

# 2012

## RAPPORT DU TROISIÈME TRIMESTRE

ÉVOLUTION

TRANSFORMATION

CONNECTION



## TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT	2
TROISIÈME TRIMESTRE EN CHIFFRES	4
ÉTAPES IMPORTANTES DES TRANSFORMATIONS	6
Investissement en capital	6
Voies	6
Trains	6
Gares	6
Technologie et expérience-client	7
Partenariats intermodaux	8
Gestion selon la méthode Lean	9
Médias sociaux	9
INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS	10
COLLECTIVITÉS ET GOUVERNANCE	11
Relations intercommunautaires en matière de sécurité	11
Partenariat avec l'Institut Canadien pour la Citoyenneté	11
Conseil d'administration	12
Langues officielles	12
Accès à l'information et confidentialité	13
Engagement communautaire	13
Frais liés aux déplacements, à l'hébergement et aux conférences	13
COMMENTAIRES ET ANALYSE DE LA DIRECTION	14
ÉTATS FINANCIERS INTERMÉDIAIRES RÉSUMÉS	24

# MESSAGE DU PRÉSIDENT



Le président et chef de la direction,  
**Marc Laliberté**

Les trois premiers trimestres de 2012 ont souligné combien il est important pour VIA d'aller de l'avant dans la transformation du transport ferroviaire de passagers. Nous devons continuer les opérations de modernisation du transport ferroviaire de passagers, et faire des changements fondamentaux qui aideront VIA Rail à devenir une exploitation viable pour les années à venir.

Jusqu'à présent, 2012 a été une année difficile pour l'industrie du voyage, avec des marchés montrant de faibles signes de croissance. Durant le troisième trimestre, VIA Rail a continué d'éprouver des difficultés en matière d'achalandage et de revenus, sur l'ensemble du réseau du transport ferroviaire de passagers.

Nous avons lancé des nouvelles stratégies de commercialisation et de prix afin de conserver les clients et d'en attirer de nouveaux. En même temps, nous avons travaillé plus fort que jamais pour contrôler les coûts et améliorer notre productivité. Dans les faits, nous avons réduit les frais d'exploitation pour ce trimestre pour contrebalancer la baisse de revenus. Nous mettons tout en œuvre afin de nous assurer de respecter notre enveloppe de financement d'exploitation pour l'année.

Mais nous continuons à faire face à des défis financiers majeurs cette année, et au-delà. Comme toute autre organisation publique ou du secteur privé, nous devons changer et nous adapter aux réalités économiques.

Nous avons commencé à faire d'importants changements en 2007, lorsque le gouvernement du Canada a annoncé qu'il investirait près d'un milliard de dollars pour renouveler nos locomotives, voitures de passagers et gares vieillissantes, améliorer les voies ferrées et développer les technologies de l'information pour améliorer le service tout en réduisant les frais d'exploitation. Jusqu'à présent, nous avons complété 80 % du programme d'investissement. Nous avons aussi continué de remettre en service des trains fraîchement rénovés durant le troisième trimestre. De nouvelles sections de rails modernisés ont été ouvertes afin d'offrir un service plus rapide et plus fiable. Nous avons ouvert plus de stations neuves et restaurées à travers le Canada. Et nous continuons de mettre en place de nouvelles technologies, comme les billets électroniques afin de rendre le voyage avec VIA plus facile et plus pratique que jamais.

Nous cherchons toujours la meilleure façon d'utiliser nos ressources afin d'afficher un meilleur rendement sur notre financement d'opération. Sur les marchés où il existe une opportunité de croissance - tel que le marché Montréal-Ottawa-Toronto - un service plus rapide et fréquent est essentiel pour le transport ferroviaire de passagers. Avec de meilleurs trains et rails, nous avons déjà augmenté la fréquence des services et réduit les temps de voyage. Nous allons ajouter plus de fréquences incluant un nouveau service direct Ottawa-Toronto, Montréal-Québec et Ottawa-Québec.

Sur certains marchés cela signifie ajuster les fréquences afin de refléter et anticiper les niveaux d'achalandage. Tel qu'annoncé en juin, nous avons commencé à réduire le nombre de trains que nous opérons sur nos services long-parcours, le *Canadien* et l'*Océan*. Aussi, sur quelques routes du Corridor, nous avons ajusté les niveaux de services conformément à la demande du marché et réduit la duplication des services sur les marchés du secteur de Toronto où les trains de banlieue Go Transit et les bus opèrent. Ceci sont des mesures importantes pour réduire les coûts.

Nous travaillons également à remodeler le rôle du transport ferroviaire de passagers en partenariat avec d'autres services de transport. Nous devons cesser de penser au transport ferroviaire de passagers comment étant un système indépendant des autres services, tels que les lignes aériennes, de bus et de banlieues. Nous devons commencer à penser à nos services comme étant une partie connectée à l'ensemble du système de transport - une partie pouvant fonctionner de façon bien plus efficace lorsqu'elle travaille en partenariat avec les autres services.

Durant les 12 derniers mois, nous avons commencé des partenariats intermodaux avec les services de trains de banlieue et de bus au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie Britannique, et avec Air Transat, une compagnie aérienne internationale. Ce dernier trimestre, nous avons ajouté la Royal Jordanian, une autre compagnie aérienne, et Robert Q Motorcoaches

à Sarnia afin d'accroître notre liste de partenaires. De tels partenariats nous permettent d'intégrer notre billetterie internet, d'harmoniser nos horaires et de faire de la publicité croisée avec les services intermodaux.

Ceci résulte en un système intégré plus pratique et plus efficace pour les voyageurs - un système qui attirera les voyageurs hors de leurs voitures pour les amener vers les transports publics, incluant les trains VIA.

À mesure que nous avançons, notre objectif à long terme est de rendre VIA Rail viable financièrement et commercialement, avec une nouvelle approche de gestion similaire à celle des entreprises publiques. Nous voulons que nos services intercités dans le Corridor, et que nos services de haute saison en Atlantique et dans l'Ouest Canadien atteignent le seuil de rentabilité. Ceci signifie que notre objectif, pour ces services, est nous assurer que les revenus couvrent les frais d'exploitation. Pour tous les autres services, notre objectif est de limiter les besoins de financement du gouvernement autant que possible.

Nous avons encore du chemin à parcourir et plusieurs défis à relever avant d'atteindre notre objectif. Mais les défis auxquels nous avons fait face cette année prouvent que le statut quo n'est pas une option viable. Et nous faisons des progrès, apportant les changements nécessaires pour le futur.

