



# Notes d'allocution

Montréal, le 28 mai 2013

**MARC LALIBERTÉ, PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION, VIA RAIL CANADA  
ALLOCUTION PRONONCÉE À L'ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE, TENUE À MONTRÉAL  
SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS**

Comme l'a dit M. Smith, 2012 a été une année de transition importante pour VIA Rail. Au cours des dernières années, nous nous sommes appliqués à préparer des changements clés dans la manière dont nous gérons le rail voyageurs et fournissons nos services aux Canadiens. L'année dernière, nous avons mis en œuvre plusieurs de ces changements.

Nous avons donc été très occupés cette année. 2012 a également été une année charnière dans l'évolution du rail voyageurs. Les changements que nous avons mis en place nous aident à mieux fournir le genre de services que les clients désirent, et à le faire de façon plus efficace, de manière à ce que plus de gens achètent nos billets et montent à bord de nos trains.

Je vais maintenant vous présenter un survol de ce que nous avons accompli.

## **Modernisation**

Tout d'abord, comme l'a mentionné M. Smith, nous avons mené à terme plusieurs projets importants d'immobilisation dans le but de moderniser le rail voyageurs.

Comme vous le savez, nous avons mis à exécution un programme complet d'amélioration lancé par le gouvernement fédéral en 2007. Il s'agit du plus vaste programme de premier ordre dans l'histoire de VIA Rail, avec un investissement de près d'un milliard de dollars de la part du gouvernement afin de renouveler et reconstruire de l'équipement vieillissant, rénover les voies ferrées afin qu'elles puissent permettre de réduire nos temps de parcours tout en augmentant les fréquences. Nous avons aussi modernisé plusieurs gares partout au pays, et amélioré les outils informatiques au bénéfice de nos clients.

À la fin de 2012, cet investissement était terminé à 90 pour cent, ayant rehaussé presque tous les aspects de notre service.

Nous avons terminé de reconstruire nos plus vieilles locomotives et elles sont maintenant comme neuves, et même mieux encore. Comme l'a dit M. Smith, nous avons maintenant des locomotives faisant partie des plus économiques en carburant et en énergie d'Amérique du Nord.

- Ceci signifie qu'il est moins dispendieux d'utiliser et d'entretenir nos locomotives.
- Elles améliorent notre rendement environnemental déjà hors - pair, et ce, en consommant moins de carburant et en réduisant les émissions de gaz à effet de serre de 15 pour cent.
- Nous avons doublé la vie utile des locomotives et nous avons économisé environ 200 millions de dollars en modernisant l'équipement existant au lieu d'en acheter du neuf.

Nous sommes également en train de reconstruire et moderniser l'ensemble de nos de voitures. Quoique qu'une partie de ce travail ait été retardé en raison de problèmes avec l'entrepreneur embauché pour faire le travail, nous avons ajusté le tir et commencé à mettre en service les voitures reconstruites. Les voitures renouvelées font vivre aux clients un voyage plus confortable et attrayant; elles constituent un environnement agréable où les passagers peuvent travailler, rencontrer des amis, lire un livre ou simplement se détendre alors que nous les emmenons à destination.

Nous avons également amélioré notre service Wi-Fi à bord. Avec des vitesses de connexion plus de quatre fois plus élevées que celles de notre service original, il s'agit maintenant du service Wi-Fi à bord le plus rapide et le plus fiable disponible à ce jour. Ceci signifie que les clients restent connectés tout au long de leur voyage, que ce soit avec le bureau pour le travail, avec leurs familles ou leurs amis.

Cette année, nous avons annoncé un nouveau service exclusif de diffusion en continu et à haute vitesse de films, documentaires et programmation en partenariat avec l'Office national du film du Canada et CBC/Société-Radio-Canada.

Nous avons également travaillé sur nos voitures Renaissance afin de les rendre plus pratiques et accessibles pour les passagers présentant un handicap. Ces changements sont une priorité dans toutes les reconstructions d'équipement afin que nous puissions assurer le meilleur niveau de service et répondre aux besoins de tous les voyageurs. Nous nous engageons à ce que le rail voyageurs reste le moyen de transport le plus accessible au Canada.

En 2012, des projets ont été soit complétés ou mis en branle afin de moderniser 24 gares voyageurs à des emplacements clés du pays, y compris de nouvelles gares à Belleville et à Windsor, des améliorations notables à Oshawa, et un nouveau salon Panorama à Toronto qui prévoit accueillir 250 000 clients de la classe Affaires et de VIA Préférence chaque année.

Enfin, nous avons terminé d'importantes rénovations à nos voies ferrées dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto, incluant des sections de voie triple à des points clés sur la ligne Kingston-Toronto. Ceci nous permettra d'améliorer les temps de parcours et les fréquences afin de mieux desservir ce marché.

### **Moderniser la technologie**

Les clients s'attendent à pouvoir faire des affaires en ligne presque à tout moment. Si ce n'est pas le cas, vous perdrez des clients.

Nous avons achevé une grande variété de projets de technologie en 2012 qui proposent aux clients un accès rapide et pratique aux services de VIA Rail, tout en améliorant grandement le bon rendement et le rapport coût-efficacité de nos opérations. En voici quelques exemples :

En 2012, nous avons introduit l'option d'achat de billets électroniques pour presque tous les trajets. Les clients peuvent acheter des billets en ligne, et monter à bord de nos trains avec le billet qu'ils ont eux-mêmes imprimé ou avec un code à barres affiché sur leurs téléphones intelligents.

Nous avons également lancé notre premier moteur de réservation mobile permettant aux clients de réserver leurs billets et de consulter les horaires ou la progression des trains par le biais de n'importe quel appareil mobile.

