

# Rapport sur la mobilité durable 2018

Transformer en pensant à l'avenir



# Des villes et des collectivités durables

## Une mobilité plus verte et accessible

En tant que service ferroviaire voyageurs national du Canada, VIA Rail contribue à améliorer plusieurs aspects de la vie de millions de personnes par la prestation de services sécuritaires, inclusifs, abordables et écoresponsables d'un océan à l'autre.

Très fiers de souligner notre 40<sup>e</sup> anniversaire, nous avons repensé à tout ce que nous avons accompli pour relier durablement les villes et les collectivités canadiennes en rehaussant l'accessibilité du voyage pour tous.

Pour les années à venir, nous entendons continuer à transformer notre organisation et les façons de se déplacer au pays en vue d'en assurer la prospérité économique et de créer des communautés en santé et un réseau de transport encore plus vert et plus efficace.

## Table des matières

- 2 Mot de la présidente et chef de la direction
- 4 VIA Rail en un coup d'œil
- 6 Célébrer 40 ans de déplacements ensemble
- 8 Placer la durabilité à l'avant-plan
- 9 Consolider nos priorités
- 10 Durabilité : Les risques et les opportunités
- 12 Points saillants
- 14 Offrir une expérience client exceptionnelle
- 22 Soutenir le développement socioéconomique
- 28 Mener nos activités de façon sécuritaire
- 36 Réduire notre impact environnemental
- 44 Être un employeur attrayant
- 50 Mener nos activités de façon responsable
- 56 Index GRI
- 62 Tableau sommaire des données
- 64 À propos du présent rapport



# Faits saillants de 2018

## Hausse des déplacements de passagers



**4,74 millions**

de déplacements au total, dont 4,5 millions dans le corridor Québec-Windsor seulement, soit une hausse de 8 % de l'achalandage par rapport à 2017

## Investissements dans la sécurité et l'efficacité



**90,7 M\$**

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

## Augmentation de l'achalandage intermodal



**+110 %**

du volume de passagers lié au transport intermodal depuis 2012

## Réduction des incidents ferroviaires



**-55 %**

du ratio d'incidents ferroviaires par million de trains-milles depuis 2014 grâce au renforcement de notre culture de la sécurité et à notre Système de gestion de la sécurité

## Réduction des émissions de GES



**-32 %**

des émissions de gaz à effet de serre par passager-kilomètre depuis 2005 grâce à diverses initiatives visant l'efficacité et l'économie énergétiques

## Moyenne d'heures de formation



**33,5 heures**

de formation par employé sur les compétences spécialisées et le leadership



**CYNTHIA GARNEAU**

Présidente et chef de la direction  
de VIA Rail

# Mot de la présidente

## Objectif durabilité

En tant que présidente et chef de la direction de VIA Rail, je me sens privilégiée d'être à la tête de la Société dans un moment charnière de son histoire, à l'heure où la population s'intéresse de plus en plus aux services ferroviaires voyageurs et aux solutions de transport écoresponsable. J'en veux pour preuve, d'une part, la croissance soutenue de notre achalandage depuis 2014, et d'autre part, le virage vers des modes de transport collectif qui ont moins d'impact sur l'environnement.

VIA Rail est en pleine métamorphose. Parce que nous plaçons la durabilité au cœur de toutes nos activités, notre projet de modernisation est à l'image de notre vision d'être une voie sensée pour les voyageurs. C'est ainsi que nous pouvons offrir aux Canadiens un service de transport sûr, accessible et abordable, tout en reliant les collectivités et en contribuant à la décarbonation de notre réseau. J'ai bien conscience du rôle capital que joue VIA Rail dans ce cheminement collectif vers l'adoption de solutions de transport durable. Nos employés, la direction et le conseil d'administration travaillent de concert pour surpasser les besoins et les attentes de nos passagers d'aujourd'hui et de demain, ainsi que pour bâtir un avenir meilleur sur les plans économique, social et environnemental pour tous les Canadiens.

Quel plaisir de prendre à part à cette culture de changement positif, où nos choix seront axés d'abord et avant tout sur la mobilité durable et orientés par la Stratégie fédérale de développement durable, ainsi que par les objectifs de développement durable et les principes du Pacte mondial, deux engagements de l'Organisation des Nations Unies!

## Réalisations en 2018

Revenons sur 2018 – année du 40<sup>e</sup> anniversaire de VIA Rail. Je suis fier des progrès accomplis dans l'atteinte de nos objectifs de mobilité durable, avec l'appui de nos cadres supérieurs, qui nous poussent à changer les choses.

Nos employés sont investis dans la Société. Ils contribuent à l'agilité et à l'esprit d'innovation de notre environnement de travail, ils perfectionnent leurs compétences et leurs connaissances, et ils nous aident à attirer et à bâtir une main-d'œuvre diversifiée et inclusive. Je tiens aussi à souligner que nous avons noué des relations solides avec nos principales parties prenantes et que nous accordons encore plus d'importance qu'avant à la gestion éthique et responsable.

Enfin, grâce au projet de remise à neuf de la flotte Héritage, déjà en cours, et au programme de remplacement de la flotte annoncé dans le budget fédéral 2018 et récemment approuvé, nous savons que la fiabilité, le confort, l'accessibilité et l'efficacité énergétique de nos trains se trouveront grandement améliorés.

Toutes ces réalisations sont le fruit du travail d'une équipe dévouée que je tiens à remercier pour sa passion et sa diligence.

## Regard sur l'avenir

VIA Rail est en excellente posture pour façonner les habitudes de déplacement des Canadiens, surtout avec les nombreux projets dont il est question dans le présent rapport. Les bases que nous jetons aujourd'hui propulseront la Société vers un avenir plus prometteur. C'est d'ailleurs un bonheur immense pour moi de participer à cette aventure en faisant ce qui me passionne le plus : motiver nos troupes par la création d'un environnement collaboratif qui aura des effets positifs sur nos employés, sur les collectivités où nous vivons, travaillons et voyageons, ainsi que sur la prochaine génération. Tout au long de la modernisation de la Société, nous ferons en sorte que chaque geste soit posé de manière responsable et profitable, afin de léguer aux Canadiens de demain un pays plus durable.




## Soutenir la Stratégie fédérale de développement durable

Nous reconnaissons l'importance de notre rôle pour que les générations futures puissent vivre dans un Canada plus vert, plus sain et plus prospère.

Nous adhérons à la Stratégie fédérale de développement durable et continuons de soutenir les objectifs de développement durable des Nations Unies qui misent sur l'accès équitable, l'efficacité, la sûreté et la sécurité, et la mobilité verte.

Cette année, nous avons rehaussé notre rapport sur la mobilité durable en l'harmonisant avec les principes en matière de droits de la personne, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption du Pacte mondial des Nations Unies.



## Principales récompenses en 2018

### Prix de La Gouvernance au Féminin

Nous avons reçu une certification Parité de niveau argent au gala de La Gouvernance au Féminin en reconnaissance de nos efforts en ce qui a trait aux stratégies, aux actions et aux résultats pour encourager les femmes dans le développement de leur leadership, l'avancement de leur carrière et leur représentation à tous les niveaux de l'organisation.

### Prix de l'excellence en sécurité pour la gestion des accidents de travail

L'Association des chemins de fer du Canada nous a remis un prix d'excellence en sécurité pour notre projet pilote auprès de nos préposés aux services, visant à réduire le risque d'accident de travail et la période nécessaire de convalescence. Ce projet a contribué à améliorer le processus d'enquête en cas d'incident, la mobilisation du personnel et la sécurité au travail.

### Prix de durabilité pour le projet de train à grande fréquence

À l'occasion du 11<sup>e</sup> forum mondial sur le leadership en infrastructures, nous avons été récompensés pour la durabilité des effets de notre projet de train à grande fréquence.

# VIA Rail en un coup d'œil

## Qui nous sommes

VIA Rail exploite le service ferroviaire voyageurs national au nom du gouvernement du Canada. Société d'État indépendante créée en 1977, VIA Rail fournit un service sûr, abordable et respectueux de l'environnement d'un océan à l'autre, et ce, dans les deux langues officielles. La Société propose près de 514 départs chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées reliant plus de 400 collectivités canadiennes. Elle comptait 3 115 employés à la fin de l'année civile et a transporté près de 4,8 millions de passagers en 2018.

## Nos services

**400+**  
collectivités desservies au Canada

### Produits voyageurs selon les liaisons

**80 %**  
des produits voyageurs proviennent des liaisons intervilles (dans le Corridor)

<b>80 %</b>	<b>19 %</b>	<b>1 %</b>
Liaisons intervilles	Liaisons longs parcours	Liaisons régionales

### Déplacements selon les liaisons

**96 %**  
des déplacements sont effectués entre les villes (dans le Corridor)

<b>96 %</b>	<b>3 %</b>	<b>1 %</b>
Liaisons intervilles	Liaisons longs parcours	Liaisons régionales

#### ■ Liaisons intervilles (dans le Corridor)

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

#### ■ Liaisons longs parcours et tourisme

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

#### ■ Liaisons régionales

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



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

Nos principaux actifs témoignent de l'étendue de nos activités, qu'il s'agisse de nos gares, nos centres de maintenance ou notre flotte de locomotives et de voitures, les passagers que nous servons, les bâtiments que nous occupons et les employés qui travaillent pour nous.

## Fréquence des départs

# 514

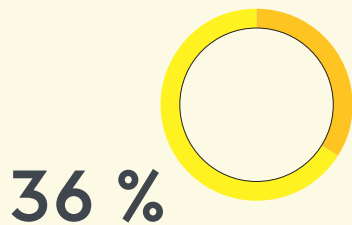
départs par semaine, dont 87 % à l'heure prévue

### Employés

# 3 115

employés actifs  
à la fin de l'année civile

#### Diversité



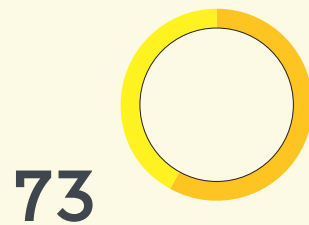
de nos employés sont des femmes,  
13 % appartiennent à une  
minorité visible,  
2 % ont un handicap et  
2 % sont Autochtones.

### Flotte

# 431

voitures  
(en service et hors service)

#### Locomotives



dont 71 % ont été remises à neuf  
afin d'en améliorer l'efficacité  
opérationnelle et environnementale

### Passagers

# 4,74 M

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

### Bâtiments

# 121

gares

dont 54 sont des édifices  
patrimoniaux

# 7

bureaux

soit 1 siège social et 6 bureaux  
régionaux

# 4

centres de maintenance

qui sont des installations de pointe

Célébrer 40 ans de déplacements ensemble

# Faire avancer la mobilité des personnes

La mobilité durable fait partie intégrante de la vision de VIA Rail d'être la voie sensée pour les voyageurs. Alors que nous célébrons 40 ans de déplacements ensemble, nous sommes fiers de la valeur que nous créons pour les Canadiens en contribuant à rendre les villes et les communautés plus sécuritaires, plus accessibles, plus connectées et plus vertes.

## 162 M\$

investis dans les actifs et les installations depuis 2010 en vue d'améliorer l'accessibilité et l'expérience des passagers

### Améliorer l'accessibilité

Nous nous employons à offrir un service de mobilité efficace, abordable et inclusif pour tous. Nous proposons plusieurs commodités dans nos trains et nos gares, comme des fauteuils roulants, des numéros de siège en braille, des sièges pour accompagnateurs, des plateformes élévatrices pour appareils de mobilité et des toilettes entièrement accessibles. Grâce au programme de renouvellement de la flotte, nous serons d'ailleurs en mesure de surpasser les normes d'accessibilité pour que le train demeure l'un des moyens de transport les plus accessibles au Canada.



### Renforcer la sécurité des collectivités

Partenaire d'Opération Gareautrain depuis 1981, nous participons activement aux efforts de sensibilisation et d'éducation des Canadiens quant aux précautions à prendre, à pied ou en voiture, près des installations ferroviaires, des passages à niveau et des voies ferrées. Nos employés prennent part à divers événements et font de la prévention dans les gares, à bord des trains, à proximité des passages à niveau et dans les écoles.

## 23 villes

sensibilisées en 2018 grâce à Opération Gareautrain



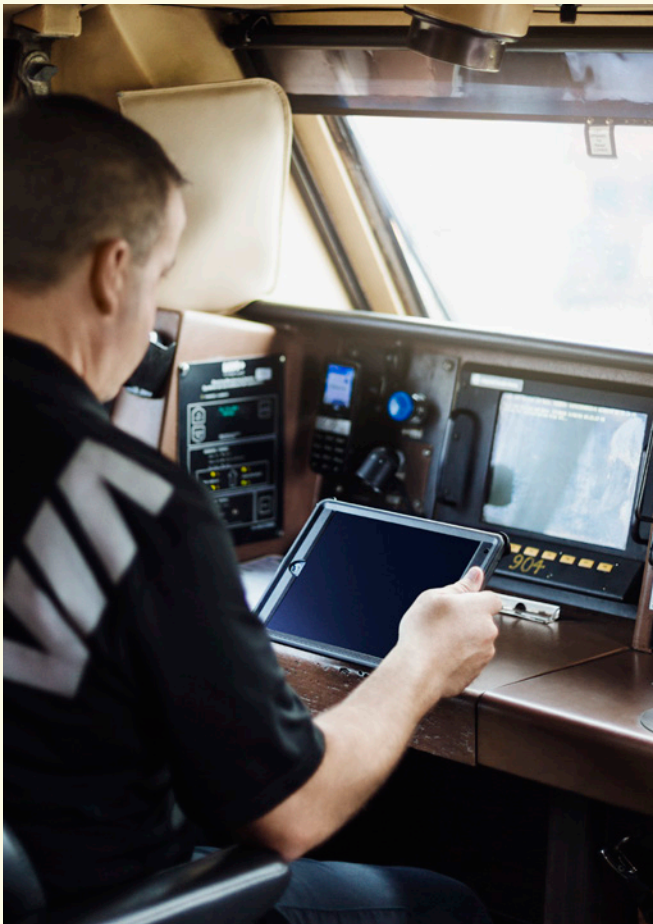


# 400+

collectivités reliées sur un réseau  
de 12 500 km

## Contribuer aux progrès socioéconomiques

Dans le cadre de notre mandat, nous transportons près de 4,8 millions de passagers, leur permettant d'accéder à des emplois, de participer à l'économie de leur collectivité, de développer leur réseau social et d'améliorer leur qualité de vie. Pour marquer notre 40<sup>e</sup> anniversaire, nous avons habillé 41 trains du logo et des couleurs emblématiques de VIA 40, ainsi que du message qui exprime notre croyance « L'avenir est à bord ».



## Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Au fil des ans, grâce au renouvellement de notre flotte de locomotives ainsi qu'à l'amélioration de la conduite des trains et de la formation des mécaniciens de locomotive, nous sommes parvenus à réduire notre consommation de carburant et nos émissions de gaz à effet de serre. De plus, les voyageurs de plus en plus nombreux qui décident de troquer leur voiture pour le train réduisent du même coup leur propre empreinte carbone.

Les nouvelles locomotives, qui seront livrées à compter de 2022, seront dotées de moteurs diesel plus écoénergétiques répondant aux normes du groupe 4 et pourront être alimentées à l'électricité lorsque l'infrastructure ferroviaire électrique sera en place.

# Réduction de 32 %

des émissions de gaz à effet de serre par passager-kilomètre depuis 2005 grâce à l'amélioration de nos activités ferroviaires

Créer un impact positif où ça compte



# Placer la durabilité à l'avant-plan

À VIA Rail, placer la durabilité à l'avant-plan, c'est intégrer les principes environnementaux, sociaux, économiques et éthiques dans nos stratégies, nos valeurs, notre culture, nos décisions et nos activités.



**Jean-François Legault**  
Chef, Services juridiques  
et gestion des risques

## Favoriser le dialogue

Portée par notre vision d'être une voie sensée pour les voyageurs, notre stratégie de mobilité durable met l'accent sur une gestion efficace, efficiente et rentable des activités, de même que sur la prestation d'un service ferroviaire voyageurs sécuritaire, fiable et écoresponsable.

Chaque année, nous rencontrons les employés de tous les échelons de l'organisation pour définir nos efforts et nos objectifs en matière de durabilité. Cette année, nous avons aussi consulté le Réseau canadien du Pacte mondial des Nations Unies, qui nous a conseillé judicieusement sur la manière de présenter nos progrès. Ces précieux conseils nous ont aidés à placer la durabilité à l'avant-plan et à rédiger le présent rapport.

## Consolider nos engagements

Nous avons adopté une démarche fondée sur divers principes de durabilité, conformément à la Stratégie fédérale de développement durable 2016-2019 pour le Canada et à plusieurs politiques et engagements internationaux, incluant :

- les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU) ;
- les objectifs de mobilité durable de la Banque mondiale en matière d'accès équitable, de sûreté et de sécurité, d'efficacité et de fiabilité des services, ainsi que d'entreprise propre, verte et résiliente ;
- les engagements à lutter contre les changements climatiques de l'Union internationale des chemins de fer (UIC) ;
- les principes en matière de droits de la personne, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption du Pacte mondial des Nations Unies.

Pour la suite des choses, nous sommes déterminés à aligner notre croissance sur ces engagements afin d'améliorer notre durabilité.



## Nos piliers de la durabilité

**Offrir une expérience client exceptionnelle** en offrant aux passagers un service fiable, abordable et accessible.

**Soutenir le développement socioéconomique** en utilisant les fonds publics de façon efficiente et efficace tout en contribuant à l'économie du Canada.

**Mener nos activités de façon sécuritaire** en favorisant une culture organisationnelle où la sécurité est la principale préoccupation de tous.

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

**Être un employeur attrayant** en favorisant un milieu de travail où chaque employé se sent reconnu et apprécié.

**Mener nos activités de façon responsable** en assurant une bonne gouvernance et l'intégrité de toutes nos activités, de même qu'en rendant des comptes.

# Consolider nos priorités

Nos priorités en matière de durabilité sont étroitement liées aux six piliers de la durabilité de notre stratégie, de même qu'aux objectifs de développement durable de l'ONU et aux objectifs de mobilité durable de la Banque mondiale.



## Offrir une expérience client exceptionnelle

- Offrir un service de qualité
- Offrir un service de mobilité accessible
- Nouer des partenariats pour des solutions de déplacement durable



## Soutenir le développement socioéconomique

- Augmenter la valeur de chaque dollar dépensé
- Soutenir le développement des collectivités



## Mener nos activités de façon responsable

- Assurer une bonne gouvernance
- Consulter les parties prenantes



## Mener nos activités de façon sécuritaire

- Instaurer une culture de la sécurité axée sur la prévention
- Gérer efficacement la sécurité ferroviaire
- Améliorer la sécurité ferroviaire



## Être un employeur attrayant

- Attirer et former de grands talents
- Favoriser la diversité et l'inclusion
- Prôner l'agilité de la main-d'œuvre



## Réduire notre impact environnemental

- S'adapter aux changements climatiques
- Améliorer notre efficacité énergétique
- Promouvoir les avantages environnementaux du train



Contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU et aux objectifs de mobilité durable de la Banque mondiale.