Pour conclure, j'aimerais accueillir Elizabeth Van den Eyden et Ramona Materi en tant que nouveaux membres du Conseil de VIA Rail Canada. Désignées le 4 octobre par le gouvernement du Canada, nous sommes confiants que leur savoir, leur leadership et leur expérience seront des atouts importants pour VIA Rail.

Je souhaite aussi souligner l'importante contribution des directeurs sortants Anthony Pearl et Wendy King. Leur dévouement et compréhension de l'industrie du transport ont été des ressources précieuses pour VIA Rail. Je leur souhaite le meilleur pour leurs projets futurs.

# TROISIÈME TRIMESTRE EN CHIFFRES

	Q3-2012	Q3-2011	Cumul 2012	Cumul 2011
<b>STATISTIQUES CLÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)</b>				
Produits voyageurs	<b>77,2</b>	79,6	<b>196,2</b>	201,2
Produits totaux	<b>82,3</b>	83,7	<b>211,1</b>	214,5
Charges d'exploitation	<b>151,0</b>	149,2	<b>449,8</b>	432,9
Financement de l'exploitation par le gouvernement du Canada	<b>65,2</b>	61,7	<b>216,7</b>	199,1
Amortissement du financement en capital reporté	<b>14,2</b>	12,1	<b>43,6</b>	33,1
(Recouvrement) charges d'impôts sur les bénéfices	<b>2,4</b>	0,6	<b>4,7</b>	(3,1)
Bénéfice net et résultat étendu	<b>8,3</b>	7,7	<b>16,9</b>	16,9
Dépenses en immobilisations	<b>32,0</b>	61,6	<b>116,0</b>	171,9
<b>STATISTIQUES D'EXPLOITATION CLÉS</b>				
Nombre de voyageurs-milles (EN MILLIONS)	<b>245</b>	258	<b>621</b>	648
Total de sièges-milles (EN MILLIONS)	<b>423</b>	425	<b>1 175</b>	1 161
Financement de l'État de l'exploitation par voyageur-mille (EN CENTS) (1)	<b>28,0</b>	25,4	<b>38,4</b>	33,7
Rendement (CENTS PAR VOYAGEUR-MILLE)	<b>30,8</b>	30,5	<b>30,9</b>	30,8
Trains-milles parcourus (EN MILLIERS)	<b>1 656</b>	1 662	<b>4 932</b>	4 930
Voitures-milles parcourus (EN MILLIERS)	<b>13 393</b>	13 355	<b>34 667</b>	34 207
Coefficient d'occupation moyen (%)	<b>58</b>	61	<b>53</b>	56
Nombre moyen de voyageurs-milles par train-mille	<b>148</b>	155	<b>126</b>	131
Ponctualité (%)	<b>83</b>	86	<b>84</b>	84
Nombre d'employés en équivalent temps plein à la fin de la période	<b>2 812</b>	2 908	<b>2 812</b>	2 908

(1): Déficit avant amortissement du financement en capital reporté et des charges d'impôts sur les bénéfices

## STATISTIQUES D'EXPLOITATION CLÉS PAR GROUPE DE SERVICES, TROISIÈME TRIMESTRE DE 2012

Groupe de Service	Produits voyageurs* (EN 000\$)	Passagers (EN '000)	Voyageurs-milles (EN '000)	Financement de l'État (PAR VOYAGEURS-MILLES)
Corridor	50 251 \$	910	158 638	0,23 \$
Long-parcours Ouest	18 645 \$	45	55 431	0,16 \$
Long-parcours Est	4 847 \$	41	21 037	0,39 \$
Liaisons obligatoires	2 487 \$	34	10 350	1,07 \$
<b>Total</b>	<b>76 229 \$</b>	<b>1 030</b>	<b>245 455</b>	<b>0,27 \$</b>

## STATISTIQUES D'EXPLOITATION CLÉS PAR GROUPE DE SERVICES, CUMUL AU 30 SEPTEMBRE 2012

Groupe de Service	Produits voyageurs* (EN 000\$)	Passagers (EN '000)	Voyageurs-milles (EN '000)	Financement de l'État (PAR VOYAGEURS-MILLES)
Corridor	143 667 \$	2 622	440 806	0,27 \$
Long-parcours Ouest	34 350 \$	91	111 237	0,33 \$
Long-parcours Est	11 011 \$	109	49 416	0,54 \$
Liaisons obligatoires	4 432 \$	71	19 769	1,77 \$
<b>Total</b>	<b>193 461 \$</b>	<b>2 893</b>	<b>621 228</b>	<b>0,35 \$</b>

\* Avant les produits générés hors des trains et les autres produits voyageurs.

# ÉTAPES IMPORTANTES DES TRANSFORMATIONS

Depuis 2007, le gouvernement du Canada a investi 923 millions de dollars pour améliorer les voies, moderniser les stations de passagers, et renouveler les trains de passagers ainsi que la technologie. Afin de profiter des bénéfices de cet investissement, VIA transforme ses activités pour accroître son efficacité et offrir un meilleur rapport-qualité prix à ses clients. En même temps, il aligne plus étroitement son service ferroviaire avec les marchés à travers le Canada – pour faire correspondre les horaires des trains, la capacité et les prix avec la demande du marché.

## INVESTISSEMENT EN CAPITAL

À la fin du troisième trimestre 2012, 80 % des 923 millions de dollars ont été investis. Le site web Transformation VIA à l'adresse suivante: [www.viarail.ca/transformingVIA](http://www.viarail.ca/transformingVIA) offre de l'information à jour sur plusieurs trains, voies et les travaux en cours dans les gares à travers le réseau VIA. Les galeries d'images et les détails additionnels sur le projet créent une référence en ligne complète pour l'ensemble des projets.

### Voies

En juin 2012 VIA, en collaboration avec Goderich-Exeter Railway (GEXR), a publié une soumission pour apporter des modifications majeures en matière de sécurité et travaux de signalisation sur la subdivision Guelph entre Georgetown et London, Ontario. L'ensemble des travaux inclut la commande centralisée de la circulation (CCC) d'environ 90 miles (144 km) de voie ainsi qu'une importante modernisation des passages à niveaux. Les appels d'offres sont maintenant terminés, le début des travaux de construction est prévu pour cet automne et continueront en 2013.

