



## Notes d'allocution

Montréal, le 28 mai 2014

### YVES DESJARDINS-SICILIANO, PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION VIA RAIL CANADA SÉANCE PUBLIQUE ANNUELLE D'INFORMATION 2014 LA VERSION PRONONCÉE FAIT FOI

Bonjour. C'est avec fierté et humilité que je m'adresse à vous pour la toute première fois en tant que nouveau président et chef de la direction de VIA Rail, à l'occasion de la webdiffusion de cette séance publique annuelle d'information. En tant que Société, VIA Rail est fière de l'exceptionnel service ferroviaire passagers qu'elle offre aux Canadiens. Lorsqu'on demande à nos clients quelles sont les caractéristiques de VIA Rail qu'ils préfèrent, le service à la clientèle se classe toujours au premier rang, et je suis ravi de vous parler aujourd'hui des changements qui ont eu lieu en 2013 afin de poursuivre l'amélioration de l'ensemble de notre service.

Mais avant de parler de 2013, je souhaite mentionner une récente annonce faite à propos du futur de VIA Rail. Le 12 mai dernier, la ministre des Transports, l'honorable Lisa Raitt, a confirmé que le segment de la subdivision de Newcastle qui devait être abandonné par le CN demeurera en fonction grâce à un investissement de 10,2 millions de dollars. Cela permettra aux trains de notre long parcours l'*Océan* de rester en activité cet été.

Finalement, en ce moment, des premiers prototypes de nos voitures Parc et Château nouvellement rénovées sont présentées à l'événement *Rendez-vous Canada* à Vancouver. Ces voitures offrent un nouveau niveau d'élégance et de confort à nos passagers sur le *Canadien*. Ces voitures seront mises en service et disponibles pour nos passagers en 2015.

Revenons à 2013. Au cours des dernières années, VIA Rail a mis à jour son réseau, modernisé l'ensemble de sa flotte de locomotives, introduit de nouvelles technologies, rénové ses trains et mis à jour ou construit de nouvelles gares. Ces améliorations, en plus d'avoir contribué à la sécurité et à la sûreté de nos opérations, ont fait de VIA Rail une Société plus fiable et plus respectueuse de l'environnement. Plusieurs de ces projets sont le fruit d'efforts échelonnés sur une longue période. Nous sommes fiers qu'ils se soient terminés en 2013 et que les passagers puissent enfin voir et apprécier le travail que nous avons fait.

En novembre, le nouveau billet de 10 \$, sur lequel figure notre emblématique train le *Canadien*, a été mis en circulation. Cette reconnaissance, qu'ont aussi reçue d'autres symboles, dont le monument de Vimy, officialise la place qu'occupe VIA Rail dans le patrimoine canadien. C'est pour nous un grand honneur. Je crois que je serai toujours aussi ravi de voir notre train sur le billet, peu importe le nombre de fois que je le verrai.

Notre rapport annuel parle de l'année 2013 comme ayant été une année d'ajustements, et cela s'explique par le fait que plusieurs de nos projets se sont terminés ou ont été initiés au cours de l'année. Ces ajustements sont en fait des changements positifs. Les employés tout comme les passagers se familiarisaient avec de nouveaux équipements, de nouveaux services et une nouvelle technologie.

Plusieurs voitures récemment rénovées, plus confortables et efficaces qu'auparavant ont été mises en service. Les commentaires que nous avons reçus sont très positifs, et nous en sommes ravis. À l'heure actuelle, 18 voitures LRC de classe Économie rénovées et 13 de classe Affaires sont en service. D'ici la fin de l'année 2014, 24 voitures de classe Économie rénovées et 26 de classe Affaires seront mises pour le plaisir de nos passagers.

VIA Rail a également transformé sa classe Affaires en 2013 en harmonisant ses nouvelles voitures à un tout nouveau service de classe Affaires. Le nouveau service mise sur la productivité et le temps personnel des passagers. Les changements

que nous avons introduits se basent sur des suggestions que nous avons reçues des clients. Je m'arrête ici pour réfléchir tout haut : cela est au cœur de tout ce que nous entreprenons, et est l'essence même de la façon dont nous souhaitons gérer un service ferroviaire passagers. Je le répète : les changements sont issus des commentaires que nous avons reçus de nos clients. VIA Rail a mis les bouchées doubles pour devenir la Société attentive et financièrement responsable qu'elle est aujourd'hui. Nous devons agir de la même façon que le font toutes les autres compagnies qui doivent rendre des comptes à leurs actionnaires, dans le but d'être financièrement viables et prospères. Dans notre cas, les actionnaires sont les contribuables canadiens représentés par le gouvernement du Canada. De ce fait, nous sommes d'autant plus motivés à être aussi efficaces et prudents que possible avec notre budget de fonctionnement. Idéalement, nous aimerions réduire notre dépendance envers les fonds publics.

Des décisions telles que celle de baser les horaires de nos trains sur la demande du marché sont essentielles pour y parvenir. Il est primordial que nous écoutions ce que nos clients veulent afin qu'ils nous soient fidèles, mais aussi afin que d'autres choisissent eux aussi de voyager en train.

Je reviens à mon premier sujet avant cette petite parenthèse : le nouveau service en classe Affaires. Il s'agit d'une nouvelle offre de service basée sur ce que nos clients veulent et ce qu'ils nous ont demandé : plus de productivité et plus de temps personnel. Pour nous, cela s'est entre autres traduit par la redéfinition des repas. Nous offrons dorénavant la sélection prioritaire des repas aux membres VIA Préférence, et nous retirons les plateaux plus rapidement à la fin du repas afin de permettre aux clients d'être aussi productifs que possible.