# Durabilité : Les risques et les opportunités



**Bruno Riendeau**  
 Directeur, Sécurité et développement durable

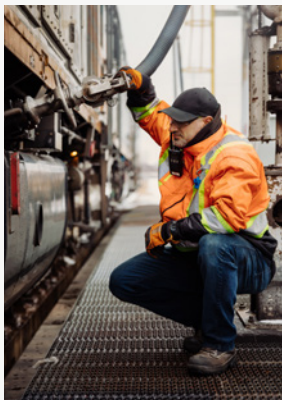
Durant l’année, nous avons mobilisé notre équipe afin de mieux comprendre ce qui pourrait nuire à la durabilité de nos activités, que ce soit l’évolution constante des préférences et de la situation démographique des clients, la sécurité, les changements climatiques et la pénurie de ressources. Afin de traiter systématiquement ces questions, nous avons des politiques et des pratiques de gestion bien établies visant à réduire les risques et à tirer profit des possibilités.

Nos pratiques de gestion sont indissociables de notre stratégie de mobilité durable, et lorsqu’il est pertinent de le faire, les objectifs du personnel, des services ou de l’organisation en matière de mobilité durable sont assortis de programmes de compensation.

Cette stratégie relève ultimement de notre chef de la direction, elle-même appuyée par l’expertise des membres de l’équipe de direction. Notre chef des services juridiques et de la gestion des risques veille quant à lui à sa bonne exécution. Enfin, des mises à jour sont régulièrement transmises au conseil d’administration, qui est chargé de superviser la mise en œuvre du plan sur la mobilité durable, d’évaluer son rendement et d’approuver le *Rapport sur la mobilité durable* annuel.

Volets	Risques et opportunités	Solutions
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestion des déchets et des ressources</li> <li>● Émissions de GES et polluants atmosphériques</li> <li>● Résilience aux changements climatiques</li> <li>● Avantages environnementaux du train</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Normes ISO 14001 sur les systèmes de gestion environnementale</li> <li>● Planification de la résilience aux changements climatiques</li> <li>● Positionnement stratégique des avantages environnementaux du train auprès de la clientèle</li> </ul>
Aspects sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Préférences changeantes des clients</li> <li>● Santé et sécurité</li> <li>● Attraction et développement de talents</li> <li>● Diversité et inclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Stratégie axée sur le client</li> <li>● Stratégie de recrutement des talents</li> <li>● Système de gestion de la sécurité</li> <li>● Stratégie de santé et de bien-être</li> <li>● Programmes de mobilisation du personnel</li> <li>● Politique sur la diversité</li> <li>● Plan stratégique de sécurité</li> </ul>
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conduite éthique et intégrité</li> <li>● Acceptabilité sociale</li> <li>● Confiance et transparence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Code d’éthique</li> <li>● Mécanismes redditionnels</li> <li>● Commissaire à l’éthique indépendant</li> <li>● Consultations préliminaires auprès des parties prenantes</li> </ul>

**« Les équipes multisectorielles nous aident à penser autrement et à nous approprier les principes de durabilité en vue de tirer le maximum des occasions d'amélioration du rendement et de la gestion des risques. À ce jour, nous avons retenu 15 projets de durabilité qui jetteront les bases des réalisations à venir. »**



↑  
Un employé de VIA Rail à la station de recharge du Centre de maintenance de Montréal.

## Adopter une stratégie de durabilité intégrée

Dans nos efforts visant à bâtir et à renforcer notre entreprise pour le futur, nous avons saisi toutes les occasions d'intégrer les principes de durabilité à chacun des volets de notre orientation stratégique, qui s'étend jusqu'en 2025.

Au cours de la dernière année, nous avons mis sur pied 15 projets de durabilité qui jetteront les bases des réalisations à venir. Nous avons tenu plusieurs séances de planification et ateliers internes; non seulement nous nous sommes appuyés sur notre stratégie d'affaires 2025, mais nous avons aussi déterminé une solution optimale pour atténuer les

risques et ouvrir la porte à de nouvelles possibilités en vue de créer des retombées intéressantes et durables pour la population canadienne.

Nous avons adopté des chartes pour chacun de ces projets, et nous nous tenons maintenant responsables des objectifs communs, des cibles, des initiatives, des échéanciers et des indicateurs de rendement.


Nous continuerons d'améliorer notre stratégie, tout en veillant à ce qu'elle cadre avec les normes fédérales et internationales en matière de durabilité.




## Projets de durabilité intégrés

- Améliorer l'accessibilité pour tous
- Réduire l'empreinte carbone du train
- Améliorer l'expérience client
- Augmenter les investissements communautaires
- Favoriser l'analyse globale des risques et opportunités
- Fusionner les systèmes de gestion de l'environnement, de la santé et de la sécurité
- Accroître l'efficacité de l'équipement et réduire la production de déchets
- Promouvoir l'efficacité énergétique et carbone
- Renforcer les pratiques durables dans notre processus d'approvisionnement
- S'adapter aux changements climatiques
- Accroître le bien-être des employés
- Favoriser la diversité et l'inclusion
- Intégrer les principes de durabilité aux programmes pour les talents
- Promouvoir la durabilité
- Renforcer l'importance d'une gouvernance axée sur la durabilité

# Points saillants

## Stratégie de mobilité durable d'ici 2020

Pilier	Priorité	Réalisations en 2018	Objectifs pour 2020
 <p><b>Offrir une expérience client exceptionnelle</b></p>	<b>Accessibilité et abordabilité</b>	Accroissement de la capacité de nos trains, obtention de financement pour le renouvellement de la flotte, début de la modernisation de la flotte Héritage, consultation sur l'accessibilité auprès des parties prenantes, et investissements de 162 M\$ depuis 2010 pour améliorer l'accessibilité de l'ensemble de nos actifs.	Rendre les services abordables, accroître l'accès à nos trains et la fréquence des départs, et mettre en œuvre notre plan d'accessibilité pluriannuel.
	<b>Service de qualité</b>	Autorisation aux voyageurs d'emmener leurs animaux de compagnie à bord, révision des menus spéciaux, et déploiement de la plateforme de gestion des relations avec la clientèle.	Intégrer la mobilité durable à l'expérience client à l'aide de sondages, d'offres de produits et d'options de déplacement.
	<b>Partenariats intermodaux</b>	Bonification de nos partenariats existants et hausse de 7 % du nombre de passagers – 122 861 – ayant utilisé les solutions de transport intermodal durant l'année.	Accroître les partenariats pour favoriser l'intermodalité et intégrer le développement durable à notre stratégie de ventes.
	<b>Carrefours de mobilité durable</b>	Fin des travaux de rénovation de la gare d'Ottawa, maintenant dotée de nouveaux dispositifs d'accessibilité. Collaboration avec nombres de collectivités, d'universitaires et de pairs afin de mieux comprendre les pratiques exemplaires en matière de mobilité durable dans les gares.	Officialiser et mettre en œuvre les critères de mobilité durable dans la conception des gares nouvelles et existantes.
 <p><b>Soutenir le développement socio économique</b></p>	<b>Responsabilité financière</b>	Maintien des incitatifs à la mobilité durable pour les postes pertinents de l'organisation, incluant ceux de la haute direction.	Intégrer les principes de la mobilité durable dans les objectifs de rendement des services et du personnel.
	<b>Valeur des investissements</b>	Augmentation de notre chiffre d'affaires de 40 % et du nombre de passagers de 25 % depuis 2014, et réduction de 15 % du déficit d'exploitation du gouvernement du Canada. Intégration des critères de durabilité aux projets de renouvellement et de modernisation de la flotte.	Assurer notre rentabilité et veiller à l'intégration des critères de mobilité durable dans les décisions d'investissement.
	<b>Investissements dans la communauté</b>	Soutien apporté à 1 500 organismes communautaires sous forme de dons de crédits-voyages d'une valeur totale de 1 949 477 \$.	Rehausser notre stratégie communautaire pour l'harmoniser avec nos objectifs de mobilité durable; en mesurer les répercussions.
 <p><b>Mener nos activités de façon sécuritaire</b></p>	<b>Système de gestion de la sécurité (SGS) ferroviaire</b>	Résultat positif de l'audit de Transports Canada sur le SGS, lancement de la politique de gestion de la fatigue et formation du personnel sur le sujet; poursuite des investissements dans les technologies de sécurité ferroviaire, comme l'inspection avec des caméras thermiques.	Assurer la mise en œuvre efficace de notre SGS et mesurer notre culture de la sécurité.
	<b>Santé et sécurité au travail</b>	Participation de 885 employés au sondage sur notre culture de la sécurité; lancement des programmes ciblés sur la pleine conscience et visant à aider les employés à prendre soin d'eux.	Réduire notre taux de blessures d'une année à l'autre et améliorer la santé et le bien-être des employés.
	<b>Sécurité ferroviaire</b>	Expansion du service de police de VIA Rail, renforcement de la présence policière dans les gares clés, et énonciation claire de nos objectifs stratégiques de sécurité.	Renforcer la sécurité dans toutes nos gares.
	<b>Sensibilisation du public</b>	Participation active à la Semaine de la sécurité ferroviaire et à d'autres journées sur la sécurité dans l'ensemble du réseau. Réduction de 14 % des accidents aux passages à niveau depuis 2014.	Continuer d'informer les collectivités des initiatives de VIA Rail pour promouvoir la sécurité à proximité des voies ferrées.

Pilier	Priorité	Réalisations en 2018	Objectifs pour 2020
 <p><b>Réduire notre impact environnemental</b></p>	<b>Atténuation et adaptation en matière de changements climatiques</b>	Réduction de 32 % de nos émissions de GES par rapport à 2005, ce qui dépasse notre objectif de 2020. Ébauche du plan de résilience aux changements climatiques qui devrait être parachevé en 2019.	Réduire nos émissions de GES de 20 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030, comparativement à 2005. Élaborer et mettre en œuvre un plan de résilience aux changements climatiques.
	<b>Principaux contaminants atmosphériques</b>	Amélioration de notre économie de carburant et réduction de la marche au ralenti, se traduisant par une réduction de 21 % des contaminants depuis 2009.	Réduire nos émissions totales des principaux contaminants atmosphériques de 20 % par rapport à 2009.
	<b>Gestion des déchets</b>	Réalisation d'un audit complet sur notre production de déchets et élaboration de stratégies de réacheminement à partir des résultats obtenus.	Contribuer à l'économie circulaire et réduire d'au moins 10 % nos déchets expédiés vers les sites d'enfouissement.
	<b>Approvisionnement durable</b>	Adoption d'une stratégie verte pour le remplacement de notre flotte. Officialisation de notre volonté de concevoir des gares durables avec la politique sur les bâtiments verts, et intégration de principes de durabilité dans la stratégie de renouvellement de la flotte.	Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices pour l'approvisionnement durable.
	<b>Avantages environnementaux du train</b>	Transport sans frais des jeunes délégués représentant les pays du G7 à l'occasion du Sommet Y7 à Ottawa. Discussions axées sur les changements climatiques, l'environnement, l'économie et l'égalité des sexes.	Promouvoir VIA Rail comme le moyen de transport le plus vert et le plus sensé auprès des écoles, des entreprises et des organismes gouvernementaux.
 <p><b>Être un employeur attrayant</b></p>	<b>Attirer les candidats</b>	Embauche et intégration réussie de 543 nouveaux employés.	Élargir le bassin de talents à l'interne et à l'externe.
	<b>Diversité et inclusion</b>	Composition du conseil d'administration préservant la parité hommes-femmes, et obtention de la certification Parité de niveau argent au gala de La Gouvernance au Féminin en reconnaissance du soutien que nous apportons aux femmes à tous les échelons de notre organisation.	Hausser la représentation féminine à 30 % pour les postes de gestion et élaborer une stratégie d'intégration des peuples autochtones.
	<b>Développement des compétences</b>	Moyenne de 33,5 heures de formation par employé. Diplômes remis à 114 gestionnaires ayant participé au programme de l'École de leadership de VIA Rail, et première cohorte de diplômés du Programme d'apprentissage pour les mécaniciens de locomotive.	Développer les compétences et les aptitudes nécessaires à la réalisation de nos objectifs en matière de mobilité durable.
	<b>Mobilisation des employés</b>	Atteinte d'un taux de mobilisation de 58 % lors de notre sondage sur la mobilisation; 70 % des employés recommanderaient VIA Rail comme un endroit où il fait bon travailler.	Atteindre un taux de mobilisation des employés de 65 % ou plus.
	<b>Innovation et créativité</b>	Mobilisation du personnel pour la création d'un milieu de travail agile et novateur.	Instaurer une culture de l'innovation partout dans l'organisation.
 <p><b>Mener nos activités de façon responsable</b></p>	<b>Modernisation de VIA Rail</b>	Obtention de l'approbation du gouvernement du Canada pour le programme de renouvellement de la flotte, déploiement de la stratégie axée sur les clients, poursuite des études sur le train à grande fréquence, et lancement de la plateforme de communication « La voie qu'on aime ».	Déployer notre stratégie de modernisation parallèlement à notre vision stratégique pour 2025.
	<b>Conduite éthique et gestion des risques</b>	Participation au chapitre canadien du Pacte mondial des Nations Unies et harmonisation de nos engagements avec ses quatre principes en matière d'environnement, de normes du travail, de droits de la personne et de lutte contre la corruption.	Intégrer le facteur de durabilité au code d'éthique et au cadre de gestion des risques.
	<b>Transparence et communication</b>	Collaboration avec 376 collectivités et leurs décideurs d'un bout à l'autre du Canada.	Mettre en œuvre une stratégie et un cadre de gestion visant l'engagement des collectivités et des parties prenantes.

A woman with curly hair, wearing a white sweater and a yellow scarf, is smiling and looking towards a man. The man is wearing glasses, a grey beanie, and a white sweater with black polka dots. They are sitting in a train car with red leather seats. A coffee cup is visible in the foreground. The background shows the interior of the train and a window looking out onto a blurred landscape.

Offrir une  
expérience client  
exceptionnelle



# Le client avant tout

Notre approche axée sur le client est au cœur de nos initiatives stratégiques visant à moderniser VIA Rail. Nous sommes déterminés à offrir un service exceptionnel, une expérience ferroviaire mémorable ainsi que des solutions de mobilité durable qui convaincront les gens de délaisser leur voiture et de prendre le train.

Cette année, nous avons eu le bonheur de constater que notre mission « Les passagers avant tout » avait poussé plus de personnes à prendre le train. De plus en plus de Canadiens sont conscients que choisir le train, c'est non seulement un choix sensé, mais aussi une solution de transport accessible, sécuritaire et plus écoresponsable.

Nous croyons en l'importance de rendre les transports publics abordables pour tous. C'est pourquoi, dans le cadre des célébrations de notre 40<sup>e</sup> anniversaire, nous avons continué à offrir aux voyageurs diverses options tarifaires, en plus des Mardis à rabais et des Courts séjours et escapades. Nous avons modifié l'horaire du *Canadien* entre Toronto et Vancouver pour en accroître la fiabilité et régler le problème des retards constants, et nous avons continué à améliorer les horaires et la fréquence des trains de la liaison Québec–Montréal–Ottawa. Enfin, le nombre de passagers qui optent pour des solutions intermodales augmente constamment depuis que nous avons renforcé nos liens avec nos partenaires.

Notre stratégie de modernisation nous pousse à transformer notre organisation pour mieux répondre aux besoins de nos clients. Grâce au nouveau programme de remplacement de la flotte, approuvé dans le budget fédéral 2018-2019, et le projet de remise à neuf de la flotte Héritage, nous pourrions améliorer considérablement la fiabilité, le confort et l'accessibilité de nos trains. En 2018, nous avons organisé plusieurs séances de consultation avec des personnes ayant des problèmes de mobilité, ce qui nous a permis de comprendre comment intégrer de façon optimale les principes d'accessibilité universelle à nos services et à nos installations, que ce soit à bord des trains ou dans les gares.

Pour la suite, nous continuerons de consacrer nos efforts à l'amélioration de l'expérience client afin d'encourager encore plus de Canadiens à redécouvrir le plaisir de voyager et à contribuer à bâtir un avenir durable.



**Martin R. Landry**  
Chef, Affaires commerciales



## Réalisations en 2018

### Hausse de l'achalandage

**4,74 M**

de déplacements, soit une augmentation de 8 % par rapport à 2017

### Hausse de la satisfaction de la clientèle

**53**

est notre taux de recommandation net; une hausse de 24,7 % depuis 2015, ce qui reflète la satisfaction grandissante des clients à l'égard de nos services

### Hausse de l'intermodalité chez les usagers

**122 861**

passagers ont utilisé des correspondances intermodales en 2018, une augmentation de 110 % depuis 2012

Créer un impact positif où ça compte



# Offrir un service de qualité

Notre objectif n'a pas changé, soit celui d'offrir à nos clients un service pratique de qualité supérieure. À ce titre, améliorer l'horaire et la fréquence des trains du corridor Québec-Windsor est demeuré prioritaire.



## Planification du réseau : fréquence accrue

Avec notre outil de planification du réseau, nous optimisons les horaires et la répartition des trains en fonction de la demande, des besoins des clients, de la capacité interne et des contraintes externes. Depuis 2014 :

**+53 %**

de trains-milles parcourus par semaine entre Ottawa et Toronto.

**7-10**

départs quotidiens entre Ottawa et Toronto.

**+52 %**

de passagers entre Ottawa et Toronto.

**+35 %**

de sièges-milles disponibles dans le Corridor.

## Optimiser nos activités

Afin de répondre adéquatement à la demande, nous poursuivons la mise en œuvre de la stratégie de marche bidirectionnelle, permettant aux trains d'être conduits de l'une ou l'autre des deux extrémités, ce qui réduit les coûts d'exploitation et les temps d'arrêt en gare pour faire demi-tour, tout en optimisant l'utilisation du matériel roulant. Améliorer la rotation des trains permet aussi d'optimiser l'affectation du personnel et l'utilisation de la flotte de façon à mieux assortir l'offre à la demande. Ce genre de stratégie contribue à rehausser l'expérience générale des passagers comme du personnel, sans compter qu'elle accroît la fiabilité globale et la qualité du service.

Durant la dernière année, nos équipes de planification du réseau ont continué à bonifier nos services ferroviaires. Nous avons notamment augmenté le nombre de départs quotidiens entre Ottawa et Toronto pour répondre à la demande croissante.

## Du divertissement intéressant à bord

VIA Rail a été invitée à prendre part à une nouvelle série de balados sur des rencontres et des échanges avec nos passagers. Intitulée C4C Conversations, cette série était menée par six chercheurs pour l'organisme médiatique sans but lucratif Challenge for Change. Ceux-ci ont passé l'été à voyager aux quatre coins du Canada et à discuter avec les passagers à bord de nos trains. Le projet a donné lieu à des conversations inspirantes, touchantes et parfois même délicates, qui nous permettent de mieux saisir l'identité canadienne d'aujourd'hui. Les épisodes ont été ajoutés au système de divertissement à bord des trains dans le corridor Québec-Windsor en 2018.

## Connaître la clientèle

Outre la fréquence et la convivialité du service, nous avons continué de travailler à la personnalisation des interactions avec notre clientèle afin d'offrir une expérience positive et mémorable. Pour ce faire, nous avons développé des compétences et mis au point des processus et des systèmes pour mieux comprendre les comportements et les préférences de nos clients afin de nous y adapter.

