

Notes d'allocution

Montréal, le 23 février 2011

**PAUL G. SMITH, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
VIA RAIL CANADA
ALLOCATION PRONONCÉE DEVANT L'ASSOCIATION DES MBA DU QUÉBEC**

Transformer l'avenir du rail voyageurs au Canada

Je tiens à vous remercier de m'avoir invité à parler de VIA Rail. Je suis toujours enthousiaste à l'idée de parler de VIA, car il s'y passe des choses passionnantes. Je dois souligner que certains de mes collègues qui contribuent à la concrétisation de ces changements m'accompagnent ici aujourd'hui, dont des membres du conseil d'administration de VIA et, plus particulièrement, Marc Laliberté, notre président et chef de la direction, de même que des membres de notre équipe de la haute direction. Il me fait également plaisir d'accueillir deux employés de première ligne de VIA. Ils représentent le vrai visage de VIA Rail pour plus de quatre millions de Canadiens chaque année.

Je suis très heureux de parler de la façon dont VIA Rail transforme le secteur du transport voyageurs au Canada, surtout devant un tel public!

J'aime bien dire que les gens qui ont su braver les rigueurs d'un programme de MBA voient le monde d'un autre œil. Laissez-moi paraphraser Robert Kennedy et vous dire que ces gens ne voient pas le monde tel qu'il est, mais plutôt comme il pourrait être.

Ils ne font pas que considérer une entreprise ou une société et y voir des problèmes : ils voient une occasion. Une occasion de transformer les problèmes en solutions et de métamorphoser les entreprises pour qu'elles fonctionnent mieux et plus intelligemment, et pour qu'elles offrent plus de valeur que jamais auparavant.

C'est ce que j'ai vécu. Suivre le programme de MBA de INSEAD en France et celui de l'administration publique de l'Université Carleton a changé ma vision du monde.

De plus, le fait que cinq membres de l'équipe de haute direction de VIA aient terminé le programme de MBA international a permis à l'entreprise de voir l'avenir différemment. J'ai vu l'équipe de VIA en pleine action, en tant que membre du conseil d'administration depuis 2006, en tant que président du Comité de la planification et des finances, en tant que vice-président du conseil et, depuis décembre dernier, en tant que président du conseil. C'est un privilège de faire partie de cette équipe.

C'est elle qui, à l'heure actuelle, guide VIA Rail dans l'une des plus grandes transformations de l'histoire de l'entreprise. En fait, nous transformons l'avenir du rail voyageurs au Canada.

Notre but est de nous assurer que le rail voyageurs n'est pas qu'un simple intervenant de l'industrie des transports au Canada, mais bien un chef de file du marché offrant la meilleure expérience de voyage au pays. Nous cherchons par ailleurs à devenir le premier choix pour les transports voyageurs dans les marchés clés, particulièrement pour les voyages interville entre les centres urbains de Québec à Windsor.

Voilà ce dont je veux vous parler aujourd'hui.

D'abord, je voudrais vous mettre en contexte et vous expliquer qui nous sommes, quelles sont nos activités, et de quelle façon le rôle du rail voyageurs change partout dans le monde.

En deuxième lieu, je montrerai comment VIA transforme le rôle du rail voyageurs au Canada :

- nous transformons le réseau ferroviaire voyageurs grâce à près d'un milliard de dollars sous la forme d'un investissement en immobilisations, lequel représente un engagement considérable du gouvernement du Canada dans la reconnaissance de l'avenir du rail voyageurs au Canada;
- nous transformons la manière de mener nos affaires en simplifiant chaque aspect de nos activités d'exploitation;
- nous transformons nos relations avec les clients, les collectivités et les parties prenantes à l'échelle du pays.

Enfin, je parlerai de valeur, du type de valeur que nous apportons en transformant le rail voyageurs. Car, dans bien des cas, le rail voyageurs constitue tout simplement le choix le plus intelligent à faire pour voyager de nos jours. Et à la toute fin, je tenterai de vous inciter à acheter des billets de train pour que vous puissiez le constater par vous-même.

