



# RAPPORT SUR LA MOBILITÉ DURABLE 2016

UNE MOBILITÉ NOVATRICE POUR UNE  
CROISSANCE SENSÉE, DURABLE ET INCLUSIVE

## POINTS SAILLANTS DE 2016

### TOTAL DES DÉPLACEMENTS DE PASSAGERS



**3,97 millions**

total des déplacements; augmentation de 4,3 % de l'achalandage dans le corridor Québec-Windsor atteignant 3,7 millions de déplacements

### AUGMENTATION DE L'ACHALANDAGE INTERMODAL



**+63 %**

augmentation du volume de passagers liée au transport intermodal depuis 2012

### INVESTISSEMENTS DANS LA SÉCURITÉ ET L'EFFICACITÉ



**71,9 M\$**

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

### RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES



**-27 %**

réduction des émissions de gaz à effet de serre par passager-kilomètre depuis 2009 attribuable à la remise à neuf de 70 % de notre flotte de locomotives

### RÉDUCTION DES INCIDENTS FERROVIAIRES



**-42 %**

réduction du nombre d'incidents ferroviaires depuis 2015 grâce au renforcement de notre culture de la sécurité

### MOYENNE D'HEURES DE FORMATION PAR EMPLOYÉ



**40,6 heures**

formation par employé, soit 29 % de plus qu'en 2014, après des investissements dans des cours sur le leadership et les compétences spécialisées

**CI-DESSUS :**  
Des clients à la gare d'Ottawa – des améliorations novatrices sont apportées de toutes parts pour en faire notre premier carrefour de mobilité durable.



Centre-ville

# UNE MOBILITÉ NOVATRICE

## POUR UNE CROISSANCE SENSÉE, DURABLE ET INCLUSIVE

Chez VIA Rail, il est impératif de transformer la mobilité des Canadiens par des actions audacieuses afin d'assurer au pays un avenir durable et sobre en carbone.

Nous envisageons des options plus sensées, inclusives et plus durables pour transporter les gens de façon sécuritaire, accessible et efficace, tout en reliant les collectivités et en contribuant à décarboniser nos systèmes de transport.

### TABLE DES MATIÈRES

02	Message du président et chef de la direction	14	Offrir une expérience client exceptionnelle	50	Tableau sommaire des données
04	Nos activités	20	Soutenir le développement socioéconomique	52	Index GRI
06	Promouvoir la mobilité durable dans nos villes et collectivités	26	Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace	56	À propos du présent rapport
08	La mobilité durable chez VIA Rail	32	Réduire notre impact environnemental		
10	Établir les bonnes priorités	38	Être un employeur attrayant		
12	Stratégie de mobilité durable 2020	46	Maintenir la confiance du public		



# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

## ASSURER LA CROISSANCE PAR L'INNOVATION

**YVES DESJARDINS-SICILIANO**  
Président et chef de la direction

### SOUTENIR LA STRATÉGIE FÉDÉRALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SFDD) 2016-2019

La SFDD s'est dotée de 13 objectifs ambitieux à long terme. Elle répond aux Objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies, en mettant l'accent sur leur dimension environnementale.

Nous contribuons aux ODD par l'entremise des objectifs liés directement à nos activités et sur lesquels nous pouvons avoir le plus d'influence : les mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques, les villes et communautés durables, et la consommation et la production responsables.



### BILAN DE 2016

Depuis que nous avons lancé notre premier Rapport sur la mobilité durable au début de 2016, nous n'avons cessé d'innover et de transformer notre entreprise afin d'assurer sa croissance future.

Affermis par notre vision d'être la voie sensée pour les voyageurs, nous avons haussé la barre cette année en définissant notre stratégie de croissance jusqu'en 2025.

Pour créer notre plan, nommé Destination 2025, nous avons consulté nos 100 principaux leaders et adopté quatre orientations stratégiques – la personnalisation, la connectivité, la collaboration et la durabilité. Elles balisent maintenant notre feuille de route tout en nous donnant un rôle de tout premier plan dans l'industrie du transport de passagers.

Notre Stratégie de mobilité durable s'harmonise avec les orientations de Destination 2025 et soutient la Stratégie fédérale de développement durable 2016-2020 adoptée en octobre. Nous avons passé la dernière partie de l'année à cerner des actions concrètes permettant de concrétiser notre Stratégie de mobilité durable, soit notamment celle de revoir les cibles et responsabilités propres à chacune des priorités.

Nos équipes ont adhéré au plan avec beaucoup d'enthousiasme. Notre équipe de déploiement en développement durable – formée de nos employés les plus talentueux

et les plus novateurs – sera l'agent de changement qui assurera la mise en œuvre réussie de notre stratégie.

### HONORER NOS ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

À titre de membre de l'Union internationale des chemins de fer (UIC), nous avons réalisé d'importants progrès dans le cadre de notre engagement international conclu lors de la conférence COP 21 qui vise à réduire notre empreinte de carbone et à soutenir un virage vers des modes de transport plus durables.

En comparaison à nos niveaux de 1990, nous avons réduit de 38 % notre consommation énergétique et de 39 % nos GES, ce qui nous met en bonne position pour les baisser de 40 % et de 50 % d'ici 2030 et 2050, respectivement, selon les buts fixés par l'UIC.

Nous avons aussi continué d'augmenter la part modale des services ferroviaires voyageurs au Canada en faisant la promotion des avantages environnementaux du transport ferroviaire et en collaborant avec d'autres transporteurs afin d'assurer aux passagers des déplacements intégrés. Depuis 2012, nos passagers intermodaux ont augmenté de 63 %.

### MISE EN ŒUVRE DE NOTRE STRATÉGIE DE MOBILITÉ DURABLE

Quand je songe à l'année 2016, j'éprouve une grande fierté du chemin parcouru pour concrétiser notre stratégie.

Il est devenu plus facile de répondre aux besoins de nos passagers avec notre nouveau système de gestion des relations avec la clientèle et le portail multicanal tout-en-un de nos Centres client VIA. Pour améliorer l'expérience client, nous avons commencé d'importantes rénovations de nos gares respectant les normes internationales d'accessibilité. Notre projet phare, la gare d'Ottawa, est l'objet de travaux pour la mise sur pied de notre premier carrefour de mobilité durable.

Notre système de gestion de la sécurité a connu sa première vérification interne de la part de Transports Canada. Nous avons réalisé de grands investissements de plus de 71,9 millions de dollars en projets de sécurité et d'efficacité et avons lancé notre stratégie de sécurité dans nos gares principales.

Nous avons été reconnus au nombre des 250 meilleurs employeurs du Canada et avons dispensé 106 893 heures de formation à nos équipes, notamment à l'École de leadership de VIA Rail. Des technologies et outils numériques novateurs améliorent nos façons de travailler, assurant une plus grande souplesse et une meilleure productivité.

Grâce à ces projets, nous avons eu le plaisir de voir grimper à 71 % la participation à notre sondage sur la mobilisation des employés, ce qui représente une hausse de 11 % depuis les deux dernières années.

### TOURNÉS VERS L'AVENIR

La hausse de l'achalandage et des revenus de la dernière année reflète l'importance qu'accordent les Canadiens aux déplacements en train. Malgré le contexte difficile de notre environnement d'exploitation, je crois que nos stratégies de renouvellement de la flotte et de train à grande fréquence sont des projets qui nous permettraient d'améliorer nos services.

Alors que nous continuons de travailler sur ces projets, nous sommes enthousiaste d'envisager l'exploitation d'une nouvelle flotte de trains plus efficaces et d'offrir un service plus fréquent, plus rapide et plus fiable grâce à notre proposition de voies dédiées du corridor Québec-Windsor, aussi connue comme le projet de train à grande fréquence. Si ces projets se concrétisent, ils mèneraient à une meilleure expérience client, réduiraient non seulement la congestion, mais aussi l'émission de GES et de contaminants atmosphériques toxiques, et créeraient des milliers d'emplois pour les Canadiens.

En tant qu'entreprise vouée au service de nos clients et de nos collectivités, j'entrevois notre avenir avec confiance. Je désire remercier nos employés pour leur passion et leur travail soutenu.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons d'innover et d'accueillir le changement chez VIA Rail et nous en deviendrons plus forts et plus agiles, en donnant foi à notre vision d'être la voie sensée pour les Canadiens.

### Cap sur la nouvelle frontière : Destination 2025

Nos orientations stratégiques représentent ce que VIA Rail souhaite devenir en 2025 et nous aideront à nous imposer comme chef de file de l'industrie du transport de voyageurs.

#### PERSONNALISÉ



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

#### CONNECTÉ



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

#### COLLABORATIF



Favoriser les relations de collaboration qui créent des résultats synergiques

#### DURABLE



Être une organisation durable en capitalisant sur les technologies avancées et modulables

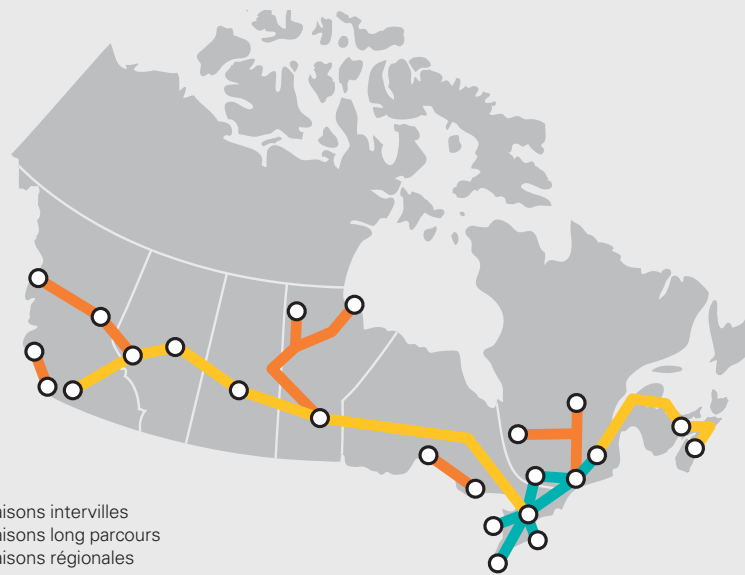
# NOS ACTIVITÉS

## VIA RAIL EN UN COUP D'ŒIL

### QUI NOUS SOMMES

VIA Rail exploite le service ferroviaire passagers national au nom du gouvernement du Canada. Société d'État indépendante créée en 1977, VIA Rail fournit un service sûr, efficace et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre, et ce, dans les deux langues officielles. La Société propose près de 494 départs chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées reliant plus de 400 collectivités canadiennes. VIA Rail, qui compte quelque 2 700 employés actifs, a transporté 3,97 millions de passagers en 2016.

### NOS SERVICES



■ Liaisons intervilles  
■ Liaisons long parcours  
■ Liaisons régionales

#### LIAISONS INTERVILLES (LE CORRIDOR)

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

#### LIAISONS LONG PARCOURS ET TOURISME

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

#### LIAISONS RÉGIONALES

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

#### PRODUITS VOYAGEURS SELON LES LIAISONS

■ 77 % Liaisons intervilles  
■ 21 % Liaisons long parcours  
■ 2 % Liaisons régionales

**77 %**

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

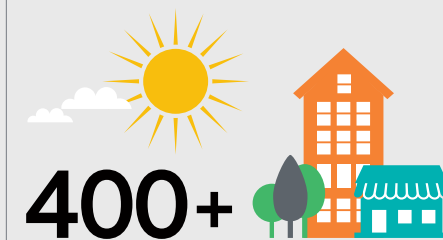
#### DÉPLACEMENTS SELON LES LIAISONS

■ 94 % Liaisons intervilles  
■ 4 % Liaisons long parcours  
■ 2 % Liaisons régionales

**94 %**

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

#### COLLECTIVITÉS DESSERVIES



**400+**

à l'échelle du Canada

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

Nos principaux actifs témoignent de l'éventail de nos activités, de nos gares et de nos centres de maintenance à notre flotte 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.

### FRÉQUENCE

#### DÉPARTS

**494** par semaine



Dans 92 % des cas, nos trains partent à l'heure

### PASSAGERS

#### DÉPLACEMENTS



**3,97** millions

représentant 1,37 milliard de kilomètres parcourus à travers le Canada; 94 % de ces déplacements sont effectués entre des villes, 4 % sont des liaisons long parcours et 2 % sont des liaisons régionales.

### EMPLOYÉS

#### EMPLOYÉS ACTIFS À LA FIN DE L'ANNÉE CIVILE

**2 731**



#### DIVERSITÉ

**32 %**



de nos employés sont des femmes, 10 % proviennent des minorités visibles, 2 % ont des handicaps et 2 % sont Autochtones.

### FLOTTE

#### VOITURES (EN SERVICE ET HORS SERVICE)

**426**



#### LOCOMOTIVES

**73**



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

### BÂTIMENTS

#### GARES

**121**



dont 54 qui sont des édifices du patrimoine

#### BUREAUX

**7**



1 siège social, 6 bureaux régionaux

#### CENTRES DE MAINTENANCE

**4**



installations de pointe

# PROMOUVOIR LA MOBILITÉ DURABLE DANS NOS VILLES ET COLLECTIVITÉS

PLUS SAINE, PLUS SÛRE, PLUS INCLUSIVE ET PLUS ÉCOLOGIQUE

En tournant notre regard vers l'avenir, nous sommes optimistes à l'idée de contribuer à la mobilité de villes et de collectivités plus durables au pays. Nos projets de train à grande fréquence et de renouvellement de notre flotte sont les pierres angulaires de notre stratégie de modernisation, et ils nous aideraient à répondre à la demande de modes de transport sécuritaires, efficaces, fiables, accessibles, rentables et durables sur le plan environnemental au Canada.



CI-DESSUS :  
Train de VIA Rail en partance de Toronto, à destination d'Ottawa et de Montréal, l'une de nos liaisons les plus occupées où nous proposons de consacrer des voies dédiées.

## PROJETS STRATÉGIQUES

### TRAIN À GRANDE FRÉQUENCE ET RENOUELEMENT DE LA FLOTTE



La hausse de l'achalandage et des revenus en 2016 reflète l'importance qu'accordent les Canadiens aux déplacements en train. Nos projets de train à grande fréquence et de renouvellement de notre flotte nous permettraient d'améliorer davantage nos services et de mieux répondre aux besoins de notre achalandage grandissant.

#### TRANSPORT PLUS EFFICACE ET PLUS SOBRE EN CARBONE

La flotte de locomotives hybrides, électriques et au diesel, que nous proposons, pourrait être mise en circulation en cinq ans et nous permettrait de réduire les émissions de carbone et de principaux contaminants atmosphériques.



**-13,9** millions de t'éq. CO<sub>2</sub>e  
réduction en émissions de GES que générerait une flotte électrique d'ici 2050, l'équivalent de 3,1 millions de voitures retirées de la route pendant une année entière.



#### SERVICES FIAIBLES ET ACCESSIBLES

Les voies dédiées au transport passagers du corridor Québec-Windsor augmenteraient potentiellement la fréquence, la vitesse et la fiabilité des liaisons pour nos clients, en réduisant de 25 % la durée des déplacements.

**2,5 x**  
augmentation prévue de l'achalandage d'ici 2030

La ponctualité augmenterait jusqu'à  
**plus de 95 %**

**-1/4**  
réduction du temps de déplacement moyen



#### SERVICES FIAIBLES ET ACCESSIBLES

La mise en œuvre de notre système de sécurité des trains par GPS développé à l'interne et notre dialogue continu avec les collectivités sur la sûreté et la sécurité assurent aux collectivités une plus grande sécurité, si bien que les incidents ferroviaires ont chuté de 42 % depuis 2015.

#### DÉPLACEMENTS INTÉGRÉS ET RENTABLES

Nos partenariats intermodaux et nos interactivités améliorées aident à maximiser l'exploitation de nos infrastructures et à offrir à notre clientèle des choix modaux plus durables à prix raisonnables.



**+63 %**  
augmentation de l'achalandage intermodal depuis 2012

# LA MOBILITÉ DURABLE CHEZ VIA RAIL

## OFFICIALISER NOS RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DE NOTRE STRATÉGIE

Au cours de la dernière année, nous avons franchi des étapes importantes pour améliorer la mobilité durable dans notre entreprise. Nous avons jeté les bases de notre stratégie en mobilisant les principaux intervenants pour élaborer un plan d'action pluriannuel, nous avons renforcé notre structure de gouvernance afin d'attribuer les responsabilités au conseil d'administration, à la haute direction, et au personnel à des niveaux multifonctionnels de l'entreprise.



« Notre plan d'action pour la mobilité durable nous aide à viser les gestes concrets que nécessite l'intégration efficace de ses principes dans nos activités. Nous exercerons une veille régulière des progrès réalisés au moyen de la toute nouvelle structure de gouvernance que nous avons mise sur pied à cette fin. »

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

### NOTRE STRATÉGIE DE MOBILITÉ DURABLE

L'idée de la mobilité durable fait partie intégrante de notre identité et a toujours été au cœur de nos activités. Lancée en 2015, notre Stratégie de mobilité durable 2020 oriente les actions audacieuses que nous prenons pour remplir notre promesse d'être une voie sensée pour les voyageurs.

Pour nous, la mobilité durable consiste à contribuer à un système de transport plus durable pour le pays, en vue d'assurer la prospérité économique, d'améliorer la qualité de la vie et d'offrir un plus grand nombre d'options de mobilité plus écoresponsables.

En 2016, nous avons poussé notre stratégie plus loin en collaborant avec les principales parties prenantes à l'interne pour élaborer un plan d'action assurant la mise en œuvre réussie de la stratégie.

Ce plan d'action repose sur les six piliers de la mobilité durable chez VIA Rail. Le conseil d'administration en assure la surveillance, la haute direction, l'orientation et les diverses fonctions de l'entreprise l'exécutent.