Notre plateforme de gestion des relations avec la clientèle (GRC) a maintenant atteint les objectifs définis en 2016 lors de son implantation, soit de nous fournir les renseignements nécessaires pour personnaliser l'expérience client. La prochaine étape sera de définir et de mieux comprendre les différents segments de clientèle en vue de raffiner l'expérience à chaque étape et à chaque point de service du parcours.



## GROS PLAN

# Personnaliser nos interactions avec les clients

Pour VIA Rail, offrir une expérience exceptionnelle au client, c'est rendre son voyage inoubliable, de la planification à l'arrivée. Cette année, nous avons beaucoup amélioré ce volet.



## Des repas adaptés

Nous avons revu notre offre de repas spéciaux pour les passagers ayant certaines restrictions alimentaires (repas végétaliens, sans gluten et pour personnes diabétiques). Nous avons également mis à l'essai le lait de soya comme substitut de produits laitiers pour les cafés et les déjeuners dans le marché Québec-Ottawa.

## Des boissons locales

Les passagers du corridor Québec-Windsor peuvent déguster une sélection de bières artisanales et de vins locaux qui change tous les six mois. Cette année, nous avons intégré à notre carte des vins de Palatine Hills Estate Winery à Niagara-on-the-Lake, et un choix de bières de la brasserie torontoise Steam Whistle.



## Bornes d'information numériques

Pour améliorer l'affichage, nous avons installé des bornes numériques aux gares de Toronto, d'Ottawa, de Montréal, de Kingston et de Québec. Outre des infos essentielles (numéros de porte et de train, destinations et arrêts), on y affiche des messages d'intérêt pour les passagers, des alertes Amber et des messages de sécurité.



## Voyager avec un animal

Nous sommes heureux d'avoir adopté une politique autorisant les passagers à voyager avec leur petit chat ou chien. En effet, dans les classes Économie et Affaires du corridor Québec-Windsor, il est désormais permis aux voyageurs d'emmener leur petite boule de poils à bord pour agrémenter leur expérience et trouver réconfort.

### INTERACTIONS PERSONNALISÉES ET AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE DE VOYAGE



#### Planification et achat

- Mise à jour de la politique de confidentialité
- Offres et rabais intéressants
- Programme de fidélisation



#### Gare de départ

- Bornes d'information numériques
- Modernisation des gares
- Service de police de VIA Rail



#### Embarquement

- Communications régulières avec les passagers
- Chargement facile des bagages
- Nouvelle politique autorisant les animaux de compagnie à bord



#### Expérience à bord

- Réseau Wi-Fi fiable, gage d'efficacité
- Contenu canadien dans le système de divertissement
- Voitures renouvelées en classe Économie



#### Nourriture à bord

- Nouvelle sélection de repas légers
- Thé, bières artisanales et vins locaux
- Menu adapté à 14 restrictions alimentaires



#### Descente du train et correspondance

- Aide au transport des bagages
- Solutions intermodales

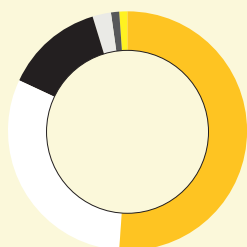
# Offrir des services de transport accessibles

Sachant que de plus en plus de gens choisissent VIA Rail, une de nos priorités est d'améliorer l'accessibilité et d'être prêts à répondre à la demande en matière de capacité, tout en maintenant la grande qualité du service. Dans cette optique, en plus de proposer des options plus conviviales et abordables, nous avons rapidement transformé nos activités en mettant sur pied de grands projets de modernisation garants d'un avenir plus durable pour le Canada.

## Tarifs à rabais

Cette année, nous avons cherché activement à fidéliser la clientèle en offrant des solutions abordables, comme un tarif à rabais pour les enfants, les aînés, les étudiants, les militaires, les nouveaux arrivants et les Autochtones. Nos offres sont toujours très populaires auprès des étudiants et des familles, qui ont ainsi la chance d'explorer le Canada en train.

**TARIFS À RABAIS**  
% de tous les voyages à rabais



■ Étudiants	51,3 %
■ Enfants	30,9 %
■ Militaires	13,1 %
■ Aînés	2,7 %
■ Autochtones	1,1 %
■ Nouveaux arrivants	0,9 %

## Confort et capacité des trains

Le programme de modernisation, qui englobe le projet de remise à neuf de la flotte Héritage et le nouveau programme de remplacement de la flotte, est synonyme d'une expérience de voyage plus confortable, accessible et écoresponsable.

Le projet de remise à neuf de la flotte Héritage, qui consiste à rénover 79 voitures au cours des prochaines années, prolongera la vie utile de la flotte actuelle. En 2018, l'équipe du Centre de maintenance de Montréal a inauguré sa première voiture rénovée de la classe Économie, après en avoir restauré l'intérieur et révisé les systèmes.

Nous en sommes à l'étape de planification du programme de remplacement de notre flotte, dont le but est d'améliorer le confort et l'accessibilité des trains. En mettant à niveau et en remplaçant du matériel roulant, nous contribuons à construire le tissu social, économique et environnemental du pays, tout en plaçant le client au cœur de nos décisions.

## PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE LA FLOTTE

La livraison de la nouvelle flotte débutera en 2022. Celle-ci comprendra 32 trains bidirectionnels, pour une capacité totale de 9 100 sièges. Conçus pour rehausser le confort et la productivité, ces trains seront plus efficaces et écologiques. Voici quelques avantages importants de la nouvelle flotte :

- **Confort** – Rien n'a été laissé au hasard : sièges spacieux, zones silencieuses, rangement pour les vélos et espaces polyvalents pour les bagages.
- **Accessibilité** – En respectant les principes d'accessibilité universelle et en surpassant les normes en la matière pour tous les Canadiens et leurs accompagnateurs, nos nouveaux trains demeureront l'un des moyens de transport les plus accessibles.
- **Écoresponsabilité** – Intégrant quelques-unes des technologies les plus écoénergétiques qui soient, les nouveaux trains seront de quatre à cinq fois moins polluants que l'auto et d'autres moyens de transport.
- **Efficacité** – La flotte bidirectionnelle réduira les frais d'exploitation et accueillera plus de passagers.

## GROS PLAN

# Mettre sur pied une solution de transport accessible à tous

Découlant de consultations exhaustives auprès de différentes parties prenantes, nos caractéristiques d'accessibilité universelle améliorées nous aident à satisfaire et à surpasser les normes d'accessibilité. L'aménagement a été repensé dans les gares et à bord des trains pour les fauteuils roulants (plus d'espace) et pour d'autres aides à la mobilité.



## DANS LES GARES

De l'équipement spécialisé et des services d'assistance facilitent l'accès et les déplacements. Par exemple, dans la plupart de nos gares, un préposé peut escorter les passagers jusqu'au quai, transporter leurs bagages et les aider à monter à bord et à descendre.

L'année 2018 marquait la fin des travaux d'accessibilité à la gare d'Ottawa : surélévation du quai d'embarquement, installation d'une rampe d'accès latérale, et nouveaux ascenseurs menant au tunnel pour faciliter l'accès aux quais d'embarquement. Également, à la gare d'Halifax, nous avons entrepris d'installer de nouvelles portes afin d'améliorer l'accès aux personnes à mobilité réduite.



© 2018, VIA Rail Canada. Dessin préliminaire.

## À BORD DES TRAINS

Bon nombre de nos voitures sont accessibles aux fauteuils roulants et équipées de barres d'appui dans les toilettes et de fauteuils roulants étroits pour faciliter les déplacements à bord. Dans le cadre du projet de remise à neuf de la flotte Héritage, nous procédons à la mise à niveau et à la rénovation de 17 voitures pour les rendre complètement accessibles. Par ailleurs, la nouvelle flotte sera conçue conformément aux normes d'accessibilité universelle les plus élevées et sera notamment dotée de numéros de siège en braille, de sièges pour les accompagnateurs, de boutons d'urgence à même les sièges, de toilettes plus spacieuses et entièrement accessibles, et de plateformes élévatrices pour fauteuils roulants.

## CONSULTATIONS INCLUSIVES POUR UNE CONCEPTION MIEUX ADAPTÉE

Pour que les rénovations soient adaptées à tous, nous nous sommes fait un devoir de recueillir l'avis des parties intéressées. Nous avons donc tenu une série de consultations sur l'aménagement des voitures remises à neuf. Parmi les participants figuraient des organisations représentant les personnes handicapées, comme le Conseil canadien des aveugles et l'Association des Sourds du Canada, ainsi que des personnes à mobilité réduite, des familles et des parties réglementées. Les commentaires de ces groupes ont été pris en compte dans la conception d'une maquette grandeur nature des voitures, qui sert de démonstration de faisabilité.

# 162 M\$

investis pour accroître l'accessibilité de notre matériel roulant

# 100 %

Notre écosystème de réservation accessible compte un site Web et une application faciles à utiliser

# 15 847

demandes de services spéciaux par année, auxquelles répondent avec soin les employés en gare et à bord des trains



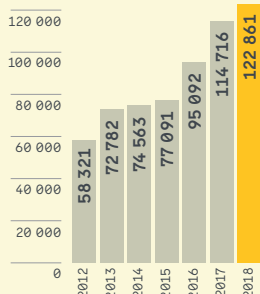
La nouvelle flotte de VIA Rail offrira plus d'espace aux personnes à mobilité réduite.



# Nouer des partenariats pour des solutions de transport durable

Offrir des solutions de transport durable contribue à faire vivre à nos clients une expérience sans heurts, qui leur laissera un souvenir inoubliable de leur voyage au Canada. Durant la dernière année, nous nous sommes associés à divers partenaires en vue de mettre sur pied des solutions intermodales porte à porte pour les passagers cherchant des modes de transport écoresponsables.

## Hausse de l'achalandage intermodal



**+110 %**

Augmentation du nombre de passagers lié au transport intermodal depuis 2012

## Partenariats intermodaux

Nous collaborons depuis 2011 avec d'autres fournisseurs de transport en vue d'offrir des solutions de déplacement fluides. Ensemble, nous avons voulu repenser l'expérience de voyage du client afin qu'il soit plus facile de faire un choix écologique et de laisser la voiture à la maison.

Nous avons des ententes avec une vaste gamme de transporteurs intermodaux : trains de banlieue, autocars, services d'autopartage, services de navettes des aéroports et compagnies aériennes. Et en améliorant l'affichage de signalisation et d'orientation, nous avons encore facilité les correspondances et les déplacements des passagers.

Nous sommes heureux des résultats : en 2018, 122 861 personnes ont profité du transport intermodal – soit 7 % de plus qu'en 2017 –, réduisant encore plus la congestion dans nos villes et les émissions de GES. Cette année, plutôt que de chercher de nouveaux partenariats, nous avons concentré nos efforts sur notre nouveau système de réservation. En 2019, nous voulons développer notre partenariat avec OC Transpo afin de relier la Ligne de la Confédération aux autres modes de transport et ainsi faciliter les voyages pour nos passagers.

## Carrefours de mobilité durable

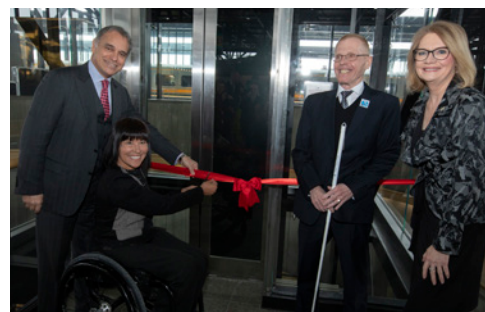
En améliorant la durabilité et la résilience de l'équipement, nous façonnons l'avenir de la mobilité. Nous avons consulté des collectivités, des universitaires et des pairs pour bien saisir les bonnes pratiques en mobilité durable et les attentes pour les gares du futur. Les réponses serviront à définir des normes de conception durable. Notre but : intégrer tous les modes de transport, créer un lieu multifonction dynamique et des espaces publics attrayants ayant une très faible empreinte écologique, assurer des déplacements sécuritaires et efficaces dans un environnement où les piétons sont nombreux.

En 2018, de grands travaux ont été achevés à la gare d'Ottawa : quai d'embarquement surélevé et chauffé, nouveau local pour les installations mécaniques et électriques, et toit et auvents restaurés pour améliorer l'isolation et prolonger la durée de vie de la gare. À Halifax, nous avons entrepris la remise en état de la gare patrimoniale et rehaussé son architecture historique. Suivant les principes de développement durable, son système de climatisation sera remplacé et son parc de stationnement principal remis à neuf.



### Inauguration de la gare d'Ottawa

De gauche à droite : M. Yves Desjardins-Siciliano; l'honorable Chantal Petitclerc, sénatrice; M. Jim Tokos, représentant du Conseil canadien des aveugles; et l'honorable Kate Young, députée.



## GROS PLAN

# Partenariats pour un tourisme durable

Puisque le vaste réseau ferroviaire canadien s'étend d'un océan à l'autre, le train est un choix rassurant et écoresponsable pour les voyageurs qui souhaitent voir tout ce que le Canada a à offrir.

Contribuant à promouvoir la culture canadienne et le tourisme durable, nos services ferroviaires voyageurs sont, pour les Canadiens et les touristes étrangers, une façon unique de visiter le pays, que ce soit à bord du *Canadien* (Toronto–Vancouver), du train intervilles Québec–Windsor, de l'*Océan* (Montréal–Halifax) ou des trains de nos routes aventures (Jasper–Prince Rupert, Winnipeg–Churchill, Montréal–Senneterre et Montréal–Jonquière).



## Routes aventures

Nos routes aventures permettent aux voyageurs de découvrir des destinations plein air, culinaires et culturelles tout en profitant de la beauté naturelle du pays. En 2018, nous avons fait la promotion du tourisme durable le long des routes aventures, dans des collectivités éloignées en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario et au Québec. Accueillis par des résidents locaux, les voyageurs s'émerveillent devant la beauté des paysages et profitent des activités extérieures, des boutiques, des restaurants et des microbrasseries, ce qui favorise la croissance économique en région.

Mieux encore, de mai à octobre, les passagers de la liaison Montréal–Jonquière ont pu voyager en enregistrant sans frais leur vélo, une initiative visant à faire sortir et bouger les gens. Comme ils n'avaient pas à louer de voiture à destination, leur voyage était entièrement écoresponsable.



## Senneterre par le chemin de fer

Depuis de nombreuses années, nous nous efforçons de stimuler le tourisme aux alentours de Senneterre, au Québec. En 2018, nous nous sommes associés à la Corporation de développement économique de Senneterre pour lancer « L'histoire de Senneterre par le chemin de fer ».

↑  
Le maire de Senneterre, Jean-Maurice Matte, au lancement de « L'histoire de Senneterre par le chemin de fer ».

Pour marquer le centenaire des villes de Barraute et de Landrienne, fondées le long du chemin de fer, des trains spéciaux ont fait l'aller-retour entre Amos et Senneterre. À bord, on a fait revivre aux passagers certains moments historiques de la région. Ils ont eu droit à des anecdotes témoignant de la riche histoire des services ferroviaires voyageurs. Ces activités ont rapproché la population et donné un nouveau souffle au tourisme local.



→ **Northern Tourism Industry Award**  
VIA Rail est fière d'avoir remporté le Northern Tourism Industry Award lors du Sommet annuel du tourisme du nord de l'Ontario (Northern Ontario Tourism Summit). Ce prix souligne sa contribution à la croissance du tourisme local dans le nord de l'Ontario.

# Soutenir le développement socioéconomique





# Contribuer à la prospérité du Canada par des choix écoresponsables

Nous sommes fiers de la tradition de leadership que nous avons bâtie petit à petit et grâce à laquelle nous pouvons aujourd'hui affirmer que nous faisons partie intégrante du tissu social canadien. En ce 40<sup>e</sup> anniversaire, tant de choses alimentent notre fierté.

À l'heure actuelle, nos services ferroviaires voyageurs relie plus de 400 communautés sur 12 500 km de voie ferrée d'un océan à l'autre, ce qui permet aux gens d'accéder à des emplois, de participer à l'économie d'autres collectivités, de se constituer un réseau social et d'améliorer leur qualité de vie.

Augmenter la valeur de chaque dollar dépensé pour les Canadiens demeure l'une de nos priorités. Nous cherchons d'une part à générer des retombées socioéconomiques, et d'autre part à continuer d'investir l'argent des contribuables dans des projets porteurs.

L'annonce du budget fédéral 2018-2019 a aussi été un moment marquant cette année, et pour cause : le gouvernement du Canada a approuvé notre demande de financement pour l'acquisition d'une toute nouvelle flotte de trains modernes destinée au corridor Québec-Windsor, où se font 96 % des déplacements de nos passagers. La nouvelle flotte de 32 trains bidirectionnels nous aidera à réduire

davantage nos coûts d'exploitation et à accueillir plus de passagers afin d'élargir notre offre et de bâtir un avenir vert.

Pour contribuer au développement socioéconomique du Canada, nous croyons qu'il est important de tisser des liens solides avec les collectivités que nous desservons. Notre 40<sup>e</sup> anniversaire était une belle occasion de redonner à la population canadienne et de la remercier d'avoir été loyale année après année. Nous avons organisé divers événements rassembleurs, entre autres des concours et l'initiative *40 gestes durables pour notre 40<sup>e</sup> anniversaire*.

Par ailleurs, nous avons renforcé nos relations avec les communautés et organismes autochtones, dans un esprit de croissance inclusive et de réconciliation. Enfin, nous avons remis des commandites en crédits-voyages à plus de 1 500 organismes au pays.



**Patricia Jasmin**  
Chef, Services financiers



## Réalisations en 2018

### Amélioration de l'efficacité financière

**+15 %**

d'amélioration du déficit d'exploitation par voyageur-mille depuis 2014, excluant les charges de retraite pour services passés

### Partenariats communautaires

**1 949 477 \$**

en crédits-voyages pour soutenir des activités communautaires locales

### Soutien des fournisseurs locaux

**379 M\$**

versés à des fournisseurs de biens et services, dont 93 % sont des entreprises canadiennes

Créer un impact positif où ça compte



# Augmenter la valeur de chaque dollar dépensé

En tant qu'unique société de services ferroviaires voyageurs au Canada, nous sommes fiers de notre offre pancanadienne sécuritaire, abordable et écoresponsable. Augmenter la valeur de chaque dollar dépensé, c'est générer des retombées socioéconomiques pour la société canadienne, mais aussi gérer l'argent des contribuables de manière à mener nos activités le plus efficacement possible.

## Retombées socioéconomiques

En favorisant la croissance économique et en renforçant l'expérience sociale et culturelle des Canadiens et des touristes étrangers, nous contribuons de manière concrète et utile à la société. En 2018, nous avons effectué plus de 4,74 millions de voyages dans le Corridor, sur nos liaisons longs parcours et en régions éloignées, où les autres solutions de transport abordables sont limitées, mais où la population se déplace de plus en plus et est davantage connectée. Indirectement, une meilleure mobilité permet d'accroître l'accès à l'emploi, l'activité socioéconomique et la qualité de vie.

Nous soutenons directement l'économie par les salaires que nous versons à nos 3 115 employés et les frais de service que nous payons à plus de 2 673 fournisseurs, dont environ 93 % sont des entreprises canadiennes. En effet, la plupart de nos produits à bord proviennent d'entreprises locales, que ce soit la coopérative de Winnipeg, à laquelle nous achetons notre pain, ou la brasserie artisanale Atlantic Canada et autres microbrasseries et vignobles canadiens.