Historique de VIA

Depuis 1977, VIA exploite les services nationaux de transport ferroviaire voyageurs pour le compte du gouvernement du Canada. Nous mettons en service près de 500 trains chaque semaine, sur un réseau de 12 500 kilomètres qui s'étend de l'Atlantique au Pacifique et vers le nord jusqu'à la baie d'Hudson, dans les deux langues officielles, pour desservir 450 collectivités. Cette exploitation est payée en combinant produits voyageurs et subventions publiques. En 2010, nous avons transporté plus de quatre millions de voyageurs et nos revenus pour l'année 2010 – qui n'ont pas encore été rapportés – sont légèrement au-dessus de nos revenus de 265 millions de dollars en 2009.

Ces revenus proviennent des trois raisons d'être, ou mandat de VIA Rail.

Premièrement, nous assurons un service de transport interville rapide. Chaque semaine, dans le corridor Québec - Ontario, dont la population est dense, 429 trains offrent un service de transport rapide et pratique d'un centre-ville à l'autre, entre les principaux centres urbains, banlieues et collectivités.

Deuxièmement, nous contribuons à l'industrie touristique du Canada grâce à nos services de tourisme et de transport de long parcours, qui attirent les voyageurs du monde entier. Dans l'Ouest canadien, le légendaire train transcontinental le *Canadien* de VIA assure un service trois fois par semaine entre Vancouver et Toronto. Dans l'Est du Canada, l'*Océan* se déplace six fois par semaine entre Montréal et Halifax.

Troisièmement, nous exploitons les services désignés par le gouvernement du Canada pour répondre aux besoins essentiels en matière de transport dans les régions isolées ou éloignées. VIA exploite 50 trains chaque semaine dans les régions rurales et éloignées du Canada. Ces trains desservent de nombreuses collectivités où les autres options de transport offertes tout au long de l'année sont limitées ou inexistantes.

Chacun de ces secteurs d'activité présente des défis uniques, surtout sur le plan commercial. Par exemple, les produits découlant de certaines de nos liaisons intervilles dans le Corridor couvrent presque 100 pour cent des frais d'exploitation directs qui s'y rattachent. Cependant, les trajets vers les régions éloignées présentent un potentiel commercial beaucoup moins grand.

Bien entendu, notre principal objectif est d'exploiter tous nos services de manière efficace, en générant plus de revenus là où il est possible de le faire, tout en réduisant les frais assumés par les contribuables. En fait, au cours des 20 dernières années, nous avons réduit notre dépendance financière envers le gouvernement près de 36 pour cent. L'allègement du fardeau des contribuables canadiens est partiellement attribuable à l'augmentation de nos ventes de plus de 90 pour cent sur cette période de temps et découle également d'une gestion des coûts substantielle.

Contexte : le rôle du rail voyageurs

Le rail voyageurs connaît la croissance partout dans le monde! Presque partout où l'on regarde – aux États-Unis, en Europe, dans les pays asiatiques – on constate que le rail voyageurs se développe et devient un intervenant clé dans le secteur des transports publics, ce qui accroît, et non réduit, l'investissement de l'État.

Dans les faits, aucun service ferroviaire voyageurs dans le monde n'est exploité sans financement de l'État. Même les sociétés exploitantes les plus importantes et les plus solidement établies, comme la SNCF en France, reçoivent un financement public. Les gouvernements et les sociétés qu'ils représentent choisissent d'investir dans le transport ferroviaire en raison des avantages qui en découlent.

En effet, les avantages sont nombreux, et je vais vous présenter trois des plus importants pour les Canadiens.

Tout d'abord, il y a les avantages environnementaux. Au Canada, le secteur des transports génère 27 pour cent de toutes les émissions de gaz à effet de serre au pays. En termes concrets, cela représente 200 000 kilotonnes par année, soit un des plus hauts taux par habitant dans le monde. Et les parts de marché du transport ont été à la hausse à travers 2008, tandis que d'autres secteurs de notre économie, comme les secteurs de l'habitation et de la fabrication, sont devenus plus efficaces. La majeure partie de ces émissions, soit 84 pour cent, est produite par le transport routier. En fait, seulement 3 pour cent des gaz à effets de serre au Canada peuvent être attribués au transport ferroviaire (trafic marchandises et services voyageurs combinés). Simplement dit, le rail voyageurs est l'un

des modes de transport publics les plus respectueux de l'environnement. En outre, VIA améliore continuellement sa performance environnementale. Depuis 1990, la première année de l'exploitation du réseau actuel, nous avons réduit notre consommation de carburant de plus de 30 pour cent par voyageur-kilomètre, et nous avons réduit nos émissions de gaz à effet de serre de plus de 25 pour cent.