### NOS PILIERS DE LA DURABILITÉ

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

**Soutenir le développement socioéconomique** en utilisant les deniers publics de 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.

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

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

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

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



« Le cadre de gouvernance de la mobilité durable assure un niveau élevé de responsabilisation de la mise en œuvre de notre stratégie. En 2017, nous mettrons sur pied l'équipe de déploiement en développement durable pour chapeauter l'exécution de notre plan d'action et en surveiller les résultats. »

**BRUNO RIENDEAU**  
 Directeur, Sécurité et développement durable

### DIRIGER LA MOBILITÉ DURABLE DE FAÇON RESPONSABLE

#### SURVEILLANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Comité de la gouvernance, des risques et de la stratégie du conseil d'administration a pour mission d'assurer la surveillance sur la mise en œuvre de la Stratégie de mobilité durable et d'approuver le Rapport annuel sur la mobilité durable. Le comité se réunit une fois l'an, et plus fréquemment, au besoin, pour discuter de sujets touchant la mobilité durable, y compris l'environnement, la sûreté et la sécurité.

#### HAUTE DIRECTION

Notre comité de gestion, dirigé par le président et chef de la direction Yves Desjardins-Siciliano, est responsable de chapeauter notre Stratégie de mobilité durable, à savoir orienter l'exécution de notre plan d'action et examiner nos politiques, nos programmes et nos progrès. La haute direction se réunit deux fois l'an, et plus fréquemment, au besoin, pour examiner le plan d'action sur la mobilité durable et en signaler les progrès au conseil d'administration.

### ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour exécuter le plan d'action sur la mobilité durable, en surveiller les résultats et en signaler les progrès au comité de gestion, nous avons créé une équipe de déploiement en développement durable dont les représentants sont issus de divers secteurs à VIA Rail.

L'équipe de déploiement en développement durable emploie nos cerveaux les plus talentueux et novateurs pour qu'ils soient nos agents de changement au sein de la Société et mettent en lumière les points de vue des différents secteurs pour modeler notre stratégie conformément aux objectifs de l'entreprise. Cette équipe se réunira chaque trimestre pour examiner l'évolution de notre plan d'action sur la mobilité durable.

### CADRE DE GOUVERNANCE DE LA MOBILITÉ DURABLE



# ÉTABLIR LES BONNES PRIORITÉS

## EN PHASE AVEC NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Notre vision d'être la voie sensée pour les voyageurs sous-tend toutes nos activités. La mobilité durable fait partie intégrante de cette vision que nous avons pris soin d'harmoniser avec notre mission et nos valeurs, et d'adapter afin d'atteindre les objectifs stratégiques de Destination 2025.



« Nous sommes fiers de Destination 2025 – notre feuille de route pour assurer l'avenir de VIA Rail et nous positionner comme chef de file de l'industrie du transport ferroviaire passagers. »

**SONIA CORRIVEAU**  
Chef, Transformation des affaires

### NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE

Au cours de la dernière année, nous nous sommes employés à définir les orientations stratégiques de VIA Rail jusqu'en 2025. Comme nous avons déjà atteint presque tous nos objectifs pour 2020, nous avons porté nos visées jusqu'en 2025. Nous avons consulté nos 100 principaux gestionnaires et adopté quatre orientations stratégiques qui sont les fondements de Destination 2025 :

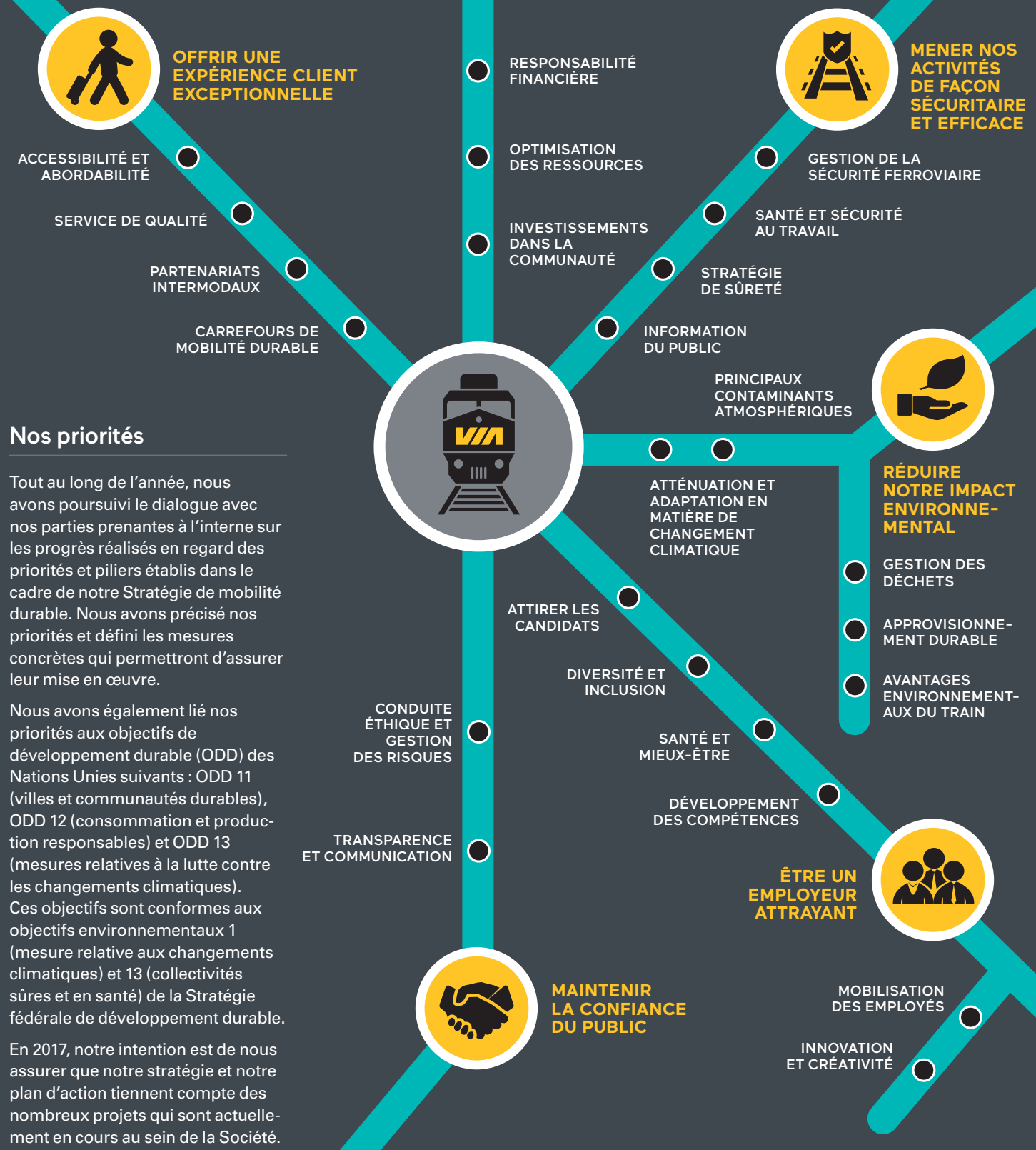
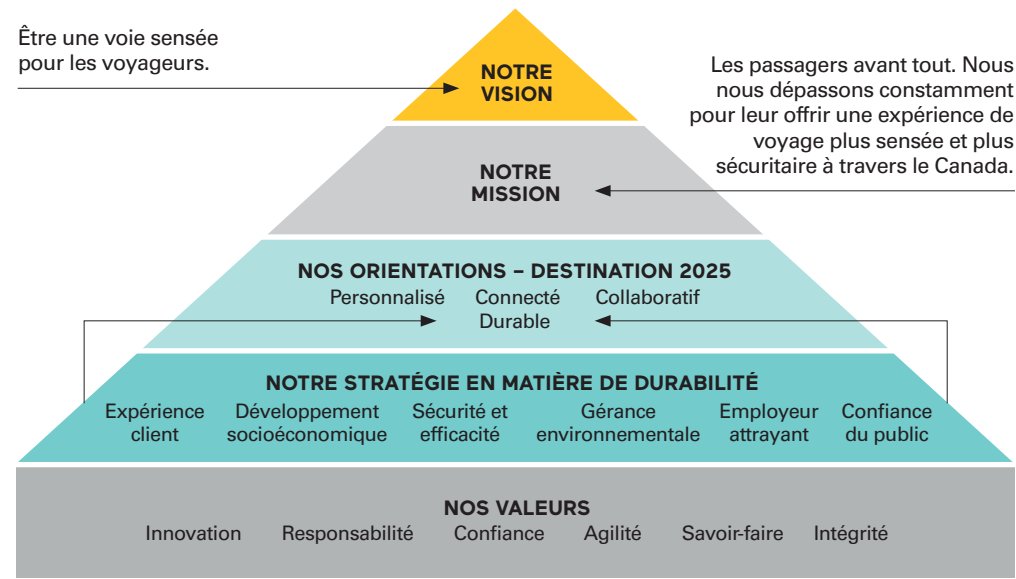
- **Personnalisé** : Offrir à nos clients, à nos employés et aux communautés une expérience authentique et personnalisée.
- **Connecté** : Mettre à profit des solutions innovantes et des idées afin de relier nos passagers, nos employés et nos actifs.

- **Collaboratif** : Favoriser les relations de collaboration qui créent des résultats synergiques.
- **Durable** : Être une organisation durable en capitalisant sur les technologies avancées et modulables.

### INTÉGRER LA MOBILITÉ DURABLE

Notre Stratégie de mobilité durable est très bien alignée sur les orientations de Destination 2025 en matière de durabilité. En 2017, nous mettrons en œuvre notre plan d'action sur la mobilité durable et pourrons ainsi surveiller nos progrès.



### UNE STRATÉGIE D'ENTREPRISE INTÉGRÉE




# STRATÉGIE DE MOBILITÉ DURABLE DE 2020

## NOTRE FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

À mesure que nous progressons vers la mobilité durable, nous nous engageons à respecter les objectifs que nous nous sommes fixés pour 2020. Nous serons heureux de vous tenir informés de nos progrès au cours des prochaines années.

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2016	OBJECTIFS POUR 2020
 <p><b>OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE</b></p>	<b>ACCESSIBILITÉ ET ABORDABILITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorations entreprises dans certaines gares pour se conformer aux normes internationales d'accessibilité et offre continue de tarifs à rabais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre les services abordables, accroître l'accès à nos trains et la fréquence des départs, et mettre en œuvre notre plan d'accessibilité pluriannuel</li> </ul>
	<b>SERVICE DE QUALITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantation d'un système de gestion des relations avec la clientèle et déploiement d'un nouveau portail multicanal tout-en-un dans nos Centres client VIA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer la mobilité durable à l'expérience client</li> </ul>
	<b>PARTENARIATS INTERMODAUX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 56 % de nos partenariats depuis 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître les partenariats pour favoriser l'intermodalité et intégrer le développement durable à notre stratégie de ventes</li> </ul>
	<b>CARREFOURS DE MOBILITÉ DURABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Début de travaux à la gare d'Ottawa incluant l'aménagement de composantes d'un carrefour de mobilité durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Officialiser et mettre en œuvre les critères de mobilité durable dans les gares nouvelles et existantes</li> </ul>
 <p><b>SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE</b></p>	<b>RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Début de discussions sur une structure de prime au rendement liée aux économies d'efficacité énergétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les principes de la mobilité durable dans les objectifs de rendement des services et du personnel</li> </ul>
	<b>OPTIMISATION DES RESSOURCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instauration de critères de durabilité dans nos propositions de projets de train à grande fréquence et de renouvellement de la flotte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les critères de durabilité aux décisions d'investissement et mesurer les répercussions des investissements stratégiques</li> </ul>
	<b>INVESTISSEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien de 1 595 organismes communautaires sous forme de crédits-voyage d'une valeur totale de 1 416 849 \$</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer notre stratégie communautaire pour l'harmoniser avec nos objectifs de mobilité durable et en mesurer les répercussions</li> </ul>
 <p><b>MENER NOS ACTIVITÉS DE FAÇON SÉCURITAIRE ET EFFICACE</b></p>	<b>GESTION DE LA SÉCURITÉ FERROVIAIRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Première vérification de notre SGS par une tierce partie réussie et réduction de nos incidents ferroviaires de 42 % depuis 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la mise en œuvre efficace de notre SGS et mesurer notre culture de la sécurité</li> </ul>
	<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de 33 % depuis 2011 de notre taux de fréquence d'accidents par 200 000 heures travaillées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire notre taux de blessures d'une année à l'autre</li> </ul>
	<b>STRATÉGIE DE SÛRETÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de la sécurité à la gare d'Ottawa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer la sécurité dans toutes nos gares</li> </ul>
	<b>INFORMATION DU PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réductions de 67 % des accidents aux passages à niveau et de 11 % des incidents liés à des intrusions depuis 2010</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'informer les collectivités des initiatives de VIA Rail pour promouvoir la sécurité à proximité des voies ferrées</li> </ul>

PILIER	PRIORITÉ	RÉALISATIONS EN 2016	OBJECTIFS POUR 2020
 <p><b>RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL</b></p>	<b>ATTÉNUATION ET ADAPTATION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de 27 % de nos émissions de GES par rapport à 2009, dépassant notre objectif de 2020 fixé à 20 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire nos émissions de GES de 20% d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030, comparativement à 2005</li> </ul>
	<b>PRINCIPAUX CONTAMINANTS ATMOSPHÉRIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de nos mesures de base des principaux contaminants atmosphériques et réduction de 86 % des oxydes de soufre (SOx) depuis 2010</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire nos émissions totales des principaux contaminants atmosphériques de 20 % par rapport à 2013</li> </ul>
	<b>GESTION DES DÉCHETS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Première intégration de notre stratégie de gestion des déchets en optant pour un nouveau transporteur de déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer à l'économie circulaire et réduire d'au moins 10 % nos déchets expédiés vers les sites d'enfouissement</li> </ul>
	<b>APPROVISIONNEMENT DURABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement d'un nouveau programme de gestion des fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices pour l'approvisionnement durable</li> </ul>
 <p><b>ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRAYANT</b></p>	<b>AVANTAGES ENVIRONNEMENTAUX DU TRAIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion des avantages environnementaux du train par des allocutions, des campagnes de marketing et l'utilisation de médias sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir VIA Rail comme moyen de transport le plus vert et le plus sensé auprès des écoles, des entreprises et des organismes gouvernementaux</li> </ul>
	<b>ATTIRER LES CANDIDATS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Embauche de 566 employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élargir le bassin de talents à l'interne et à l'externe</li> </ul>
	<b>DIVERSITÉ ET INCLUSION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de la diversité et de l'inclusion au moyen de programmes de formation et d'activités de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hausser la représentation féminine à 30 % pour les postes de gestion et élaborer une stratégie d'intégration des peuples autochtones</li> </ul>
	<b>SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration de la santé et du mieux-être psychologiques aux programmes de formation en leadership</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement de cinq nouvelles initiatives associées à la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail</li> </ul>
	<b>DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement de l'École de leadership de VIA Rail qui a assuré 7 236 heures de formation aux employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer les compétences et les aptitudes qui contribueront à la réussite de nos activités</li> </ul>
	<b>MOBILISATION DES EMPLOYÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atteinte d'un taux de mobilisation de 57 % lors de notre sondage sur la mobilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atteindre un taux de mobilisation de 65 % ou plus</li> </ul>
	<b>INNOVATION ET CRÉATIVITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaissance de trois idées d'employés provenant du défi Innovation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurer une culture de l'innovation de part et d'autre de l'entreprise</li> </ul>
	<b>CONDUITE ÉTHIQUE ET GESTION DES RISQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtention d'un prix international pour notre cadre de gestion des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer le facteur de durabilité au code d'éthique et au cadre de gestion des risques</li> </ul>
 <p><b>MAINTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC</b></p>	<b>TRANSPARENCE ET COMMUNICATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration avec 240 collectivités et leaders communautaires d'un bout à l'autre du Canada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre une stratégie et un cadre de gestion pour l'engagement des collectivités et des parties prenantes</li> </ul>



# OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE



CI-DESSUS :  
Jan-Terje, membre de  
VIA Préférence, profite  
de la commodité et du  
confort du train.



« Grâce à notre stratégie axée sur la clientèle et à notre mission consistant à mettre les passagers avant tout, nous avons réussi à attirer plus de gens dans nos trains et nous nous en réjouissons.

*Si les projets de train à grande fréquence et de renouvellement de la flotte dans le Corridor se concrétisent, ils ont le potentiel de faire croître ce nombre encore davantage. »*

**MARTIN R. LANDRY**  
Chef, Affaires commerciales

## LES PASSAGERS AVANT TOUT

Notre clientèle est au cœur de nos activités. C'est pourquoi notre mission consiste à mettre les passagers avant tout en leur offrant une expérience de voyage plus sensée et plus sécuritaire à travers le Canada.

Nous nous sommes engagés à offrir un service à la clientèle exceptionnel à tous nos points d'interaction. Cela signifie offrir un service de grande qualité, proposer des options de mobilité plus accessibles, abordables et durables, et créer une expérience de voyage fluide en formant des partenariats intermodaux le long du réseau ferroviaire.

En offrant à nos clients une expérience de voyage fiable, confortable et pratique, nous les encourageons à délaissier la voiture au profit du train, ce qui a pour effet de réduire les émissions de gaz à effet de serre, de promouvoir des styles de vie plus sains et d'enrichir leur expérience.

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

Au cours des deux dernières années, nous avons amorcé un important virage afin de centrer davantage nos activités sur le client, ce qui constitue un volet essentiel de notre stratégie en vue de moderniser VIA Rail.