Enfin, cette année, nous avons aidé plus de 1 500 groupes communautaires en remettant des crédits-voyages dans le cadre d'événements qui soutiennent, entre autres, les jeunes, les Autochtones, les militaires, les nouveaux arrivants et les personnes handicapées.

## Responsabilité financière

Nos équipes financières veillent à investir judicieusement l'argent des contribuables et à contenir le déficit d'exploitation par une meilleure utilisation de nos actifs. Nous planifions donc soigneusement les investissements stratégiques en vue d'offrir un service sécuritaire, efficace et fiable.

En 2018, la majorité des dépenses en immobilisations était pour des projets d'amélioration, notamment les projets de modernisation des voitures de la classe Économie du Corridor, de mise à niveau de l'infrastructure dont nous sommes propriétaires, de modernisation de la gare d'Ottawa et de revitalisation de la gare Union de Toronto.

## Création de valeur en 2018

CLIENTÈLE

**4,74 M**

de voyages sécuritaires et accessibles pour nos passagers



EMPLOYÉS

**312,8 M\$**

versés en salaire (incluant les avantages sociaux), ce qui contribue à améliorer la qualité de vie



FOURNISSEURS  
**379 M\$**

versés aux fournisseurs pour l'achat de biens et services



SOCIÉTÉ

**271 888**

tonnes de CO<sub>2</sub> évitées, favorisant un environnement plus propre et plus sain



GROS PLAN

# Améliorer notre performance financière

Depuis 2014, nous avons adopté des stratégies de croissance tout en assurant la gestion responsable de nos coûts. Notre expansion et l'ajout de services ferroviaires nous ont permis de stimuler la croissance et de réduire notre déficit d'exploitation par voyageur-mille.



## UNE CROISSANCE EXCEPTIONNELLE

En adoptant une stratégie axée sur la clientèle et en améliorant notre stratégie de planification du réseau, nous avons réussi à renverser la baisse des revenus enregistrée avant 2014. Pour ce faire, nous avons ajouté des départs et des arrêts, augmenté les trajets directs entre Québec et Ottawa, optimisé les horaires et la rotation des trains, amélioré nos campagnes marketing et publicitaires, et rehaussé la valeur du service tout en fidélisant les clients qui cherchent à économiser. Nos revenus ont ainsi augmenté de 40,06 % depuis 2014, passant de 280,3 à 392,6 millions de dollars.



## RÉDUCTION DU DÉFICIT D'EXPLOITATION

Grâce à ces initiatives, entre autres, nous avons acquis de nouveaux marchés et de nouvelles sources de revenus et enregistré une croissance impressionnante des produits voyageurs, ce qui a graduellement mené à la réduction du déficit d'exploitation par voyageur-mille.

## INVESTIR DANS NOTRE AVENIR

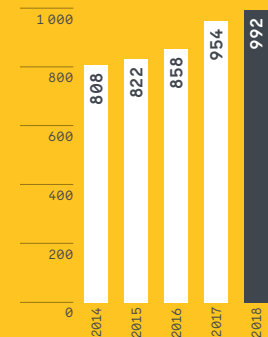
L'augmentation de nos revenus, attribuable à la hausse du nombre de passagers et de notre chiffre d'affaires, nous permet d'investir dans notre avenir. Nos investissements soutenus servent d'abord et avant tout à préserver l'intégrité et l'état de nos actifs; nos propositions d'investissement stratégique visent quant à elles à soutenir notre croissance et à améliorer nos activités et l'expérience client, tout en contribuant à l'atteinte de nos objectifs de mobilité durable.



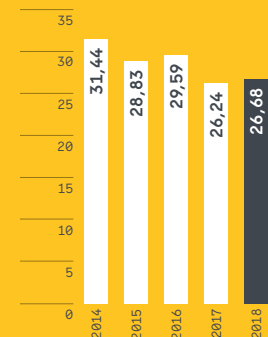
Notre stratégie axée sur la clientèle a été un facteur déterminant dans l'augmentation des revenus et de l'achalandage.



## VOYAGEURS-MILLES (en millions)



## DÉFICIT D'EXPLOITATION\*/ VOYAGEUR-MILLE (cents/voyageur-mille)



\* Déficit avant les charges de retraite pour services passés

# Soutenir les collectivités

Nous octroyons des crédits-voyages à des organismes locaux, régionaux et nationaux pour soutenir diverses causes dédiées notamment aux jeunes, aux nouveaux arrivants, aux Autochtones et à la promotion du patrimoine canadien.



## Crédits-voyages

Un vaste éventail d'organisations, comme des groupes de bienfaisance ou des organismes à but non lucratif, utilisent nos crédits-voyages, ce qui nous permet de contribuer positivement aux collectivités où nous vivons et travaillons.

En 2018, nous avons donné

**1 949 477 \$**

en crédits-voyages à

**1 510**

organisations dans

**600**

collectivités canadiennes.



## Jeunes

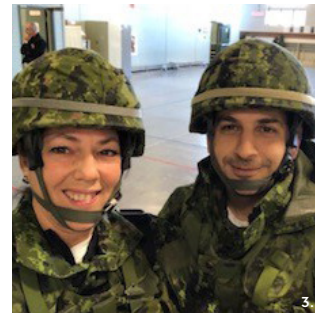
Nous sommes conscients du rôle important que nous pouvons jouer dans la santé, le bien-être et l'éducation des jeunes afin de les aider à devenir les leaders de demain. En 2018, nous avons remis 473 550 \$ en crédits-voyages à des programmes et activités qui encouragent les jeunes à découvrir le pays dans le cadre de projets d'apprentissage, d'implication sociale ou de devoir de citoyen. Nous sommes fiers d'avoir appuyé une fois de plus cette année le Club des petits déjeuners. Ainsi, VIA Rail a transporté plus de 200 jeunes de Toronto à Ottawa à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs. Les participants ont pu visiter la Colline du Parlement, rencontrer des parlementaires et enrichir leurs connaissances sur le Mois de l'histoire des Noirs et les Afro-Américains illustres qui ont joué un rôle clé dans notre gouvernement et l'histoire du pays.



## Communautés autochtones

Fiers de desservir les communautés autochtones, nous continuons avec nos partenaires à soutenir des initiatives locales en y consacrant du temps et des crédits-voyages. Conformément à notre nouvelle Politique sur les relations avec les Autochtones, nous tenons à resserrer nos liens avec ces communautés, à investir chez elles, à favoriser leur développement commercial, à établir des partenariats et à adopter des stratégies d'embauche et de rétention des Autochtones.

En 2018, nous avons notamment participé au congrès *Emerging Leaders for Sustainable Community Development* et au 16<sup>e</sup> gala du Conseil canadien pour le commerce autochtone, et commandité la *Journée des Autochtones en direct* de l'APTN pour la Journée nationale des peuples autochtones.



## Militaires canadiens

Nous travaillons avec des organismes pour les militaires actuels et retraités du pays. En 2018, nous avons renforcé nos liens avec les Forces armées en appuyant Salus Ottawa, la Randonnée à vélo sur l'Autoroute des héros de Wounded Warriors, le lancement de la fondation Soutien aux anciens combattants blessés Canada et le Grand rassemblement des vétérans, rendu possible par De retour en force.

Nous avons aussi appuyé Du régiment aux bâtiments, collaboré avec VETS Canada en vue de recruter plus de candidats militaires, et participé à la 10<sup>e</sup> édition de la Course de l'armée.

1. Voyage à Ottawa avec le Club des petits déjeuners.
2. Événement dans le cadre de la Journée des Autochtones en direct d'APTN.
3. Visite de familiarisation des forces armées.

## GROS PLAN

## 40<sup>e</sup> anniversaire de VIA Rail : 40 gestes durables

En 2018, nous avons célébré nos quarante ans à titre de société d'État autonome. Afin de redonner à la population et de remercier les Canadiens de leur loyauté durant toutes ces années, nous avons profité de l'occasion pour organiser plusieurs activités.

Pour souligner notre anniversaire, nous avons habillé 17 locomotives et 24 voitures, installé des affiches et des banderoles dans les gares, et offert au grand public de nombreuses occasions de marquer cet événement spécial avec nous dans le cadre de l'initiative *40 gestes durables pour notre 40<sup>e</sup> anniversaire*. S'inscrivant dans nos piliers de durabilité, cette initiative a donné lieu à 40 gestes collectifs partout au pays – soit un par année de service – qui ont réuni nos employés et les membres des communautés. Les projets ont été choisis selon leur potentiel de générer des retombées positives à long terme dans les collectivités que nous desservons. Chacune des réalisations est présentée sur le blogue de VIA Rail à l'adresse <https://blogue.viarail.ca/40-gestes-durables/>.



1.



2.



3.



4.



5.

### 1. Redistribution des denrées

Nous avons servi plus de 400 repas à la Mission Old Brewery et continuons de faire don des denrées non périssables non vendues à bord des trains.

### 2. Cérémonie de citoyenneté

Nous avons reçu 40 nouveaux citoyens et leurs familles lors d'une cérémonie de l'ICC à la gare d'Ottawa.

### 3. Un écosystème urbain durable

Nos employés ont aidé les élèves de l'école secondaire Marie-Rivier à construire des bassins pour aménager un écosystème urbain viable et durable.

### 4. Plantation d'érables rouges

Nos employés ont planté des érables rouges avec Amis de la santé mentale et lors d'une cérémonie commémorative au parc Centennial de Sarnia, devant plus de 600 visiteurs.

### 5. Arts et culture

Nous avons accompagné notre petit train lors de la marche annuelle des chandelles de Port Hope, organisée par Critical Mass, un organisme caritatif pour le rayonnement de l'art.

# Mener nos activités de façon sécuritaire



# La sécurité d'abord et avant tout

Toutes nos activités sont motivées par la volonté de mettre en place une bonne culture de sûreté et de sécurité à bord des trains et dans les centres de maintenance, les gares et les communautés que nous desservons. Dans l'optique de toujours renforcer la sécurité, nous aspirons à offrir un milieu de travail exempt d'incidents.

Pour nous, rien n'est plus important que la sécurité des employés, des passagers et du public. C'est pourquoi nous investissons énormément chaque année dans la sécurisation de nos infrastructures et de nos biens. Nous dépensons des sommes considérables pour l'entretien des voies ferrées et l'inspection du matériel pour prévenir et détecter les défaillances, et nous continuons d'avoir recours à la technologie pour suivre notre bilan de sécurité.

En 2018, nous avons consulté nos employés pour la première fois en effectuant un sondage sur la culture de sécurité. Les résultats ont démontré que la majorité d'entre eux pensent que la sécurité constitue une priorité pour VIA Rail, mais malgré nos points forts, il y a encore énormément de choses à améliorer. À la lumière de ces résultats, nous avons renforcé notre système de gestion de la sécurité. Nous sommes d'ailleurs fiers d'avoir passé avec succès l'audit de Transports Canada sur l'efficacité de nos processus de gestion des risques.

Nous avons travaillé à faire connaître notre stratégie de sécurité par le biais d'une nouvelle formation technique sur le système de gestion des incidents et du programme amélioré de formation des mécaniciens de locomotive. En reconnaissance de nos efforts, l'Association des chemins de fer du Canada nous a remis un prix d'excellence en sécurité pour notre stratégie de sécurité opérationnelle.

Nous avons aussi continué à renforcer la présence policière dans les gares clés de notre réseau : cette année, 10 agents de police et 7 civils ont été assermentés et se sont joints au Service de police de VIA Rail. Enfin, nous avons consacré des ressources à la bonification de l'escouade canine de notre unité spéciale et mis à niveau les systèmes de surveillance vidéo et de contrôle de l'accès aux bâtiments.



**Marc Beaulieu**  
Chef, Transport et sécurité



## Réalisations en 2018

### Réduction du taux de fréquence des accidents

**-44,5 %**

par tranche de 200 000 heures travaillées depuis 2011

### Réduction des incidents de train

**-55 %**

du nombre d'incidents de train depuis 2014, à la suite du renforcement de la culture de sécurité

### Officialisation du Service de sécurité

**10** agents de police  
**7** civils

ont été assermentés et se sont joints au Service de police de VIA Rail

### Formation bonifiée sur la sécurité

**15 702**

heures de formation sur la sécurité offertes aux employés

Créer un impact positif où ça compte



# Instaurer une culture de la sécurité axée sur la prévention

Un milieu de travail sans incidents suppose une solide culture de prévention. Au cœur de cette culture se trouve notre stratégie de sécurité en trois piliers : formation, communication, surveillance. Pour l'appliquer, nous avons renforcé nos équipes locales, affecté des professionnels en santé et sécurité à nos unités d'affaires et favorisé la prévention au quotidien.

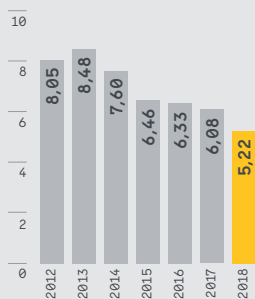


## Gestion des incidents

Nos employés peuvent signaler les accidents réels ou évités de justesse (environnement, santé et sécurité) dans une nouvelle appli mobile conviviale. Ainsi, nous favorisons une culture de la sécurité, simplifions et accélérons les suivis, et mettons à jour les statistiques en temps réel. Par la communication, nous sensibilisons le personnel et voyons rapidement si un plan d'atténuation s'impose.

### TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

par tranche de 200 000 heures travaillées



## Risques critiques

Au fil des ans, nous avons évalué les problèmes systémiques afin d'améliorer la formation et analysé les commentaires pour mettre en place de meilleures pratiques. Nous accordons maintenant plus d'attention aux risques critiques et nous nous concentrons sur l'analyse des données liées à la santé et sécurité afin d'en dégager des modèles prévisibles et des tendances. Nous étudions aussi les indicateurs précurseurs et tardifs et partageons nos observations avec le personnel. En renforçant la capacité de nos équipes et en les sensibilisant à la sécurité, nous pourrions mieux repérer et résoudre les problèmes systémiques à l'origine de comportements dangereux.

## Réduction des blessures au travail

Les Services mécaniques ont lancé un programme pilote visant l'encadrement efficace des tâches manuelles. Avec un partenaire en santé et sécurité chevronné, ils ont créé un programme adapté aux activités et aux risques quotidiens des travailleurs. Plus de 700 employés ont suivi une formation sur les pratiques de manutention sécuritaires, et des dizaines de superviseurs et d'accompagnateurs ont été formés pour repérer et corriger des techniques de travail. Enfin, des aide-mémoire ont été affichés à des endroits stratégiques.

## Séances de sensibilisation

Nous continuons à prioriser l'amélioration de nos communications sur les enjeux de santé et sécurité. Dès que l'occasion se présente, nous envoyons des messages et offrons des formations sur les accidents et les pratiques exemplaires, et

nous donnons de la rétroaction en temps réel. Nous encourageons les employés à discuter des problèmes de santé et sécurité, à échanger sur ce qu'ils ont appris et à s'exprimer. Une fois par mois, nous examinons le bilan de sécurité et discutons des plans d'amélioration.

## Formation – Gestion des incidents

Nous avons commencé à axer nos réunions internes hebdomadaires sur les incidents de santé et sécurité, les leçons apprises et les pratiques exemplaires. Un programme de formation sur la gestion des incidents graves et les mesures de soutien connexes, élaboré en partenariat avec l'Université du Québec à Montréal, s'est ajouté aux cours obligatoires en santé et sécurité.

Mis à l'essai à Toronto avec la participation de nos gestionnaires du transport, ce programme a reçu des échos favorables du Comité national d'orientation en matière de santé et de sécurité. Après l'avoir présenté à quelques reprises, nous l'avons fait connaître à la Conférence ferroviaire de Teamsters Canada. Nous prévoyons l'offrir dans d'autres villes en 2019.

## Sondage sur la culture de la sécurité

Pour mesurer nos progrès, nous avons effectué un sondage sur notre culture de la sécurité auprès de plus de 885 employés. L'objectif? Connaître l'opinion du personnel sur l'environnement et l'expérience de travail au quotidien. En bref, les employés sont conscients de nos fortes valeurs de sécurité préventive, et ils les partagent. Avec nos unités d'affaires, nous avons établi des plans d'action fondés sur les résultats du sondage. Ceux-ci orienteront nos efforts d'amélioration continue.





# Gérer efficacement la sécurité ferroviaire

Nous disposons d'un solide système de gestion de la sécurité (SGS), qui sert à guider l'identification et la gestion des risques dans l'exploitation ferroviaire. Ce système comprend des procédures, des processus et des responsabilités de gestion de la sécurité, conformément au Règlement sur le système de gestion de la sécurité (SGS) ferroviaire en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et aligné sur la norme ISO 45001.



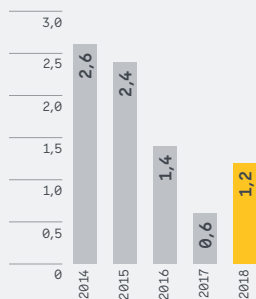
## Sensibilisation

Nous saisissons chaque occasion d'informer les Canadiens sur les dangers près des voies et à l'approche d'un train. C'est pourquoi nous avons de nouveau participé à la Semaine de la sécurité ferroviaire.

Nous nous sommes associés au CN pour la journée de la sécurité, et au CP et Metrolinx pour l'installation d'affiches de prévention du suicide dans les zones à risque où les intrusions et les accidents sont fréquents.

## RATIO D'INCIDENTS FERROVIAIRES

par million de trains-milles



Inclus : collisions aux gares de triage et sur la voie principale, déraillements d'au moins une roue, et non-respect des zones de circulation autorisée et des limites de vitesse. Exclut : accidents aux passages à niveau ou liés aux intrusions.

## Plans de gestion de la fatigue

Au terme d'efforts soutenus, nous avons mis en œuvre une politique de gestion de la fatigue. Fruit d'un rigoureux processus d'évaluation des risques, elle a été accueillie favorablement par notre partenaire d'infrastructure, le CN. Parallèlement, nous avons préparé un cours sur la gestion de la fatigue pour aider les employés à mieux comprendre ce phénomène et à l'atténuer. On y explique ce qu'est la fatigue, comment la combattre efficacement et quelles sont les phases du sommeil. Cette formation a été offerte aux contrôleurs du Centre de contrôle de l'exploitation. Éventuellement, nous prévoyons l'intégrer au programme de renouvellement de certification.

## Audits sur la sécurité

Nous visons toujours un bilan de sécurité irréprochable et nous nous soumettons aux audits de Transports Canada qui contribuent à déterminer si notre SGS est, d'une part, adéquat, et d'autre part, efficace. Cette année, nous avons obtenu un résultat positif, signe que le SGS soutient efficacement nos politiques et objectifs, comme le veut le *Règlement sur le système de gestion de la sécurité ferroviaire*.

## Investir dans la technologie

Chaque année, nous investissons massivement dans les technologies et l'infrastructure pour fournir des services sécuritaires et efficaces. Nous nous appuyons toujours sur les données de Wi-Tronix pour inculquer aux mécaniciens de locomotive de meilleures pratiques de conduite. Nous nous servons aussi du système d'information sur l'état des trains plus pour analyser en temps réel la performance du matériel roulant, surveiller la vitesse à des fins de vérification de la conformité et repérer les problèmes avant qu'ils ne se manifestent. Enfin, les caméras thermiques ont accéléré le temps de réparation.