De plus, il y a des avantages découlant d'une amélioration de l'efficacité et de l'intégration. Le rail voyageurs est un catalyseur pour l'intégration entre les différents modes de transport voyageurs disponibles : il offre des correspondances entre les aéroports, des liens vers les services locaux et régionaux comme les lignes d'autocars, ainsi que des services de transport municipal et pour les navetteurs dans les grands centres urbains. De plus, en offrant une alternative viable aux autres modes, le transport ferroviaire accroît l'efficacité et la compétitivité du réseau de transport dans son ensemble.

Enfin, il y a les avantages de la sûreté et de la stabilité relatives à ce mode de transport. Les réseaux de transport efficaces exigent un certain degré de redondance pour veiller à ce que les gens puissent continuer de voyager, peu importe les conditions climatiques, et dans l'éventualité de menaces relatives à la sécurité ou à la sûreté. Au cours des dernières années, le rail voyageurs a prouvé qu'il continuait d'être opérationnel même quand les autres modes de transport sont immobilisés. Mentionnons, à titre d'exemple, la crise de la sécurité relative au transport à la suite des attentats du 9 septembre, et les tempêtes hivernales au cours du mois dernier.

Tous ces avantages sont importants, alors que nous songeons aux défis futurs auxquels l'industrie du transport fera face ici, au Canada. En 2009, l'Association canadienne du transport urbain a réalisé une étude dont les résultats montrent ce qui suit :

- la population canadienne devrait passer de 33 millions à plus de 40 millions d'ici 2040, et les villes devraient être encore plus peuplées et la population, vieillissante;
- assurer la mobilité des gens deviendra un défi social et économique de plus en plus important puisque la congestion routière s'alourdira; l'incertitude quant aux sources d'énergie futures devient donc plus importante;
- les enjeux environnementaux, plus particulièrement les effets du transport sur l'environnement, continueront de représenter un défi majeur, et la demande des Canadiens pour des politiques et des pratiques durables augmentera.

Faites la somme de tout cela, et le résultat vous montrera que le besoin d'un service de transport public durable, efficace et de grande qualité est plus important que jamais. Le rail voyageurs continuera de jouer un rôle important pour relever ce défi le donnera d'importants dividendes à ceux qui y investiront.

Voilà pourquoi le gouvernement du Canada investit presque un milliard de dollars, dont 407 millions de dollars proviennent du Plan d'action économique du Canada, pour améliorer et accroître la capacité du rail voyageurs.

Il s'agit d'un apport de fonds sans précédent, le plus important programme d'investissements en immobilisations dans l'histoire de VIA. Le gouvernement du Canada mérite d'être salué pour cette initiative audacieuse et décisive pour renforcer l'avenir du rail voyageurs au Canada. J'aimerais souligner le rôle actif que Transports Canada a joué pour en faire une réalité, plus particulièrement l'intérêt manifesté par le ministre d'État aux Transports Rob Merrifield, et l'appui soutenu de l'honorable Chuck Strahl, ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités. Ils savent reconnaître un bon investissement pour le Canada!

Grâce au programme d'investissements en cours, nous sommes au seuil d'une nouvelle ère pour le rail voyageurs canadien. Nous transformons le rail voyageurs pour en faire un service essentiel et vital qui relie le Canada et les Canadiens d'un bout à l'autre du pays. Notre but à long terme est le suivant :

- Faire du rail voyageurs une « épine dorsale » principale en matière de transport entre les grands centres urbains.
- Offrir un service plus rapide et plus fréquent, dont la commodité égale ou surpasse toute autre option proposée, et présenter des installations et du matériel roulant qui sont synonymes d'accueil chaleureux, de confort et de fiabilité tout au long de l'année.
- Enfin, nous souhaitons intégrer le rail voyageurs aux autres modes de transport et au réseau de transport dans son ensemble, et offrir des intercorrespondances homogènes avec les services de transport régionaux, municipaux et locaux aux collectivités à l'échelle du Canada.