Pour inciter un plus grand nombre de gens à utiliser nos services, nous nous sommes employés à optimiser la capacité et à augmenter la fréquence de nos trains. Nous avons également renforcé nos points d'interaction avec la clientèle afin d'offrir une expérience de voyage plus personnalisée

et authentique, en plus d'avoir rehaussé le confort non seulement à bord de nos trains, mais aussi dans nos gares.

Les résultats enregistrés au cours de l'année 2016 démontrent l'efficacité de notre stratégie et de notre mission.

De plus en plus de gens choisissent de voyager en train, conscients qu'il s'agit là non seulement de la voie la plus sensée pour se déplacer, mais aussi la plus sécuritaire, abordable et écoresponsable.

## RÉALISATIONS EN 2016

HAUSSE DE  
L'ACHALANDAGE

**3,97 millions**

de déplacements, soit une augmentation de 4,3 % depuis 2015

PLUS D'OPTIONS  
INTERMODALES



Hausse des partenariats intermodaux de 56 % depuis 2014 pour offrir aux voyageurs des options de transport plus durables

AMÉLIORATION DE  
LA PONCTUALITÉ

**73 %**

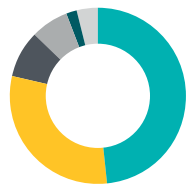
de nos trains arrivent à destination à temps, soit une hausse de 2 % dans le corridor Québec-Windsor depuis 2015

**OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE**

**TARIFS À RABAIS**

% des voyages effectués à rabais

Étudiants	50 %
Enfants	31 %
Militaires	9 %
Personnes âgées	7 %
Nouveaux Canadiens	2 %
Premières Nations	4 %



**10 %**

de nos passagers ont profité de nos tarifs à rabais, y compris 35 837 militaires et anciens combattants

**ACCESSIBILITÉ ET ABORDABILITÉ**

Notre service de trains de passagers offre une option de mobilité accessible dans plus de 400 collectivités au Canada. En 2016, plus de 71 000 passagers ont emprunté nos liaisons régionales et essentielles, ce qui représente une hausse de 7,59 % depuis 2014. Nous avons aussi continué d'améliorer nos horaires et ajouté des arrêts dans des gares importantes le long du corridor Québec-Windsor, ce qui nous a permis d'accroître notre capacité et d'améliorer notre offre de services dans des marchés clés.

Nous faisons également des investissements importants pour améliorer l'aménagement de nos gares de façon à accommoder les voyageurs ayant une mobilité réduite ou des besoins particuliers. En 2016, des travaux ont été entrepris dans les gares de London, Sarnia, Ottawa et Kingston afin qu'elles soient conformes aux normes internationales en matière d'accessibilité.

Il est prioritaire pour VIA Rail d'offrir des services ferroviaires voyageurs abordables pour les Canadiens de tous les horizons. Nous avons continué à offrir en 2016 des tarifs à rabais pour les étudiants, les personnes âgées, les militaires et les nouveaux Canadiens.

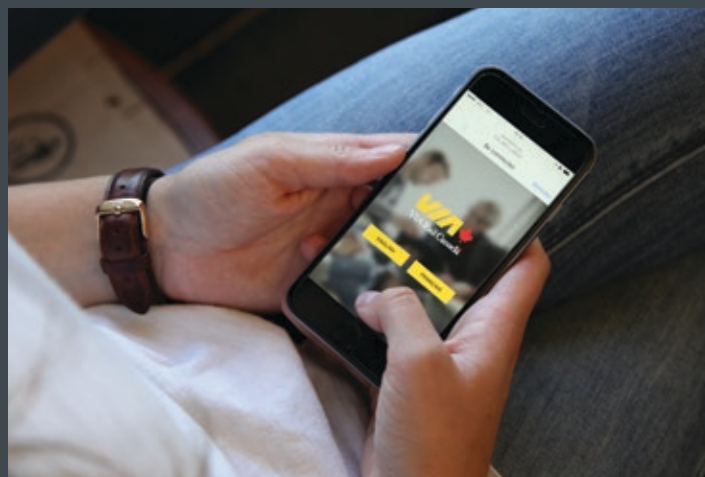
**SERVICE DE QUALITÉ**

Dans le cadre de notre stratégie axée sur le client en 2016, nous avons concentré nos efforts sur l'amélioration des composantes suivantes du service :

- **Fréquence des départs** : Augmentation du nombre de départs entre Ottawa et Toronto;
- **Innovations numériques** : Mise en œuvre d'une plateforme à l'intention de notre personnel des ventes dans nos Centres client VIA et au sein des équipes chargées des relations avec la clientèle et de la fidélisation;
- **Information des passagers** : Création d'un outil pour communiquer aux passagers de l'information en temps réel sur les arrêts à venir, l'emplacement et la vitesse du train sous l'onglet « État du train » de l'application mobile de VIA Rail;
- **Centres client VIA** : Lancement d'un portail multicanal tout-en-un permettant aux clients de demander à être rappelés automatiquement et de clavarder avec un agent en ligne pour obtenir des réponses instantanément;
- **Confort** : Améliorations apportées aux services de restauration, de boissons et de WiFi à bord des trains, et remise à neuf de l'aménagement intérieur des voitures LRC pour un confort accru et une atmosphère plus invitante.

**Outils de communication au service de la clientèle**

Lancée en 2015, l'application mobile de VIA Rail continue de faire des adeptes parmi nos voyageurs. En 2016, plus de 150 000 personnes ont téléchargé notre application mobile qui leur permet de réserver des billets de train en ligne et de suivre leurs déplacements en temps réel, notamment en obtenant de l'information sur les gares, l'embarquement, l'état du train, en plus de planifier leur repas et leurs divertissements.



**CI-DESSUS** : Des passagers à bord du *Canadien* savourent des repas fraîchement préparés mettant à l'honneur la cuisine canadienne et les spécialités régionales.

**GROS PLAN**

**ENRICHIR L'EXPÉRIENCE CLIENT**



« Notre programme GRC est conforme à notre vision qui met l'accent sur nos clients afin de mieux les servir, de dialoguer avec eux et de leur donner des outils à toutes les étapes de leur parcours. »

**DAVID KLEIN**  
Directeur, Gestion des relations avec la clientèle et fidélisation

Une organisation axée sur le client se doit de bien connaître sa clientèle et de comprendre ses préférences et ses habitudes. En étant plus à l'écoute de nos passagers, nous pouvons mieux les servir, ce qui, en retour, les incitera à laisser leur voiture à la maison et à prendre le train.

Nous avons terminé en 2016 la mise en œuvre d'un programme innovateur de gestion des relations avec la clientèle (GRC), qui est une composante fondamentale de la concrétisation de notre mission visant à mettre « les passagers avant tout ». Les renseignements sur les clients sont maintenant regroupés en un seul endroit et partagés entre nos agents des Centres client VIA, les membres de notre équipe chargée des relations avec la clientèle et du groupe responsable de la GRC et fidélisation.

La plateforme du programme GRC nous aidera à interagir avec nos clients de façon plus personnalisée et authentique à chaque étape – physique et numérique – de leur trajet. En 2017, nous augmenterons la portée du programme en intégrant d'autres services de la Société qui ont des interactions avec la clientèle, ce qui nous permettra d'offrir l'expérience client à laquelle nous aspirons.

**LE NOUVEAU PROGRAMME GRC DE VIA RAIL FAVORISERA UNE EXPÉRIENCE CLIENT AUTHENTIQUE ET PERSONNALISÉE TOUT AU LONG DU PARCOURS**

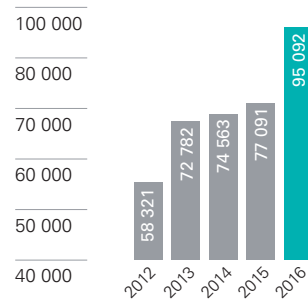


## Étendre notre service intermodal afin d'offrir plus d'options durables

Nos partenariats intermodaux favorisent une augmentation de la proportion des déplacements effectués à pied, à vélo, en transport en commun, par covoiturage ou par d'autres modes de transport plus propres. En 2016, nous avons formé un partenariat avec Greyhound, qui est aussi devenu notre colocataire dans notre gare d'Edmonton. Greyhound prévoit de construire deux zones d'arrêt et une marquise d'autobus dans l'aire de stationnement et fera en sorte d'établir des correspondances qui permettront aux passagers de circuler de la façon la plus fluide possible.



### HAUSSE DE L'ACHALANDAGE INTERMODAL



**+63 %**

hausse du nombre de passagers  
grâce à l'intermodalité  
depuis 2012

### PARTENARIATS INTERMODAUX

Afin de rehausser l'attrait du transport collectif pour l'ensemble des Canadiens, il est essentiel de leur offrir un système de transport intégré proposant des options de mobilité durable. Depuis 2011, nous avons été proactifs et avons formé des partenariats avec d'autres transporteurs de passagers, notamment des trains de banlieue, des autocaristes, des entreprises d'autopartage, des traversiers, des services de navettes d'aéroport et des lignes aériennes.

En créant des connexions avec d'autres services de transport, horaires et billetteries, nous assurons une expérience de voyage intégrée et attirons un plus grand nombre de passagers à bord de nos trains. Nous réduisons également la congestion routière, les émissions de GES et les principaux contaminants atmosphériques, en plus de contribuer à l'édification d'un écosystème de transport plus sain.

En 2016, nous entretenons 28 partenariats intermodaux, ce qui représente une augmentation de 56 % depuis 2014. Grâce à notre récent partenariat avec Maritime Bus, les passagers peuvent réserver des billets directement à partir de notre site Web. Nous avons également ajouté des kiosques de location d'autos Discount dans les gares de Belleville, de Cobourg, de Moncton et de Windsor. On trouve déjà des kiosques Discount aux gares d'Ottawa, de Fallowfield, de Kingston et de London.

### CARREFOURS DE MOBILITÉ DURABLE

Les carrefours de mobilité durable permettent d'intégrer de façon harmonieuse tous les modes de transport, de créer des environnements polyvalents dynamiques, d'offrir des lieux publics attrayants ayant une faible empreinte écologique, tout en assurant la circulation efficace et sécuritaire des gens là où il y a un grand nombre de piétons.

En 2016, le gouvernement a annoncé un financement de 34,4 millions de dollars pour améliorer nos gares et centres de maintenance. Les travaux ont été entrepris aux gares de London, de Sarnia, d'Ottawa et de Kingston, ainsi qu'au Centre de maintenance de Toronto.

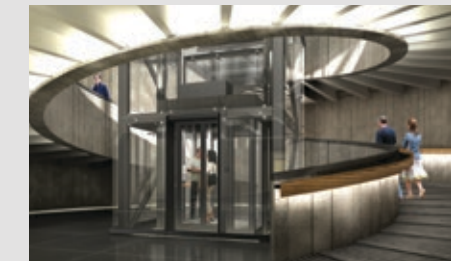
Ces réaménagements infrastructureux visent à améliorer l'expérience client et à incorporer les critères de conception de la mobilité durable dans nos gares.

### GROS PLAN

## GARE D'OTTAWA : NOUVEAU CARREFOUR DE MOBILITÉ DURABLE



Dans le cadre d'une initiative stratégique de modernisation, nous investissons des sommes importantes pour transformer nos gares en carrefours de mobilité durable. En 2016, nous avons annoncé un projet de rénovation de 20 millions de dollars pour la gare d'Ottawa.



Les rénovations devraient être achevées en 2017 et feront de la gare d'Ottawa un modèle de carrefour de mobilité durable auquel nous aspirons. Il offrira :

**Accessibilité accrue :** Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers bénéficieront d'un accès amélioré conformément aux normes internationales en la matière, notamment par l'installation d'ascenseurs facilitant l'accès au tunnel et aux quais d'embarquement.

**Intégration harmonieuse des modes de transport :** Amélioration des options de mobilité durable, notamment l'accès piétonnier, des supports à vélo, l'accès

au train de banlieue léger en cours de construction et des bornes de recharge pour les voitures électriques.

**Amélioration de l'expérience des usagers :** Construction d'un quai d'embarquement surélevé et chauffé.

**Sécurité et efficacité accrues :** Systèmes de circulation de l'air améliorés, plus grand nombre de dispositifs de sécurité, tels que les caméras de surveillance, et installation d'un système électrique amélioré.

**Environnement polyvalent et dynamique :** Commodités améliorées grâce à des partenariats, entre autres avec des restaurants et des cafés, afin d'offrir des produits et services plus durables.

**Empreinte écologique réduite :** Aménagement de toits verts, installation de systèmes d'éclairage et de capteurs plus éconergétiques, robinets à débit réduit et utilisation de matériaux recyclés.



CI-DESSUS : Représentation artistique des rénovations à la gare d'Ottawa.

CI-DESSUS :  
La gare d'Ottawa  
offrira un éventail  
d'options intermodales  
à nos clients, comme  
Lorieta Muse, membre  
de VIA Préférence, afin  
qu'ils puissent se rendre  
sans encombre à leur  
destination finale.

# SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE



CI-DESSUS : La gare de Winnipeg, qui a célébré son centenaire en 2011 et a reçu une certification d'immeuble écoresponsable, est l'une des 121 gares de VIA Rail qui relient les collectivités, créent de l'emploi et appuient les entreprises locales.

## CONTRIBUER À LA PROSPÉRITÉ DU CANADA

À titre d'unique transporteur ferroviaire national de passagers, nous sommes fiers de notre importante contribution à l'essor social et économique du Canada.

À l'heure actuelle, des millions de personnes ont recours aux services ferroviaires pour se déplacer de façon sécuritaire, abordable et fiable partout au Canada. Dans les collectivités de petite taille, régionales ou éloignées, où les autres moyens de transport sont limités ou inexistants, 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 plus de 400 collectivités grâce à 12 500 kilomètres de voies ferrées et transporte 3,97 millions de passagers, dont près de 94 % dans les zones densément peuplées de l'Ontario et du Québec.



« Nous reconnaissons que nous avons la responsabilité d'utiliser efficacement les deniers publics. Nous nous efforçons d'accroître nos revenus et de contrôler nos coûts, tout en contribuant au progrès du Canada sur le plan socioéconomique. »

PATRICIA JAMIN  
Chef, Services financiers

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

Dans le cadre de la transformation de VIA Rail en une entreprise plus innovante et avisée, nous veillons à faire notre part en contribuant au développement social et économique.

Notre approche est axée sur la gestion efficiente des fonds publics et la création d'avantages pour la société.

En 2016, nous avons poursuivi la mise en œuvre de nombreuses initiatives stratégiques pour accroître l'efficacité et les revenus de l'entreprise. Elles comprennent entre autres d'importants investissements en infrastructure pour nos gares et centres de maintenance de même que des études de faisabilité pour le

projet de renouvellement de la flotte dans le corridor Québec-Windsor et le projet de train à grande fréquence. Nous avons aussi mis de l'avant des mesures de contrôle des coûts.

En outre, nous avons généré d'importants avantages pour la société grâce à la création d'emplois, aux sommes engagées auprès des fournisseurs, à la réduction de notre impact environnemental et à nos contributions aux collectivités. Nous appuyons les activités, collectes de fonds et initiatives des communautés en faisant don de crédits de voyage.

## RÉALISATIONS EN 2016

### AMÉLIORER L'EFFICACITÉ FINANCIÈRE

# 34 M\$

seront consacrés à des améliorations de l'efficacité dans nos gares et centres de maintenance entre 2016 et 2018

### SE CONCENTRER SUR LES INVESTISSEMENTS STRATÉGIQUES



Effectuer des études de faisabilité économiques et techniques pour les projets de renouvellement de la flotte et de train à grande fréquence

### SOUTENIR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

# 334 M\$

pour l'achat de services, de matériel et de carburant auprès de 2 562 fournisseurs, dont 93 % sont des entreprises établies au Canada

## Création de valeur en 2016

Grâce à nos services, nous créons des avantages socioéconomiques pour les Canadiens.

### PERSPECTIVE D'EMPLOIS



**2 731**

employés permettant  
la prestation de  
nos services

### PARTENARIATS AVEC LES FOURNISSEURS



**2 562**

fournisseurs ayant fourni  
des services, du matériel ou  
du carburant

### SOUTIEN AUX COLLECTIVITÉS



**1,4 M\$**

en dons de crédits de voyage  
remis à 1 595 organismes  
communautaires

### RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE



**235 155 tonnes**  
d'éq. CO<sub>2</sub>e

émissions de carbone évitées  
en empruntant les trains  
de VIA Rail plutôt que la voiture

### RELIER LES PETITES VILLES ET VILLAGES GRÂCE AU BLOGUE DE VIA RAIL

Nous avons récemment actualisé notre blogue dans le but de faire connaître des petites villes et villages ainsi que les « trésors cachés » des grands centres urbains.

En reliant les petites villes et villages aux vastes centres urbains grâce à 12 500 kilomètres de voie ferrée, nous permettons aux voyageurs de découvrir la culture dynamique, la scène artistique, la vie sportive et les autres activités de ces collectivités.

Le blogue fournit de l'information sur les endroits peu connus et intéressants à visiter au Canada, stimule l'achalandage et favorise la découverte de notre pays.

[blogue.viarail.ca](http://blogue.viarail.ca)

### OPTIMISATION DES RESSOURCES

La mobilité accrue des Canadiens appuyée par l'intermodalité et l'interopérabilité est au cœur de la prospérité économique. Elle permet aux gens de se rendre au travail, de participer à l'activité économique d'autres collectivités et d'améliorer leur qualité de vie et leur bien-être. Elle enrichit également l'expérience culturelle des touristes canadiens et étrangers et met à profit un moyen de transport parmi les plus sécuritaires et écologiques, qui contribue à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les effets indésirables du changement climatique sur notre planète.