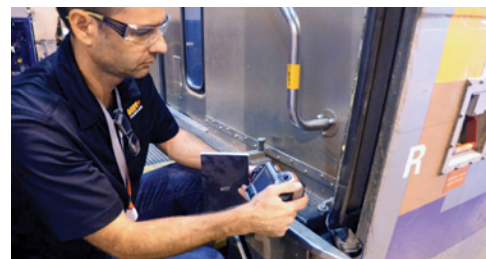
## Journée de la sécurité ferroviaire

Nous nous sommes associés au CN dans le cadre de la journée de la sécurité ferroviaire de Moncton pour promouvoir et favoriser la sécurité ferroviaire dans un cadre ludique, pédagogique et interactif. Plus de 1 000 visiteurs ont pu faire un tour de train gratuit de 20 minutes entre la gare de Moncton et la gare de triage du CN.



## Inspection par caméra thermique

Grâce aux caméras thermiques, qui servent à observer les systèmes internes des trains à la structure, nous sommes parvenus à accélérer et à améliorer l'inspection des voitures. Ainsi, nous avons multiplié le nombre d'inspections et diminué leur temps d'exécution, tout en réduisant la quantité de ressources nécessaires. Au bout du compte, nous avons réduit le temps requis pour faire faire demi-tour aux trains, ce qui permet de les remettre en service plus rapidement.



## GROS PLAN

# Amélioration de l'infrastructure

Investir dans nos programmes de technologie et d'infrastructure est primordial si nous souhaitons offrir un service ferroviaire voyageurs sécuritaire, fiable et synonyme de confort. Afin de répondre aux plus hautes normes de sécurité, nous avons considérablement amélioré nos technologies et notre infrastructure au cours de la dernière année.

## 1. Solution aux problèmes de ponctualité

À Brockville (liaison Ottawa-Toronto), nous avons identifié des opportunités pour améliorer la ponctualité des trains. En 2019, nous remplacerons la voie d'évitement actuelle par une voie d'évitement active pour minimiser les effets du trafic.

## 2. Entretien régulier des voies ferrées

L'entretien des voies reste l'une de nos priorités pour assurer la rapidité et la fluidité du trafic, et ainsi accroître la sécurité et le confort des passagers. En 2018, nous avons nivelé les voies, remis en état 10 passages à niveau, fait des tests pour trouver les défauts géométriques, libéré les rails lorsque nécessaire, et réalisé le programme d'entretien à Chatham.

## 3. Réduction des risques d'intrusion

De concert avec Windsor et Transports Canada, nous réalisons un vaste projet d'installation de clôtures pour prévenir les intrusions dans les zones à risque du Corridor. Ce projet se poursuivra dans la subdivision de Smiths Falls l'an prochain.

## 4. Nouvelles règles sur les passages à niveau

Conformément aux nouvelles règles de Transports Canada, nous avons continué à améliorer les passages à niveau pour protéger les automobilistes. Nous aplanissons les passages et en améliorons la visibilité (panneaux, croix de Saint-André, bornes milliaires, panneaux d'arrêt). À la fin de 2018, nous avons terminé les travaux à 295 passages; il en reste 7.

## 5. Entretien des structures et des pontceaux

Avec les autorités locales, nous déterminons les améliorations à apporter à nos infrastructures pour assurer la fluidité du trafic et la sécurité des collectivités. Nous avons analysé l'incidence des pluies et amélioré le drainage en installant des ponceaux près de Smiths Falls et de Brockville. Nous avons aussi entamé un programme intensif de réfection des ponts pour remplacer les tabliers et les travées en bois, et réparer les chevêtres et les culées.

## 6. Renforcement des signaux et des communications

Nous avons lancé un projet de repérage des zones où les signaux et les communications sont vulnérables aux pannes et aux intempéries. Nous prenons des mesures qui accroîtront la fiabilité des signaux aux passages à niveau, assureront leur conformité aux normes en tout temps et éviteront toute défaillance. Pour ce faire, nous allons augmenter l'autonomie des batteries de secours et installer des parafoudres et des panneaux solaires.



# Améliorer la sécurité ferroviaire

Nous sommes conscients qu'il nous incombe d'assurer la sécurité des passagers, dans les gares et à bord des trains. Nous avons accru la sécurité dans les gares clés de notre réseau, en renforçant nos systèmes avec des technologies novatrices, en y affectant plus d'agents de sécurité, et enfin, en élargissant notre escouade canine destinée aux interventions de sécurité spéciales.

**Cette année, nous avons divisé nos objectifs de sécurité selon cinq axes :**

## **ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE OPÉRATIONNELLES :**

Adopter les meilleures pratiques, mettre en place de nouvelles fonctionnalités et mettre en œuvre les leçons tirées. Suivre le rendement en fonction des indicateurs de rendement clés.



*Nous avons implanté le système de gestion des dossiers de l'Ontario Police Technology Information Co-operative (OPTIC). Nous pouvons ainsi collaborer avec d'autres organismes d'application de la loi.*

## **PRÉVENIR LES CRIMES ET LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ :**

Consacrer nos efforts aux crimes et aux incidents de sécurité les plus dangereux pour les passagers, nos employés et l'infrastructure. Définir les principales cibles d'attaques terroristes et intervenir quand les risques sont intolérables.



*À la lumière des données de l'OPTIC et de nos propres évaluations de sécurité et de vulnérabilité, nous avons établi les types d'incidents les plus probables, notamment les activités frauduleuses.*

## **PROTÉGER LES PERSONNES VULNÉRABLES ET À RISQUE :**

Protéger et soutenir les personnes vulnérables et à risque (problèmes de santé mentale, troubles de comportement, difficultés d'apprentissage), de même que les personnes fragiles, handicapées, démunies, sans-abri et isolées.



*Nous retravaillons actuellement l'aménagement autour des gares pour décourager le flânage et les crimes.*

## **ENCADRER LES SERVICES VOYAGEURS :**

Soutenir les employés victimes de crimes ou de comportements antisociaux. Collaborer avec nos partenaires et intervenir rapidement lors d'incidents impliquant la police et causant des retards. Rétablir le service le plus tôt possible.



*Nous offrons des formations de sensibilisation et du soutien juridique aux employés victimes d'un crime.*

## **FAVORISER LA CONFIANCE :**

Préserver la confiance et l'appui des passagers, employés et collectivités quant à la sécurité à bord des trains et dans les gares. Établir des normes élevées en matière d'intégrité, de conduite et de service.



*Nous surveillons davantage les menaces, faisons des exercices de sécurité et repensons notre système d'alerte pour mieux l'assortir à celui de nos partenaires.*

→  
Notre équipe responsable de l'exploitation du réseau et des transports a reçu le prix de l'excellence en sécurité 2018 de l'Association des chemins de fer du Canada dans la catégorie « Incidents impliquant des voyageurs / employés » pour sa stratégie de sécurité opérationnelle.



## GROS PLAN

# Travailler ensemble pour éliminer les activités frauduleuses

Nous luttons sans relâche contre l'achat de billets frauduleux. En 2018, le Service de police de VIA Rail et l'équipe de sécurité interne ont créé un comité stratégique sur la fraude pour contrer ce fléau et décourager l'activité criminelle à bord des trains. Le comité épaulé aussi les employés travaillant dans les centres d'appels, à bord des trains et dans nos gares.

Le comité stratégique sur la fraude a consulté des employés de différents services de l'ensemble du réseau, de même que des organismes partenaires comme les institutions financières, les organismes de TI et les organismes d'application de la loi, pour déterminer les caractéristiques les plus communes de la fraude. Nous avons ensuite adopté des mesures pour aider les employés qui sont témoins d'activités frauduleuses, y compris des procédures pour repérer les passagers soupçonnés de fraude, et nous avons renforcé la présence policière dans les gares et à bord des trains.

Ces stratégies ont été payantes : depuis la mise en œuvre des mesures du comité, nous avons enregistré une diminution de 11 % de la fraude. Nous envisageons aussi différents outils technologiques pour prévenir la vente de billets frauduleux et intervenir au besoin. Notre objectif est d'éradiquer complètement la fraude.



**La mission du comité stratégique sur la fraude s'articule autour de trois grands objectifs :**

**1**

**Protéger les employés et les passagers.**

**2**

**Limiter au maximum la perturbation des activités de VIA Rail.**

**3**

**Prévenir les cas de fraude en faisant appliquer les règlements et en encourageant les enquêtes.**



## AMÉLIORER LA SURVEILLANCE VIDÉO

Nous avons effectué une mise à niveau des systèmes de surveillance vidéo et de contrôle de l'accès aux bâtiments pour améliorer la sécurité des passagers et des employés. Le nouveau système de télévision en circuit fermé (TVCF), utilisé à la grandeur du pays, est contrôlé et surveillé par les services de police et de sécurité interne. Quant au système de contrôle de l'accès, il est synchronisé avec l'ouverture et la fermeture des gares, qui elles, sont synchronisées avec l'arrivée et le départ des trains lorsqu'il n'y a pas de personnel en gare.



## ACCROÎTRE LA PRÉSENCE DE NOS AGENTS DE POLICE FERROVIAIRE

Formé en 2015 avec la mission de protéger les passagers, les employés et le public ainsi que d'assurer la liaison avec les corps policiers canadiens et la communauté du renseignement, le Service de police de VIA Rail est maintenant opérationnel et prêt à être déployé le long du corridor Québec-Windsor. Cette année, 10 agents de police et 7 civils de plus ont été assermentés.



# Réduire notre impact environnemental

# Un avenir plus durable en vue

Alors que nous transformons nos activités pour l'avenir, nous nous engageons à réduire les impacts environnementaux de notre flotte et de nos bâtiments. Nous nous sommes aussi fixé des objectifs audacieux de réduction de la consommation énergétique et de l'empreinte carbone, lesquels s'inscrivent dans la même lignée que les objectifs de lutte contre les changements climatiques du gouvernement du Canada et de l'Union internationale des chemins de fer.

Nous offrons l'un des modes de transport intervilles les plus écoresponsables et économes en carburant au pays. Nous sommes donc aptes à réduire le smog et le trafic, qui ne cessent d'augmenter dans les centres urbains.

Nous avons mis à niveau notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001 (certification reconnue mondialement) afin de renforcer et d'améliorer nos processus dans trois centres de maintenance (Montréal, Vancouver et Winnipeg).

Nous avons continué à réduire nos émissions de GES. En étroite collaboration avec nos mécaniciens de locomotives, nous avons revu les pratiques de conduite et de marche au ralenti pour économiser du carburant. Nous avons investi dans l'efficacité énergétique de nos bâtiments, dont la gare d'Ottawa, où nous travaillons à l'obtention de la certification LEED de niveau argent. Outre les différentes mises à niveau écologiques (ampoules DEL, toits blancs, amélioration des systèmes de climatisation et chaudières, bornes

de recharge), nous évaluons maintenant des options de stationnement durable, un système de stockage des batteries, et d'autres solutions énergétiques propres.

De plus, nous accordons toujours autant d'importance aux partenariats sectoriels en matière de résilience aux changements climatiques, sachant que pour offrir des services sécuritaires et fluides, il faut des infrastructures et du matériel résilients aux intempéries. Cette année, nous avons entamé l'élaboration d'un plan de résilience que nous parachèverons en 2019.

Enfin, selon les principes de l'économie circulaire, nous avons maintenu nos efforts de détournement des déchets des sites d'enfouissement par diverses initiatives de réduction, de réutilisation et de recyclage. Plus particulièrement, en 2018, nous avons réalisé un audit complet sur la production de déchets, qui nous aidera à trouver des solutions pour atteindre notre cible de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 10 % d'ici 2020 et, à long terme, à adopter une démarche zéro déchet.



**Robert St-Jean**  
Chef, Gestion des actifs



## Réalisations en 2018

**Réduction de notre empreinte carbone**

**-32 %**

des émissions de gaz à effet de serre par passager-kilomètre depuis 2005

**Achat de véhicules électriques**

**100 %**

des véhicules administratifs achetés sont non polluants

**Réduction des contaminants atmosphériques**

**-21 %**

des émissions de principaux contaminants atmosphériques par passager-kilomètre depuis 2009

Créer un impact positif où ça compte





**Mario Bergeron**  
Chef, Maintenance  
et mécanique

**« L'efficacité et la fluidité de nos services ferroviaires et de notre réseau sont pour nous une priorité absolue, en particulier en cas d'intempéries. Voilà pourquoi nous tenons à intégrer les principes de résilience dans l'ensemble de nos activités, comme en témoigne la façon dont nous exploitons et entretenons notre matériel sur l'ensemble du réseau. »**

## Savoir s'adapter

**Les changements climatiques sont l'une des plus grandes menaces pour notre organisation, nos passagers et l'économie en général. Nous tentons donc de réduire notre empreinte carbone, d'assurer la résilience de nos actifs et de nos activités, et de soutenir la transition vers des solutions propres dans notre économie.**

### **Renforcer notre résilience aux changements climatiques**

Cette année, en étroite collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, nous nous sommes employés à rendre notre infrastructure résiliente aux changements climatiques. Pour ce faire, nous avons installé des capteurs sur les voies ferrées dont nous sommes propriétaires et sur notre matériel roulant afin de comprendre l'incidence des conditions météorologiques extrêmes.

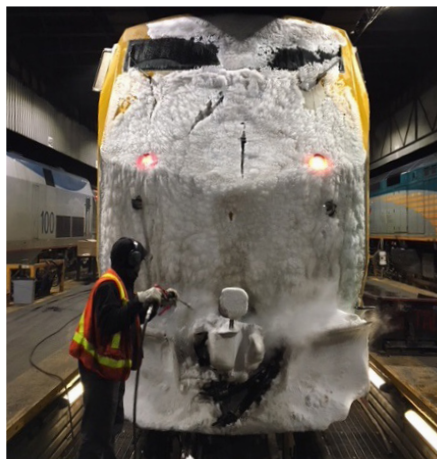
Par ailleurs, nous mesurons régulièrement les contraintes sur notre réseau ferroviaire, notamment dans le cadre d'études des contraintes thermiques exercées sur les longs rails soudés, d'évaluations des ballasts par radar et du remplacement du tablier des ponts. Et pour réduire systématiquement les risques attribuables aux changements climatiques, nous sommes en train d'élaborer un plan de résilience qui deviendra la norme dans l'industrie. Il sera parachevé en 2019.

Pour éviter l'interruption des activités de nos centres d'appels en cas d'intempéries, nous avons installé une génératrice et un système d'alimentation sans interruption à Montréal et à Moncton.

### **Composer avec les intempéries**

Les gens comptent sur la fiabilité du transport ferroviaire, surtout en hiver, où la météo est parfois imprévisible. Après un hiver particulièrement difficile en 2017-2018, notre équipe de maintenance et mécanique a lancé un projet de préparation à l'hiver pour réduire l'effet des intempéries sur nos départs, nos arrivées et notre flotte.

Dans le cadre de ce projet, nous avons formé une équipe multidisciplinaire ayant pour mission de relever les éventuels problèmes à ce chapitre. Plusieurs ateliers ont eu lieu à différents endroits et dans divers services pour que les employés aient l'occasion de présenter leurs idées. C'est ainsi que nous avons créé un guide qui indique clairement ce que les employés doivent faire pour contribuer à une meilleure ponctualité des trains et à la satisfaction des passagers en cas d'intempéries. On y présente notamment un système d'alertes météo, des exercices de simulation, les techniques de déneigement optimales et la manière d'avoir recours aux trains de garde en cas d'urgence. Cet outil a fait ses preuves, d'abord lors d'un exercice, puis lors de sa première utilisation en situation réelle (de la pluie verglaçante était annoncée dans certaines parties du Corridor). Avec la participation soutenue des employés, nous continuerons de l'utiliser et de le peaufiner.





GROS PLAN

# Moderniser notre flotte

Lancé en 2018, le projet de remise à neuf de la flotte Héritage s'inscrit dans l'approche « réutiliser, recycler et transformer » et prévoit la réfection majeure de 79 voitures de notre flotte actuelle. Cette initiative, qui doit s'achever en 2020, vise à améliorer l'expérience client d'ici la livraison tant attendue de la nouvelle flotte.

## DERRIÈRE LA MÉTAMORPHOSE : DES PARTENARIATS EFFICACES

Matériel : **Voitures de la classe Économie (AES 1)**  
Nombre de voitures rénovées : **25**  
Fournisseur : **CAD Industries Ferroviaires**  
Travaux : **Intérieur et systèmes mécaniques  
et électriques remis à neuf**

Matériel : **Voitures des classes Économie  
et Affaires (AES 2)**  
Nombre de voitures rénovées : **33**  
Fournisseur : **Centre de maintenance de Montréal**  
Travaux : **Sièges, toilettes et éclairage DEL  
écoénergétique neufs**

Matériel : **Voitures accessibles  
de la classe Économie (AES 3)**  
Nombre de voitures rénovées : **17**  
Fournisseur : **Bombardier**  
Travaux : **Nouvelles aires accessibles et intérieur  
remis à neuf**

Matériel : **Voitures-restaurants (AES 1)**  
Nombre de voitures rénovées : **4**  
Fournisseur : **Rail GD**  
Travaux : **Cuisine reconfigurée et salle à manger  
remise à neuf**

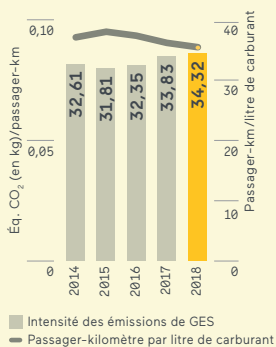
Matériel : **Locomotives (EPA-42)**  
Nombre de voitures rénovées : **14**  
Fournisseur : **Centre de maintenance de Montréal**  
Travaux : **Moteurs, composants électriques  
et climatisation remis en état**



# Améliorer notre efficacité énergétique

À titre de société de transport ferroviaire, nous croyons que nous pouvons contribuer à l'économie circulaire en réduisant notre consommation à la source, en choisissant des fournisseurs qui proposent des solutions écologiques, en prolongeant le cycle de vie de notre matériel selon le principe « réutiliser, réparer, recycler », et en collaborant avec nos partenaires pour récupérer et recycler le matériel ayant atteint la fin de sa vie utile.

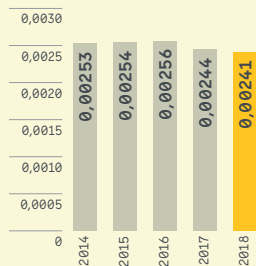
## GES et consommation de carburant



**-32 %** de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2009

## Principaux contaminants atmosphériques (PCA)

Tonnes par passager-km



Nous avons recalculé les valeurs antérieures sur l'intensité des PCA en fonction de la méthode de calcul des facteurs d'émission de l'ACFC.

**-21 %** depuis 2009

## Améliorer l'efficacité énergétique et carbonique

Comme plus de 74 % de nos émissions de GES sont attribuables à nos activités ferroviaires, nous tâchons d'améliorer l'efficacité énergétique de notre flotte.

Durant la dernière année, nous nous sommes rapprochés de notre but en formant et en encadrant les mécaniciens de locomotive (ML) pour qu'ils réduisent le temps de marche au ralenti et la consommation de carburant. Avec notre système de télémétrie Wi-Tronix, ils voient les occasions d'économie dans leur fiche personnalisée de gestion énergétique. Nous avons en outre mis à niveau nos trains pour qu'ils consomment moins et commencé à utiliser les groupes électrogènes en bordure de voie. Puisque la flotte actuelle se rapproche de la fin de sa durée de vie, nous anticipons une grande réduction des émissions avec nos projets de modernisation de la flotte.