C'est un but ambitieux, mais atteignable. Voici comment nous nous y prenons pour le concrétiser davantage.

Transformer le réseau

Le Programme d'investissements en immobilisations de 923 millions de dollars du gouvernement du Canada a débuté en 2007, et nous avons investi dans les activités qui comptent : l'augmentation de la capacité de la voie, la création de systèmes perfectionnés de contrôle de la circulation, la modernisation des gares et des installations destinées aux voyageurs, et la remise à neuf des locomotives et des véhicules ferroviaires.

Dans le corridor Québec - Ontario seulement, nous investissons un montant de 474 millions de dollars pour développer et améliorer l'infrastructure là où la demande pour des services ferroviaires voyageurs est la plus grande. La plupart des voies ferrées ici sont utilisées tant par les trains voyageurs que de marchandises, et la hausse du trafic de marchandises ainsi que la longueur de ces trains, ce sont traduits par des embouteillages et par une augmentation des retards pour les trains voyageurs. Nous améliorons l'infrastructure et construisons de nouvelles voies pour améliorer le service sur de nombreuses liaisons du Corridor, particulièrement dans le très important triangle Montréal-Ottawa-Toronto.

Les travaux relatifs à ces projets d'infrastructure sont en cours, et seront terminés en 2012. Une fois ces travaux terminés, nous serons en mesure d'exploiter plus de trains, d'offrir des voyages d'une durée plus courte, et de proposer une qualité de service meilleure que jamais.

De plus, nous perfectionnons les systèmes de sécurité et de sûreté dans le Corridor pour veiller à l'exploitation sûre de trains plus rapides et plus fréquents. Les passages à niveau, situés là où la route croise la voie ferrée, sont améliorés, ou éliminés lorsque cela est possible. Nous installons également de nouveaux systèmes de signalisation. Et la technologie de commande centralisée de la circulation (CCC) est en cours d'amélioration.

Grâce à ces améliorations apportées à l'infrastructure, VIA pourra servir environ *650,000 de voyageurs additionnels par année.*

Nous investissons également dans notre matériel roulant et rendons nos locomotives et nos voitures voyageurs plus fiables, plus efficaces et plus confortables pour les voyageurs. Par exemple, nous procédons à la remise à neuf complète de 54 locomotives F-40 et de 98 voitures voyageurs LRC, ce qui prolongera leur vie de 15 à 20 ans, et ce, à un coût beaucoup moins élevé que celui du matériel roulant neuf, tout en réduisant nos coûts d'exploitation. Les locomotives sont également remises à neuf pour en améliorer la performance environnementale - les nouvelles technologies réduiront la consommation de carburant et les émissions de neuf pour cent.

Parallèlement, nous améliorons et nous modernisons des gares voyageurs clés pour servir les clients plus efficacement, et pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et de sécurité. Les principaux projets relatifs aux gares dans l'ensemble du Canada comprennent l'amélioration des quais, des salons, de l'éclairage et des portes d'embarquement, ainsi que des rénovations intérieures et extérieures et, dans certains cas, des projets d'expansion ou de nouvelles installations.

Nous investissons également dans la technologie de l'information pour rendre le temps de voyage encore plus productif pour nos clients. Par exemple, nous mettons actuellement en œuvre un nouveau système Internet sans fil. Lorsque ce projet sera terminé cette année, il permettra aux voyageurs à bord de nos trains de profiter de l'accès Wi-Fi le plus rapide, le plus puissant et le plus fiable offert sur une plateforme mobile. Cela signifie que les voyageurs peuvent demeurer branchés pendant leurs déplacements en train. Grâce à une telle initiative, VIA devient un bureau mobile lorsque ses clients doivent travailler, et un coin repos mobile lorsqu'ils décident de passer au mode détente, de regarder un film ou de clavarder en ligne.

Transformer la façon de mener nos affaires

La transformation à pleine échelle de notre réseau et de notre infrastructure progresse, et nous consacrons une énergie renouvelée à la transformation de la manière dont nous travaillons en tant qu'entreprise.