En 2016, nous avons transporté 3,97 millions de voyageurs en reliant plus de 400 collectivités du Canada, dont des communautés régionales et éloignées où peu d'autres modes de transport abordables sont accessibles.

Notre apport à la prospérité socioéconomique du Canada comprenait les salaires versés à nos 2 731 employés, les crédits de voyage remis à 1 595 organismes communautaires ainsi que les dépenses engagées pour les services de nos plus de 2 500 fournisseurs, dont environ 93 % sont des entreprises établies au Canada.

### RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Au cours de la dernière année, nous nous sommes efforcés de continuer à limiter notre déficit d'exploitation grâce à un déploiement plus efficace de nos actifs et à des investissements visant à accroître l'efficacité de nos gares.

Nous avons également franchi d'importantes étapes dans le cadre de la mise en œuvre de projets stratégiques dans le corridor Québec-Windsor. Nous avons d'abord élaboré des mécanismes d'études de marché pour la nouvelle flotte du Corridor en prévision de la confirmation de son financement par le gouvernement. Nous avons aussi mis en place un processus de consultation pour recueillir les commentaires de nos clients et employés.

Ensuite, nous avons poursuivi nos études de faisabilité sur la construction d'un train à grande fréquence pour le transport voyageurs dans le corridor Québec-Windsor, une étape essentielle pour offrir un service ferroviaire plus rapide, sécuritaire, accessible et fiable, assorti d'un plus grand nombre de départs.

À la fin de 2016, nous avons présenté à Transports Canada des modèles d'affaires pour le projet de renouvellement de la flotte du Corridor et le projet de train à grande fréquence.

## GROS PLAN

# TRANSFORMER LE CORRIDOR : PROJET DE TRAIN À GRANDE FRÉQUENCE



Notre projet de train à grande fréquence a le potentiel de contribuer à l'essor économique et social du Canada en offrant un service passagers plus fiable et pratique qui réduirait le nombre de déplacements en voiture ainsi que les émissions de GES.

### RÉSULTATS PRÉVUS<sup>1)</sup>

**2,5 x**

augmentation de l'achalandage  
d'ici 2030

**-1/4**

réduction moyenne des temps  
de déplacement

plus de **95 %**  
ponctualité

**50 000**  
années-personnes

emplois durant la construction

**-13,9**  
millions de t'éq. CO<sub>2</sub>e

émissions de carbone évitées  
grâce à la flotte électrifiée  
d'ici 2050

Potential d'éliminer  
la subvention d'exploitation  
versée par le gouvernement  
du Canada dans le futur

**0 \$**

### LE PROJET

Près de 20 millions de personnes vivent dans le corridor Québec-Windsor, où plus de 80 % des déplacements interville sont effectués en voiture. Puisque VIA Rail n'est pas propriétaire de 97 % des voies ferrées sur lesquelles roulent ses trains, sa capacité à offrir quotidiennement davantage de liaisons à une plus grande fréquence est limitée. C'est pourquoi nous proposons de construire un train à grande fréquence (TGF) dans le corridor Québec-Windsor afin de pouvoir faire circuler nos trains à une vitesse plus grande.

### PRINCIPAUX AVANTAGES

**Offrir un système plus rapide et fiable afin d'optimiser l'achalandage :** Nous prévoyons afficher une ponctualité supérieure à 95 %, par rapport aux résultats actuels de 73 %, réduire les temps de déplacement et offrir jusqu'à 15 départs quotidiens dans les principaux centres urbains, en comparaison des six départs actuellement à l'heure.

**Stimuler le développement économique :** Nous pourrions créer jusqu'à 50 000 années-personnes d'emplois durant la construction et 334 400 années-personnes d'emplois permanents attribuables à la hausse de la croissance économique au cours du cycle de vie du projet.

**Réduire notre impact sur l'environnement :** La mise en fonction d'un TGF électrifié équivaldrait à retirer 3,1 millions de voitures de la route pendant toute une année. Elle réduirait également les déplacements interville en voiture de 11 %, ce qui se traduirait par une réduction des émissions de carbone équivalente à 13,9 millions de tonnes de dioxyde de carbone d'ici 2050.

**Offrir un système de transport plus sécuritaire et durable :** Le TGF contribuerait à alléger la congestion routière en provenance et à destination des grands centres urbains, et à offrir un meilleur service interville pour les collectivités de taille moyenne. Il favoriserait aussi une reconceptualisation des horaires sur les voies qui demeureraient partagées pour mieux répondre aux besoins des voyageurs qui vivent le long de ces parcours.

**Accroître la rentabilité de VIA Rail :** Le TGF serait rentable dans le corridor Québec-Windsor dès sa première année d'exploitation, et il pourrait éventuellement nous permettre d'éliminer complètement notre déficit d'exploitation sur l'ensemble de nos activités. Selon nos estimations, la réalisation du projet coûterait entre 3,75 et 5,65 milliards de dollars, en fonction du mode de propulsion utilisé pour la flotte (diesel ou électricité).

Transports Canada évalue présentement notre proposition de TGF.

1) Ces chiffres reflètent l'utilisation de nouveau matériel électrique roulant à 177 km/h (110 mph) sur des voies réservées aux trains de passagers

SOUTIEN AUX  
COLLECTIVITÉS EN  
CHIFFRES

**355 580 \$**

en dons de crédits de voyage  
pour des programmes et  
activités pour les jeunes

**23 000**

déplacements effectués par de  
nouveaux Canadiens depuis  
2012

**168 000**

déplacements effectués par des  
militaires depuis 2010

INVESTISSEMENTS DANS  
LA COMMUNAUTÉ

Notre stratégie communautaire vise à soutenir un vaste éventail d'œuvres de bienfaisance et d'organismes sans but lucratif à l'échelle locale, régionale et nationale sous forme de dons de crédits de voyage. En 2016, nous avons octroyé l'équivalent de 1 416 849 \$ en dons de crédits de voyage à 1 595 organismes communautaires pour appuyer des activités, collectes de fonds et initiatives communautaires partout au pays.

Outre les crédits de voyage, nous soutenons aussi les collectivités locales en nous procurant les produits que nous servons à bord auprès d'entreprises régionales, dont des vignobles, microbrasseries et coopératives du Canada.

Sur le plan stratégique, nous misons sur la jeunesse, les communautés diversifiées et le patrimoine canadien. En 2017, nous prévoyons améliorer notre stratégie communautaire pour l'harmoniser davantage avec les piliers de notre Stratégie de mobilité durable.

JEUNESSE

Nous sommes les fiers commanditaires d'initiatives qui appuient les jeunes du Canada, soit la prochaine génération qui sera aux commandes de notre avenir. Grâce à nos contributions, nous incitons les jeunes Canadiens à découvrir leur pays et leur offrons des occasions d'apprentissage, d'engagement social et de responsabilité civique.

Par exemple, en 2016, nous nous sommes associés avec l'organisme L'apathie c'est plate afin de soutenir le projet Jeune de 150 ans, qui reconnaît et souligne les divers apports des milléniaux à la société. Nous sommes heureux de fournir un mode de transport écologique aux participants à ce programme qui se rendent à Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton et Vancouver.

Au cours de la dernière année, nous avons octroyé des crédits de voyage d'une valeur de 355 580 \$ pour appuyer des programmes et activités pour les jeunes.

COMMUNAUTÉS DIVERSIFIÉES

Nous continuons à soutenir des initiatives qui relient et servent les diverses collectivités du Canada, dans le cadre de notre mandat consistant à répondre aux besoins de transport essentiels de l'ensemble de la population canadienne. En 2016, nous avons remis des crédits de voyage d'une valeur d'environ 868 327 \$ à des organismes qui supportent les communautés diversifiées.

PATRIMOINE CANADIEN

À titre d'institution canadienne ayant une riche histoire, VIA Rail s'engage à promouvoir le patrimoine canadien en appuyant des organismes ou des groupes qui sensibilisent les gens à l'histoire et à la culture de notre pays. En 2016, nous avons fourni environ 75 874 \$ en crédits de voyage à des organismes qui font la promotion des langues officielles du Canada, œuvrent auprès des nouveaux Canadiens et soutiennent les militaires et anciens combattants canadiens.

Appuyer la diversité  
Journée de la Fierté 2016

Nous nous sommes associés avec Fierté Montréal pour promouvoir l'appartenance communautaire et la diversité. Entouré de ballons multicolores et d'artistes non moins colorés issus de la collectivité, le premier ministre Justin Trudeau a donné le coup d'envoi du 10<sup>e</sup> défilé annuel de Fierté Montréal. Plusieurs membres du personnel de notre siège social y ont participé en marchant à proximité de notre char allégorique.

**CI-CONTRE :** Un groupe de fiers employés de VIA Rail, dont le président et chef de la direction Yves Desjardins-Siciliano (au centre) et le chef, Affaires commerciales Martin R. Landry (extrême droite) au défilé de Fierté Montréal.



GROS PLAN

VIA RAIL  
DANS LES COLLECTIVITÉS



Chez VIA Rail, nous sommes d'avis que nous avons un rôle à jouer dans l'édification d'un monde meilleur pour les générations à venir, et nous nous efforçons d'apporter de réelles améliorations aux nombreuses communautés où nous exerçons nos activités, vivons et travaillons.



OUVRIR NOS PORTES AUX  
COLLECTIVITÉS

Dans le cadre d'un programme de revitalisation de gares sous-utilisées à travers le Canada, nous avons donné au public accès à la salle d'attente de la gare patrimoniale de La Pocatière. La municipalité peut désormais organiser des activités communautaires dans cet endroit qui sert également de salle d'attente aux passagers du train.

**CI-DESSUS :** Gare de Ste-Anne-de-la-Pocatière



ACCUEILLIR LES NOUVEAUX CANADIENS

Nous avons établi un partenariat avec l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC) et transporté 50 réfugiés syriens pour leur faire découvrir la capitale de leur nouveau pays d'adoption. VIA Rail a en effet eu le plaisir d'offrir le transport aller-retour aux membres du groupe, où ils ont participé à des activités pendant toute la journée, ponctuée par une visite au Musée canadien de l'histoire, notamment dans la salle des Premiers Peuples, et un arrêt sur la Colline du Parlement. Notre partenariat avec l'ICC comprend les rabais du Laissez-passer culturel pour tous les nouveaux citoyens et leur famille qui souhaitent découvrir le Canada, dont ont profité 23 000 nouveaux Canadiens.

**CI-DESSUS :** Les réfugiés syriens à leur arrivée à la gare d'Ottawa



**CI-DESSUS :** Bathurst, au Nouveau-Brunswick, une ville située le long du trajet reliant Montréal à Halifax, est une des nombreuses petites communautés que dessert VIA Rail.

SOUTENIR LES MILITAIRES ET ANCIENS  
COMBATTANTS CANADIENS

Pour la troisième année consécutive, nous nous sommes associés à la Légion royale canadienne pour remettre des coquelicots à tous les passagers qui ont voyagé à bord des trains de VIA Rail au cours des deux semaines précédant le jour du Souvenir, afin d'honorer la mémoire des personnes qui ont servi leur pays avec dévouement.

Nous offrons toujours aux membres actifs et aux anciens combattants des Forces armées canadiennes et à leur famille, ainsi qu'au personnel civil de la Défense nationale, une réduction de 25 % sur le tarif de leur billet, sans restrictions relatives aux liaisons ou aux dates. Depuis 2010, 168 000 voyages à bord de nos trains ont été effectués dans le cadre de cette promotion par du personnel militaire, des anciens combattants et leur famille. Nous avons aussi créé un programme d'embauche et une page Web à l'intention des anciens combattants et des réservistes.

**CI-CONTRE :** Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction de VIA Rail, David Flannigan, président national de la Légion royale canadienne et John Fraser, député provincial d'Ottawa-Sud, lors du lancement de la campagne.

# MENER NOS ACTIVITÉS DE FAÇON SÉCURITAIRE ET EFFICACE



CI-DESSUS :  
Geoff Reader, un  
des mécaniciens de  
locomotive de VIA Rail,  
dont la formation et le  
savoir-faire permettent  
à nos clients de voyager  
en toute sécurité.



« La sûreté et la sécurité demeurent notre principale priorité. Nous visons à accroître davantage l'aspect sécuritaire de nos activités en inculquant une solide culture de la sûreté et de la sécurité par la formation et l'encadrement et le mentorat en milieu de travail. »

MARC BEAULIEU  
Chef, Transport et sécurité

## SÛRETÉ ET SÉCURITÉ : NOTRE PRINCIPALE PRIORITÉ

VIA Rail stimule le rendement dans l'ensemble de l'entreprise en inculquant une solide culture de la sécurité qui permet à chacun de ses employés, dans tous les bureaux, trains et gares, d'être un leader dans ce domaine.

Nous comptons renforcer davantage l'aspect sécuritaire de nos activités afin de nous assurer que nos passagers parviennent à destination en toute sécurité et que tous nos collègues de VIA Rail retrouvent leurs proches à la maison après leur journée de travail.

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. La diffusion d'information aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités fait partie intégrante de nos efforts d'éducation et de sensibilisation en matière de sûreté et de sécurité.

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

VIA Rail s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en matière de sûreté et de sécurité et à adopter une approche de gestion axée sur la prévention des risques.

Notre système de gestion de la sécurité et notre stratégie de sûreté définissent le cadre d'application de nos politiques d'entreprise et notre conformité à la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, au *Règlement sur le système de gestion de la sécurité (SGS) ferroviaire*, au protocole d'entente sur la sûreté ainsi qu'à d'autres règles, règlements et pratiques exemplaires.

La responsabilité de la sûreté et de la sécurité incombe à notre haut dirigeant responsable, soit le chef, Transport et sécurité, qui fait rapport de notre rendement à cet égard au président et chef de la direction et au conseil d'administration de VIA Rail.

La mise en œuvre efficace de nos systèmes de gestion fait partie intégrante de nos méthodes de détection, d'atténuation et de surveillance des risques, de signalement des incidents et d'application de mesures correctives et préventives.

## RÉALISATIONS EN 2016

### RÉDUCTION DU TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

**-33 %**

réduction du taux d'accidents par 200 000 heures travaillées depuis 2011

### RENFORCEMENT DES SYSTÈMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ



première évaluation de notre SGS par une tierce partie réussie conformément au *Règlement sur le SGS ferroviaire*

### FORMATION ACCRUE SUR LA SÉCURITÉ

**42 652**

heures de formation sur la sécurité suivies par les employés, une hausse de 21 % depuis 2015

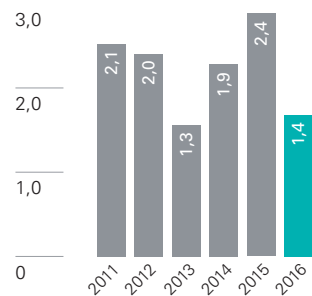
## Intégrer une culture de la sécurité

Nous poursuivons la mise en place de notre culture de la sécurité grâce à des investissements constants dans la formation sur la sécurité, ainsi qu'à l'examen par les pairs et aux observations sur la conformité aux règles en milieu de travail. Notre programme actualisé de recertification des mécaniciens de locomotive, une formation enrichie d'une durée de deux semaines sur la conduite sécuritaire des trains, a été conçu pour s'harmoniser avec les exigences établies par Transports Canada. Nous proposons également à nos mécaniciens de locomotive des ateliers d'entraide avec des pairs sur les accidents traumatisants survenant dans le cadre de leurs fonctions. En 2016, nous avons offert environ 42 652 heures de formation sur la sécurité.



CI-CONTRE : Brian Zommer, mécanicien de locomotive, à la gare de Winnipeg

### RATIO D'INCIDENTS FERROVIAIRES<sup>1)</sup> 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, les infractions liées au dépassement des limites d'autorisation et les excès de vitesse; excluent les accidents aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.

**-42 %**

réduction des incidents ferroviaires depuis 2015

## GESTION DE LA SÉCURITÉ FERROVIAIRE

Notre système de gestion de la sécurité (SGS) définit un cadre de gestion des risques rigoureux et axé sur la responsabilisation pour l'ensemble de nos activités ferroviaires, et se déploie comme suit :

### PROCESSUS

Notre SGS comporte des procédures, processus et responsabilités nécessaires pour assurer une gestion de la sécurité conforme aux règlements sur les SGS pris en application de la Loi sur la sécurité ferroviaire.

En 2016, une vérification a été effectuée par une tierce partie afin d'évaluer la conformité et l'efficacité du SGS de la société par rapport à la réglementation SGS. Malgré le fait que notre SGS soit en place depuis moins d'un an, la vérification a démontré qu'il soutient efficacement nos politiques et objectifs et qu'il respecte les exigences du Règlement sur le SGS ferroviaire.

Même si la vérification s'est déroulée avec succès, il y a toujours place à amélioration, et VIA Rail continuera de surveiller et de mettre à jour ses pratiques afin de les rendre encore plus sécuritaires.

### GENS

Nous avons continué d'inculquer une solide culture de la sécurité à nos employés par l'entremise de nos programmes de formation sur la sécurité. Nous avons lancé avec succès notre programme actualisé de recertification des mécaniciens de locomotive, une formation enrichie d'une durée de deux semaines sur la

conduite sécuritaire des trains qui met l'accent sur les facteurs humains.

VIA Rail a également établi un cycle de recertification de 18 mois pour les mécaniciens de locomotive, une mesure qui va au-delà des exigences de Transports Canada.

### TECHNOLOGIE

VIA Rail a mis à la disposition des mécaniciens de locomotive un appareil électronique mobile pour leur permettre d'accéder aux documents requis, dont les règles de sécurité. Nous avons mis à niveau notre système de sécurité des trains par GPS en y intégrant un modèle de courbe de freinage, lequel détermine les distances et vitesses de freinage sécuritaires pour nos mécaniciens de locomotive. En mettant à profit le système GPS, nous avons continué à surveiller la vitesse des trains en utilisant le système d'information sur l'état des trains plus (TSI+) et offert de l'encadrement à nos mécaniciens de locomotive sur les pratiques de conduite exemplaires.