Nous investissons aussi pour accroître l'efficacité énergétique de nos bâtiments (remplacement des luminaires, mise à niveau des systèmes de chaudières et de climatisation et remise à neuf complète). Nous visons d'ailleurs la certification LEED de niveau argent pour la gare d'Ottawa.

Enfin, nous envisageons de nous tourner vers des solutions propres et des sources d'énergie renouvelables, comme un système de stockage des batteries ou encore des toits et des espaces de stationnement verts pour nos gares et centres de maintenance.

## Tirer leçon des audits sur la production de déchets

Soucieux de réduire notre production de déchets, nous avons entrepris d'analyser systématiquement nos activités et nos flux de déchets. Or, pour atteindre notre objectif de détournement des déchets des sites d'enfouissement de 10 % d'ici 2020 et adopter une démarche zéro déchet à long terme, il nous faut cibler les aspects à améliorer.

En 2018, nous avons mené un audit sur la production de déchets solides et non dangereux récupérés à bord des trains au Centre de maintenance de Toronto. L'objectif était de comprendre la nature et la gestion des flux de déchets pour trouver des façons de bonifier notre programme de recyclage.

Les conclusions nous permettront d'améliorer l'affichage relatif aux déchets, de mettre en place un programme pour traiter les matières organiques, de former et de sensibiliser les employés à bord des trains, et d'acheter plus de produits recyclables pour la distribution aux passagers.





### Allier écologie et conception

Conformément à notre politique sur les bâtiments verts, qui vient officialiser notre volonté d'aménager des gares durables, nous travaillons à obtenir une certification LEED pour certains bâtiments. Lorsque possible, nous prévoyons aussi appliquer les exigences de la certification LEED et obtenir des crédits pour nos gares, nos centres de maintenance et nos infrastructures. En 2018, nous avons élaboré des normes relatives aux bâtiments verts et des procédures d'évaluation afin que la question de l'impact environnemental soit entièrement intégrée à la modernisation de ces installations.



### CONCEPTION DE BÂTIMENTS ÉCOLOGIQUES

Les normes relatives aux bâtiments verts et les procédures d'évaluation sont maintenant bien ancrées dans nos pratiques. D'ailleurs, nous avons renforcé nos façons de faire avec l'introduction d'un processus interne de présentation de rapports. L'équipe Gestion des immobilisations doit désormais présenter les solutions vertes dont elle a tenu compte, la méthode d'évaluation qu'elle a utilisée et les piliers de durabilité concernés.

### Réduction de la consommation de carburant et des émissions d'échappement

Grâce au projet de système automatique d'arrêt et de démarrage du moteur, nous avons pu réduire la consommation de carburant et les émissions d'échappement en coupant et en redémarrant les moteurs des locomotives de façon sécuritaire dans les moments d'attente. Ainsi, notre consommation totale de carburant durant les périodes d'attente a diminué de 21,7 % depuis 2012.

### Achat de véhicules à émission zéro (VEZ)

Nous avons adopté une stratégie verte de remplacement du parc automobile, conformément à la Stratégie pour un gouvernement vert du Canada. Le but est que 75 % des nouveaux véhicules soient des VEZ et que les véhicules verts totalisent 80 % du parc d'ici 2030.



### UN PARC AUTOMOBILE VERT

En 2018, 100 % des 5 nouveaux véhicules administratifs étaient des VEZ, ce qui dépasse l'objectif fixé. Nous avons remplacé les véhicules utilitaires de nos centres de maintenance par des VEZ. À ce jour, 5 de nos 53 véhicules sont hybrides. Pour atteindre les 80 %, nous avons élaboré un plan de remplacement vert et ajouté des exigences environnementales à notre stratégie. Ainsi, nous devrions y arriver d'ici trois ans, soit bien avant 2030, et réduire nos émissions de 90 tonnes par année.



# Promouvoir les avantages environnementaux du train

Le train de passagers est le moyen de transport intervilles le plus écologique, et il joue un rôle capital dans la lutte aux changements climatiques au Canada. En ce moment, le secteur des transports représente 23 % des émissions de GES du pays. De ce nombre, seul 0,07 % est attribuable aux services ferroviaires voyageurs, contre 51 % pour le transport routier.



## Favoriser le dialogue sur les changements climatiques et l'environnement

VIA Rail est fier d'avoir transporté gratuitement les jeunes délégués des 7 pays du G7 à l'occasion du Sommet Y7, à Ottawa, qui a porté sur divers sujets : changements climatiques et environnement, économie, égalité des sexes. Les participants ont ensuite présenté leurs idées aux dirigeants du Sommet du G7 en juin 2018.



Nous sommes conscients que notre solution de transport est la plus verte et qu'il nous incombe de la promouvoir comme le choix écoresponsable. Selon nous, les services ferroviaires voyageurs sont la clé pour atteindre les cibles de réduction d'émissions de GES du Canada, améliorer la qualité de l'air et désengorger les routes.

## Réduire les émissions de gaz à effet de serre

En optant pour le train plutôt que la voiture ou l'avion, nous avons collectivement le pouvoir d'atténuer les effets des changements climatiques, car nous réduisons ainsi l'empreinte carbone du Canada. À titre d'exemple, l'efficacité énergétique du train est au moins deux fois supérieure à celle de la voiture. En 2018, les Canadiens qui ont délaissé leur auto pour le train ont contribué à éviter l'émission de 271 888 tonnes de CO<sub>2</sub>.

## Améliorer la qualité de l'air

Le transport et les émissions d'échappement polluent beaucoup l'air. Selon Ottawa, 14 400 décès prématurés par année sont dus à des problèmes respiratoires et cardiaques causés par la pollution atmosphérique qui plombe notre système de santé.

Le train contribue grandement à réduire l'émission de PCA (monoxyde de carbone, composés organiques volatiles, oxyde d'azote, dioxyde de soufre, particules), puisqu'il en produit beaucoup moins que les transports routiers. En 2018, nous avons enregistré une baisse de 21 % de ces émissions depuis 2009.

## Favoriser les énergies de remplacement écologiques

Les nouvelles technologies ferroviaires allient écologie et efficacité. L'arrivée de la nouvelle flotte du Corridor marquera une étape importante pour VIA Rail : non seulement les nouvelles locomotives écoénergétiques répondront aux normes d'émission du groupe 4 de l'Environmental Protection Agency, mais elles pourraient aussi réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 80 % par rapport au matériel actuel; sans compter le confort qu'elles procureront aux passagers.

GROS PLAN

# Une flotte à haut rendement énergétique

Notre nouvelle flotte de trains bidirectionnels, dont la livraison s'échelonne de 2022 à 2024, est garante d'un avenir plus vert, plus accessible et plus durable. Sa faible empreinte environnementale – grâce aux technologies les plus écoénergétiques qui soient – réduira considérablement nos émissions de GES.

Dès 2022, des millions de passagers du corridor Québec-Windsor (la liaison la plus achalandée au pays) profiteront d'une toute nouvelle flotte comportant des sièges plus confortables, plus de places pour les personnes à mobilité réduite et des technologies de pointe réduisant notre consommation de carburant et l'empreinte carbone des voyageurs.



Les moteurs diesel répondant aux normes **du groupe 4** sont de quatre à cinq fois moins polluants que la voiture et d'autres modes de transport.

La nouvelle flotte pourra être **alimentée à l'électricité et rouler sur des rails électrifiés dans l'avenir.**

## Plus de confort pour les voyageurs

Sièges spacieux, zones silencieuses, rangement pour les vélos et espaces polyvalents pour les bagages.



**32 trains bidirectionnels** pouvant rouler dans les deux directions, ce qui réduira le temps nécessaire pour leur faire faire demi-tour dans les gares urbaines.

**9 100 sièges passagers** pour une capacité accrue et des coûts d'exploitation moindres.

A woman and a man in VIA Rail uniforms are standing in a train car. The woman is on the left, wearing a black t-shirt with a yellow VIA logo on the shoulder. The man is on the right, wearing a black long-sleeved shirt with a VIA Rail Canada logo on the chest. They are both smiling. The background shows the interior of a train car with overhead lights and luggage racks.

Être

un employeur  
attrayant

# Rehausser l'expérience des employés

Nos 3 115 employés sont notre atout le plus précieux. Ils sont la force motrice de notre succès.

Du personnel de première ligne, de maintenance et administratif aux membres de la direction en passant par les spécialistes, nous nous soucions du bien-être de toute l'équipe. Le but : que chacun ait la meilleure expérience de travail possible et se sente valorisé, soutenu et outillé pour réussir aux plans professionnel et personnel.

Pour rester concurrentiels dans un milieu qui évolue rapidement, nous investissons dans le capital humain – celui d'aujourd'hui et de demain. Nous cherchons à attirer les meilleurs talents et à leur permettre de se perfectionner, pour qu'ils soient fiers de leur travail, de leur employeur et de ce qu'ils apportent.

Au fil de la transformation de VIA Rail, nous continuerons à attirer des talents et à offrir la meilleure expérience de travail qui soit. Cette année, nous avons modernisé et simplifié notre démarche de recrutement pour faciliter les interactions avec les candidats, et repensé notre programme d'orientation en ajoutant des trousseaux à outils pour favoriser les échanges entre les nouveaux employés et les gestionnaires qui les embauchent. Nous sommes heureux d'avoir accueilli et intégré 543 nouveaux employés en 2018.

Nous nous efforçons toujours d'attirer et de former une main-d'œuvre diversifiée et inclusive. D'ailleurs, nous avons fait d'importantes avancées auprès des communautés autochtones, des membres des Forces armées canadiennes (réservistes) et des anciens combattants. Nous avons aussi obtenu la certification Parité de niveau argent au gala de La Gouvernance au Féminin en reconnaissance du soutien que nous apportons aux femmes à tous les échelons.

Soulignons enfin le travail accompli en formation technique et de gestion. En moyenne, on compte 33,5 h de formation par employé cette année. 114 employés du programme de l'École de leadership de VIA Rail ainsi que la première cohorte du Programme d'apprentissage de mécanicien de locomotive ont obtenu leur diplôme.

Enfin, nous avons concrétisé notre volonté de créer un milieu de travail dynamique et novateur. Dans le cadre de nos objectifs stratégiques d'ici 2025, nous avons invité nos employés à imaginer les gares du futur, mis à l'essai des solutions numériques pour les passagers aveugles ou semi-voyants, et avons collaboré à la conception de solutions dans nos gares. En évoluant dans nos projets de modernisation, nous entendons rehausser l'expérience des employés et redéfinir notre façon d'interagir avec eux.



**Linda Bergeron**  
Chef, Ressources humaines



## Réalisations en 2018

### Renforcement des compétences

**104 001**

heures de formation données en 2018, pour une moyenne de 33,5 heures par employé

### Reconnaissance de notre diversité

Certification Parité de niveau

**Argent**

de La Gouvernance au Féminin

### Mobilisation de notre personnel

**74 %**

taux de participation au sondage sur la mobilisation des employés

Créer un impact positif où ça compte



# Attirer et former les meilleurs talents

Comme environ 15 % du personnel prendra sa retraite dans les années qui viennent, nous devons miser sur le recrutement. Par ailleurs, pour contrer la pénurie de talents aux postes à haut risque des secteurs critiques, nous avons élaboré un plan stratégique pour 2019. Notre priorité reste d'attirer des talents, de les accueillir et de les intégrer efficacement, et de leur offrir une formation et du perfectionnement de qualité.



## Mobilisation des employés – Résultats du sondage

Dans le cadre de notre transformation, nous avons connu beaucoup de changements cette année. De telles transformations comportant souvent leur lot de défis et d'incertitudes, nous notons une légère diminution du taux de mobilisation. Or, d'autres facteurs (ex. indice de confiance) ont augmenté, et les résultats correspondent à la moyenne des grandes sociétés.

### 74 %

taux de participation  
(-4 % depuis 2017)

### 58 %

taux de mobilisation  
(-4 % depuis 2017)

### +27 %

hausse de l'indice de confiance depuis 2015

### 70 %

des employés recommanderaient VIA Rail comme milieu de travail

## Attirer des talents

En prévision de l'embauche d'une nouvelle génération d'employés, nous modernisons notre démarche d'acquisition des talents. L'idée est de faciliter l'interaction des candidats avec VIA Rail et de sécuriser la transmission d'informations.

En 2018, nous avons embauché 543 employés syndiqués et non syndiqués pour remplacer les retraités et pourvoir de nouveaux postes stratégiques.

Nous avons aussi entretenu des relations fructueuses avec divers organismes de recrutement, universités et écoles techniques afin d'avoir accès au meilleur bassin de talents.

## Accueil des nouvelles recrues

Lors de leur intégration, nous donnons aux nouveaux employés les connaissances, les outils et le soutien dont ils ont besoin pour réussir. Depuis peu, nous leur faisons également suivre un programme d'accueil et d'intégration revu où de nouvelles trousse d'outils facilitent les échanges avec les gestionnaires qui les embauchent.

## Formation

Notre programme de formation et de perfectionnement structuré est axé sur la gestion et les compétences techniques. En 2018, 114 employés ont reçu leur diplôme de l'École de leadership de VIA Rail. Nous avons également continué à offrir le Programme d'apprentissage de mécanicien de locomotive, dont la première cohorte a été diplômée cette année; ce programme permet aux travailleurs expérimentés de transmettre leurs connaissances à la relève avant de partir à la retraite.

Par ailleurs, à VIA Rail, plus de 150 gens de métier participent au programme d'apprentissage des services mécaniques, dont dépendent les activités de maintenance. Il s'agit d'une combinaison de formation en classe et de séances pratiques sous la supervision d'un professionnel chevronné, ce qui permet à l'apprenti de se familiariser avec les différents volets de son emploi : pratique, théorie, sécurité. Le programme offre ainsi des possibilités de développement, puisque les apprentis peuvent venir d'autres services.

## Mobilisation des employés

Nous continuons à sonder les employés chaque année. Si le taux de mobilisation a diminué de 4 % depuis 2017, nous avons été heureux de constater que 70 % du personnel recommanderait VIA Rail comme milieu de travail. Selon les résultats, nous devons en faire plus pour mobiliser les cadres supérieurs, les nouveaux employés et la jeune génération. Nous avons donc lancé des initiatives en ce sens, avec l'appui de la haute direction.

## Centres d'excellence

Dans les centres d'excellence (CE) de nos centres de maintenance, nous encourageons nos employés à trouver ensemble des solutions novatrices aux problèmes quotidiens. Les CE ont été créés pour améliorer nos activités, réduire les coûts et accroître la sécurité. Depuis le début de l'initiative en 2016, VIA Rail a créé 14 centres à l'échelle du pays. Les résultats sont stupéfiants : 1 063 idées proposées, dont 738 déjà réalisées.



## GROS PLAN

# Favoriser la diversité et l'inclusion

En misant sur la diversité, VIA Rail compte former une main-d'œuvre apte à servir les clients et la population diversifiée du Canada. Nous avons à cœur d'offrir des possibilités d'emplois inclusives aux femmes, aux personnes handicapées, aux minorités visibles et aux Autochtones.



## Promouvoir la diversité

Nous avons continué à travailler pour accroître le nombre de femmes à des postes de direction. Au 31 décembre, notre conseil d'administration comptait six femmes et cinq hommes, et la direction, quatre femmes et six hommes. Le reste de l'organisation est aussi sur la bonne voie : 31,5 % des gestionnaires et 30,5 % du personnel non-cadre sont des femmes. D'ailleurs, nous sommes fiers que La Gouvernance au Féminin ait reconnu nos efforts en ce sens.



### RECONNAISSANCE DE NOS EFFORTS

Nous avons reçu la certification Parité de niveau argent de La Gouvernance au Féminin en reconnaissance de nos efforts en ce qui a trait aux stratégies, aux actions et aux résultats pour encourager les femmes dans le développement de leur leadership, l'avancement de leur carrière et leur représentation à tous les niveaux de l'organisation.



## Outiller les Autochtones

Cette année marque un tournant dans les relations entre VIA Rail et les communautés autochtones. Avec le Conseil canadien pour le commerce autochtone, nous avons poursuivi nos efforts afin d'obtenir le premier niveau de la certification Relations autochtones progressives. Pour ce faire, il faut prouver que nous faisons preuve de leadership, disposons de programmes d'équité d'emploi, créons des liens d'affaires avec des entreprises autochtones, et tissons et maintenons de bonnes relations avec ces communautés.



### FAVORISER L'INCLUSION

Nous avons pris part aux tables rondes d'Indigenous Works et de la Chambre de commerce du Canada sur la participation des Autochtones à l'économie canadienne. Nous étions aussi aux conférences Essor d'Indspire, à Winnipeg, pour encourager les jeunes Autochtones à réfléchir à leur futur emploi.



## Soutenir les minorités

Nous renforçons chaque jour nos liens avec les minorités visibles, les personnes handicapées et autres groupes sous-représentés. À titre d'exemple, nous avons continué d'aider les membres des Forces armées canadiennes dans leur transition d'une carrière militaire à une carrière civile. Nous avons aussi redoublé d'efforts pour encourager les anciens combattants à se joindre à notre équipe, notamment en participant aux activités de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes, à l'Opération Entrepreneur du prince de Galles et au gala Hall des Femmes de La Force au Féminin. Aujourd'hui, notre main-d'œuvre compte 86 membres des forces armées.

# Prôner l'agilité de la main-d'œuvre

Fidèles à notre mission d'être une voie sensée pour les voyageurs, nous nous efforçons continuellement de faire voir les choses différemment à nos employés. Cette année, notre stratégie d'innovation – qui s'inscrit dans nos objectifs stratégiques d'ici 2025 – s'est réellement concrétisée.

Notre stratégie d'innovation vise globalement à créer un écosystème de collaboration interne et externe pour satisfaire nos clients, transformer nos services et outiller nos employés. Soucieux de donner une place encore plus centrale à l'innovation, nous avons misé sur quatre volets pour mobiliser les employés :

## o Leadership

Changer la mentalité de nos gestionnaires afin qu'ils soient prêts à essayer de nouveaux processus et qu'ils posent des questions inattendues.

## o Le bac à sable

Un incubateur pour développer et tester rapidement de nouvelles méthodes de travail.

## o La fonderie

Mettre en place des évaluations et des barèmes de mesure au profit de l'innovation.

## o Le CO-LAB

Collaborer avec des partenaires internes et externes pour accélérer, décupler ou concentrer nos efforts.

## Défis de coconception des gares

Nous avons créé un laboratoire d'innovation expérimentale à la gare Union de Toronto. L'objectif : permettre au personnel de relever les défis de cette gare ensemble. Nous avons formé trois équipes (totalisant 10 employés) en réflexion conceptuelle, qui ont cherché des solutions pour régler les problèmes de communication, habiliter davantage les employés en contact avec les clients et fournir les connaissances que la formation ne comble pas tout à fait. Encadrées par des gestionnaires de première ligne agissant comme guides et mentors, ces équipes étaient responsables de leurs solutions de A à Z.