Nous savons que l'investissement en immobilisations réalisé dans le rail voyageurs est accompagné de grandes attentes en vue d'un rendement supérieur en ce qui concerne la valeur offerte au client et l'amélioration des résultats financiers. Pour assurer un bon

rendement du capital investi, nous devons continuellement améliorer la manière dont nous exploitons nos activités en tant qu'entreprise.

En 2010, nous avons mis en œuvre une nouvelle approche, appelée la gestion LEAN, qui met l'accent sur l'excellence de l'exploitation dans l'ensemble de l'entreprise. Nous simplifions les procédures et les activités d'exploitation quotidiennes, et nous nous concentrons sur les activités qui apportent une valeur ajoutée à nos clients.

En gros, cela signifie qu'on demande aux employés et aux gestionnaires :

- de définir et de comprendre le travail qu'ils accomplissent en ce qui a trait à la valeur que celui-ci apporte à nos clients;
- d'éliminer le gaspillage, c'est-à-dire les activités et le temps qui n'entraînent pas une valeur pour les clients;
- de revoir, de rationaliser et d'améliorer continuellement les activités et les procédures qui apportent une valeur.

Et pour soutenir cet effort, nous avons élaboré de nouveaux outils de gestion du rendement, dont de nouveaux « indicateurs de performance clés » liés à la productivité, aux produits enregistrés, aux coûts et à la sécurité. Ces outils permettent de mesurer notre réussite.

Ils constituent également des atouts importants pour favoriser la participation de tous les employés au processus permanent d'amélioration continue. Ces indicateurs sont publiés chaque mois sur l'intranet de VIA, et des séances d'information régulières ont lieu entre les gestionnaires et les employés pour discuter du rendement de VIA. Par conséquent, les employés sont au courant des mesures clés et de la manière dont leurs actions individuelles contribuent au succès de VIA.

Il s'agit d'une approche qui fait appel aux efforts de chaque employé. Je tiens à souligner ici que les gens de VIA sont vraiment les meilleurs de l'industrie. Malgré la volatilité continue du marché, les produits enregistrés en 2010 sont nettement supérieurs à ceux de 2009. Nous avons également diminué les charges d'exploitation bien en deçà du budget pour l'année. De plus, nous avons amélioré le recouvrement des coûts liés au rail voyageurs, ce qui a permis à VIA de reprendre l'élan qui l'avait portée avant la récession de 2009.

Nous avons également réalisé un examen complet de notre structure organisationnelle et nous avons réorganisé l'entreprise pour mieux refléter cette orientation rationalisée vers la valeur dont bénéficient les clients. Dans le cadre de cet exercice, nous avons réduit le personnel de direction de 12 pour cent.

Transformer nos relations

La transformation de notre réseau, du matériel roulant et de nos pratiques de gestion ne représente qu'un chapitre de l'histoire. Nous savons que notre succès en tant qu'entreprise dépend, en définitive, de l'établissement de relations solides avec nos clients.

Cela signifie, d'abord et avant tout, que nous devons tenir la promesse faite à nos clients et aux collectivités que nous desservons, et mener nos affaires de façon honnête et intègre.

Cela signifie également que nous devons écouter nos clients, tenter de comprendre ce qui leur tient à cœur, ce qui les préoccupe et comment nous pouvons faire vivre une expérience plus enrichissante à ceux qui montent à bord de nos trains.

En 2010, nous avons revu les méthodes que nous employons pour mener les sondages et pour mesurer la satisfaction des clients. Nous avons collaboré avec un fournisseur de services indépendant, et nous croyons que les procédures que nous avons élaborées nous permettront de recueillir des commentaires plus précis et pertinents et nous aideront à offrir une valeur accrue, de manière plus uniforme, à nos clients.

Nous tentons également d'établir une relation personnelle et informée avec nos clients par l'intermédiaire de programmes tels que VIA Préférence, notre programme primé de fidélisation des clients. VIA fut la première compagnie ferroviaire de passagers dans l'Hémisphère Ouest à offrir un programme de fidélisation à sa clientèle.

En 2010, nous avons donc apporté d'importantes améliorations au site Web destiné aux membres VIA Préférence. L'expérience en ligne est désormais personnalisée automatiquement en fonction des besoins des membres lorsqu'ils ouvrent une session; pour ce faire, nous tenons compte de données uniques telles que la ville de résidence du membre, son niveau de reconnaissance et le solde des points. En effet, le site est personnalisé de façon dynamique pour refléter la relation que chaque membre entretient avec VIA.