La plupart des améliorations apportées au cours des dernières années prenaient en compte nos clients ainsi que les bénéfices à long terme pour la Société. Ce qui peut sembler un changement minime, comme l'introduction de nouveaux uniformes pour le personnel à bord des trains, par exemple, rafraîchit notre image tout en

généralisant des économies. Les nouveaux uniformes ont été conçus à partir de modèles prêts-à-porter et nous permettent de faire des économies.

Il en est de même pour les améliorations technologiques. Par exemple, le système de divertissement à bord maintenant offert sur les trains du corridor Québec – Windsor est bénéfique pour tous. Les passagers ont dorénavant accès à un système de divertissement 100 % canadien offrant les plus récentes actualités, des émissions de télévision, des films et des animations de Radio-Canada, de l'ONF et de la Fondation Historica du Canada. Ce nouveau service est apprécié par nos passagers et nous permet de faire des économies, par la même occasion, sur les coûts de la connexion sans fil.

Le voyage en train est également facilité par d'autres technologies que nous avons mises en place. Les voyageurs peuvent dorénavant acheter un billet à partir d'un téléphone intelligent ou d'une tablette et effectuer des changements sur leur réservation, si le voyage est effectué dans le Corridor. Si l'horaire du train est modifié, un appel automatisé ou un courriel en informe immédiatement le voyageur.

L'Internet sans fil à bord des trains a permis l'introduction d'outils améliorant l'efficacité et la sécurité. Le nouveau système de télémétrie, par exemple, est maintenant installé sur 61 des 73 locomotives de VIA Rail et collecte d'importantes informations sur leur utilisation qui permettent d'en optimiser la performance. Des données telles que le temps lorsque les moteurs tournent au ralenti ainsi que des informations sur la conduite des trains nous permettent d'optimiser la performance des locomotives et d'économiser environ 1,5 million de dollars en carburant chaque année. Les statistiques de février dernier sont encore plus encourageantes : nous avons économisé 280 000 \$ sur les coûts de carburant par rapport au même mois l'an dernier.

L'information recueillie par la télémétrie sert aussi à améliorer la sécurité de nos opérations. En fait, il serait impossible de parler de 2013 sans mentionner les incroyables projets reliés à la sécurité qui ont été complétés. La sécurité et la sûreté

sont au cœur de tout ce que nous faisons chez VIA Rail, et sont nos plus importantes priorités. Au cours des dernières années, nous nous sommes positionnés en tant que chefs de file en matière de sécurité et de sûreté. Nous participons activement à de nombreux événements tels que la Conférence internationale sur la sécurité ferroviaire, où nous présentons et partageons nos idées avec des intervenants de partout dans le monde. VIA Rail collabore aussi avec des partenaires tels qu'Opération Gareautrain qui travaillent directement auprès des Canadiens et qui ont pour mission de les informer à propos de la sécurité aux abords des chemins de fer. De plus, nous examinons et mettons constamment à jour nos mesures de sécurité. Nous effectuons constamment des travaux qui améliorent la sécurité et la sûreté de nos employés, des passagers et du public.

Nous sommes heureux de vous informer que ces efforts soutenus ont porté fruits. Le nombre d'incidents de trains a diminué de façon progressive depuis les 5 dernières années. En 2013, les statistiques sont de 1,3 incident par million de passagers-milles, en comparaison à 3,6 en 2009. Il s'agit d'une baisse de 64 %. Mais nous savons qu'un seul incident est déjà un incident de trop. Bien que nous soyons déjà l'une des options de transport les plus sécuritaires au Canada, nous sommes engagés à améliorer la sécurité et la sûreté de nos opérations au quotidien.

VIA Rail est une entreprise humaine et intègre. En tant que nouveau président et chef de la direction, je souhaite miser sur les projets et les améliorations qui ont été apportées au cours des dernières années et mousser la fierté nationale que nous éprouvons envers VIA Rail pour augmenter le nombre de passagers à bord de nos trains. Ceci, en réalité, est notre plus grand défi : transformer l'amour des Canadiens pour les trains et le voyage en train en achat de billets de train.

Pour terminer, laissez-moi vous expliquer comment je crois que VIA Rail peut être prospère :

VIA Rail peut être prospère si elle offre un service de qualité dont les clients en reconnaissent la valeur. VIA Rail peut être prospère si la sécurité est la priorité de chacun d'entre nous dans tout ce que nous entreprenons, surtout lorsqu'il est question de l'exploitation des trains. VIA Rail peut être prospère si elle n'utilise les fonds publics que pour couvrir les coûts d'exploitation des services essentiels dans les régions éloignées et pour construire et entretenir son infrastructure. VIA Rail peut être prospère si, dans le Corridor, elle se positionne comme étant la meilleure option de transport pour les individus, comme les familles, en remplacement de leur véhicule, et enfin, elle peut être prospère en offrant aux Canadiens et aux touristes étrangers une façon unique de découvrir le Canada.

À mon avis, le train n'est pas seulement la façon la plus humaine de voyager au Canada, il joue aussi un grand rôle dans le futur du voyage intervilles au Canada. Nous sommes tous impatients de bâtir ce futur avec vous.

Merci.