

# Speaking Notes

Winnipeg, May 29, 2012

MARC LALIBERTÉ, PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER  
VIA RAIL CANADA  
DELIVERED AT WINNIPEG – UNION STATION – ANNUAL PUBLIC MEETING  
CHECK AGAINST DELIVERY

## Transforming Passenger Rail

Our challenge is to transform passenger rail into a financially sustainable service for the future. What does that mean?

To me, it means this:

- Delivering the kind of passenger services that people want, and doing it better – so that more people will buy tickets and get on our trains; and
- Eliminating waste – things that people don't want, that don't add value, and that neither customers nor taxpayers want to pay for.

*C'est le raisonnement sur lequel s'appuient nos objectifs pour le rail voyageurs, ainsi que nos objectifs immédiats pour 2012-2013. De plus, bien que nous ayons connu un premier trimestre difficile en 2012, nous sommes persuadés de pouvoir atteindre nos objectifs de rendement pour l'année.*

*Je vais vous présenter un bref aperçu de nos principaux objectifs pour l'année qui vient, par rapport aux sujets suivants :*

- *investissement en immobilisations – disposer des bons outils et du bon matériel roulant pour offrir le meilleur service possible à nos clients;*
- *efficacité – transformer notre mode d'exploitation afin d'offrir une plus grande valeur et d'éliminer le gaspillage;*
- *marchés – harmoniser et intégrer nos services plus étroitement par rapport aux besoins des voyageurs dans les différents marchés du Canada;*
- *expérience-client – rendre l'accès à nos services à la fois plus simple et plus rapide pour nos clients; Et*
- *sécurité -- un engagement fondamental à la base de tout ce que nous faisons à VIA Rail.*

First, our objective is to complete the \$923 million capital investment in track, trains and stations.

We will complete track upgrades in the Quebec City-Windsor Corridor so that we can meet the demand for more trains, and faster service. We will get modernized equipment in service that will be more efficient, and deliver the kind of reliable service customers demand across our network. We will finish upgrading stations at key points across Canada – like the station here in Winnipeg – to make our services more attractive, accessible, and operationally efficient.

Second, we will continue to improve operational efficiency across the board.

Lean management initiatives have already delivered very good results. For example, we have launched a number of initiatives to improve our on-time performance – something that is on the top of our customers' minds, and a top priority for VIA Rail. We have found more efficient ways to handle maintenance and train preparation, streamline boarding procedures, and improve on-time departures. As a result, on-time performance in the first quarter of 2012 reached 88%, a full 11% higher than the first quarter of 2011.

*L'efficacité opérationnelle signifie également améliorer la productivité – fournir davantage de valeur que les clients veulent, tout en réduisant les coûts. Une des façons dont nous y arrivons consiste à investir dans la technologie.*

*Par exemple, nous avons bâti un des meilleurs réseaux Wi-Fi au monde. Pour nos clients, cela signifie l'accès à Internet à bord de nos trains dans le Corridor. Mais cela signifie aussi que nous disposons d'une plateforme technologique pour mettre en place un vaste éventail d'initiatives de productivité – comme le traitement automatique des billets, la gestion des données sur la performance des trains et l'ajustement en temps réel des données sur les horaires des trains, l'amélioration du contrôle des stocks, et la planification de procédures de maintenance.*

*Au cours des prochaines années, nous prévoyons enregistrer d'importantes économies de coûts grâce à ces initiatives liées à la productivité.*

Third, we will fine-tune VIA services, schedules and fares to serve markets more efficiently.

For example, in January we increased the number of trains – including new express trains – serving the Montreal-Ottawa-Toronto market. As key track improvements are completed this year, we will add more trains between Toronto and Ottawa.

This is an ongoing process, as we review the demand for different types of services right across the country.

As Robert said a few moments ago, we will be working to find the right match for different markets, so that we can provide the best options and most efficient service to all of our customers.

One way we are doing this is by building better intermodal partnerships with other transportation services – making it easier for people to find the right solution for their travel needs. Next month, we are really expanding the number of options available to travelers in southwestern Ontario, thanks to our partnership with GO Transit in the greater Toronto area. All VIA train, GO train and GO bus options will be available for one stop shopping online. Customers will have up to 20 weekday choices for travelling from Toronto to Niagara Falls for instance, and 17 choices in the other direction.

As of June 23rd thru Sept 3 there will also be one additional GO train round-trip choice on Fridays, and three additional GO train round-trip choices on weekdays and holidays. Eventually, the partnership will allow VIA to offer customers access to the entire GO Train network.