Les travaux se sont aussi poursuivis sur les projets majeurs afin d'accroître la capacité des voies détenues par CN entre Brockville et Toronto, permettant ainsi à VIA d'ajouter plus de fréquences entre Ottawa et Toronto, ainsi que des fréquences

additionnelles entre Montréal et Toronto. Avec les projets de Brockville et Gananoque déjà complétés, la nouvelle troisième section entre Grafton et Cobourg a été mise en service à la fin de juillet 2012.

Les améliorations de l'infrastructure détenue par VIA ont commencé début juillet. Ces travaux incluent le remplacement d'environ 28 000 traverses sur les subdivisions d'Alexandria et de Smiths Falls et un autre 16 000 traverses sur la subdivision Chatham. Ceci inclut le remplacement de sections de ballast et la réhabilitation de passages à niveau. Les travaux de conception pour le remplacement de la commande centralisée de la circulation dans la zone d'Ottawa et entre Coteau - De Beaujeu, Québec sont aussi en cours.

### Trains

VIA remet à neuf la plupart de ses locomotives et voitures de passagers afin d'augmenter leur durée de vie, d'améliorer la performance et l'efficacité environnementale, et pour fournir un meilleur confort et service à ses clients - incluant une meilleure accessibilité pour les personnes avec des besoins spécifiques en matière de mobilité.

En date du 30 septembre 2012, 51 des 53 locomotives F-40 de VIA sont terminées, ainsi que 16 des 59 voitures de passagers Renaissance de VIA et 10 des 97 voitures de passagers Léger, Rapide et Confortable (LRC). Six (6) autorails diesels restent à être complétés.

Durant le trimestre, VIA a conclu un nouveau contrat pour compléter son parc de 12 HEP-I et voitures-lits avec des intérieurs nouvellement reconfigurés.

### Gares

VIA améliore et modernise ses gares de voyageur clés à travers le pays afin de servir plus efficacement ses clients, et pour répondre aux besoins opérationnels et de sécurité.



Les travaux avancent bien à Oshawa et Cobourg, où, conjointement avec les travaux d'amélioration de la capacité des voies devant être effectués plus tard dans l'année, les passerelles surélevées sont désormais pleinement accessibles et accueilleront un nombre croissant de passagers utilisant ces installations chaque année. La nouvelle passerelle surélevée à Oshawa a été ouverte aux passagers en juillet 2012.

La nouvelle station Windsor a été ouverte au public le 11 septembre 2012. La démolition de la station existante et le travail sur le site continueront, et devraient être complétés pour la fin de l'année.

VIA a récemment démarré un nouveau projet pour moderniser sa station de Winnipeg, améliorant ainsi l'espace public et les services aux passagers, moderniser la façade Est de la station et les deux façades du hangar à trains, améliorer l'accessibilité entre la salle d'embarquement et la plate-forme, ainsi que diverses autres améliorations du bâtiment pour assurer la rétention à long terme des locataires. La fin des travaux est prévue pour décembre 2013.

## TECHNOLOGIE ET EXPÉRIENCE-CLIENT

### Automatisation à bord des trains et dans les gares

L'automatisation à bord des trains et dans les gares (OTS) est le thème central du programme VIA pour le développement et l'implantation de nouvelles technologies afin d'améliorer l'expérience du client avec VIA Rail. Le système relie plusieurs systèmes « d'arrière-plan » ou de coulisse avec les employés de première de ligne, via les téléphones intelligents BlackBerry.

Les éléments clés du projet OTS ont été introduits tôt cette année, incluant des manifestes en temps réel des passagers à bord, ce qui améliore considérablement l'efficacité d'embarquement ainsi que le service de

livraison à bord du train, l'information sur le statut du train (TSI), telle que les heures estimées d'arrivée et de départ, facilement communiquées à l'ensemble du personnel et passagers de VIA; et une amélioration de la communication entre le personnel VIA à bord et les autres départements VIA.

### Cartes d'embarquement électroniques

Un élément clé du système OTS est la billetterie et les cartes d'embarquement électroniques. Après un essai pilote en juillet, VIA a lancé les cartes d'embarquement électroniques dans le corridor Québec - Windsor en août.

Les clients ayant réservé un voyage dans le corridor reçoivent désormais une carte d'embarquement électronique par courriel pouvant être imprimée à la maison, ou directement utilisée depuis leur téléphone intelligent. La carte d'embarquement est alors scannée à la porte d'embarquement et dans le train par le personnel équipé d'un téléphone intelligent et d'un scanner, reliés au système central de réservation de VIA. Lorsque scannée, la carte d'embarquement est validée et le nom du passager est ajouté dans une liste « virtuelle » des passagers voyageant dans ce train.

C'est une façon plus efficace et fiable de mettre à jour la liste de passagers. Ceci signifie aussi que les autres départements peuvent accéder en temps réel à l'information. Le personnel peut savoir, en un coup d'œil, combien de sièges sont toujours disponibles dans le train pour les passagers en attente, et s'il manque des détenteurs de billets. Ils ont aussi accès aux informations les plus récentes en ce qui concerne les requêtes des clients telles que les choix des repas et les liaisons ferroviaires, améliorant considérablement la qualité du service à la clientèle.

### **Amélioration de l'accès pour les voyageurs internationaux**

Les voyageurs internationaux prévoyant voyager au Canada peuvent désormais comparer les trains et les vols d'un seul coup d'œil en utilisant Skyscanner, un leader mondial du site de recherche de voyage. En partenariat avec VIA, Skyscanner a intégré les routes intercités de VIA dans sa capacité de recherche des vols existants. Les voyageurs cherchant des vols entre Toronto et Montréal, par exemple, pourront voir les vols ainsi que les alternatives ferroviaires dans le résultat de la recherche. Lorsque l'option ferroviaire est sélectionnée, le client peut naviguer sur le site de VIA Rail pour faire sa réservation. Pour les voyageurs flexibles sur leurs dates de voyage, Skyscanner affichera les prix les moins chers pour le voyage, rendant la planification du voyage à travers le pays plus facile et sans stress.

### **Divertissement à bord**

VIA a lancé un projet pilote pour un nouveau système permettant aux passagers de regarder les nouvelles, des émissions TV et des documentaires durant leur voyage. Le programme sélectionné depuis CBC, Radio-Canada et l'Office National du Film est diffusé via un serveur WiFi dédié installé dans le train et n'interférant pas avec l'accès internet régulier du service WiFi à bord du train pour utilisation par les clients.