Ce site compte parmi les premiers de sa catégorie pour un programme de fidélisation.

Et nous tentons aussi de trouver de nouvelles manières de communiquer et d'interagir avec les clients par l'intermédiaire des services de médias sociaux populaires, tels que Twitter. Ces services nous permettront de transmettre la bonne information aux clients lorsqu'ils en ont besoin, tout en offrant un forum donnant l'occasion aux clients de présenter des commentaires, de poser des questions et de soulever toute préoccupation.

Nous possédons un programme de recherche-action communautaire actif et, dans le cadre de ce programme, nous reconnaissons que nos services jouent un rôle important dans la vie économique et sociale des collectivités que nous desservons. Par exemple, en 2010, nous avons établi un groupe de travail VIA-Gaspé, et cette collaboration nous amène à travailler avec les dirigeants des collectivités de la région de la Gaspésie. Nous travaillons ensemble pour trouver des moyens d'améliorer le service sur la liaison Montréal - Gaspé tout en promouvant le tourisme local.

L'approche communautaire signifie également le fait de travailler en étroite collaboration avec des groupes représentant les clients qui ont des préoccupations ou des intérêts communs, comme les voyageurs ayant un handicap physique.

Nous sommes particulièrement fiers de nos efforts pour fournir des services dans les deux langues officielles et d'être un brillant exemple de la dualité linguistique du Canada. Dans son plus récent rapport officiel, le Commissariat aux langues officielles a louangé l'excellente coopération reçue de la part de VIA Rail.

Selon nous, il est particulièrement important de parler aux collectivités concernées par nos projets de construction et d'investissements en immobilisations, et d'écouter ce qu'elles ont à dire. À mesure que nous mettons de l'avant de nouveaux projets d'amélioration des gares, du matériel roulant et de l'infrastructure à l'échelle de notre réseau, nous consultons les dirigeants régionaux et communiquons avec les résidents locaux. Notre but est non seulement de les informer des dates et des détails des projets clés, mais aussi de réduire au minimum les inconvénients que peuvent causer les projets de construction.

Enfin, nous cherchons des méthodes améliorées pour écouter les clients et les collectivités, pour leur répondre et pour jouer notre rôle à titre d'entreprise responsable sur le plan social.

L'exemple suivant vous permettra de mesurer notre succès. En 2010, les agents de voyage ont souligné notre engagement à l'égard du service à la clientèle lorsqu'ils ont élu VIA la meilleure société ferroviaire de transport voyageurs au monde, ce qui nous a permis d'obtenir le prix Agents' Choice Award, un prix que nous avons gagné tous les ans, à l'exception d'une année, depuis qu'il a été créé il y a neuf ans.

La semaine dernière, le rapport Léger Marketing mesurant la réputation des entreprises au Québec a accordé la première place des sociétés de transport à VIA. VIA s'est classée en 39^e position sur la liste des 150 entreprises les plus admirées, et a déclassé toutes les autres entreprises de transport.

La façon intelligente de voyager

J'ai mentionné précédemment que j'allais vous inciter à acheter un billet et à voyager en train.

Je vais le faire en vous présentant un incitatif très simple. Pour la plupart des voyages dans le corridor Québec - Ontario, le train n'est pas seulement une option pratique, et la plus confortable, il s'agit aussi du meilleur choix en matière de coûts.

Par exemple, si vous allez à Ottawa, à Toronto ou à Québec, voici vos autres options : Vous pouvez vous presser pour essayer de héler un taxi et de vous rendre à l'aéroport avec beaucoup d'avance sur l'heure de départ. Vous pouvez attendre des heures pour passer le contrôle de sécurité, puis attendre en ligne pour embarquer à bord de l'avion. Pendant le vol, vous pouvez essayer d'entretenir une conversation avec la personne à côté de vous, si vous pouvez vous entendre malgré le bruit des réacteurs. Vous pouvez manger un repas servi dans une boîte, si de la nourriture est offerte à bord. Vous pouvez arriver à destination, prendre un autre taxi ou une navette qui vous mènera sur des routes congestionnées, et vous arriverez enfin au centre-ville. Sans oublier que pour cette expérience, vous avez dépensé beaucoup d'argent pour acheter un billet. De plus, il y a les frais de taxi à destination et en provenance des aéroports, lesquels peuvent facilement ajouter plus d'une centaine de dollars au prix de votre billet.