Trois solutions ont été retenues et mises à l'essai : un nouveau format de réunion des gestionnaires et des employés, un concept pour aider le personnel de première ligne à prendre des décisions optimales pour nos passagers, et un programme de mentorat post-formation pour combler l'écart des connaissances sur les activités et la mobilisation des clients. La formule a fait ses preuves. Une équipe d'approvisionnement, encadrée par l'équipe d'innovation, se sert maintenant de cette approche pour actualiser la méthode de rédaction des énoncés des demandes de proposition et de qualifications.

## Des solutions proposées et mises en œuvre par les employés

Pour aider une nouvelle cohorte d'employés des services dans les trains (SDLT) à Ottawa, l'équipe d'innovation s'est associée au gestionnaire, SDLT et Expérience client, et à ses employés afin de montrer comment les méthodes agiles peuvent générer rapidement des solutions à confier aux employés. Par exemple, pour utiliser moins de papier, le personnel a créé, avec l'équipe, une appli répondant à leurs besoins (communications, avis, horaires) ; c'est devenu si populaire auprès des employés des SDLT qu'ils y ont consacré plus de temps bénévolement durant leurs congés.





Ruth Hurst  
Participant  
Participante

## Solutions numériques pour les personnes aveugles et partiellement voyantes

Nous avons accepté le défi que nous a lancé l'UIC d'aider les passagers aveugles et partiellement voyants à se rendre seuls de l'entrée de la gare au quai. Nous avons consulté le Conseil canadien des aveugles et l'Institut national canadien pour les aveugles pour mieux comprendre l'expérience de ces passagers. Nous avons installé des balises de proximité pour améliorer leur conscience situationnelle et leur avons fourni des bracelets munis de sonars capables de détecter les obstacles. À la fin du projet pilote, les échos étaient très positifs. Nous préparons donc un plan d'action pour déployer cette technologie ailleurs dans le Corridor en 2019.

## Le défi 10/10 : une solution d'apprentissage

Nous avons revu nos prix Innovation pour favoriser l'autonomie et l'apprentissage. Dans le cadre du défi 10/10, les employés devaient trouver comment concrétiser une idée en 10 jours, avec 10 000 \$ et l'aide de l'équipe d'innovation. Parmi les 50 propositions reçues, l'équipe en a sélectionné 3, qui seront déployées en 2019. Elles consistent à enrichir le travail du personnel des gares, à imaginer une « voiture-loft » pour le Corridor, et à créer des « salles » de formation représentatives avec le matériel sur le point d'être retiré.

## Imaginer la gare du futur

Nous avons été mis au défi de définir la nature et le carnet de route de la gare du futur dans le plan stratégique 2025. Nous avons fait appel à Mosaic, le pôle créativité et innovation de HEC Montréal, pour revoir nos façons de faire l'analyse comparative et d'étudier les stratégies potentielles. Le responsable du projet et conseiller principal en innovation de VIA Rail, a visité diverses organisations, échangé avec de grands penseurs, et passé du temps à réfléchir et à travailler avec des étudiants à la maîtrise, des professionnels et des universitaires, ce qui a transformé notre vision des choses et notre comportement.



## Gestion des demandes des tiers

C'est l'équipe d'ingénierie de l'infrastructure qui gère les demandes d'accès des tiers pour des activités sur nos voies ferrées ou dans nos gares, ou à proximité. Cette année, nous avons créé, à peu de frais et en équipe, un portail numérique pour remplacer le processus de gestion manuelle des demandes. Celui-ci est assorti d'un système de suivi détaillé et transparent pour toutes les parties, lequel a entraîné des économies de 80 % et un gain d'efficacité de 700 %. Un employé à temps plein a donc pu être réaffecté ailleurs.

A photograph of a woman with short blonde hair and a young girl with dark hair, both smiling and looking out a window. The woman is wearing a yellow and white patterned sweater, and the girl is wearing a light blue long-sleeved shirt and denim overalls. Their hands are pressed against the window glass. The background is a bright, overexposed window. The text 'Mener nos activités de façon responsable' is overlaid in white on a yellow and black striped background at the top left.

**Mener  
nos activités  
de façon  
responsable**

# La transformation, une action concrète

Notre feuille de route vers 2025 nous aide à accélérer la transformation et la modernisation de VIA Rail. Ses quatre orientations stratégiques – responsable, personnalisé, collaboratif et connecté – jettent les bases de nos succès à venir, positionnant la Société comme un chef de file de l'industrie des services ferroviaires voyageurs.

Avec le temps, nous prenons conscience qu'il est de notre responsabilité d'assurer l'équité et l'intégrité, de stimuler l'excellence en gestion de projet, ainsi que de communiquer avec les parties prenantes pour les mobiliser de manière transparente et constructive.

Notre vision – être une voie sensée pour les voyageurs – se reflète dans trois grands projets stratégiques : l'amélioration de l'expérience client, le renouvellement de la flotte et notre projet de train à grande fréquence. Pour garantir leur succès, nous avons passé l'année à ériger une fondation solide s'appuyant sur un code de conduite et des principes d'excellence opérationnelle. Nous avons aussi renforcé nos normes élevées de supervision de projet par la direction, de sorte que la priorité soit donnée aux projets qui correspondent aux objectifs de la Société et que ceux-ci soient menés efficacement.

Sous la direction de la chef, Communications, nous avons revu notre vision et mis au point une nouvelle plateforme de communication, La voie qu'on aime, afin de joindre de plus en plus de Canadiens. Il s'agit d'une invitation à découvrir ce qui rend le train unique et à renouer avec le plaisir de voyager. Par cette plateforme, nous souhaitons mettre de l'avant la valeur du train comme solution de transport facile, écologique et agréable qui répond aux besoins et préférences individuels des passagers.

Par ailleurs, nous avons continué à construire et à enrichir nos liens avec les collectivités canadiennes, à échanger avec les citoyens des régions urbaines et rurales, et à renforcer nos liens culturels et économiques. Au cours de l'année, nous avons participé à 376 réunions avec des représentants des gouvernements, des entreprises et des organismes communautaires afin de discuter de questions d'intérêt commun. Nous sommes particulièrement fiers des relations que nous avons tissées petit à petit avec différents peuples autochtones du Canada : il s'agit d'un grand pas vers la création de liens et de partenariats.



**Sonia Corriveau**  
Chef, Transformation  
des affaires



## Réalizations en 2018

### Vaste réseau d'abonnés

**174 768**

abonnés sur Facebook

**46 961**

abonnés sur Twitter

**18 400**

abonnés sur Instagram

### Dialoguer avec les communautés

**376**

rencontres avec des gouvernements, des entreprises et des organismes communautaires sur nos projets stratégiques et autres projets collaboratifs

Créer un  
impact positif  
où ça compte



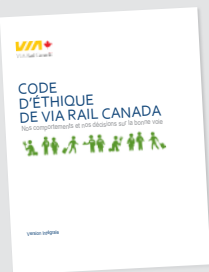
# Assurer une bonne gérance

Nous nous efforçons de mener nos activités de façon éthique, responsable et prudente, soucieux de transformer et de moderniser pour l'avenir tout en nous conformant aux lois et aux règlements.



## Notre promesse d'éthique et d'intégrité

En tant que gardien de la Société, notre conseil d'administration (nommé par le gouverneur en conseil) supervise l'orientation stratégique et la gestion de VIA Rail. Ses membres, de même que l'équipe de direction et les employés syndiqués, doivent signer et respecter un code d'éthique qui reflète l'esprit et l'intention de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.



## Respect des droits de la personne

Nous respectons rigoureusement la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et les normes de l'Organisation internationale du Travail, et nous appuyons les *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme* avalisés par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies.

Les droits de la personne font partie intégrante de l'ensemble de nos activités :

- Les normes d'emploi englobent des sujets comme la diversité, l'égalité des chances, la violence au travail, et la santé et la sécurité.
- Selon nos contrats, les fournisseurs sont tenus de respecter les droits de la personne dans la chaîne d'approvisionnement.
- Les syndicats protègent les droits de nos travailleurs en négociant les conventions collectives.
- Nos normes d'accessibilité garantissent que quiconque en a besoin bénéficiera de mesures d'adaptation liées aux services ferroviaires voyageurs.

## Resserrement de la lutte contre la corruption

Comme l'indique le Code d'éthique, VIA Rail ne tolère aucunement les pots-de-vin ou la corruption. Ainsi, les employés doivent refuser tout cadeau ou avantage pouvant ébranler leur objectivité. Notre degré de conformité à ces exigences est examiné durant le processus d'audit interne.

Dans le cadre de ce processus, des mécanismes de dénonciation sont en place pour les employés qui désirent obtenir des conseils ou signaler un cas présumé d'inconduite anonymement. En 2018, aucun cas de corruption n'a été signalé.

## Mener les projets à bien de façon responsable

Dans le cadre de la transformation et de la modernisation de VIA Rail, nous avons mis sur pied de grands projets visant à bonifier l'expérience client, à améliorer le déploiement du matériel roulant avec l'arrivée de notre nouvelle flotte et à mener des études de faisabilité pour notre projet de train à grande fréquence. Pour pouvoir gérer efficacement et mener à bien ces projets, nous avons créé un bureau bien organisé de gestion des projets d'immobilisation. Cette année, nous avons continué d'améliorer notre façon de hiérarchiser les projets en fonction des objectifs de la Société et de renforcer nos méthodes, nos outils et nos compétences de gestion de projet.

GROS PLAN

La voie qu'on aime

# Une nouvelle plateforme de communication pour aider à forger l'avenir

Depuis le début de cette remarquable transformation, nous misons sur nos valeurs d'innovation, de confiance et d'agilité pour montrer en quoi le train est unique. Nous voulons faire redécouvrir le plaisir de voyager aux Canadiens, mais aussi leur faire réaliser qu'ils contribuent à un avenir meilleur et plus durable en prenant le train.

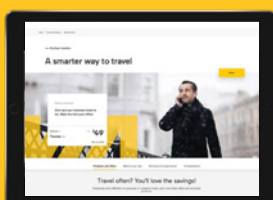
Fondée sur les valeurs et la personnalité de VIA Rail, notre nouvelle plateforme de communication – La voie qu'on aime – met de l'avant notre vision : il devrait être facile, écologique et agréable de voyager, et le service devrait répondre aux besoins et préférences individuels de chacun. La voie qu'on aime, c'est montrer au public comment se démarque le train.

Annonces télévisées, vidéos et bannières en ligne, panneaux d'affichage numériques extérieurs, publicités dans les cinémas et médias imprimés d'un bout à l'autre du Corridor nous ont permis de joindre un large auditoire. Enfin, dans le cadre de notre stratégie durable de promotion du transport public, nous avons aussi habillé un tramway Flexity et exploité le panneau numérique de la tour du TEC à Dundas Square, à Toronto.



**Ann Bouthillier**  
Chef, Communications

*« En rafraîchissant notre image de marque, nous avons mis en valeur ce qui distingue VIA Rail. Notre nouvelle plateforme de communication interne et externe, La voie qu'on aime, est une première étape dans nos efforts pour nous démarquer auprès de la clientèle. »*



# Intéresser nos parties prenantes

Depuis la création de VIA Rail, il y a de cela 40 ans, nous sommes fiers de nous engager auprès des Canadiens, de relier les citoyens des régions rurales et urbaines et de renforcer les liens culturels et économiques. Le fait de collaborer avec nos parties prenantes nous aide à mieux comprendre les besoins et à nouer des relations encore plus solides avec la population.



Cette année, l'équipe des relations avec les gouvernements et les collectivités a consulté plusieurs groupes (gouvernements, peuples autochtones, associations, fournisseurs, milieu universitaire et grand public) afin de connaître leur point de vue et de savoir ce qui compte le plus pour eux. Cette démarche s'est faite dans le cadre de rencontres individuelles, de conférences, de tables rondes, d'initiatives régionales, d'assemblées publiques et de divers partenariats d'affaires.

## Rencontres avec les municipalités

Nous tenons à collaborer avec les collectivités pour mieux saisir les besoins des voyageurs et améliorer nos services. En 2018, nous avons rencontré les maires de Drummondville et de Peterborough pour discuter de nos activités en cours, de nos projets d'avenir et de la manière dont notre projet de train à grande fréquence contribuera à l'offre de transport écoresponsable pour les Canadiens partout au pays.



## Collaborer avec les associations

Nous continuons d'approfondir notre dialogue avec nos parties prenantes et les associations représentant les intérêts du Canada, des passagers et des communautés que nous desservons et desservirons à l'avenir.

En 2018, nous avons contribué avec enthousiasme au succès d'événements phares : lancement du dialogue de la Chambre de commerce de l'Ontario sur l'avenir du transport ; programme d'échanges pour jeunes du Club économique du Canada ; Journées de sensibilisation de l'Association canadienne du transport urbain ; Sommet sur le transport ferroviaire de l'Union des municipalités du Québec ; sommet Global Progress 2018 ; et Connect EXPO Showcase de la Chambre de commerce de Kingston.

## Renforcer nos liens avec les Autochtones

Comme l'illustre notre nouvelle Politique sur les relations avec les Autochtones, nous sommes déterminés à renforcer nos liens avec ces derniers. Nous prévoyons les tenir au courant des projets proposés et des plans d'avenir, participer aux initiatives et événements communautaires et redoubler d'ardeur dans la promotion d'initiatives porteuses de prospérité et de croissance.



GROS PLAN

## Communautés autochtones Enrichir le dialogue

**Nous sommes déterminés à entretenir et à renforcer notre relation avec les communautés autochtones pour tisser des liens et étendre nos activités par l'établissement de partenariats stratégiques.**

En 2018, nous avons tenu plusieurs réunions, consulté le Caucus iroquois et les Algonquins de l'Ontario, et même rencontré à plusieurs reprises les chefs et dirigeants autochtones du Conseil des Mohawks de Kahnawake, de la Nation huronne-wendat, de la Nation Atikamekw et de l'Assemblée des Premières Nations.

L'année a aussi été ponctuée de nombreuses discussions sur notre vision en ce qui a trait à l'avenir des services ferroviaires voyageurs et aux implications pour nos partenaires autochtones. Nous avons pris part à divers événements phares, tels que le Symposium sur le développement économique des Autochtones de Canada 2020, le gala du Conseil canadien pour le commerce autochtone, la conférence sur le développement économique des communautés

autochtones, et la remise des prix Indigenous Women in Leadership Award. Nous sommes également fiers d'avoir commandité la Journée des Autochtones en direct du Réseau de télévision des peuples autochtones, dont l'objectif était d'honorer le rôle capital que jouent leur héritage et leur culture dans la société canadienne.

Ces gestes sont particulièrement importants pour l'obtention de la certification Relations autochtones progressives (RAP) du Conseil canadien pour le commerce autochtone, qui établit les bases d'une relation positive avec les communautés et entreprises autochtones.



**Jacques Fauteux**  
Directeur, Relations  
avec les gouvernements  
et les collectivités

**« Nous sommes fiers de servir les communautés autochtones d'un océan à l'autre. Par l'établissement d'un dialogue ouvert et de relations fructueuses et fondées sur le respect, nous nouons des partenariats solides avec elles. »**



← Des membres du groupe de travail sur les RAP de VIA Rail en compagnie de Brenda Thwaites (deuxième personne à gauche) et de Luanne Whitecrow, directrice du programme de RAP (à la gauche de Mme Thwaites), du Conseil canadien pour le commerce autochtone.

# Se conformer aux normes internationales

## Index GRI

Pour compiler le contenu de notre *Rapport sur la mobilité durable 2018*, nous nous sommes appuyés sur les principes de présentation des rapports établis dans le cadre normatif de la Global Reporting Initiative (GRI), en nous fiant aux critères essentiels. L'index GRI suivant présente les éléments généraux d'information GRI fournis dans notre rapport ainsi que dans d'autres ressources accessibles sur notre site web.

### Éléments généraux d'information

ÉLÉMENT D'INFORMATION	SECTION / EMPLACEMENT	PAGE / SOURCE	
<b>GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX 2017</b>	Aucune information n'est prévue.		
<b>GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2017</b>			
<b>Profil de l'organisation</b>			
102-1	Nom de l'organisation	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport	64
102-2	Activités, marques, produits et services	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-3	Emplacement du siège social	Bureaux de VIA Rail	Couverture arrière
102-4	Emplacement des sites d'activité	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-5	Mode de propriété et forme juridique	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-6	Marchés desservis	VIA Rail en un coup d'œil	4
102-7	Taille de l'organisation	VIA Rail en un coup d'œil Tableau sommaire des données	4, 5, 62
102-8	Information concernant les employés et les autres travailleurs	Être un employeur attrayant Tableau sommaire des données	45, 62
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Soutenir le développement socioéconomique	23*, 24*
102-12	Initiatives externes	Faire avancer la mobilité des personnes Soutenir le développement socioéconomique Mener nos activités de façon sécuritaire Être un employeur attrayant Mener nos activités de façon responsable	6-9, 23, 24, 26, 27, 31, 32, 47-49, 51-55
102-13	Affiliation à des associations	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport	64*
<b>Stratégie</b>			
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Message de la présidente	2
102-15	Principaux impacts, risques et possibilités	Message de la présidente Durabilité : Les risques et les opportunités	2*, 10, 11
<b>Éthique et intégrité</b>			
102-16	Mécanismes pour signaler les préoccupations concernant des comportements contraires à l'éthique ou illégaux	<a href="https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a>	Code d'éthique de VIA Rail Canada
102-17	Mécanismes pour exprimer des préoccupations ou solliciter des conseils en matière de comportements éthiques	<a href="https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a>	Code d'éthique de VIA Rail Canada

\* Reddition de compte partielle

ÉLÉMENT D'INFORMATION	SECTION / EMBLEMMENT	PAGE / SOURCE
<b>Gouvernance</b>		
102-18	Structure de gouvernance	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*
102-19	Délégation de l'autorité	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Durabilité : Les risques et les opportunités Mener nos activités de façon responsable 11, 54, 55
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*, 63
102-23	Présidence de l'instance supérieure de gouvernance	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*
102-24	Nomination et sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance	Durabilité : Les risques et les opportunités 10*
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Durabilité : Les risques et les opportunités Mener nos activités de façon sécuritaire Réduire notre impact environnemental 10*, 30, 32, 34, 35, 38
102-31	Communication des préoccupations importantes à l'instance supérieure de gouvernance	<a href="https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_06152018-2.pdf">https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_06152018-2.pdf</a> Code d'éthique de VIA Rail Canada
<b>Mobilisation des parties prenantes</b>		
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Mener nos activités de façon responsable 54
102-41	Conventions collectives	Mener nos activités de façon responsable 52
102-43	Stratégie de mobilisation des parties prenantes	Mener nos activités de façon responsable Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 54, 64
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Placer la durabilité à l'avant-plan Durabilité : Les risques et les opportunités 8, 10*
<b>Présentation des rapports</b>		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	VIA Rail en un coup d'œil 4
102-46	Définition du contenu du rapport et de la portée des éléments d'information	Placer la durabilité à l'avant-plan Durabilité : Les risques et les opportunités Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 8, 10, 64
102-47	Liste des éléments spécifiques d'information	Placer la durabilité à l'avant-plan 8
102-50	Période visée par le rapport	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 64
102-51	Date du rapport le plus récent	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 64
102-52	Cycle du rapport	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 64
102-53	Personne-ressource pour répondre aux questions sur le présent rapport	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 64
102-54	Déclarations exigées en conformité avec les normes GRI	Index GRI 56
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI 56
102-56	Vérification externe	Communiquer nos progrès : À propos du présent rapport 64