### **Prix du choix des agents**

Un service de qualité et un accès WiFi à bord ont permis à VIA Rail de gagner le prix du choix des agents Baxter Travel Media pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive. En choisissant VIA, les agents de voyage ont aussi couvert d'éloges VIA pour le développement des cours de formation en ligne des agents de voyage, et pour améliorer continuellement les services aux passagers.

VIA a maintenant gagné ce prix pour la 11<sup>ème</sup> fois durant les 12 dernières années.

## **PARTENARIATS INTERMODAUX**

La transformation du transport de passagers inclut aussi l'établissement de meilleurs partenariats intermodaux avec d'autres services de transport - facilitant ainsi la recherche de la bonne solution pour les besoins de leur voyage.

Depuis janvier 2010, VIA Rail a implanté des guichets uniques pour les liaisons par bus entre les gares et les aéroports à Montréal et à Toronto, pour les liaisons entre les trains VIA Rail et les trains régionaux GO en Ontario, ainsi que des partenariats avec les agences de location de voiture, et Air Transat pour les services internationaux opérant à l'extérieur de Montréal. Durant le troisième trimestre 2012, VIA a ajouté un nouveau partenariat avec la Royal Jordanian, le transporteur national de Jordanie, permettant à la Royal Jordanian la vente de billets de train à ses passagers voulant poursuivre leur voyage depuis Montréal vers Toronto ou Ottawa.

VIA a aussi pris des dispositions pour offrir sa billetterie électronique, gares et autres plate-formes promotionnelles croisées à des transporteurs régionaux de la région atlantique cet automne, afin d'offrir un guichet unique, et des expériences de voyages intégrés aux voyageurs.

## GESTION SELON LA MÉTHODE LEAN

Les techniques de gestion Lean améliorent l'efficacité en analysant les activités commerciales, en mettant l'accent sur la valeur de ces activités à ses clients, et en éliminant le gaspillage d'efforts et de ressources n'ajoutant pas de valeur. VIA a commencé à implanter la gestion Lean en 2010-11, à former des entraîneurs et à développer la prise de conscience du processus à travers l'organisation, et à lancer des projets Lean dans des secteurs tels que l'amélioration de la ponctualité, la résolution des plaintes des clients, et la réduction des délais de maintenance de l'équipement.

Depuis le 30 septembre 2012, 33 projets et initiatives Lean ont été complétés ou sont sur le point d'être complétés d'ici la fin de l'année.

## MÉDIAS SOCIAUX

En 2011, VIA a développé son utilisation des médias sociaux pour se connecter avec les clients, les communautés et les actionnaires via Facebook ([facebook.com/viarailcanada](https://facebook.com/viarailcanada)) et Twitter ([twitter.com/via\\_rail](https://twitter.com/via_rail)). Conjointement au courriel, et le site web de VIA récompensé ([viarail.ca](https://viarail.ca)), les médias sociaux aident VIA à maintenir une forte présence en ligne, et permettent une communication dynamique avec les clients. VIA a aussi implanté un nouveau blog corporatif, VIA Evolution ([VIAEvolution.ca](https://VIAEvolution.ca)). Ce blog présente les points de vue et commentaires hebdomadaires des cadres de VIA sur la stratégie d'entreprise, les initiatives et les opérations de VIA, et offre une opportunité d'expliquer les raisons derrière les décisions d'affaires de VIA.

Durant le troisième trimestre, VIA Rail a été le sujet de conversations ou a été mentionné 19 299 fois sur un média social incluant les blogs et les publications en ligne. Sur Twitter, il y a eu plus de 12 500 commentaires mentionnant VIA Rail. Il y a eu environ 338 commentaires sur la page Facebook de VIA, conjointement à 2 365 « J'aime » et 1 142 commentaires postés.

# INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS

## INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS

VIA utilise les indicateurs de performance suivant comme partie intégrale de ses processus de gestion Lean. Pour de l'information détaillée sur le rendement financier et opérationnel durant le trimestre, veuillez consulter le rapport de gestion.

	T3 de 2012	T3 de 2011
<b>Produits totaux par employé</b> (\$000s) (en milliers de dollars) Cumul annuel des produits , divisé par le nombre d'employés. Mesure de la productivité	109	109
<b>Produits voyageurs par siège-mille disponible</b> (en cents) Produits divisés par le nombre de sièges-milles disponibles.	18	19
<b>Coûts directs par sièges-mille disponible</b> (en cents) Coûts directs divisés par le nombre de sièges-milles disponibles	22	22
<b>Ponctualité</b> (en pourcentage) Ne comprend pas les liaisons essentielles	83	86
<b>Assiduité au travail</b> (en pourcentage) Nombre total d'heures d'absence par mois , divisé par le nombre total d'heures de travail possibles par mois	93	92
<b>Incidents ferroviaires par million de trains-milles</b> Comprend : les collisions entre deux trains, les déraillements au cours desquels au moins une roue quitte la voie, tous les manquements au règlement. Ne comprend pas : les accidents survenus aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.	2	2

# COLLECTIVITÉS ET GOUVERNANCE

## RELATIONS INTERCOMMUNAUTAIRES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

La majeure partie des accidents ferroviaires se produisent aux intersections, là où les routes et les voies ferrées se croisent, ou impliquent des piétons s'introduisant illégalement sur la propriété des chemins de fer. Ces types d'accidents sont parfois provoqués par des personnes sous-estimant les dangers de s'introduire sur la propriété des chemins de fer ou essayant de traverser les voies devant les trains. VIA a développé un programme complet de relations intercommunautaires afin d'aider à éduquer et accroître la sensibilisation du public à ces dangers.

VIA travaille aussi avec les propriétaires de propriétés privées où sont situés les passages à niveau afin d'éliminer ces points dangereux via le programme de fermeture des passages à niveau de Transports Canada. Grâce à ses efforts, VIA a été récompensé d'un prix pour la sécurité par l'association canadienne des chemins de fer en 2011, et continue d'en faire une priorité pour 2012. Le 30 septembre, cinq passages à niveau de VIA sur la subdivision d'Alexandria ont été soumis en 2012 et approuvés par Transports Canada pour leur fermeture.

