priorités ayant le plus grand impact sur notre entreprise et la société en général. À mesure que nous affinerons notre cadre redditionnel, nous envisageons de renforcer notre processus d'évaluation de l'importance relative pour mieux cibler les priorités du rapport et cerner les points à améliorer.

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

Vérification par une tierce partie

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

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

CONCEPTION : CAPSULE CREATIVE WWW.CAPSULECREATIVE.CA

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

www.viaevolution.ca

www.facebook.com/viarailcanada

www.twitter.com/VIA_Rail

www.youtube.com/user/VIARailCanadaInc

www.instagram.com/viarailcanada

WWW.VIARAIL.CA

UN CHOIX VERT

VIA Rail Canada