*Plus tôt cette année, nous avons conclu une entente avec l'Agence métropolitaine de transport, l'autorité du transport public à Montréal, afin de réaliser une intégration similaire avec ses services. Nous avons également signé une nouvelle entente avec Air Transat, une société aérienne de Montréal, afin de faciliter les correspondances avec les vols internationaux aux personnes qui voyagent en train.*

*Par ailleurs, nous avons des partenariats avec des services d'autocars régionaux dans l'Ouest et l'Est du Canada.*

*Cette approche de collaboration intermodale est l'élément clé qui nous permet d'offrir aux Canadiens le meilleur accès à guichet unique aux services dont ils ont besoin – et de nous assurer de desservir les marchés de la façon la plus efficace possible.*

Another way we are responding to markets in through our pricing strategies.

We will soon introduce a new “Escape Fare” option designed to provide a better option for travelers who currently rely on car travel in key markets. We've looked at trains where we think there is a good opportunity to shift more people out of their cars onto trains, by offering a price that matches the cost of gas for two people traveling by car. These are definitely “low fares”, targeting a very price-sensitive market.

And they will build our share of that market, attracting customers who want a green, environmentally friendly travel choice, and a more efficient travel option than car travel, at a very attractive price.

*Notre quatrième objectif est de continuer de rationaliser et de simplifier l'expérience de voyage en train vécue par les clients.*

*Par exemple, cette année, nous mettrons en place un nouveau système de billetterie électronique qui permettra aux clients d'acheter des billets en ligne – ce qui éliminera le besoin de visiter une gare ou de parler avec un agent pour aller chercher un billet papier.*

*Nous avons aussi lancé un nouveau moteur de réservation mobile, grâce auquel les clients qui possèdent un téléphone avec accès Internet peuvent : acheter des billets ou des laissez-passer ferroviaires; obtenir des mises à jour en temps réel sur les heures de départ et d'arrivée; tenir à jour leur profil de client en ligne pour accélérer et faciliter l'achat de billets. Une version mobile complète du site Web de VIA sera lancée plus tard cette année.*

And effective May 31<sup>st</sup>, we are introducing Fare Shopping for trains in the Corridor.

This is an online service that lets customers and travel agents find their best train options quickly and easily, based on travel dates, class of service, and price. When you use the service, you get all of your options at a glance. You may see that you can save money if you pick an earlier train – or that you could save even more if you traveled a day later. You can easily check what kinds of services are available on board each train – and decide, for example, that you can save money because you don't need a train with full meal service.

On the other hand, you may decide that a slightly higher fare is worth it because it gets you to your destination faster – or includes a meal so you don't have to waste time at the other end looking for a restaurant.

All of this information will be laid out so that you can easily understand all your options, and make the best choice for your needs.

Finally, and most importantly, we will continue to make safety our top priority in everything we do.

I want to emphasize this – it is an absolutely fundamental commitment, and it underlies all of our other objectives.

*Comme je viens de dire en anglais, nous continuerons de faire de la sécurité notre principale priorité dans tout ce que nous faisons.*

*Je tiens à le répéter – il s'agit d'un engagement absolument essentiel qui sous-tend tous nos autres objectifs.*

*Plus tôt cette année, le déraillement d'un train de VIA près de Burlington, en Ontario, a blessé plusieurs voyageurs et entraîné le décès de trois mécaniciens de locomotive de VIA. Il m'est impossible d'exprimer à quel point j'ai été bouleversé par cette tragédie, la pire que j'ai connue dans mes trente ans de carrière au sein de l'industrie ferroviaire.*

The majority of rail safety incidents occur at intersections where roads cross rail tracks, or involve pedestrians trespassing on rail property. They are often caused by people underestimating the dangers of trespassing on rail property or trying to cross tracks in front of trains. VIA Rail has developed a comprehensive community outreach program to help educate and raise public awareness of these dangers.

We also work with the owners of private property where road-rail crossings are located, encouraging them to eliminate these danger points through Transport Canada's Closure Crossing Program. These efforts earned VIA a safety award from the Railway Association of Canada in 2011, and continue to be a priority in 2012.

Let me sum up our immediate objectives for the coming year.

We will complete major capital investment projects in trains, track, stations and technology improvements. We will continue to make our operations more efficient. And we will make it easier, faster, and more convenient than ever before to access and use our services.

*Il s'agit d'un programme très ambitieux. Un programme qui demande une transformation de chaque aspect du rail voyageurs au Canada...*

*Et qui est synonyme de changement - un processus de changement qui se poursuivra, alors que nous continuerons d'ajuster et d'améliorer nos activités afin d'offrir aux Canadiens le service qu'ils demandent.*

I am convinced that these are the right changes for passenger rail in Canada. We are delivering more value to the customers and communities we serve, with a better quality of service.

And over time, more and more customers are going to get on board.

That, in the end, is how we are going to meet the big challenge in the years ahead – building a more cost effective rail service for the future.

Thank you. *Merci*