### MATÉRIEL ET INFRASTRUCTURE

Nous avons consacré certains de nos investissements à l'élimination des joints de rail sur les rails boulonnés en installant de longs rails soudés pour prévenir les dommages à la voie ferrée. VIA Rail a également poursuivi ses inspections de sécurité de l'infrastructure, qui comprenaient des inspections du matériel ferroviaire et de composantes de l'infrastructure, des tests à ultrasons et des tests électroniques de la géométrie des voies, ainsi que des vérifications annuelles indépendantes de notre programme de zones à risques élevés.

## GROS PLAN

## DÉPLOYER DES TECHNOLOGIES DE SÉCURITÉ INNOVANTES



Afin de répondre aux normes les plus élevées de rendement en matière de sécurité, nous accomplissons des progrès importants pour intégrer des solutions novatrices à nos activités ainsi d'offrir des services ferroviaires sécuritaires, plus efficaces et plus fluides.



« Notre système GPS nous aide à modifier les comportements et à améliorer constamment notre rendement en matière de sécurité. En 2016, nous avons mis le système à niveau en y intégrant un modèle de courbe de freinage, qui sert à transmettre les distances et vitesses de freinage sécuritaires aux mécaniciens de locomotive. »

**DENIS VALLIERES**  
Directeur principal,  
Exploitation réseau

**Système de contrôle par GPS :** Le système GPS est une technologie de pointe qui nous aide à améliorer nos processus et pratiques en matière de sécurité, et dont la surveillance est exécutée par le centre de contrôle de l'exploitation. Premier en son genre au Canada, il offre la plupart des avantages que procure la technologie de commande intégrale des trains. Alors qu'en 2015 nous avons accompli avec succès le premier test sur rail de notre système de sécurité des trains par GPS, en 2016 nous l'avons mis à niveau et y intégrant le modèle de courbe de freinage, une importante fonction de sécurité qui détermine les distances et vitesses de freinage sécuritaires.

Le système GPS nous permettra de réduire les accidents attribuables aux erreurs humaines en déclenchant en temps opportun des alertes relatives aux règles, aux limites de vitesse et aux ordres de ralentir, y compris le déclenchement du freinage compensateur. Nous utilisons également la fonctionnalité TSI+ pour effectuer une surveillance systématique de la vitesse des trains afin d'encadrer les mécaniciens de locomotive sur les mesures de conduite sécuritaire.

**Appareils électroniques mobiles pour les mécaniciens de locomotive :** Afin d'améliorer l'environnement de travail des mécaniciens de locomotive, ces derniers disposent dorénavant d'un appareil électronique mobile leur permettant d'accéder à tous les documents requis, y compris les documents d'exploitation et de réglementation. Les appareils devraient fournir de l'information à jour, réduire les blessures au travail et accroître la conformité globale à l'égard des questions de sécurité.



CI-CONTRE :  
Tableau de commande  
du système de contrôle par  
GPS installé dans une de  
nos locomotives

CI-DESSUS :  
Michelle Ardron, Pratiques  
de l'exploitation et conformité  
réglementaire, Exploitation  
réseau, utilise le nouvel appareil  
électronique mobile des  
mécaniciens de locomotive de  
VIA Rail. Distribués en 2016,  
ils fournissent à tous nos  
mécaniciens de locomotive un  
accès instantané à l'information,  
notamment aux documents  
réglementaires et de sécurité,  
ce qui assure une plus grande  
souplesse à leur travail et une  
meilleure productivité.

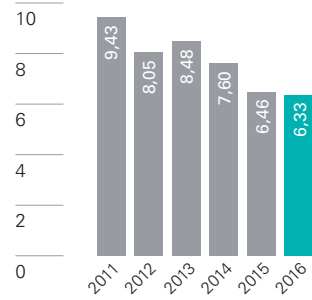


## Sûreté à la gare d'Ottawa

Au cours de la dernière année, nous avons accru nos effectifs de sécurité et entrepris la mise en œuvre de mesures de sûreté à la gare d'Ottawa. Celles-ci comprennent l'installation de mobilier fixe, l'identification des employés, l'élimination de tout accès non autorisé aux zones réglementées, l'amélioration de l'éclairage et de la visibilité pour le personnel, ainsi que la diffusion d'information plus étoffée aux passagers sur les signes manifestes permettant de repérer les personnes suspectes. Des mises à niveau technologiques seront aussi apportées, notamment sur le plan de la surveillance vidéo et de la gestion des accès.



### TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS par 200 000 heures travaillées



Nous avons considérablement amélioré notre taux de fréquence des accidents, qui a diminué de 33 % depuis 2011.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Nous nous engageons à maintenir un milieu de travail exempt d'incidents et de blessures.

Nous incitons tous nos employés, dans chaque bureau, train et gare, à devenir des leaders dans ce domaine et à assumer la responsabilité de la sécurité de notre personnel et de nos passagers en leur inculquant une culture de la sécurité conforme à nos valeurs.

La haute direction de VIA Rail s'emploie activement à promouvoir la sécurité. En plus de surveiller régulièrement les tendances relatives à la santé et à la sécurité, nous avons peaufiné notre approche concernant l'évaluation des risques, l'analyse des causes des accidents et la détermination des mesures de suivi correctives et préventives. Nous avons aussi consolidé nos processus de transmission des alertes à la sécurité et de partage des pratiques exemplaires.

En 2016, nous avons mis l'accent sur la mise en œuvre d'un nouveau programme de protection de l'ouïe. En commençant par les mécaniciens de locomotive, nous avons compilé des données de référence et établi un plan stratégique de prévention et de contrôle. En 2017, nous prévoyons étendre les examens auditifs à l'ensemble de nos employés qui travaillent à bord des trains et dans nos centres de maintenance.

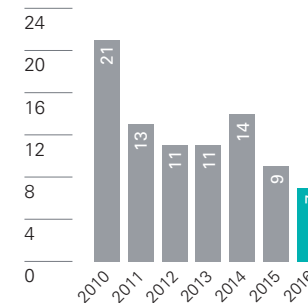
### STRATÉGIE DE SÛRETÉ

Nous reconnaissons l'important devoir qui nous incombe d'offrir des services ferroviaires sécuritaires. À nos yeux, la protection des passagers, des employés et des biens est et demeurera toujours un impératif absolu. Nous nous engageons à agir conformément à la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, qui nous prescrit clairement de « pourvoir à la sécurité et à la sûreté du public et du personnel dans le cadre de l'exploitation ferroviaire et à la protection des biens et de l'environnement, et en faire la promotion ».

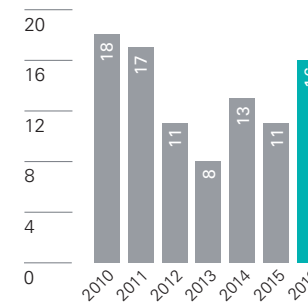
En 2015, nous avons fait paraître notre stratégie de sûreté, que nous avons conçue en fonction de l'environnement unique du transport ferroviaire intervilles des voyageurs au Canada. En 2016, nous avons œuvré à l'achèvement de la première étape de son déploiement, à l'occasion d'un projet pilote à la gare d'Ottawa. Dans le cadre de ce projet, nous avons augmenté le nombre d'agents de sécurité et mis de l'avant des mesures pour renforcer la sécurité physique à la gare.

Au cours de la prochaine année, nous prévoyons appliquer nos mesures de sécurité physique dans d'autres gares de VIA Rail, [tous en consolidant nos relations avec nos partenaires en matière de sûreté dans tout le réseau.

### ACCIDENTS AUX PASSAGES À NIVEAU



### ACCIDENTS CAUSÉS PAR DES INTRUSIONS



En règle générale, le nombre d'accidents aux passages à niveau a diminué depuis 2010. Nous continuerons d'informer le public sur la sécurité ferroviaire et poursuivrons nos efforts pour réduire les accidents causés par des intrusions.

### INFORMATION DU PUBLIC

Notre dialogue avec les collectivités sur la sécurité est d'abord axé sur l'éducation et la sensibilisation du public à propos de l'importance de la prévention.

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. Grâce aux campagnes annuelles récurrentes de sensibilisation à la sécurité organisées par les associations de l'industrie, les organismes communautaires et les propriétaires de l'infrastructure, le nombre d'accidents aux passages à niveau est à la baisse.

En 2016, nous avons encore une fois joué un rôle de premier plan à l'occasion de la Semaine nationale de la sécurité ferroviaire de l'Opération Gareautrain. Partout au pays, VIA Rail a organisé plusieurs initiatives et participé à de nombreuses activités de sensibilisation à la sécurité ferroviaire, dont voici quelques exemples :

- opération éclair sur la sécurité à la gare de Fallowfield de concert avec le Bureau de la sécurité des transports du Canada, Opération Gareautrain et OC Transpo;
- partenariat avec le Club des petits déjeuners de Toronto afin de sensibiliser les écoliers de 7 à 11 ans à l'importance de la sécurité près des voies ferrées et des passages à niveau;

- kiosque d'information à la gare de Brampton en collaboration avec la police du CN et Transports Canada.

Nous interagissons également activement avec les collectivités dans le cadre de nos projets d'infrastructure pour informer le public des endroits où sont exécutés ces projets et des mesures de sécurité à prendre.



### SENSIBILISER LES ENFANTS À LA SÉCURITÉ

À Toronto, Vladimir Jean-Pierre, chef principal, Expérience client, en partenariat avec le Club des petits déjeuners, a visité l'école publique Warden Woods pour sensibiliser 60 enfants de 7 à 11 ans à la sécurité à proximité des voies ferrées et des passages à niveau.



### Opération Gareautrain – Appuyer la Semaine de la sécurité ferroviaire

Au cours de la dernière année, dans le souci constant d'assurer la sécurité du public à proximité des voies ferrées, nous avons encore une fois été un des grands supporteurs de la Semaine nationale de la sécurité ferroviaire de l'Opération Gareautrain. De concert avec le Bureau de la sécurité des transports du Canada, Opération Gareautrain et OC Transpo, nous avons participé à une opération éclair sur la sécurité à la gare de Fallowfield. Nous avons profité de l'occasion pour sensibiliser des membres de la collectivité aux dangers liés aux passages à niveau et aux intrusions sur la propriété des entreprises de chemin de fer.

CI-CONTRE : Opération éclair sur la sécurité à la gare de Fallowfield

# RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



CI-DESSUS :  
Reliant Toronto et  
Vancouver, le *Canadien*  
de VIA Rail propose à  
nos voyageurs des  
paysages uniques, de  
façon économique et  
sécuritaire, le tout assorti  
d'une empreinte carbone  
nettement inférieure à  
celle des déplacements  
par avion.



« Nous sommes d'avis que la solution pour contrer le changement climatique passe par la conversion au transport ferroviaire. Nous contribuons également à la réduction des répercussions environnementales de notre flotte et de nos installations, y compris les bureaux de notre société, nos centres de maintenance et nos gares. »

ROBERT ST-JEAN  
Chef, Gestion des actifs

## FAIRE PARTIE INTÉGRANTE DE LA SOLUTION POUR LIMITER LE CHANGEMENT CLIMATIQUE AU CANADA

En tant que mode de transport interville le plus écologique qui soit, le transport ferroviaire joue, à notre avis, un rôle crucial dans les stratégies vertes au profit du Canada. Il fournit une solution de rechange abordable et accessible à l'automobile et appuie le virage que nous devons effectuer pour réduire l'incidence du secteur des transports sur le changement climatique et le smog.

Nous sommes également résolu à réduire l'impact environnemental de l'exploitation de notre flotte et de nos installations. Nous avons fixé des objectifs ambitieux de réduction d'émissions de carbone et d'énergie en phase avec ceux de l'Union internationale des chemins de fer dans la lutte contre les changements climatiques.

Alors que nous faisons progresser le dossier de la mobilité durable au Canada, nous souhaitons conserver l'environnement au profit des générations à venir.

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

Il est prioritaire pour VIA Rail que ses activités soient empreintes de durabilité écologique. Conformément aux engagements précisés dans notre politique environnementale, nous nous sommes dotés d'un système de gestion environnementale (SGE) pour nos centres de maintenance conforme à la norme ISO 14001 pour assurer la surveillance et l'évaluation de leur rendement climatique et la communication à son sujet.

En 2016, nos trois Centres de maintenance de Montréal, de Vancouver et de Winnipeg ont continué de détenir la certification ISO 14001.

La surveillance du SGE relève de notre chef, Services juridiques, gestion des risques et secrétaire corporatif, qui rend compte de ses progrès au président et chef de la direction ainsi qu'au du conseil d'administration de VIA Rail.

Le directeur, Sécurité et développement durable, dirige le déploiement de notre stratégie environnementale axée sur la promotion des avantages conférés par le transport ferroviaire, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, la gestion des déchets et l'offre d'une gamme élargie de produits et de services durables.

## RÉALISATIONS EN 2016

RÉDUCTION DE NOTRE  
EMPREINTE CARBONE

**-39 %**

réduction des émissions  
de GES depuis 1990

RECERTIFICATION DE NOTRE  
SYSTÈME DE GESTION DE  
L'ENVIRONNEMENT



Maintien de la certification  
ISO 14001 dans trois de nos  
centres de maintenance

RÉDUCTION DES  
PRINCIPAUX CONTAMINANTS  
ATMOSPHÉRIQUES

**-26 %**

réduction depuis 2010

## Progrès de VIA Rail face aux objectifs de l'Union internationale des chemins de fer (UIC)

Nos baisses considérables sur les plans de l'énergie et de l'empreinte carbone nous placent en bonne position face à nos engagements.

**CONSOMMATION D'ÉNERGIE**  
(Année de référence, 1990)



**-38 %** réduction

Objectif mondial de l'UIC :  
Réduction de 50 % d'ici 2030  
Réduction de 60 % d'ici 2050

**ÉMISSIONS DE CARBONE**  
(Année de référence, 1990)



**-39 %** réduction

Objectif mondial de l'UIC :  
Réduction de 50 % d'ici 2030  
Réduction de 75 % d'ici 2050

**PART MODALE DES SERVICES  
FERROVIAIRES VOYAGEURS**  
(Année de référence, 2010)

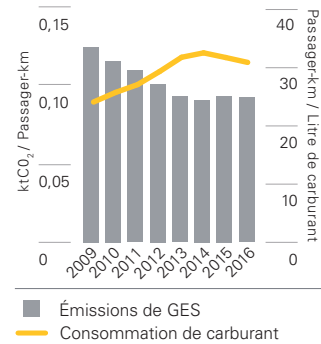


Indicateurs en cours de précision

Objectif mondial de l'UIC :  
Hausse de 50 % d'ici 2030  
Hausse de 100 % d'ici 2050

### EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

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

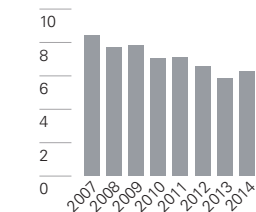


**-25 %**

réduction de l'intensité des carburants

### PRINCIPAUX CONTAMINANTS ATMOSPHÉRIQUES RELATIFS AU TRANSPORT FERROVIAIRE VOYAGEURS AU CANADA

(en kilotonnes)  
produits à 98 % par VIA Rail



**-26 %**

de réduction depuis 2010

### ATTÉNUATION ET ADAPTATION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique est sans doute l'une des menaces les plus inquiétantes auxquelles nous faisons face dans le secteur des transports. À titre de fournisseur de services ferroviaires voyageurs, nous devons participer à la réduction des émissions. Nous avons donc fixé des objectifs ambitieux dans le cadre de notre engagement envers l'UIC de réduire nos émissions de GES.

#### EXPLOITATION DE NOTRE FLOTTE

Parmi toutes nos activités, la consommation de carburant est notre plus importante source d'émissions de GES. Depuis 2007, nous avons nettement coupé leur production. Par la modernisation de notre flotte et la remise à neuf de nos locomotives, nous avons pu réduire l'intensité de nos émissions en GES de 27 % par passager-kilomètre depuis 2009 et économisé 14 millions de litres de carburant.

Puisque notre flotte approche la fin de sa vie utile, elle devra sous peu être remplacée, ce qui nous permettrait de réduire davantage nos émissions de GES.

De nos jours, l'amélioration de l'efficacité énergétique mise sur l'optimisation de l'utilisation des voitures et la formation des mécaniciens de locomotive (ML) en matière de pratiques propices aux économies en carburant. Nous recueillons des données au moyen de notre système de télémétrie Wi-Tronix et communiquons les améliorations

aux ML par le biais du tableau de bord des mécaniciens de locomotive.

En 2016, notre projet d'économie de carburant a raflé un prestigieux prix Mercuriade, décerné par la communauté d'affaires du Québec dans la catégorie Accroissement de la productivité.

#### ÉDIFICES ÉCOÉNERGÉTIQUES

Notre souci sur le plan de l'efficacité environnementale inclut nos installations, même si leur impact sur l'environnement n'est que minime.

En 2016, Widad Mas, conseillère principale, Amélioration continue, Gestion des actifs, a dirigé un projet de conservation d'énergie composé de vérifications énergétiques, de niveaux de référence de carbone ainsi que de la priorisation de projets axée sur le rendement énergétique. Plusieurs projets sont en cours ou ont déjà été conclus, notamment les mises à niveau et réfections continues des systèmes de climatisation et des chaudières, le recours à un éclairage éconergétique et des options de toiture plus vertes.

#### PRINCIPAUX CONTAMINANTS ATMOSPHÉRIQUES (PCA)

Notre capacité à réduire les PCA est liée à nos méthodes d'optimisation de notre rendement énergétique. Dans l'éventualité où nous serions en mesure de renouveler notre flotte, nous nous attendons à ce que de nouveaux moteurs émettent une quantité moindre de PCA.