Nous avons aussi facilité le magasinage de billets en ligne en développant une nouvelle matrice de tarifs pour les voyages. Ce nouvel outil en ligne aide les clients à voir toutes leurs options d'un seul coup d'œil et de choisir leur tarif et service préféré. De plus, les membres de VIA Préférence peuvent maintenant utiliser leurs points en ligne pour acheter des billets dans le Corridor.

Nous avons terminé une série de projets de technologie « dans les coulisses » qui non seulement accroissent le rendement de nos opérations, mais sont avantageux pour nos clients. Par exemple, en juin 2012 nous avons mis en place un nouveau système de gestion des produits qui nous permet d'ajuster la fréquence des trains et les prix afin de répondre à la demande du marché et fixer le meilleur prix d'un siège à tout moment. Nous pouvons gérer les rabais sur les tarifs de façon plus efficace et ainsi attirer plus de clients pour remplir nos sièges, et ce, sans perdre de recettes lorsque la demande des clients est élevée.

Par conséquent, nous avons été en mesure d'éliminer les contraintes d'achat anticipé pour les tarifs réduits et nous avons lancé le nouveau tarif économique Évasion dans le Corridor. Il attire déjà plus de clients qui voyageraient autrement en automobile.

### **Nouveaux horaires et fréquences**

J'ai mentionné il y a un instant que nous avons effectué des rénovations importantes aux voies ferrées dans le Corridor.

Ceci nous a permis de reconfigurer et diriger les services de manière plus efficace afin de répondre à la demande du marché en 2012. Nous avons annoncé des ajustements aux horaires d'un bout à l'autre de nos réseaux; la fréquence du service de certains trajets a été réduite alors qu'elle a été augmentée pour d'autres.

Dans le Corridor, nous avons réduit la fréquence là où l'achalandage était trop bas pour justifier le niveau de service existant. Ceci nous a permis de réaffecter nos ressources où la demande est plus élevée et en croissance, et ce, en maintenant un niveau de service adéquat sur tous les trajets afin de répondre à la demande des clients.

En janvier, nous avons lancé deux nouveaux services entre Ottawa et Toronto, dont un étant un service express, se rendant à destination en moins de quatre heures. Alors que nous terminions les travaux de rénovation des voies ferrées dans le Corridor, nous avons augmenté la fréquence de nos trains pour en accroître l'achalandage. À la fin de l'année, nous offrons considérablement plus d'options de départs sur les trajets Montréal-Ottawa-Toronto – notre marché le plus fréquenté – avec des voyages plus rapides. Nous avons également ajouté un nouveau service direct entre Québec et Ottawa.

Comme vous le savez, nous avons également réduit la fréquence du service sur nos trajets entre Montréal et Halifax, et entre Toronto et Vancouver. Sur le trajet de l'est, la demande a énormément chuté au cours des 15 dernières années, et nous ne pouvions tout simplement plus justifier les dépenses liées à l'exploitation de six trains par semaine. Nous avons réduit la fréquence à trois trains par semaine pour pouvoir concentrer davantage nos efforts et ressources dans le but d'accroître la qualité du service pour les personnes décidant de voyager en train.

Quant au trajet de l'ouest, la demande pendant la haute saison estivale demeure élevée, mais elle l'est beaucoup moins au cours de la basse saison. Nous avons réduit le nombre de trains hors saison afin de mieux répondre à la demande, tout en continuant de fournir un service de transport de qualité tout au long de l'année et en améliorant le service en haute saison pour répondre à la demande croissante de voyageurs de partout au Canada et provenant de marchés internationaux.

### **Intermodalité : plus de correspondances pour les clients**

Nos ajustements aux niveaux et à la fréquence du service vont de pair avec la nouvelle stratégie intermodale complètement développée en 2012.

VIA Rail a mis ses services en correspondance avec huit nouveaux partenaires intermodaux en 2012, augmentant ainsi le nombre total de partenaires – lignes d'autocars, transporteurs aériens, services de navette et de banlieue – à quinze dans tout le Canada. Ces partenariats nous permettent d'harmoniser nos horaires et, dans certains cas, de vendre des billets combinés au cours d'une même transaction. En offrant ainsi une solution simple et en une seule étape à nos clients pour l'ensemble de leurs déplacements, nous avons grandement accru leurs options, tout en rendant plus attrayant le fait de voyager sur notre réseau et celui de nos partenaires.

Ces partenariats, en particulier ceux avec GO Transit et Robert Q dans la région sud-ouest de l'Ontario, ont en réalité engendré une augmentation du nombre d'options de déplacements dans plusieurs marchés où nous avons réduit la fréquence des trains. Par exemple, les options pour se rendre dans la région de Niagara Falls sont passées de quatre par jour, pour les services VIA Rail seulement, à 42 par jour grâce à notre partenariat avec GO Transit. Nous fournissons également, la réservation et le paiement en ligne pour les clients désirant utiliser ces options.

### **Tournés vers l'avenir**

Toutes ces initiatives mises ensemble constituent des changements appréciables dans la manière dont nous fonctionnons en tant que service voyageurs. Il faudra du temps aux clients et aux marchés pour s'ajuster aux nouvelles options disponibles, et pour observer les résultats à long terme que ces changements produiront.

Les résultats préliminaires semblent encourageants.

Notre Chef, services financiers et administration va vous faire un survol des résultats obtenus jusqu'à maintenant.

Laissez-moi par contre vous dire ceci : après une année 2012 aussi chargée et remplie de défis, je suis convaincu que nous avons démarré 2013 d'un meilleur pied.

Nous effectuons les bons changements pour mettre VIA Rail sur les rails en tant que service durable pour l'avenir.

Merci.