# Index GRI

## Éléments spécifiques d'information

ÉLÉMENT D'INFORMATION		SECTION / EMBLEMMENT	PAGE / SOURCE
<b>GRI 103 : APPROCHE DE GESTION 2017</b>			
103-1	Explication de l'élément spécifique d'information et de sa portée	Placer la durabilité à l'avant-plan Consolider nos priorités Durabilité : Les risques et les opportunités	8-11
103-2	L'approche de gestion et ses composantes	Placer la durabilité à l'avant-plan Consolider nos priorités Durabilité : Les risques et les opportunités	8-11
<b>GRI 200 : SÉRIE SUR LES NORMES ÉCONOMIQUES 2017</b>			
<b>Résultats financiers</b>			
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	24
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	23-25
203-2	Importantes retombées économiques indirectes	Soutenir le développement socioéconomique Tableau sommaire des données	23-25, 62, 63
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique Tableau sommaire des données	23, 62
<b>Retombées économiques indirectes</b>			
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	24
203-1	Investissements en matière d'infrastructure et d'appui aux services	Soutenir le développement socioéconomique	23-25
203-2	Importantes retombées économiques indirectes	Soutenir le développement socioéconomique Tableau sommaire des données	23-25, 62, 63
204-1	Part de dépenses faites auprès de fournisseurs locaux	Soutenir le développement socioéconomique Tableau sommaire des données	23, 62
<b>GRI 300 : SÉRIE SUR LES NORMES ENVIRONNEMENTALES 2017</b>			
<b>Énergie</b>			
103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	37
302-3	Intensité énergétique	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
302-4	Réduction de la consommation énergétique	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
<b>Émissions</b>			
103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	37
305-1	Émissions directes de GES (catégorie 1)	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
305-2	Émissions indirectes de GES (catégorie 2)	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
305-4	Intensité des émissions de GES	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
305-5	Réduction des émissions de GES	Réduire notre impact environnemental Tableau sommaire des données	40-42, 62
305-7	Principaux contaminants atmosphériques (oxyde nitreux, dioxyde de soufre, matières particulaires, hydrocarbures et monoxyde de carbone)	Tableau sommaire des données	62

ÉLÉMENT D'INFORMATION	SECTION / EMBLEMMENT	PAGE / SOURCE	
<b>GRI 300 : SÉRIE SUR LES NORMES ENVIRONNEMENTALES 2017 (suite)</b>			
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>			
103	Approche de gestion	Réduire notre impact environnemental	40
308-2	Impacts négatifs sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Réduire notre impact environnemental	40
<b>GRI 400 : SÉRIE SUR LES NORMES SOCIALES 2017</b>			
<b>Emploi</b>			
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	45-46
401-1	Nouveaux employés et taux de rotation du personnel	Être un employeur attrayant Tableau sommaire des données	46, 63
<b>Sécurité et santé au travail</b>			
103	Approche de gestion	Mener nos activités de façon sécuritaire	29-30
403-1	Comités officiels de gestion mixtes de santé et de sécurité au travail	<a href="https://media.viarail.ca/sites/default/files/publications/SustainableMobilityReport2016_FR_FINAL.pdf">https://media.viarail.ca/sites/default/files/publications/SustainableMobilityReport2016_FR_FINAL.pdf</a>	Rapport sur la mobilité durable 2016, p. 28
403-2	Types d'accidents de travail et taux d'accidents au travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées perdues et nombre de décès liés au travail	Tableau sommaire des données	62
403-3	Travailleurs exposés directement ou fréquemment à des maladies liées à leur activité	Mener nos activités de façon sécuritaire	30, 32
<b>Formation et éducation</b>			
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	45
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	Être un employeur attrayant Tableau sommaire des données	45, 63
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Être un employeur attrayant	46, 48, 49
<b>Diversité et égalité des chances</b>			
103	Approche de gestion	Être un employeur attrayant	47
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Être un employeur attrayant Mener nos activités de façon responsable Tableau sommaire des données	45, 47, 63
<b>Collectivités locales</b>			
103	Approche de gestion	Soutenir le développement socioéconomique	23, 26, 27
413-2	Activités pouvant entraîner ou entraînant de graves conséquences pour les collectivités locales	Soutenir le développement socioéconomique	23, 26, 27







## Pacte mondial des Nations Unies

Le tableau suivant montre en quoi le présent rapport s'harmonise avec les principes en matière de droits de la personne, de normes du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption du Pacte mondial des Nations Unies.

DOMAINE	PRINCIPE	SECTION / EMBLEMMENT	PAGE / SOURCE
<b>Droits de la personne</b>	1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de la personne.	Mener nos activités de façon responsable	52
	2 Elles sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des droits de la personne.	Mener nos activités de façon responsable	52
<b>Normes du travail</b>	3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	Mener nos activités de façon responsable	52
	4 Elles sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Mener nos activités de façon responsable	52
	5 Elles sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.	Mener nos activités de façon responsable	52
	6 Elles sont invitées à respecter l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.	Être un employeur attrayant Mener nos activités de façon responsable	47, 52
<b>Environnement</b>	7 Les entreprises sont invitées à adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.	Durabilité : Les risques et les opportunités Réduire notre impact environnemental	10, 38
	8 Elles sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	Réduire notre impact environnemental	37-43
	9 Elles sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Réduire notre impact environnemental	39-43
<b>Lutte contre la corruption</b>	10 Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	Mener nos activités de façon responsable <a href="https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf">https://www.viarail.ca/sites/all/files/media/pdfs/About_VIA/Code_ethique_versionIntegrale_FR.pdf</a>	52 Code d'éthique de VIA Rail Canada

# Retombées sur la chaîne de valeur

En dressant la liste des questions de durabilité prioritaires et pertinentes pour notre organisation, nous avons tenu compte de toute la chaîne de valeur : fournisseurs, bureaux et gares, services et activités, clientèle, et communautés et écosystème. Cette façon de faire a servi à axer nos politiques, programmes et initiatives sur la réduction des risques et l'optimisation des opportunités, comme le montre le tableau ci-dessous.

DURABILITÉ		CHAÎNE DE VALEUR				
PILIER	PRIORITÉ	FOURNISSEURS	BUREAUX ET GARES	SERVICES ET ACTIVITÉS	CLIENTÈLE	COMMUNAUTÉS ET ÉCOSYSTÈME
 <b>Offrir une expérience client exceptionnelle</b>	Accessibilité et abordabilité		•	•	•	•
	Service de qualité	•	•	•	•	
	Partenariats intermodaux			•	•	•
	Carrefours de mobilité durable		•	•	•	•
 <b>Soutenir le développement socioéconomique</b>	Responsabilité financière	•	•	•	•	•
	Valeur des investissements	•			•	•
	Investissements dans la communauté					•
 <b>Mener nos activités de façon sécuritaire</b>	Système de gestion de la sécurité (SGS)	•	•	•	•	•
	Santé et sécurité au travail	•	•	•		
	Sécurité ferroviaire	•	•	•	•	•
	Sensibilisation du public		•	•	•	•
 <b>Réduire notre impact environnemental</b>	Atténuation et adaptation en matière de changement climatique		•	•	•	•
	Principaux contaminants atmosphériques		•	•	•	•
	Gestion des déchets	•	•	•	•	•
	Approvisionnement durable	•	•	•	•	•
	Avantages environnementaux du train			•	•	•
 <b>Être un employeur attrayant</b>	Attirer les candidats		•	•		
	Diversité et inclusion	•	•	•		
	Développement des compétences		•	•		
	Mobilisation des employés		•	•		
	Innovation et créativité		•	•		
 <b>Mener nos activités de façon responsable</b>	Modernisation de VIA Rail	•		•	•	•
	Conduite éthique et gestion des risques	•	•	•	•	•
	Transparence et communication	•	•	•	•	•

# Mesurer le rendement

## Tableau sommaire des données

INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2018	2017	2016
<b>Clientèle</b>				
VIA Rail	Voyageurs (en milliers)	<b>4 744</b>	4 392	3 974
VIA Rail	Voyageurs-milles (en millions)	<b>992,07</b>	954	858
102-43/44	Satisfaction (taux de recommandation net du Corridor) <sup>a</sup>	<b>53</b>	52	48
VIA Rail	Ponctualité (%)	<b>71</b>	73	73
VIA Rail	Voyageurs profitant de tarifs à rabais (en milliers)	<b>447</b>	452	393
VIA Rail	Voyageurs intermodaux (en milliers)	<b>123</b>	115	95
<b>Données socioéconomiques</b>				
201-1	Dons de crédits-voyage (\$)	<b>1 949 477</b>	2 423 222	1 416 849
203-2	Nombre total de fournisseurs	<b>2 673</b>	2 818	2 562
203-2	Fournisseurs canadiens locaux soutenus (%)	<b>93</b>	94	93
203-2	Valeur des achats de services, de biens et de carburant (en M\$)	<b>379</b>	364	334
<b>Sécurité</b>				
403-2	Ratio d'incidents ferroviaires par million de trains-milles <sup>b</sup>	<b>1,2</b>	0,6	1,4
403-2	Incidents aux passages à niveau	<b>12</b>	9	7
403-2	Incidents causés par des intrusions	<b>18</b>	17	16
403-2	Accidents par 200 000 heures travaillées (fréquence)	<b>5,22</b>	6,1	6,3
403-2	Jours perdus par 200 000 heures travaillées (gravité)	<b>102,5</b>	95,0	118,6
403-2	Incidents entraînant une perte de temps	<b>147</b>	158	153
403-5	Heures de formation sur la sécurité <sup>c</sup>	<b>15 702</b>	42 865	42 652
<b>Environnement</b>				
VIA Rail	Émissions totales de GES (catégories 1 et 2) (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>d</sup>	<b>150 975</b>	138 437	136 293
305-1	Émissions totales directes de GES (catégorie 1) (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>d</sup>	<b>148 025</b>	136 510	132 961
305-1	Locomotives (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>d</sup>	<b>138 548</b>	126 533	124 683
305-1	Centres de maintenance et gares (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> )	<b>10 894</b>	9 615	7 786
305-1	Véhicules routiers (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> )	<b>383</b>	362	491
305-2	Énergie indirecte consommée au total – Électricité (catégorie 2) (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>d</sup>	<b>2 950</b>	1 928	3 332
VIA Rail	Émissions de GES évitées depuis 2009 grâce à ceux qui ont opté pour VIA Rail plutôt que pour la voiture (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>e</sup>	<b>271 888</b>	261 357	235 155
VIA Rail	Réduction des émissions de GES depuis 1990 (%) <sup>f</sup>	<b>34</b>	40	41
VIA Rail	Réduction de l'intensité des émissions de GES depuis 2009 (%) <sup>f</sup>	<b>30</b>	34	30
VIA Rail	Réduction des émissions de GES depuis 2005 (%) <sup>f</sup>	<b>32</b>	30	28
305-4	Kilogrammes d'équivalent CO <sub>2</sub> par passager-kilomètre <sup>f</sup>	<b>0,089</b>	0,089	0,090
GRI	Litres de carburant par passager-kilomètre <sup>f</sup>	<b>0,029</b>	0,030	0,031
VIA Rail	Réduction de l'intensité des émissions liées au carburant depuis 2005 (%) <sup>f</sup>	<b>32</b>	30	26
305-7	Principaux contaminants atmosphériques (PCA) totaux (kilotonnes) <sup>g</sup>	<b>3,84</b>	3,28	3,16
305-7	Oxyde nitreux (kilotonnes)	<b>3,32</b>	2,11	2,03
305-7	Oxyde de soufre (kilotonnes)	<b>0,001</b>	0,001	0,001
305-7	Matières particulaires (kilotonnes)	<b>0,07</b>	0,043	0,042
305-7	Hydrocarbure (kilotonnes)	<b>0,12</b>	0,82	0,79
305-7	Monoxyde de carbone (kilotonnes)	<b>0,33</b>	0,30	0,29
VIA Rail	Intensité des PCA (tonnes/millier de passagers-kilomètres)	<b>0,0024</b>	0,0021	0,0023
VIA Rail	Réduction de l'intensité des PCA depuis 2009 (%)	<b>21</b>	24	27



INDICATEUR GRI / VIA RAIL		2018	2017	2016
<b>Employés</b>				
102-7	Nombre d'employés actifs à la fin de l'année civile	<b>3 115</b>	2 899	2 731
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe masculin	<b>2 371</b>	1 913	1 865
405-1	Pourcentage d'employés actifs de sexe masculin	<b>64</b>	66	68
405-1	Nombre d'employés actifs de sexe féminin	<b>1 308</b>	986	866
405-1	Pourcentage d'employés actifs de sexe féminin	<b>36</b>	34	32
102-40/41	Employés syndiqués (%)	<b>78</b>	81	81
401-1	Nouveaux employés	<b>543</b>	545	566
VIA Rail	Nouveaux employés des Forces armées canadiennes	<b>26</b>	22	25
401-1	Taux de roulement du personnel (%)	<b>12</b>	11	10
VIA Rail	Taux d'assiduité (%)	<b>95</b>	94	95
405-1	Nombre d'employés actifs issus des peuples autochtones	<b>71</b>	54	52
405-1	Pourcentage d'employés actifs issus des peuples autochtones	<b>2</b>	2	2
405-1	Nombre d'employés actifs issus des minorités visibles	<b>467</b>	350	278
405-1	Pourcentage d'employés actifs issus des minorités visibles	<b>13</b>	11	10
405-1	Nombre d'employés actifs ayant un handicap	<b>81</b>	67	49
405-1	Pourcentage d'employés actifs ayant un handicap	<b>2</b>	2	2
405-1	Nombre d'employés actifs étant des anciens combattants	<b>86</b>	50	38
405-1	Pourcentage d'employés actifs étant des anciens combattants	<b>2</b>	2	1
405-1	Employés de plus de 50 ans (%)	<b>32</b>	35	39
405-1	Employés entre 30 et 50 ans (%)	<b>53</b>	50	44
405-1	Employés de moins de 30 ans (%)	<b>16</b>	15	17
404-1	Nombre d'heures totales de formation <sup>b</sup>	<b>104 001</b>	129 003	106 893
404-1	Nombre d'heures de formation en transport et en sécurité	<b>15 702</b>	42 865	42 652
404-1	Nombre d'heures de formation commerciale	<b>59 183</b>	42 072	31 283
404-1	Nombre d'heures de formation en mécanique	<b>25 287</b>	s. o.	s. o.
404-1	Nombre d'heures de formation d'entreprise	<b>3 830</b>	s. o.	s. o.
404-1	Nombre d'employés ayant reçu une formation	<b>3 102</b>	2 800	2 630
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par employé	<b>33,5</b>	46,0	40,6
<b>Gouvernance</b>				
102-22	Membres du conseil d'administration	<b>11</b>	12	10
102-22	Administrateurs non dirigeants	<b>10</b>	11	9
102-22	Membres du conseil d'administration de sexe féminin (%)	<b>55</b>	50	50

- a) La direction de VIA Rail a décidé de restreindre la collecte de données et la portée du taux de recommandation net au Corridor plutôt qu'à toutes les régions; les données de 2017 et 2018 ont donc été ajustées en conséquence.
- b) Comprend les collisions aux gares de triage et sur la voie principale, les déraillements d'au moins une roue ainsi que le non-respect des zones de circulation autorisée et des limites de vitesse. Ne comprend pas les accidents aux passages à niveau ou liés aux intrusions.
- c) Cette année, VIA Rail a optimisé sa façon de donner la formation de sécurité, passant d'un mode de prestation classique en personne à des solutions en ligne où chacun peut avancer à son rythme (cours en ligne, microapprentissage, classes virtuelles). Ces solutions de meilleure qualité, personnalisables et plus efficaces ont entraîné une réduction du nombre d'heures de formation nécessaires.
- d) Les émissions de GES (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> et N<sub>2</sub>O) désignent les émissions de catégorie 1 provenant des locomotives, des véhicules routiers et de la consommation de gaz naturel des centres de maintenance et des gares. Les émissions de catégories 2 proviennent quant à elles des émissions liées à la consommation d'électricité et de vapeur des centres de maintenance et des gares. Pour mesurer nos progrès, nous avons choisi l'année 2009 comme année de référence pour ce qui est de l'objectif de l'Union internationale des chemins de fer et 2005 pour ce qui est de la cible de réduction des GES de VIA Rail. Nous avons basé nos normes additionnelles sur le protocole sur les GES, et nous nous appuyons sur les facteurs d'émission du rapport d'inventaire national de 2015 d'Environnement Canada. Depuis le dernier rapport, les émissions de GES de 2016 ont été ajustées selon les données les plus récentes sur les GES.
- e) Fondé sur l'étude *Comparison of Passenger Rail Energy Consumption with Competing Modes* de 2015 pour l'activité directe porte à porte.
- f) Ne comprend pas les émissions provenant des véhicules routiers, des centres de maintenance et des gares. Depuis le dernier rapport, les émissions de GES de 2016 ont été ajustées selon les données les plus récentes sur les GES.
- g) Les facteurs d'émissions des principaux contaminants atmosphériques sont fondés sur les données totales du service voyageurs des locomotives diesel (g/L) figurant au tableau 8 du rapport *Programme de surveillance des émissions des locomotives 2016* (page 25).
- h) VIA Rail a changé la classification des formations afin qu'elles correspondent davantage aux secteurs des entreprises. « Santé et sécurité » devient donc « Transport et sécurité », et « Service à la clientèle » devient « Formation commerciale ».

# Communiquer nos progrès

## À propos du présent rapport

Nous mettons tout en œuvre pour 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 compte

Accompagnez-nous dans notre projet de mobilité durable et notre démarche d'amélioration du rendement et des rapports. L'avis des parties prenantes est un outil précieux pour déterminer si l'information que nous communiquons est pertinente.

Envoyez-nous vos commentaires, suggestions ou questions sur le présent rapport à l'adresse suivante :

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

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

### Portée du rapport

Le Rapport sur la mobilité durable 2018 est le quatrième rapport autonome officiel dans lequel nous présentons notre engagement, nos programmes et notre rendement en matière de durabilité. Les données quantitatives portent sur nos activités à l'échelle nationale pour l'année civile 2018, à moins d'indication contraire.

Le rapport fait état de la vision, des objectifs et des résultats de VIA Rail en ce qui a trait à six piliers de la mobilité durable qui, nous le croyons, sont importants pour notre organisation et ses parties prenantes. Ces six piliers sont l'expérience client, le développement socioéconomique, la sécurité, l'environnement, nos employés et la gestion responsable.

### Harmonisation avec les normes internationales

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

Bien que nous n'ayons pas fait d'évaluation exhaustive de la matérialité, nous avons entrepris un exercice de mobilisation des parties prenantes internes afin de cerner les priorités ayant la plus grande incidence sur nos activités et la société en général.

Parallèlement à l'affinage de notre cadre redditionnel, nous comptons renforcer notre processus d'évaluation de la matérialité 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 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 lutte contre les changements climatiques. Nous nous engageons aussi à diffuser les données relatives à notre consommation d'énergie et à nos émissions de carbone.

### Vérification par une tierce partie

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

Nous envisagerons de faire appel à un vérificateur externe pour donner plus de crédibilité à 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

### Ouest

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

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

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



[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)