## GROS PLAN

# RENOUVELER NOTRE FLOTTE POUR DISPOSER D'UN SYSTÈME PLUS DURABLE



« Nous serions ravis d'avoir une nouvelle flotte plus efficace. Notre flotte actuelle sera sous peu désuète; en raison de l'âge et des modifications effectuées au fil des ans, le recours à une flotte rajeunie plus efficace s'impose. »

**CARL DESROSIERS**  
Chef, Mécanique et maintenance

Le programme de renouvellement de la flotte du corridor Québec-Windsor que nous proposons nous permettrait non seulement de réduire nos émissions de GES et principaux contaminants atmosphériques, mais aussi d'offrir à notre clientèle une expérience agréable grâce à des déplacements plus fiables, accessibles et confortables.

Près de la fin de sa vie utile, notre flotte actuelle devra être remplacée. La flotte proposée pourrait représenter jusqu'à 160 voitures et 40 locomotives. Équipés de cette nouvelle flotte, nous serions bien placés pour contribuer à un réseau de transport plus écologiquement durable. Bien que d'autres options soient encore à l'étude, le rendement des nouveaux moteurs moins éconergétiques serait certes élevé.

Pour optimiser notre rendement énergétique, nous envisagerions d'équiper notre nouvelle flotte de notre système de télémétrie Wi-Tronix.

En 2016, nos efforts ont porté sur l'élaboration de stratégies d'étude de marché de notre nouvelle flotte proposée et la collecte de données par le biais de consultations tant auprès de nos employés que de notre clientèle. À la fin de l'année 2016, nous avons déposé auprès de Transports Canada un modèle d'affaires du renouvellement de notre flotte.

#### RÉSULTATS ANTICIPÉS

**-12 %**

réduction annuelle des émissions de GES

**-5 millions de litres**

réduction annuelle de consommation de carburant

de **15 à 20 ans**

longévité d'une locomotive



**CI-DESSUS** : Un agent au Centre de contrôle de l'exploitation de VIA Rail étudie en profondeur les données du système de télémétrie Wi-Tronix. Muni de résultats en temps réel, il peut encadrer les mécaniciens de locomotive pour assurer une conduite sécuritaire et efficace en vue de réduire le temps de marche au ralenti et la consommation de carburant.



« Intégrer nos objectifs en réduction de déchets à nos appels d'offres auprès de fournisseurs de traitement des déchets sera au cœur de nos priorités en 2017. En collaborant avec eux, nous veillerons à ce que nos rebuts soient réutilisés et recyclés en vue de répondre à nos objectifs de détournement de déchets des sites d'enfouissement. »

**WIDAD MAS**  
Conseillère principale,  
Amélioration continue,  
Gestion des actifs

### GESTION DES DÉCHETS

Notre engagement en matière de gestion des déchets est au cœur de notre stratégie de participation à l'économie circulaire. Dans un tel scénario, la production de déchets est réduite au minimum et les produits et emballages circulent sur le marché le plus longtemps possible.

En 2016, nous avons déployé des efforts soutenus pour trouver des produits écologiquement durables en tenant compte de leur taux de toxicité, de leur durée de vie utile et de leur nature recyclable.

Ainsi, à notre gare de St-Lambert, nous avons rénové le quai à l'aide de matériaux recyclés et étudié maintes options en vue de dénicher des produits de nettoyage biodégradables pour nos installations.

Les déchets produits par nos activités et nos installations sont gérés au moyen de notre programme de conservation des déchets, conçu pour inciter notre personnel à faire en toute efficacité la collecte, le tri, la réutilisation et le recyclage des déchets.

En 2017, nous comptons étoffer notre programme de gestion des déchets en précisant des balises officielles et en faisant appel à un nouveau transporteur afin d'atteindre notre objectif de détournement des déchets des sites d'enfouissement.

### APPROVISIONNEMENT DURABLE

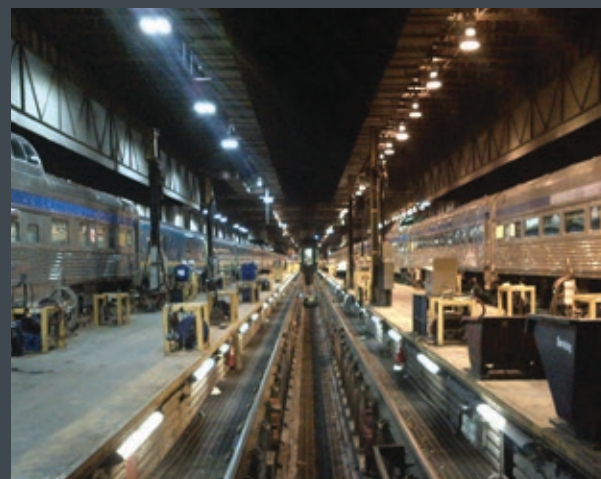
Nous sommes résolus à promouvoir l'utilisation de produits et de services verts et socialement responsables et collaborerons activement avec nos fournisseurs dans la poursuite de cet objectif.

Les principes de durabilité s'inscrivent de maintes façons dans nos processus d'approvisionnement :

- **Appel d'offres de services :** De concert avec tous nos services internes, nous ciblons les exigences en durabilité liées à nos appels d'offres de services.
- **Choix des fournisseurs :** Une pondération s'applique normalement aux critères de sélection, notamment quant aux paramètres de durabilité.
- **Autorisation des contrats :** Avant d'entreprendre des travaux, les fournisseurs doivent fournir leur attestation de conformité aux normes en matière déontologiques, sociales et environnementales précisées au contrat. Lorsque les fournisseurs externes disposent d'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.
- **Exécution du contrat et évaluations :** Nous évaluons fréquemment le travail de nos fournisseurs externes pour assurer leur conformité aux exigences contractuelles.

### Stimuler l'innovation pour favoriser l'économie circulaire

À notre avis, inciter nos fournisseurs à offrir des services et des produits de longue vie utile qui minimisent la production de déchets est le plus important des rôles que nous puissions tenir au sein de l'économie circulaire. Par le biais de notre service d'approvisionnement et de concert avec nos fournisseurs, nous tentons de trouver des matériaux durables et avons investi dans les systèmes d'éclairage à DEL de longue durée dans nos gares, dans des matériaux recyclables pour les quais ainsi que dans le recyclage des déchets et leur détournement des sites d'enfouissement.



**CI-CONTRE :** Remplacement du système actuel (rangée de droite) au Centre de maintenance de Montréal par de l'éclairage DEL (rangée de gauche).



### GROS PLAN

## PROMOUVOIR LES AVANTAGES ENVIRONNEMENTAUX DES SERVICES FERROVIAIRES VOYAGEURS

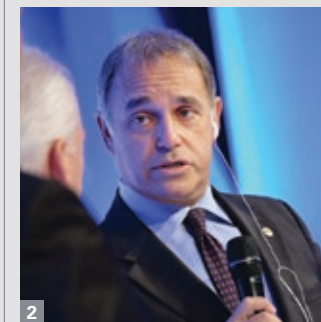


Les services ferroviaires voyageurs aident à entraîner des changements profonds en sol canadien en réduisant l'impact du secteur des transports sur les changements climatiques et en aidant à alléger la congestion et le smog qui posent un défi constant dans les centres urbains.

Nous croyons que ce sont les avantages environnementaux du transport ferroviaire qui séduisent avant tout ses utilisateurs.

Au cours de la dernière année, M. Yves Desjardins-Siciliano, notre président et chef de la direction, s'est déplacé au Canada et à l'étranger afin de promouvoir notre stratégie axée sur un avenir plus durable et le rôle crucial que nous pouvons tenir dans sa réalisation.

En 2016, M. Desjardins-Siciliano n'a cessé de diffuser ce message dans le cadre de plus de 32 discours et conférences, notamment auprès de chambres de commerce et d'universités.



### RÉSULTATS CLÉS

32

discours de promotion des avantages environnementaux du transport ferroviaire

235 155

tonnes de CO<sub>2</sub>e évitées

grâce aux trains de VIA Rail en 2016, par rapport aux déplacements en voiture

-89 %

de réduction du dioxyde de soufre en tant que contaminant atmosphérique depuis 2010



**CI-DESSUS, À PARTIR DU HAUT :** M. Yves Desjardins-Siciliano, notre président et chef de la direction, a participé à plusieurs tribunes et prononcé maints discours au Canada et à l'étranger. **1-2/** Cérémonie d'ouverture d'InnoTrans 2016 à Berlin, le salon international de pointe du secteur des technologies du transport. **3/** Chambre de commerce du Montréal métropolitain. **4/** Congrès de l'UIC sur la durabilité à Vienne, qui s'est penché tant sur l'apport du secteur ferroviaire dans l'atteinte des ODD 2030 de l'ONU que sur les avantages concurrentiels conférés au transport ferroviaire par l'entremise de la durabilité.

# ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRAYANT



**CI-DESSUS :**  
Notre équipe composée de plus de 2 700 employés dévoués et passionnés incarne nos valeurs de service à la clientèle dans toutes ses interactions.

## RESPONSABILISER LA MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN

Nos 2 731 employés répartis dans toutes les régions du pays sont notre plus précieux actif et ils forment le cœur de notre entreprise. Leur engagement profond à l'égard de notre vision, de notre mission et de nos valeurs est ce qui nous distingue.

L'environnement de travail de nos employés évolue à tous points de vue, que ce soit la façon dont nos clients interagissent avec nous, la transformation rapide de la technologie, le vieillissement de la main-d'œuvre, ou encore les attentes en matière de diversité et de flexibilité.

Dans ce contexte de changements, nous mettons l'accent sur l'autonomisation de la main-d'œuvre de demain, ce qui passe par un environnement inclusif dans lequel des personnes d'origines diverses peuvent s'épanouir et être fières de ce qu'elles font, ont la flexibilité voulue pour s'adapter au changement et offrir un service davantage axé sur la clientèle, et perfectionner leurs compétences numériques et leur esprit d'innovation.



*« Nos employés sont la base de notre réussite. Au cours des prochaines années, nous voulons offrir à tous les employés de VIA Rail l'accès aux mêmes ressources et au même soutien, et solidifier les compétences de nos dirigeants pour qu'ils puissent faciliter le perfectionnement et l'autonomisation de leurs équipes. »*

**LINDA BERGERON**  
Chef, Ressources humaines

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

Pour être un employeur attrayant, nous nous efforçons de créer un milieu de travail inspirant où les employés peuvent s'épanouir, développer leurs compétences et faire face au changement avec confiance, enthousiasme et assurance.

Au cours de la dernière année, nous avons embauché une nouvelle chef des ressources humaines et peaufiné notre stratégie pour nous assurer que nous avons les bons outils et les bons programmes pour recruter, perfectionner, maintenir en poste et motiver des employés talentueux.

Notre priorité est de faire en sorte que tous les employés de VIA Rail, syndiqués ou non, aient accès aux mêmes ressources et au même soutien.

Pour ce faire, nous encourageons nos dirigeants à instaurer une culture d'innovation et d'inclusion au sein de leurs équipes pour faire progresser l'entreprise. L'investissement dans l'École de leadership (décrite plus loin) et la formation des mécaniciens de locomotive a été un important levier pour nous, tout comme le sondage annuel sur la mobilisation, qui nous permet d'évaluer notre performance.

## RÉALISATIONS EN 2016

**PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES**

**106 893**

heures de formation en 2016, soit une moyenne de 40,6 heures par employé

**CLASSEMENT PARI MI LES MEILLEURS EMPLOYEURS AU CANADA**



Classé au 47<sup>e</sup> rang des 250 meilleurs employeurs du Canada selon Forbes

**MOBILISATION DE NOTRE EFFECTIF**

**71 %**

taux de participation au sondage sur la mobilisation des employés; hausse de 8 % par rapport à 2015

## Politique d'embauche des réservistes

Chez VIA Rail, nous cherchons activement à recruter des militaires, des anciens combattants et des réservistes. Outre le fait que nous partageons les mêmes valeurs de discipline et de service, de nombreuses compétences et aptitudes acquises dans le cadre de l'entraînement militaire peuvent servir au sein de notre organisation. En 2016, nous avons adopté une politique en vertu de laquelle les employés permanents qui sont membres de la réserve peuvent obtenir un congé pour service militaire sans que cela nuise à leur carrière chez VIA Rail. Aujourd'hui, 45 militaires et anciens combattants travaillent chez VIA Rail.



CI-CONTRE : Réunion annuelle de 2016 des anciens combattants dans Lanaudière, où VIA Rail était le principal commanditaire



« Je travaille chez VIA depuis trois mois. C'est une nouvelle carrière pour moi. J'ai travaillé comme conductrice d'autobus voyageurs pendant longtemps. Je voulais apprendre autre chose. J'ai toujours aimé travailler avec le public. Sur les plateformes, il y a toujours de la vie! On travaille beaucoup en équipe. »

**CHANTAL SAMSON**  
Nouvelle employée,  
Gare Centrale de Montréal

### ATTIRER LES CANDIDATS

Devant la croissance de nos activités et le vieillissement de l'effectif, nous devons continuer de recruter de nouveaux talents pour nous adapter au changement du profil démographique. En 2016, nous avons embauché 566 employés syndiqués et non syndiqués.

Également en 2016, nous avons divisé notre équipe responsable du recrutement en trois groupes distincts, à savoir : le Centre d'expertises, chargé de la promotion de notre stratégie de recrutement; le Centre des processus et d'information RH, chargé de l'application de la stratégie de recrutement; et le Centre d'affaires, qui établit les relations avec les partenaires de l'extérieur.

Nous serons ainsi en mesure de remplacer nos employés qui partent à la retraite et pourvoir les postes stratégiques au fil de notre croissance. Au cours de la dernière année, nous nous sommes attachés à maintenir nos liens avec les agences de recrutement pour nous assurer un accès aux candidats les plus talentueux.

Tous ces efforts nous ont permis d'embaucher et d'intégrer 566 employés, et de leur fournir les connaissances, les outils et le soutien nécessaires pour réussir au sein de notre organisation.

Dans le cadre de notre stratégie de recrutement, nous nous engageons à attirer plus de militaires et d'anciens combattants qui ont des compétences et des aptitudes similaires aux nôtres.

En 2016, nous avons embauché 25 militaires et anciens combattants, comparativement à 5 en 2015. Nous avons en outre adopté une politique qui leur permet d'obtenir un congé pour service militaire sans que cela nuise à leur carrière.

### DIVERSITÉ ET INCLUSION

Nous voulons être un employeur inclusif et accessible qui reflète la diversité de la population canadienne. De pair avec l'évolution du profil démographique de notre effectif, nous continuerons à veiller à ce que nos programmes de recrutement, de maintien en poste et de perfectionnement reflètent cette diversité.

Dans un contexte de croissance inclusive, nous nous engageons à augmenter la représentation des quatre groupes désignés par le gouvernement du Canada, à savoir les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones.

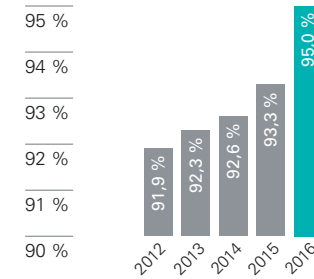
### DIVERSITÉ HOMMES-FEMMES

■ Hommes 67,9 %  
■ Femmes 32,1 %



Nous nous engageons à soutenir les initiatives de promotion de la diversité hommes-femmes au sein de notre organisation.

### ASSIDUITÉ DES EMPLOYÉS



Le taux d'assiduité de nos employés continue d'augmenter, reflétant la mobilisation et la motivation de nos employés.

Nos programmes de diversité et d'inclusion sont supervisés par un comité national appuyé par plusieurs comités régionaux. Durant l'année, les comités se sont réunis pour planifier et mettre en œuvre des programmes de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion.

Un grand nombre de ces programmes, incluant nos programmes de leadership, visaient à mettre en évidence des préjugés inconscients afin de garantir que les comportements de nos employés sont conformes à nos valeurs et de communiquer l'importance d'un effectif diversifié pour le succès de notre entreprise.

En 2016, notre effectif comptait environ 32 % de femmes, 10 % de minorités visibles, 2 % de personnes handicapées et 2 % d'Autochtones. Au cours de la prochaine année, nous prévoyons améliorer notre stratégie sur l'inclusion et la diversité.

### SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

Pour attirer et maintenir en poste des employés très motivés et engagés, nous sommes voués à créer un environnement de travail qui favorise la santé et le mieux-être.

En 2016, nos hauts dirigeants ont signé l'engagement de VIA Rail à l'égard de la promotion de la sécurité et de la santé psychologique de nos employés.

Nous appliquons des règles strictes pour nous assurer que les employés qui occupent des postes critiques où la sécurité est essentielle ont les capacités physiques et psychologiques nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions, et nous avons mis en œuvre un programme d'intervention en cas d'incident critique, qui fournit de l'aide aux employés ayant un trouble de stress post-traumatique.

Outre nos programmes d'aide au personnel, nous avons lancé LifeSpeak, une série de vidéos sur une vaste gamme de questions liées à la santé et au mieux-être à l'intention de nos employés et des membres de leur famille.

Notre programme de formation sur le leadership inclut des modules sur la promotion de la santé psychologique et un milieu de travail respectueux.

Nous travaillons aussi à la mise en œuvre de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, en collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada. Au cours de la dernière année, nous avons participé à une étude sur le stress post-traumatique dans le secteur ferroviaire menée par l'Université du Québec à Montréal.