## PARTENARIAT AVEC L'INSTITUT CANADIEN POUR LA CITOYENNETÉ

Le 1<sup>er</sup> juillet 2012, VIA Rail Canada a annoncé un nouveau partenariat avec l'Institut Canadien pour la Citoyenneté permettant aux nouveaux citoyens canadiens de découvrir leur pays d'adoption en train. Avec cette annonce, VIA Rail offre désormais à tous les nouveaux citoyens membres du programme Laissez-Passer Culturel, un rabais de 50 % sur le tarif le plus bas disponible sur n'importe quel train VIA. L'offre unique s'applique à toutes les classes, aussi bien aller que aller-retour, sans période d'interdiction, à tous les nouveaux citoyens et jusqu'à quatre de leurs enfants de moins de 18 ans.

Depuis son lancement, près de 500 nouveaux citoyens ont profité du rabais et voyagé à bord des trains VIA, profitant du service, des vues, et s'intéressant de plus en plus à la culture canadienne.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est constitué d'un président, d'un vice-président et chef de la direction et de 11 autres directeurs désignés par le gouvernement du Canada. Le conseil d'administration de VIA est responsable de superviser la direction stratégique et la gestion de la société et de rapporter les activités de VIA au Parlement (Transport).

Au cours du troisième trimestre 2012, une réunion du conseil et six comités du conseil ont eu lieu. Le taux moyen de participation des membres du conseil à la réunion était de 91 % et de 86 % aux comités. Les frais cumulés pour les membres du conseil durant cette période totalisent 44 689\$.

## LANGUES OFFICIELLES

VIA a reçu deux (2) plaintes en vertu de la Loi sur les langues officielles durant le second trimestre 2012, ces dernières sont toujours en cours de traitement à la fin de ce trimestre.

### Initiatives de la langue de travail

En 2011, VIA a mené une étude sur la langue de travail dans les régions désignées comme bilingues. Le but de cette étude est d'évaluer les opportunités des employés VIA d'accomplir leurs tâches dans la langue officielle de leur choix. Les résultats de cette étude ont montré une amélioration notable par rapport à celle complétée en 2008.

Durant la journée de la dualité linguistique (13 septembre) VIA a annoncé un certain nombre de mesures basées sur cette étude afin de promouvoir la dualité linguistique dans le lieu de travail. Les initiatives incluent :

- / Des campagnes d'information sur les droits et obligations relativement à la langue de travail ;
- / De nouveaux outils pour promouvoir la liberté du choix la langue d'usage, en particulier durant les réunions ; et
- / Des rappels sur l'importance d'offrir activement les services de VIA dans les deux langues.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

VIA s'engage à répondre rapidement aux demandes d'information en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Durant le troisième trimestre de 2012, VIA a reçu sept (7) de ces demandes qui sont toujours en cours de traitement à la fin de ce trimestre.

## ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

VIA travaille avec diverses œuvres caritatives locales, régionales et nationales ainsi que des organismes à but non lucratif pour soutenir les activités communautaires, les collectes de fonds et les initiatives à travers le pays. Des crédits pour les voyages promotionnels sont offerts aux organismes admissibles ayant soumis leur demande via le site de VIA.

Durant le troisième trimestre 2012, VIA a accepté 248 demandes pour un soutien évalué à 235 000 \$.

## FRAIS LIÉS AUX DÉPLACEMENTS, À L'HÉBERGEMENT ET AUX CONFÉRENCES

Les frais liés aux déplacements, à l'hébergement et aux conférences suivants ont été soumis durant le troisième trimestre 2012 :

<b>Paul G. Smith,</b> président du conseil d'administration	3 226 \$
<b>Marc Laliberté,</b> président et chef de la direction	8 193 \$
Membres du comité de gestion de la direction	33 184 \$
Membres du conseil d'administration	11 498 \$

Les frais de déplacement soumis par le conseil d'administration reflètent les divers emplacements géographiques des membres.

# COMMENTAIRES ET ANALYSE DE LA DIRECTION

Le présent document est un examen de l'exploitation, du rendement et de la situation financière de VIA Rail Canada pour le trimestre et la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2012, comparativement au trimestre et la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2011. Il doit être lu parallèlement aux états financiers consolidés intermédiaires non vérifiés et aux notes afférentes.

## 1. POINTS SAILLANTS LIÉS AUX FINANCES

EN MILLIONS DE DOLLARS CANADIENS	Trimestres terminés le 30 septembre				Périodes de 9 mois terminées le 30 septembre			
	2012	2011	Var \$	Var %	2012	2011	Var \$	Var %
Produits voyageurs	<b>77,2</b>	79,6	(2,4)	(3,0)	<b>196,2</b>	201,2	(5,0)	(2,5)
Produits totaux	<b>82,3</b>	83,7	(1,4)	(1,7)	<b>211,1</b>	214,5	(3,4)	(1,6)
Charges d'exploitation	<b>151,0</b>	149,2	1,8	1,2	<b>449,8</b>	432,9	16,9	3,9
Perte d'exploitation avant le financement par le gouvernement et les impôts sur les bénéfices	<b>(68,7)</b>	(65,5)	3,2	4,9	<b>(238,7)</b>	(218,4)	20,3	9,3
Financement de l'exploitation par le gouvernement du Canada	<b>65,2</b>	61,7	3,5	5,7	<b>216,7</b>	199,1	17,6	8,8
Amortissement du financement en capital reporté	<b>14,2</b>	12,1	2,1	17,4	<b>43,6</b>	33,1	10,5	31,7
Charges d'impôts sur les bénéfices	<b>2,4</b>	0,6	1,8	n/a	<b>4,7</b>	(3,1)	(7,8)	n/a
Bénéfice net et résultat étendu du trimestre	<b>8,3</b>	7,7	0,6	7,7	<b>16,9</b>	16,9	0,0	0,0

Après neuf mois complétés en 2012, les produits ont diminué de 1,6 pour cent par rapport à l'année dernière; les voyageurs milles ont enregistré une baisse de 4,1 pour cent, contrebalancée en partie par des rendements accrus réalisés dans le corridor Québec – Windsor et sur l'*Ocean*.

Les charges d'exploitation ont augmenté de 16,9 millions de dollars, principalement en raison de la hausse des coûts associés aux avantages sociaux.

Il en ressort que le déficit d'exploitation avant le financement du gouvernement du Canada, l'amortissement du financement en capital reporté et les impôts sur les bénéfices a augmenté de 20,3 millions de dollars.