Il ne s'agit en outre que des coûts financiers directs. Les autres coûts dont vous devez tenir compte sont liés au fait que vous n'avez pas été en contact avec le bureau et que vous avez été non productifs pendant jusqu'à quatre heures et demie.

Comparez ce scénario au service de train de centre-ville à centre-ville de VIA. Vous pouvez monter à bord du train 5 minutes avant le départ, et demeurer en communication

avec votre bureau ou vos clients, par téléphone ou par Internet, pendant la totalité de votre voyage. Vous pouvez parler à la personne assise à côté de vous sans devoir élever la voix, ou vous réunir avec vos collègues autour d'une table pour les affaires. Vous pouvez manger un repas servi sur un vrai couvert, avec de vrais ustensiles, savourer du vin dans un vrai verre, et boire un café dans une tasse en porcelaine.

La différence est frappante. Quelle option vous offre la meilleure valeur et représente la meilleure utilisation de votre temps?

Je sais que lorsque je voyage à Ottawa, à Toronto ou à Québec, le train est un choix avisé. Et si vous avez vu une des publicités récentes de VIA à la télévision, vous savez que le train est considéré comme un choix avisé par des gens comme Ricardo, le chef qui anime l'émission de télévision la plus populaire du Québec sur la cuisine, et les membres des Alouettes de Montréal, la meilleure équipe de football du Canada. Quand vous prenez place à bord de nos trains, vous êtes en bonne compagnie!

Donc, si vous ne l'avez pas fait récemment, j'espère que vous ferez bientôt l'expérience d'un voyage en train. Découvrez pourquoi les voyages en train sont « La façon humaine de voyager ».

Conclusion

Tel que je l'ai mentionné au début de mon discours, notre but est de faire du rail voyageurs la meilleure expérience de voyage au Canada. À notre avis, nous pouvons faire du rail voyageurs le premier choix pour les voyages intervilles, non seulement en menant le marché des transports publics, mais aussi en attirant un nombre croissant de Canadiens qui opteront pour le train plutôt que pour une automobile privée.

Laissez-moi résumer comment nous nous y prendrons pour y parvenir.

À mesure que nos programmes d'investissements en immobilisations se termineront au cours de l'année, nous aurons de nouvelles occasions d'offrir de la valeur à nos clients - du matériel roulant amélioré, des installations voyageurs plus attrayantes, des trajets de moins longue durée et des services ferroviaires plus fréquents entre les principaux centres.

Nous rendons les voyages en train de qualité accessibles et intéressants pour plus de Canadiens.

Cela apporte des avantages sociaux et économiques importants aux collectivités que nous desservons, et au Canada en général. La prestation d'un service de transport public efficace entre les centres urbains soutient une population de plus en plus mobile, ce qui constitue un aspect important pour la croissance économique, et le rail voyageurs est le moyen de transport public le plus efficace et le plus rentable qui soit.

Il représente également le mode de transport le plus sûr et le plus respectueux de l'environnement, et a prouvé, dans les pays du monde entier, être en mesure d'attirer un trafic substantiel au détriment des modes moins efficaces et moins durables.

Tandis que nous faisons progresser la transformation des services ferroviaires voyageurs au Canada, de nouveaux défis émergeront certainement.

Je sais toutefois que nous relèverons ces défis, et ce, en mettant constamment l'accent sur l'excellence de l'exploitation, la réduction des coûts, la croissance des produits et la prestation de la meilleure valeur possible à chaque client qui monte à bord de nos trains.

Nous adopterons la ligne de pensée de tous les titulaires d'une maîtrise en administration des affaires, et nous continuerons de trouver une solution aux problèmes et de transformer le rail voyageurs pour qu'il fonctionne mieux et plus intelligemment, et pour qu'il offre plus de valeur que jamais auparavant, pour tous les Canadiens!

Merci.