### La santé mentale au travail

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la promotion du mieux-être et de la santé psychologique au travail, nous avons lancé un programme de formation sur la santé mentale au travail à l'intention de nos mécaniciens de locomotive. Deux fois par année, des mécaniciens de locomotive et le personnel de services de bord qui ont vécu des événements traumatisants sont choisis pour offrir un soutien à leurs collègues – surtout de nouveaux employés ou des employés qui ont vécu un traumatisme récent. Le programme aide les employés à reconnaître les signes de détresse et à gérer les situations stressantes, et favorise un rétablissement rapide.

CI-CONTRE : Paul Terpstra, chef sur le Canadian

GROS PLAN

## PERFECTIONNER LES DIRIGEANTS DE DEMAIN



Pour préparer la main-d'œuvre de demain, nous mettons l'accent sur le développement des capacités de nos dirigeants à perfectionner et à motiver leurs équipes, et à créer un environnement où les employés se sentent soutenus, valorisés et habilités à réussir.

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

**214**

employés formés, incluant des directeurs, des cadres supérieurs, des gestionnaires et des superviseurs

**7 236**

heures de formation

**94**

séances de formation

**4,5/5**

taux de satisfaction moyen

Le programme de l'École de leadership de VIA Rail, lancé en 2016, visait trois objectifs :

- accélérer la progression de nos gestionnaires en leur fournissant des connaissances plus vastes sur nos outils opérationnels et courants;
- soutenir la mission et la vision de VIA Rail de même que nos changements culturels et organisationnels en développement de nouveaux réflexes de gestion;
- améliorer la capacité des gestionnaires à mobiliser les employés.

Durant l'année, nous avons offert quatre modules de formation et formé 214 directeurs, cadres supérieurs, gestionnaires et superviseurs. Les gestionnaires ont participé à l'élaboration de séances de co-développement où ils ont pu obtenir l'avis de collègues sur les défis opérationnels.

L'École de leadership a connu un vif succès. Nous avons reçu de bons commentaires des participants et le taux de mobilisation des gestionnaires a augmenté de 13 % depuis 2015.



CI-CONTRE : Employés participant à une des 94 séances de formation de l'École de leadership de VIA Rail.

CI-DESSUS : Martin R. Landry, chef, Affaires commerciales, s'adresse à des employés en formation à l'École de leadership de VIA Rail.

## Résultats du sondage sur la mobilisation des employés

En 2016, nos employés ont répondu au sondage sur la mobilisation des employés. Cet exercice nous permet d'évaluer notre performance organisationnelle et de voir comment nous pouvons nous améliorer. En 2017, nous prévoyons formuler des plans d'action qui nous aideront à obtenir un meilleur taux de mobilisation et à progresser ensemble.



**71 %**

taux de participation;  
hausse de 8 %  
par rapport à 2015



**57 %**

taux de mobilisation;  
hausse de 6 %  
par rapport à 2015



**+8 %**

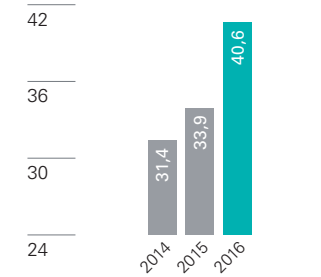
augmentation de l'indice  
de confiance, illustrant  
la confiance à l'égard des  
mesures de suivi



**69 %**

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

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



**40,6 heures**

de formation par employé;  
augmentation de 29 % par  
rapport à 2014 à la suite  
d'investissements considérables  
au cours de la dernière année  
dans les cours de formation  
technique et l'École de leadership  
de VIA Rail.

### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Nos programmes de formation et de perfectionnement portent sur une vaste gamme de sujets comme le service à la clientèle, l'équipement, le recrutement, la santé et sécurité, la violence en milieu de travail, la conformité environnementale, le harcèlement et la sécurité de l'information. En 2016, nos employés ont suivi au total 106 893 heures de formation.

En 2016, nous avons lancé un nouveau programme de formation pour les mécaniciens de locomotive. Vingt employés qualifiés ont été sélectionnés pour participer à ce programme de 36 mois qui comprend un volet en classe, une formation sur simulateur, une formation pratique et une expérience de travail d'exécution. Nous avons également modifié la fréquence du renouvellement de l'attestation de mécanicien de locomotive, qui est passée de 36 à 18 mois – ce qui dépasse largement les exigences réglementaires.

Nous avons lancé notre École de leadership en 2016, qui vise en grande partie à développer les capacités de nos dirigeants à maximiser le potentiel de leurs équipes.

### MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Des employés qui adhèrent à nos valeurs et à nos stratégies sont mieux en mesure de comprendre comment ils peuvent nous aider à progresser, et ont la possibilité de s'épanouir sur les plans personnel et professionnel. La mobilisation de nos employés s'observe à divers niveaux.

Nous avons des dialogues constructifs avec nos employés et leurs représentants syndicaux. En 2016, nous avons conclu une entente avec UNIFOR, le syndicat qui représente 1 800 employés de VIA Rail. De plus, nous explorons, avec UNIFOR et la CFTC, un programme de « rémunération au rendement » qui permettrait aux employés de profiter des économies de carburant.

Nous avons effectué notre sondage annuel sur la mobilisation des employés pour une deuxième année consécutive et avons enregistré un taux de participation de 71 %.



#### RECONNAÎTRE LE TRAVAIL DE NOS EMPLOYÉS

Les prix Distinction, qui récompensent le rendement, sont une façon importante de reconnaître les employés pour leur excellent travail et leur dévouement à VIA Rail.

En janvier 2016, nous avons remis un prix Distinction à quatorze employés exceptionnels dans les catégories Service 5 étoiles, Excellence en maintenance, Modèle de réussite et Esprit d'équipe.

#### INNOVATION ET CRÉATIVITÉ

Nous reconnaissons que la technologie et l'innovation sont essentielles si nous voulons demeurer une organisation pertinente dans un contexte en constante évolution. Nous avons donc pris des mesures pour inculquer une culture d'innovation à nos employés.

#### INSTAURER UNE CULTURE D'INNOVATION

Pour que nous puissions répondre aux attentes toujours changeantes de notre clientèle, nous devons pouvoir compter sur des employés créatifs. Au cours des dix-huit derniers mois, nous avons lancé les prix Distinction, dont la catégorie Modèle de réussite inclut l'innovation.

Outre les prix Distinction, nous avons amélioré la façon dont nous encourageons la créativité chez VIA Rail, avec le défi Innovation client.

Chaque année, tout le personnel de VIA Rail est invité à présenter ses idées pour améliorer l'expérience client. Comme bon nombre de nos employés interagissent directement avec la clientèle, ils sont mieux à même de savoir comment on peut répondre aux besoins de celle-ci.

Nous valorisons ces idées et expériences et les soulignons dans le cadre du défi Innovation client, dont les lauréats reçoivent un financement qui leur permet de développer leurs projets.

#### NOUVEAUX OUTILS ET APPAREILS

Sur le plan technologique, la dernière année a été marquante; nous avons fourni de nouveaux appareils et outils automatisés à nos employés pour les aider à effectuer leur travail. Les mécaniciens de locomotive qui font rouler les trains ont désormais une tablette qu'ils utilisent comme outil de communication et de gestion des documents.

Le personnel à bord a maintenant accès à VIA360, le nouveau système de gestion de l'équipage que nous avons mis en œuvre en 2016, et à des iPhone 6, qui augmentent l'efficacité à bord des trains.

Ces technologies permettent à nos employés de mieux gérer leur vie professionnelle et contribuent à maintenir leur engagement, leur motivation et leur productivité.

#### Technologies en milieu de travail : VIA360 / iPhone 6

L'utilisation de technologies avancées au travail nous permet d'être plus flexibles et plus productifs. Avec VIA360, un nouveau système de gestion de l'équipage, le personnel à bord des trains et les mécaniciens de locomotive peuvent entre autres consulter leur horaire, demander des affectations et gérer leur feuille de temps. Nous avons également équipé notre personnel à bord de téléphones iPhone 6 pour accélérer l'embarquement et la vérification des billets, et pour faciliter l'accès à VIA360.

CI-CONTRE : Julie Baillargeon, directrice des services à bord, scanne les billets avec son nouvel iPhone 6



CI-DESSUS : Le Club Choo Choo, projet gagnant, vise à améliorer l'expérience des enfants à bord de trains grâce à des jouets et des jeux en ligne pour toute la famille.

#### GROS PLAN

## FAVORISER LA CRÉATIVITÉ : DÉFI INNOVATION CLIENT



La créativité et l'innovation chez les employés sont essentielles à la réussite de VIA Rail; c'est pourquoi nous avons lancé le défi Innovation client. Des employés ont soumis leurs idées d'amélioration de l'expérience client et ceux qui ont présenté les idées retenues ont reçu un financement pour les concrétiser.



Le défi Innovation client est une façon concrète de reconnaître la valeur des idées proposées et de l'expérience de nos employés pour améliorer le service à la clientèle. En janvier 2016, nous avons souligné le travail de trois équipes gagnantes :



#### PRENDRE DE L'EXPANSION GRÂCE AU COVOITURAGE

Richard Haaparanta et Sean Schofield ont eu l'idée d'étendre les partenariats intermodaux de VIA Rail grâce au covoiturage. Au cours de la dernière année, ils ont travaillé à la création d'un partenariat pilote à Kitchener/Waterloo en vue d'étendre leur projet et de créer de nouveaux partenariats intermodaux.

CI-DESSUS : Richard Haaparanta, analyste d'affaires; Sean Schofield, conseiller, Processus d'entreprise et gestion du changement, avec le président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano (à gauche).



#### NOUVEAU PROGRAMME POUR LES ENFANTS

L'équipe « Team Kiddo » a remporté le défi Innovation client pour son idée de modifier le programme pour enfants à bord de nos trains. Durant la dernière année, l'équipe a effectué un sondage auprès des enfants pour trouver le nom, le logo et la mascotte du programme. Elle a choisi « Club Choo Choo » comme nom de programme et quatre adorables mascottes. Le programme devrait être mis en œuvre en 2017.

CI-DESSUS : L'équipe « Team Kiddo »: Debbie Hsia-Nembhard, adjointe administrative régionale; Elizabeth Brown, spécialiste principale, Ventes domestiques; Pravita Luximon, coordonnatrice des ventes, avec le chef des Affaires commerciales, Martin R. Landry (à gauche) et le président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano (à droite).



#### APPLICATION DE SUIVI DES RÉPARATIONS DE ROUES

Lukasz Szymasiak a remporté un prix pour son projet de système électronique de gestion des roues; il s'agit d'une simple application Web de suivi des réparations des roues. L'application enregistre la taille de la roue, ainsi que le moment, le lieu et la raison de la réparation. L'information peut servir à prévoir l'usure des roues ou à détecter

des problèmes de fiabilité. À l'été 2016, des étudiants ont programmé l'application, qui sera opérationnelle en 2017 et deviendra un outil indispensable.

CI-DESSUS : Lukasz Szymasiak, ingénieur principal, Fiabilité et maintenance, avec le président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano (à gauche).



# MAINTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC



CI-DESSUS : Sylvie et son fils Malik profitent d'un moment de détente que seul le train peut offrir. Ils font partie des nombreuses familles qui font confiance à VIA Rail pour transporter leurs êtres chers.

## APPLIQUER LES NORMES LES PLUS STRICTES

En tant que Société d'État et voisin actif des collectivités que nous desservons, nous nous engageons à mener nos activités avec intégrité et en respectant les normes les plus strictes.

Nos décisions sont fondées sur la bonne gouvernance, des valeurs solides et les plus hautes normes de responsabilisation; ces éléments nous permettent aussi de gérer nos risques et de gagner la confiance des parties prenantes.

Nous croyons que l'ouverture et la transparence sont les caractéristiques des relations basées sur la confiance. En collaborant avec nos parties prenantes pour comprendre et prioriser les enjeux qui revêtent le plus d'importance à leurs yeux, et en faisant en sorte que les décisions que nous prenons répondent aux besoins des Canadiens, nous bâtissons cette confiance au quotidien.



« La confiance est un élément essentiel du service que nous fournissons. Pour instaurer et maintenir cette confiance, nous devons communiquer de façon ouverte et transparente avec nos parties prenantes : le gouvernement du Canada et les contribuables canadiens. Nous nous efforçons d'instaurer une culture axée sur la bonne gouvernance et l'éthique qui guide toutes les décisions prises au sein de la Société. »

YVES  
DESJARDINS-SICILIANO  
Président et chef de la direction

## NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION

Les membres du conseil d'administration de VIA Rail sont les intendants de notre organisation. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Transports, et leur tâche consiste à superviser l'orientation stratégique et la gestion de la Société. Ils rendent compte de nos activités au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Transports.

À la fin de 2016, le conseil d'administration était composé de l'administratrice principale, du président et chef de la direction et de huit administrateurs. Des neuf administrateurs

(hormis le président et chef de la direction), cinq étaient des femmes et quatre des hommes. Quatre comités aident le conseil à s'acquitter de son rôle de surveillance, à savoir le Comité de la vérification et des finances, le Comité des ressources humaines, le Comité de placement des régimes de retraite et le Comité de la gouvernance, des risques et de la stratégie.

Au cours de la dernière année, il y a eu 13 réunions du conseil et 22 réunions des comités, avec un taux d'assiduité moyen de 89 %.

## RÉALISATIONS EN 2016

ÉTABLISSEMENT D'UN  
CONTACT AVEC LES  
COLLECTIVITÉS

240

Nombre de collectivités rencontrées pour discuter du service ferroviaire, des intérêts locaux et des plans d'avenir

RECONNAISSANCE DE LA  
DIVERSITÉ DU CONSEIL



Le président de VIA Rail a reçu un prix lors du gala de La Gouvernance au Féminin pour sa contribution à l'avancement des femmes dans la gouvernance d'entreprise

CONNEXION AUPRÈS DE  
PUBLICS DIVERSIFIÉS

161 594

Adeptes sur Facebook, 40 995 adeptes sur Twitter et 8 261 adeptes sur Instagram

## Haute direction : Une solide performance

Au cours de la dernière année, notre équipe de la haute direction dirigée par le président et chef de la direction, Yves Desjardins-Siciliano, s'est élargie. Nous avons notamment accueilli dans nos rangs Linda Bergeron, la nouvelle chef, Ressources humaines, et Carl Desrosiers, chef, Mécanique et maintenance. L'équipe de la haute direction est mieux outillée que jamais pour diriger et transformer VIA.



CI-CONTRE : L'équipe de la haute direction de VIA Rail



« La bonne gouvernance et la transparence font partie de notre engagement à faire preuve d'ouverture au sujet de nos activités.

La sensibilisation de divers groupes est un élément important de notre stratégie de communication. »

**MARIE-ANNA MURAT**  
Directrice principale,  
Communications

### CONDUITE ÉTHIQUE ET GESTION DES RISQUES

Nous sommes résolus à agir de manière éthique et professionnelle, et nous engageons à nous conformer aux lois et règlements applicables à nos activités. Les membres de notre conseil d'administration ont signé un code d'éthique qui reflète l'esprit et la lettre de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Tous les membres de la direction et tous les employés syndiqués doivent également adhérer à notre code d'éthique.

La détermination et la gestion des risques s'effectuent conformément à notre cadre de gestion des risques d'entreprise. Les résultats sont communiqués au comité de la haute direction et revus par le Comité de la gouvernance, des risques et de la stratégie du conseil d'administration. Notre comité de la haute direction est responsable de la gestion des risques, et le Comité de la gouvernance, des risques et de la stratégie du conseil d'administration surveille nos activités de gestion des risques.

Notre cadre de gestion des risques d'entreprise nous aide à répartir les ressources efficacement et à atténuer les principaux risques. En 2016, nous avons remporté le prix de l'Institute of Risk Management pour l'innovation et l'excellence dans la catégorie « Delivering Value Through Risk Management » lors de la cérémonie des Global Risk Awards.

### TRANSPARENCE ET COMMUNICATION

Nous croyons que l'ouverture et la transparence constituent le fondement de l'établissement d'un lien de confiance avec nos clients, nos partenaires et le public.

Nous communiquons avec divers publics par nos rapports, allocutions et activités de sensibilisation communautaire. Nous le faisons également en ligne grâce à notre site Web et à d'autres médias, que ce soit notre blogue, Facebook, Twitter ou Instagram. Ces outils nous permettent de nous adresser directement au public. En 2016, 161 594 personnes avaient joint notre page Facebook et nous avions 40 995 adeptes sur Twitter et 8 261 sur Instagram.

Lorsque nous recevons des demandes d'information pertinente sur nos activités, nous nous engageons à la communiquer en temps opportun et de façon responsable. En 2016, nous avons soumis notre rapport annuel sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information et notre rapport annuel sur l'administration de la Loi sur la protection des renseignements personnels à la commissaire à l'accès à l'information, au commissaire à la protection de la vie privée et au ministre des Transports. Du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016, nous avons reçu 55 nouvelles demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## GROS PLAN

# GAGNER LA CONFIANCE DE LA POPULATION



Nous nous engageons à travailler avec les collectivités locales et le public en dialoguant avec les gens pour mieux comprendre leurs préoccupations sociales, environnementales, éthiques et économiques, et y répondre.



« La qualité de nos décisions dépend des points de vue que nous pouvons recueillir dans les collectivités que nous desservons. Nous accordons la priorité à un dialogue ouvert et à l'établissement d'étroites relations avec nos principales parties prenantes. Il est essentiel de promouvoir la compréhension et la confiance. »

**JACQUES FAUTEUX**  
Directeur, Relations avec  
les gouvernements et  
les collectivités

Notre équipe des relations avec les gouvernements et les collectivités s'attache à développer et à consolider nos relations avec les parties prenantes. En 2016, nous avons rencontré des dirigeants et des groupes de 240 collectivités pour discuter de l'amélioration du réseau ferroviaire, célébrer des événements culturels et promouvoir des partenariats communautaires plus forts.