---

### Points saillants du trimestre

Comparativement au trimestre terminé le 30 septembre 2011 :

- / Les produits ont reculé de 1,7 pour cent et totalisent 82,3 millions de dollars pour le trimestre ;
- / Les charges d'exploitation avant l'impôt sur les bénéfices et l'amortissement du financement en capital reporté ont augmenté de 1,2 pour cent et se chiffrent à 151,0 millions de dollars pour le trimestre ;
- / Le financement par le gouvernement du Canada a augmenté de 3,5 millions de dollars pour s'établir à 65,2 millions de dollars pour le trimestre ;
- / Le bénéfice net se chiffre à 8,3 millions de dollars pour le trimestre, comparativement aux 7,7 millions de dollars réalisés pendant le même trimestre en 2011.

---

### Fait saillants de la période de neuf mois terminée le 30 septembre, 2012

Comparativement à la période correspondante terminée le 30 septembre 2011 :

- / Les produits voyageurs ont reculé de 1,6 pour cent et totalisent 211,1 millions de dollars pour la période ;
- / Les charges d'exploitation avant l'impôt sur les bénéfices et l'amortissement du financement en capital reporté ont augmenté de 3,9 pour cent et se chiffrent à 449,8 millions de dollars pour la période ;
- / Le financement par le gouvernement du Canada s'est majoré de 8,8 pour cent et s'élève à 216,7 millions de dollars pour la période ;
- / Le bénéfice net enregistré pour la période est de 16,9 millions de dollars, et est en ligne avec les 16,9 millions de dollars réalisés durant la période correspondante en 2011.

## 2. POINTS SAILLANTS LIÉS AUX RÉSULTATS D'EXPLOITATION

### a) Produits voyageurs

	PRODUITS VOYAGEURS (EN MILLIONS DE DOLLARS)							
	Trimestres terminés le 30 septembre				Périodes de 9 mois terminées le 30 septembre			
	2012	2011	Var \$	Var %	2012	2011	Var \$	Var %
Corridor Est	39,9	40,5	(0,6)	-1,5	112,7	115,4	(2,7)	-2,3
Sud Ouest Ontario	10,3	10,9	(0,6)	-5,5	31,0	33,3	(2,3)	-6,9
<i>Océan</i>	4,8	5,3	(0,5)	-9,4	11,0	10,8	0,2	1,9
<i>Canadien</i>	18,7	19,3	(0,6)	-3,1	34,4	34,5	(0,1)	-0,3
Liaisons essentielles	2,5	2,9	(0,4)	-13,8	4,4	5,7	(1,3)	-22,8
Autres	1,0	0,7	0,3	42,9	2,7	1,5	1,2	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>77,2</b>	<b>79,6</b>	<b>(2,4)</b>	<b>-3,0</b>	<b>196,2</b>	<b>201,2</b>	<b>(5,0)</b>	<b>-2,5</b>

	VOYAGEURS MILLES (EN MILLIONS)							
	Trimestres terminés le 30 septembre				Périodes de 9 mois terminées le 30 septembre			
	2012	2011	Var \$	Var %	2012	2011	Var \$	Var %
Corridor Est	129,9	137,6	(7,7)	(5,6)	355,0	375,1	(20,1)	(5,4)
Sud Ouest Ontario	28,7	31,9	(3,2)	(10,0)	85,8	94,5	(8,7)	(9,2)
<i>Océan</i>	21,0	23,6	(2,6)	(11,0)	49,4	49,5	(0,1)	(0,2)
<i>Canadien</i>	55,4	53,5	1,9	3,6	111,2	104,0	7,2	6,9
Liaisons essentielles	10,4	11,8	(1,4)	(11,9)	19,8	24,5	(4,7)	(19,2)
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>245,4</b>	<b>258,4</b>	<b>(13,0)</b>	<b>(5,0)</b>	<b>621,2</b>	<b>647,6</b>	<b>(26,4)</b>	<b>(4,1)</b>

Les produits voyageurs ont diminué de 3,0 pour cent et totalisent 77,2 millions de dollars pour le trimestre. Les résultats cumulatifs ont accusé un repli de 2,5 pour cent et se chiffrent à 196,2 millions de dollars. La performance enregistrée durant le trimestre est attribuable à la baisse de l'achalandage (5,0 pour cent moins de voyageurs milles), partiellement compensée par des rendements plus élevés (+2,1 pour cent).

La performance connue durant la période de neuf mois découle aussi de l'achalandage inférieur (4,1 pour cent moins de voyageurs milles), dû aux conditions économiques incertaines ainsi qu'à la concurrence accrue des transporteurs aériens et des entreprises d'autocars dans le Corridor (notamment le lancement de nouveaux services aériens dans le Sud-Ouest de l'Ontario). La baisse de l'achalandage est partiellement contrebalancée par des rendements plus élevés (+1,7 pour cent).

---

### Pour le trimestre :

- / Les produits du Corridor-Est sont en baisse de 1,5 pour cent comparativement à l'année dernière, ce qui s'explique surtout par une diminution de l'achalandage (5,6 pour cent moins de voyageurs-milles), contrebalancée en partie par des rendements supérieurs (+4,4 pour cent);
- / Les produits du SOO ont diminué de 5,5 pour cent, également en raison d'une baisse de l'achalandage (11,0 pour cent moins de voyageurs-milles), compensée partiellement par des rendements plus importants (+1,8 pour cent);
- / Les produits de l'Océan ont diminué de 9,4 pour cent dû à une baisse de l'achalandage (10,0 pour cent de moins de voyageurs-milles), contrebalancée en partie par des rendements supérieurs (1,8 pour cent);
- / Les produits du *Canadien* ont reculé de 3,1 pour cent. Le taux d'achalandage a augmenté comparativement à l'année dernière (3,6 pour cent plus de voyageurs milles), cependant les rendements ont diminué (-6,4 pour cent), ce qui s'explique par l'achalandage accru en classe Économie, où les tarifs moyens sont inférieurs à ceux de la classe Voiture-lits, et par la baisse des tarifs moyens dans les deux classes par rapport à l'année dernière;
- / Les liaisons essentielles ont généré des produits moins élevés (-13,8 pour cent), baisse principalement attribuable à la situation touchant la liaison Montréal – Gaspé. Cette liaison ferroviaire ne peut être assurée jusqu'à Gaspé en raison de la mauvaise condition de la voie. Le train doit donc s'arrêter à New Carlisle, d'où les voyageurs sont transférés vers Gaspé en autocar. Cette situation a eu des répercussions négatives sur l'achalandage.

---

### Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre :

- / Les produits du Corridor-Est sont en baisse de 2,3 pour cent comparativement à l'année dernière, ce qui s'explique surtout par une diminution de l'achalandage (5,4 pour cent moins de voyageurs-milles), contrebalancée en partie par des rendements supérieurs (+3,2 pour cent). La diminution des voyageurs-milles au cours du trimestre s'est révélée plus importante que celle du nombre de voyageurs, ce qui signifie que la baisse de l'achalandage a affecté les marchés des trajets complets;
- / Les produits du SOO ont diminué de 6,9 pour cent, également en raison d'une baisse de l'achalandage (9,2 pour cent moins de voyageurs-milles), compensée partiellement par des rendements plus importants (+2,5 pour cent);
- / Les produits de l'Océan ont progressé de 1,9 pour cent en raison des rendements supérieurs (+2,1 pour cent), le volume est demeuré constant par rapport à l'année dernière (léger recul de 0,2 pour cent des voyageurs-milles);
- / Les produits du *Canadien* sont similaires à ceux de l'année précédente (léger repli de 0,3 pour cent). Le taux d'achalandage a augmenté comparativement à l'année dernière (6,9 pour cent plus de voyageurs milles). Cependant, les rendements ont diminué (-6,7 pour cent), ce qui s'explique par l'achalandage accru en classe Économie, où les tarifs moyens sont inférieurs à ceux de la classe Voiture-lits, et par la baisse des tarifs moyens dans les deux classes par rapport à l'année dernière;
- / Les liaisons essentielles ont généré des produits moins élevés (-22,8 pour cent), baisse directement attribuable à la situation touchant la liaison Montréal – Gaspé. Cette liaison ferroviaire ne peut être assurée jusqu'à Gaspé en raison de la mauvaise condition de la voie. Le train doit donc s'arrêter à New Carlisle, d'où les voyageurs sont transférés vers Gaspé en autocar. Cette situation a eu des répercussions négatives sur l'achalandage.

**b) Charges d'exploitation**

EN MILLIONS DE DOLLARS CANADIENS	Trimestres terminés le 30 septembre				Périodes de 9 mois terminées le 30 septembre			
	2012	2011	Var \$	Var %	2012	2011	Var \$	Var %
Rémunération et avantages sociaux	<b>73,2</b>	67,9	5,3	7,8	<b>206,0</b>	190,2	15,8	8,3
Exploitation des trains et carburant	<b>31,7</b>	32,4	(0,7)	-2,2	<b>94,0</b>	93,1	0,9	1,0
Autres	<b>48,6</b>	47,8	0,8	1,7	<b>150,2</b>	151,6	(1,4)	-0,9
(Gain) perte non matérialisé sur les instruments financiers dérivés	<b>(2,3)</b>	2,7	(5,0)	n/a	<b>0,8</b>	2,4	(1,6)	-66,7
(Gain) perte matérialisé sur les instruments financiers dérivés	<b>(0,2)</b>	(1,6)	1,4	n/a	<b>(1,2)</b>	(4,4)	3,2	-72,7
Charges d'exploitation avant amortissement du financement en capital différé et impôts sur les bénéfices	<b>151,0</b>	149,2	1,8	1,2	<b>449,8</b>	432,9	16,9	3,9
Impôts sur les bénéfices	<b>2,4</b>	0,6	1,8	n/a	<b>4,7</b>	(3,1)	7,8	n/a
<b>CHARGES D'EXPLOITATION TOTALES AVANT AMORTISSEMENT DU FINANCEMENT EN CAPITAL DIFFÉRÉ</b>	<b>153,4</b>	149,8	3,6	2,4	<b>454,5</b>	429,8	24,7	5,7

**Pour le trimestre :**

/ Les charges d'exploitation avant l'amortissement du financement en capital reporté et l'impôt sur les bénéfices ont augmenté de 1,8 millions de dollars pour totaliser 151,0 millions de dollars pour le trimestre. Cette situation est surtout attribuable à l'augmentation des coûts liés à la rémunération et aux avantages sociaux (en raison de la hausse des coûts liés aux avantages sociaux des employés), annulé en partie par les gains (réalisés et non réalisés) sur les instruments financiers dérivés.

**Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre :**

/ Les charges d'exploitation avant l'amortissement du financement en capital reporté et de l'impôt sur les bénéfices ont grimpé de 16,9 millions de dollars pour atteindre 449,8 millions de dollars pour la période. Cette situation est surtout attribuable à l'augmentation des coûts liés à la rémunération et aux avantages sociaux (en raison de la hausse des coûts liés aux avantages sociaux des employés).

### 3. INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS

Les immobilisations corporelles (nettes de l'amortissement cumulé) se chiffrent à 1 222,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 70,9 millions de dollars par rapport au solde au 31 décembre 2011. Les investissements en immobilisations pour le trimestre totalisent 32,0 millions de dollars et 116,0 millions de dollars pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre. Les investissements effectués depuis le début de la période incluent notamment :




- / Des investissements de 50,4 millions de dollars réalisés dans d'importants projets d'infrastructure, surtout dans la subdivision Kingston du CN de la liaison Montréal – Toronto. On travaille actuellement à l'ajout de sections de troisième voie afin de réduire la congestion au minimum.
- / Un total de 38,4 millions de dollars dans d'importants projets de matériel roulant, notamment 22,2 millions de dollars dans le projet de remise à neuf du parc de locomotives F 40, 5,9 million de dollars dans le programme de modernisation des voitures AES1, et 4,8 million de dollars pour le projet relatif à l'accessibilité des voitures Renaissance.
- / Des investissements se chiffrant à 12,1 millions de dollars ont effectués dans des projets de technologie de l'information (notamment pour le projet de migration de l'ordinateur central, le système de gestion des recettes, et le projet d'automatisation des services à bord des trains et dans les gares).
- / Au total, 9,4 million de dollars ont été investis dans des projets relatifs aux autres infrastructures.

### 4. FLUX DE TRÉSORERIE ET SITUATION FINANCIÈRE

Le solde de caisse de la Société s'élevait à 18,9 millions de dollars au 30 septembre 2012, en hausse de 11,4 millions de dollars comparativement au 30 juin 2012 et en hausse de 5,7 millions de dollars par rapport au 31 décembre 2011.

L'augmentation de la position de trésorerie connue pendant le trimestre et la période de neuf mois est attribuable au financement en capital du gouvernement plus élevé.