**Des partenariats communautaires plus forts :** Nous forçons de solides partenariats avec une grande diversité d'organisations et de parties prenantes, incluant les chambres de commerce, les gouvernements, les associations industrielles, les municipalités, les ONG, les fournisseurs, le milieu universitaire et les groupes militaires. Ces partenariats favorisent l'échange d'information et de pratiques exemplaires.

**Tenir compte des intérêts locaux dans l'amélioration du réseau ferroviaire :** Nous communiquons de façon proactive avec les collectivités touchées par nos travaux d'amélioration du réseau ferroviaire. Par exemple, en 2016, nous avons discuté avec des leaders communautaires des préoccupations relatives à la gestion de la végétation d'Eastway Gardens, à Ottawa, et de la gestion du bruit et des vibrations causés par notre projet de construction d'une voie d'évitement entre les gares de Fallowfield et d'Ottawa.

**Accueillir de nouveaux citoyens :** En collaboration avec l'Institut pour la citoyenneté canadienne et le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada, VIA Rail a organisé une cérémonie de citoyenneté à la gare de Halifax pour 40 nouveaux citoyens originaires de 18 pays. Il s'agissait de la deuxième cérémonie du genre tenue dans une gare de VIA Rail, et des discussions sont en cours pour en organiser d'autres.



CI-CONTRE : Des Néo-Canadiens et leur famille lors de la cérémonie de citoyenneté à la gare de Halifax.  
Photo: Michelle Doucette

# TABLEAU SOMMAIRE DES DONNÉES

## MESURER NOTRE RENDEMENT

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2016	2015	2014
<b>CLIENTS</b>				
VIA Rail	Voyageurs (en milliers)	3 974	3 818	3 800
VIA Rail	Voyageurs-milles (en millions)	858	822	808
VIA Rail	Ponctualité (%)	73 %	71 %	76 %
VIA Rail	Voyageurs profitant de forfaits à tarifs réduits (en milliers)	393	S.O.	S.O.
VIA Rail	Voyageurs intermodaux (en milliers)	95	77	75
<b>DONNÉES SOCIOÉCONOMIQUES</b>				
G4-EC1	Dons de crédits de voyage (\$)	1 416 849	1 502 042	S.O.
G4-EC8	Nombre total de fournisseurs soutenus	2 562	2 500	S.O.
G4-EC8	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	93 %	94 %	S.O.
G4-EC8	Dépenses au titre des fournisseurs pour l'achat de services, biens et carburant (en millions de \$)	334	315	S.O.
<b>SÉCURITÉ</b>				
G4-LA6	Ratio des incidents ferroviaires par million de trains-milles <sup>a) b)</sup>	1,4	2,4	1,9
G4-LA6	Incidents aux passages à niveau	7	9	14
G4-LA6	Incidents causés par des intrusions	16	11	13
G4-LA6	Accidents par 200 000 heures travaillées (fréquence)	6,3	6,5	7,6
G4-LA6	Jours perdus par 200 000 heures travaillées (gravité)	118,6	129,3	155,6
G4-LA6	Incidents entraînant une perte de temps	153	151	172
G4-LA9	Heures de formation sur la sécurité	42 652	33 681	50 565
<b>ENVIRONNEMENT</b>				
VIA Rail	Émissions totales de GES (scope 1 et 2) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) <sup>d)</sup>	137 007	134 652	119 913
G4-EN15	Émissions totales directes de GES (scope 1) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) <sup>d)</sup>	134 690	132 212	119 913
G4-EN15	Locomotives (t. d'éq. Co <sub>2</sub> )	128 958	125 616	119 913
G4-EN15	Centres de maintenance et gares (t. d'éq. Co <sub>2</sub> )	5 732	6 597	S.O.
G4-EN16	Énergie indirecte totale consommée – électricité (scope 2) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) <sup>d)</sup>	2 317	2 439	S.O.
VIA Rail	Émissions de GES évitées par les trains de VIA Rail par rapport aux déplacements en voiture) (t. d'éq. Co <sub>2</sub> ) <sup>d)</sup>	235 155	223 956	S.O.
VIA Rail	% de réduction des émissions de GES depuis 1990 <sup>e)</sup>	39 %	41 %	44 %
VIA Rail	% de réduction de l'intensité des émissions de GES depuis 2009 <sup>e)</sup>	27 %	26 %	28 %
G4-EN18	Kilogrammes d'équivalent CO <sub>2</sub> par passager-kilomètre <sup>e)</sup>	0,093	0,095	0,092
Secteur de GRI	Litres de carburant par passager-kilomètre <sup>e)</sup>	0,031	0,031	0,031
VIA Rail	% de réduction de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2009 <sup>e)</sup>	25 %	25 %	26 %
G4-EN21	G4-EN21 Principaux contaminants atmosphériques totaux (kilotonnes) <sup>f)</sup>	S.O.	S.O.	6,24
G4-EN21	Oxydes d'azote (kilotonnes)	S.O.	S.O.	5,24
G4-EN21	Oxydes de soufre (kilotonnes)	S.O.	S.O.	0,00237
G4-EN21	Matière particulaire (kilotonnes)	S.O.	S.O.	0,11
G4-EN21	Hydrocarbures (kilotonnes)	S.O.	S.O.	0,21
G4-EN21	Monoxyde de carbone (kilotonnes)	S.O.	S.O.	0,68
VIA Rail	% de réduction des principaux contaminants atmosphériques depuis 2010 <sup>f)</sup>	S.O.	S.O.	12 %

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2016	2015	2014
<b>EMPLOYÉS</b>				
G4-9	Nombre d'employés actifs à la fin de l'année civile	2 731	2 577	2 516
G4-LA12	Nombre d'employés actifs de sexe masculin	1 865	1 701	1 686
G4-LA12	% d'employés actifs de sexe masculin	68 %	66 %	67 %
G4-LA12	Nombre d'employés actifs de sexe féminin	866	876	830
G4-LA12	% d'employés actifs de sexe féminin	32 %	34 %	33 %
G4-11	Employés syndiqués (%)	81 %	81 %	82 %
G4-LA1	Nouveaux employés	566	393	298
VIA Rail	Nouveaux employés des Forces armées canadiennes	25	5	S.O.
G4-LA1	Taux de roulement du personnel (%)	10	11	11
VIA Rail	Taux d'assiduité (%)	95,0 %	93,3 %	92,6 %
G4-LA12	Nombre d'employés actifs issus des peuples autochtones	52	S.O.	S.O.
G4-LA12	% d'employés actifs issus des peuples autochtones	2%	S.O.	S.O.
G4-LA12	Nombre d'employés actifs issus des minorités visibles	278	S.O.	S.O.
G4-LA12	% d'employés actifs issus des minorités visibles	10%	S.O.	S.O.
G4-LA12	Nombre d'employés actifs ayant un handicap	49	S.O.	S.O.
G4-LA12	% d'employés actifs ayant un handicap	2%	S.O.	S.O.
G4-LA12	Nombre d'employés actifs étant des anciens combattants	38	S.O.	S.O.
G4-LA12	% d'employés actifs étant des anciens combattants	1%	S.O.	S.O.
G4-LA12	Employés de plus de 50 ans (%)	39 %	43 %	49 %
G4-LA12	Employés entre 30 et 50 ans (%)	44 %	42 %	40 %
G4-LA12	Employés de moins de 30 ans (%)	17 %	15 %	11 %
G4-LA9	Nombre d'heures totales de formation	106 893	70 911	83 916
G4-LA9	Santé et sécurité	42 652	33 681	50 565
G4-LA9	Service à la clientèle	31 283	20 540	15 468
G4-LA9	Utilisation du matériel	11 008	8 464	6 567
G4-LA9	Soutien aux employés	9 743	1 311	1 320
G4-LA9	Gestion	8 861	2 188	2 573
G4-LA9	Compétences techniques et perfectionnement professionnel	1 706	2 771	5 417
G4-LA9	Formation générale	1 640	1 956	2 006
G4-LA9	Nombre d'employés qui ont reçu une formation	2 630	2 091	2 667
G4-LA9	Moyenne des heures de formation par employé	40,64	33,91	31,46
<b>GOVERNANCE</b>				
G4-38	Membres du conseil d'administration	10	11	11
G4-38	Administrateurs non dirigeants	9	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, les infractions liées au dépassement des limites d'autorisation et les excès de vitesse; excluent les accidents aux passages à niveau et les accidents causés par des intrusions.

b) Le ratio d'incidents ferroviaires a été rectifié à cause d'un changement dans la méthodologie.

c) Les émissions de GES désignent les émissions de type ou « scope » 1 provenant des locomotives et de la consommation de gaz naturel par les centres de maintenance et les gares, et les émissions de type ou « scope » 2 provenant de la consommation d'énergie électrique et de vapeur par les centres de maintenance et les gares. Elles incluent le CO<sub>2</sub>, le CH<sub>4</sub> et le N<sub>2</sub>O. Nous avons choisi 2009 comme année de référence. Nous utilisons les normes d'information du protocole sur les GES et les facteurs d'émission du rapport d'inventaire national 2014 d'Environnement Canada.

Les émissions de GES de 2014 ne comprennent pas les émissions provenant des centres de maintenance et des gares.

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

e) Ne comprend pas les émissions provenant de la consommation de carburant par les centres de maintenance et les gares.

f) Fondé sur le rapport *Programme de surveillance des émissions de locomotives de 2014*.

# INDEX GRI

## 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 2016. L'index GRI suivant présente les éléments généraux d'information GRI fournis dans notre rapport.

### GENERAL STANDARD DISCLOSURES

INDICATEUR	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>		
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*
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>		
G4-3	Nom de l'organisation	À propos du présent rapport 56
G4-4	Principaux produits, marques ou services	Nos activités 4
G4-5	Emplacement du siège social de l'organisation	À propos du présent rapport 56
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, 51
G4-10	Taille de la main-d'œuvre	Tableau sommaire des données 51
G4-11	Employés couverts par une convention collective	Tableau sommaire des données 51
G4-12	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Soutenir le développement socioéconomique, Réduire notre impact environnemental 22, 36*
G4-15	Initiatives sociales, environnementales et économiques développées à l'externe	Message du président et chef de la direction, Offrir une expérience client exceptionnelle, Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace, À propos du présent rapport 2, 18, 31, 56
G4-16	Liste de l'affiliation à des associations	À propos du présent rapport 56*
<b>ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS</b>		
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	Établir les bonnes priorités, À propos du présent rapport 10-11, 56
G4-19	Aspects pertinents identifiés	Établir les bonnes priorités 10-11
G4-20	Périmètre des aspects au sein de l'organisation	Établir les bonnes priorités 10-11
<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
G4-24	Groupes de parties prenantes	Maintenir la confiance du public 48-49
G4-27	Principaux thèmes et préoccupations soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes	Établir les bonnes priorités 10-11

\* déclaration partielle

INDICATEUR	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>		
G4-28	Période visée par le rapport	À propos du présent rapport 56
G4-29	Date du dernier rapport publié	Message du président et chef de la direction 2
G4-30	Cycle du rapport	À propos du présent rapport 56
G4-31	Personne-ressource pour répondre aux questions	À propos du présent rapport 56
G4-32	Index du contenu GRI	Index GRI 52-55
G4-33	Vérification	À propos du présent rapport 56
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	Structure de gouvernance	Maintenir la confiance du public 47
G4-35	Processus pour la délégation des pouvoirs en regard des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	La mobilité durable chez VIA Rail 8-9
G4-36	Poste de direction assumant la responsabilité des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	La mobilité durable chez VIA Rail 8-9
G4-37	Consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	La mobilité durable chez VIA Rail 8-9
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Maintenir la confiance du public, Tableau sommaire des données 47, 51
G4-39	La personne qui préside l'instance supérieure de gouvernance est aussi un membre de la direction	Maintenir la confiance du public 47
G4-40	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance	Maintenir la confiance du public 47
G4-41	Processus de gestion des conflits d'intérêts de la plus haute instance de gouvernance	Maintenir la confiance du public 47
G4-42	Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants	Maintenir la confiance du public 47
G4-43	Mesures pour développer les connaissances sur les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	La mobilité durable chez VIA Rail 8-9
G4-45	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la détermination des risques et des occasions économiques, environnementaux et sociaux	Maintenir la confiance du public 48
G4-46	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'examen des processus de gestion des risques concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Maintenir la confiance du public 48
G4-48	Examen officiel et approbation du rapport sur la durabilité par le comité le plus haut placé	La mobilité durable chez VIA Rail 9
G4-49	Communication des préoccupations importantes à l'instance supérieure de gouvernance	<a href="http://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a> Code d'éthique de VIA Rail Canada
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles en matière de comportement	Maintenir la confiance du public 47-48
G4-57	Mécanismes pour solliciter des conseils en matière de comportements éthiques	<a href="http://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a> Code d'éthique de VIA Rail Canada
G4-58	Mécanismes pour signaler les préoccupations concernant des comportements contraires à l'éthique ou illégaux	<a href="http://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a> Code d'éthique de VIA Rail Canada

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

ASPECT ET INDICATEUR	SECTION / EMBLACEMENT	PAGE / SOURCE
<b>ÉCONOMIE</b>		
<b>Description de l'approche managériale</b>		
G4-DMA Économie	Soutenir le développement socioéconomique	21
<b>Performance économique</b>		
G4-EC1 Valeur économique directe créée et distribuée	Tableau sommaire des données	50
<b>Présence sur le marché</b>		
G4-EC6 Proportion de cadres dirigeants embauchés localement	Soutenir le développement socioéconomique	22
<b>Impacts économiques indirects</b>		
G4-EC7 Investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	22-23
G4-EC8 Impacts économiques indirects substantiels	Soutenir le développement socioéconomique, Tableau sommaire des données	22-23, 50
G4-EC9 Proportion des dépenses réalisées auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique	22
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
<b>Description de l'approche managériale</b>		
G4-DMA Environnement	Réduire notre impact environnemental	33
<b>Énergie</b>		
G4-EN5 Intensité énergétique	Réduire notre impact environnemental	34
G4-EN6 Réduction de la consommation énergétique	Réduire notre impact environnemental	34
G4-EN7 Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Réduire notre impact environnemental	34
<b>Émissions</b>		
G4-EN15 Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (scope 1)	Tableau sommaire des données	50
G4-EN16 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (scope 2)	Tableau sommaire des données	50
G4-EN18 Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	34, 50
G4-EN19 Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Réduire notre impact environnemental, Tableau sommaire des données	34, 50
G4-EN21 NOx SOx et autres émissions atmosphériques substantielles	Tableau sommaire des données	50
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>		
G4-EN33 Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Réduire notre impact environnemental	34
<b>ASPECT SOCIAL</b>		
<b>Description de l'approche managériale</b>		
G4-DMA Emploi	Être un employeur attrayant, Maintenir la confiance du public	39, 47
<b>Emploi</b>		
G4-LA1 Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel	Tableau sommaire des données	51
G4-LA2 Avantages sociaux	Être un employeur attrayant	40-41

ASPECT ET INDICATEUR	SECTION / EMBLACEMENT	PAGE / SOURCE
<b>Santé et sécurité au travail</b>		
G4-DMA Santé et sécurité	Mener nos activités de façon sécuritaire et efficace	27
G4-LA5 Comités formels de gestion mixte d'hygiène et de sécurité au travail	<a href="http://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/rapport_sur_la_mobilite_durable_2015.pdf">www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/rapport_sur_la_mobilite_durable_2015.pdf</a>	Rapport sur la mobilité durable 2015, p. 26
G4-LA6 Accidents, maladies et décès	Tableau sommaire des données	50
G4-LA7 Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	Être un employeur attrayant	41
<b>Formation et éducation</b>		
G4-LA9 Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié, par catégorie professionnelle	Être un employeur attrayant, Tableau sommaire des données	42-43, 51
G4-LA10 Développement des compétences et formation tout au long de la vie	Être un employeur attrayant	42-43
<b>Diversité et égalité des chances</b>		
G4-LA12 Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés	Être un employeur attrayant, Maintenir la confiance du public, Tableau sommaire des données	40-41, 47, 51
<b>SOCIÉTÉ</b>		
<b>Description de l'approche managériale</b>		
G4-DMA Société	Soutenir le développement socioéconomique, Maintenir la confiance du public	21, 47-49
<b>Collectivités locales</b>		
G4-SO2 Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles, sur les collectivités locales	Soutenir le développement socioéconomique	24-25
<b>RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS</b>		
<b>Description de l'approche managériale</b>		
G4-DMA Responsabilité liée aux produits	Offrir une expérience client exceptionnelle	15

# À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

## COMMUNIQUER 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 déterminer la pertinence de l'information que nous communiquons.

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

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

[mobilitedurable@viarail.ca](mailto:mobilitedurable@viarail.ca)

### PORTÉE DU RAPPORT

Le Rapport sur la mobilité durable 2016 est notre second rapport autonome officiel dans lequel nous présentons notre engagement, nos programmes et notre rendement en matière de durabilité. Il s'appuie sur des données quantitatives relatives à nos activités à la grandeur du Canada pendant l'année civile 2016, à moins d'indication contraire.

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

### RIFICATION PAR UNE TIERCE PARTIE

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

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

## Bureaux de VIA Rail

### SIÈGE SOCIAL ET QUÉBEC

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

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

### ATLANTIQUE

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

### ONTARIO

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

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

### QUEST

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

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



[blogue.viarail.ca](http://blogue.viarail.ca)



[www.facebook.com/viarailcanada](http://www.facebook.com/viarailcanada)



[www.twitter.com/VIA\\_Rail](http://www.twitter.com/VIA_Rail)



[www.youtube.com/user/VIARailCanadaInc](http://www.youtube.com/user/VIARailCanadaInc)



[www.instagram.com/viarailcanada](http://www.instagram.com/viarailcanada)