## 5. ANALYSE DES RISQUES

RISQUE	TENDANCE	SITUATION ACTUELLE
<p><b>PROJETS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS</b></p> <p>Des retards importants dans les projets d'infrastructure et/ou de matériel roulant ou encore, une augmentation du coût des projets pourraient avoir un effet négatif sur le rendement financier de VIA.</p>		<p>Des problèmes liés aux échéanciers de production de projets spécifiques liés au matériel roulant sont survenus et pourraient retarder la concrétisation des avantages prévus à la fin de ces projets.</p> <p>Depuis le début de l'année, VIA a résilié la portion résiduelle des contrats relatifs aux voitures Renaissance et LRC, à la suite de l'incapacité du fournisseur à respecter l'échéancier de livraison.</p> <p>VIA a depuis établi un nouvel échéancier pour l'achèvement des projets, et certains des travaux ont déjà débuté.</p>
<p><b>PRODUITS VOYAGEURS</b></p> <p>Les produits voyageurs et l'achalandage diminuent depuis le quatrième trimestre de 2011.</p>		<p>VIA continue de mettre en œuvre des initiatives visant à atténuer l'incidence du déclin des produits voyageurs. Ces initiatives comprennent entre autres, l'optimisation des liaisons entre Montréal, Ottawa et Toronto dans des marchés en pleine croissance, l'introduction d'un nouveau service à tarif réduit, ainsi que des améliorations technologiques qui appuient les initiatives génératrices de recettes.</p>
<p><b>FINANCEMENT D'EXPLOITATION</b></p> <p>VIA est toujours confrontée à des problèmes de financement d'exploitation.</p>		<p>La Société cherche à créer et à mettre en œuvre une série d'initiatives visant à amoindrir son déficit, notamment en réduisant les coûts et en augmentant les produits.</p> <p>VIA a également réduit, cet automne, le niveau de service de l'<i>Océan</i>, du <i>Canadien</i> et de certains trains dans le Sud-Ouest de l'Ontario pour mieux le faire correspondre à la demande et pour réduire ses besoins en financement.</p> <p>En outre, VIA continue à travailler avec Transports Canada afin de résoudre le problème lié au déficit d'exploitation et d'élaborer des solutions de financement durables.</p>






CROISSANT



STABLE



DÉCROISSANT

RISQUE	TENDANCE	SITUATION ACTUELLE
<p><b>FINANCEMENT D'IMMOBILISATIONS</b></p> <p>VIA devra continuer d'investir dans le matériel roulant, les gares, les systèmes de maintenance, les installations et la technologie de l'information après 2012, quand l'actuel programme d'investissements sera terminé.</p>		<p>La Société collabore avec Transports Canada pour répondre aux besoins courants en financement d'immobilisations et s'assurer de disposer du financement nécessaire à l'exécution de son mandat.</p> <p>VIA a reçu une somme de 60 millions de dollars pour l'exercice 2012-2013, mais un financement d'immobilisations continu demeurera nécessaire pour les exercices ultérieurs.</p>
<p><b>COÛTS LIÉS AUX RETRAITES</b></p> <p>Les coûts liés aux retraites pourraient grimper de manière considérable en raison des taux d'actualisation actuels et projetés, et de la situation démographique.</p>		<p>La situation s'est détériorée compte tenu des faibles taux d'intérêt.</p> <p>La direction a apporté des changements aux programmes des régimes de retraite afin de réduire au minimum les augmentations de coûts et veiller à ce que les coûts soient contrôlés autant que possible. Certains de ces changements entrent en vigueur en 2012 et 2013.</p>
<p><b>FLUCTUATIONS DU COÛT DU CARBURANT</b></p> <p>Le carburant constitue un élément de coût important dans l'exploitation du rail voyageurs, et ce coût pourrait varier considérablement par rapport aux estimations de VIA en raison de l'incertitude et de la volatilité du prix du carburant.</p>		<p>La stratégie de couverture éprouvée de VIA ajoute de la certitude quant au coût futur et peut retarder l'impact des fluctuations de prix du carburant. Puisque les contrats utilisés pour couvrir le prix du carburant sont exprimés en dollars américains, VIA se protège également contre le risque de change.</p> <p>De plus, la consommation de carburant a diminué par rapport aux années précédentes grâce à l'introduction des locomotives remises à neuf et à d'autres initiatives visant à réduire la consommation de carburant.</p>




CROISSANT



STABLE



DÉCROISSANT

RISQUE	TENDANCE	SITUATION ACTUELLE
<p><b>INCIDENTS À DES PASSAGES À NIVEAU</b></p> <p>Les trains de VIA empruntent de nombreux passages à niveau protégés et non protégés, que peuvent traverser des véhicules, et où des incidents/accidents peuvent survenir.</p>		<p>VIA a élaboré un programme de fermeture et d'amélioration des passages à niveau (protection, clôtures). De plus, les représentants de VIA travaillent activement avec les collectivités et les propriétaires de terrains qui comportent des passages à niveau, afin de fermer les passages à niveau, là où cela est possible, et de renforcer la sensibilisation du public aux dangers potentiels qu'ils représentent.</p>



CROISSANT



STABLE



DÉCROISSANT



## 6. APERÇU

Le rendement des produits n'a pas répondu aux attentes pendant le troisième trimestre, puisque l'achalandage total a continué de diminuer pour un quatrième trimestre consécutif.

VIA a mis en place son plan de contingence visant à réduire au minimum l'effet négatif que la conjoncture économique incertaine et la concurrence soutenue exercée par les transporteurs aériens et les entreprises d'autocars ont eu sur les produits depuis le début de l'année. Ce plan compte des initiatives afin de stimuler les produits, ainsi que des mesures permettant de s'assurer que les dépenses sont maintenues aux seuils minimum.

VIA a également réduit, cet automne, le niveau de service de l'*Océan*, du *Canadien* et de certains trains dans le Sud-Ouest de l'Ontario pour mieux le faire correspondre à la demande et pour réduire ses besoins en financement.

Malgré la performance du troisième trimestre, la Corporation demeure confiante que l'achalandage augmentera au cours du quatrième trimestre sur les routes non affectées par des réductions de fréquence, et qu'elle respectera ses objectifs financiers pour 2012 avant les augmentations récentes des coûts liés aux régimes de retraite.

Parallèlement, VIA met l'accent sur la conclusion de ses projets d'investissements en immobilisations et veillera à ce que le rail voyageurs offre une valeur accrue à un plus grand nombre de voyageurs canadiens, tout en maîtrisant de manière rigoureuse ses charges d'exploitation.