

# Info Source

## Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux 2019

VIA Rail Canada inc.

### Renseignements généraux

[Introduction à propos d'\*Info Source\*](#)

[Contexte](#)

[Responsabilités](#)

[Notre mission](#)

[Notre mandat](#)

### Fonctions, programmes et activités de l'institution

[Contenu ayant trait à l'institution](#)

[Services internes](#)

[Manuels](#)

[Renseignements supplémentaires](#)

[Salle de lecture](#)

# Renseignements généraux

## Introduction à propos d'*Info Source*

*Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux* fournit de l'information au sujet des fonctions, des programmes, des activités et des fonds de renseignements connexes des institutions fédérales visées par la [Loi sur l'accès à l'information](#) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Il donne aux personnes et aux employés du gouvernement (actuels et anciens) des renseignements pertinents afin de leur donner accès aux renseignements personnels les concernant et qui sont détenus par les institutions fédérales visées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et de les aider à exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Un accès central permet de consulter l'[avant-propos](#) d'*Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux* et la [liste des institutions](#) assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La *Loi sur l'accès à l'information* et à *Loi sur la protection des renseignements personnels* confèrent au président du Conseil du Trésor (à titre de ministre responsable) les responsabilités générales pour ce qui est de l'administration pangouvernementale de ces deux lois.

## Contexte

VIA Rail Canada exploite le réseau ferroviaire voyageurs national au nom du Gouvernement du Canada. Les objectifs de la société sont de fournir et de gérer un service ferroviaire voyageurs à la fois sûr, efficace et fiable au Canada. Les plans et le financement de VIA Rail Canada sont approuvés par le Conseil du Trésor du Canada, par l'entremise du plan d'entreprise annuel de VIA Rail Canada.

VIA Rail Canada a vu le jour en 1977, comme filiale de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN). VIA Rail Canada est devenue une société d'État en 1978, et a été constituée à titre de personne morale en vertu de la [Loi canadienne sur les sociétés par actions](#). VIA Rail Canada n'a pas sa propre loi habilitante. VIA Rail Canada est une société d'État répertoriée à l'annexe III, section I, tributaire d'affectations budgétaires et n'est pas mandataire de Sa Majesté.

VIA Rail Canada est gouvernée par un conseil d'administration indépendant. Les membres du conseil sont nommés par le gouverneur en conseil, selon les recommandations du ministre des Transports. Le conseil d'administration de VIA Rail Canada est responsable de superviser la direction stratégique et la gestion de la société.

La société et son conseil d'administration se sont engagés à appliquer les principes et les pratiques exemplaires de bonne gouvernance. Tous les membres du conseil doivent signer un code d'éthique reflétant l'esprit et l'intention de la [Loi fédérale sur la responsabilité](#), qui établit les normes de transparence et d'obligation de rendre des comptes, des cadres et des directeurs des sociétés d'État. Le conseil d'administration relève du ministre des Transports, l'honorable Marc Garneau. Le Ministre dépose le rapport annuel de VIA Rail Canada au Parlement et le sommaire du plan corporatif et présente les activités de VIA Rail Canada à la Chambre des communes.

## Responsabilités

VIA Rail Canada exploite près de 514 trains chaque semaine sur 12 500 kilomètres de voies ferrées, reliant plus de 400 collectivités canadiennes. La flotte de VIA Rail Canada comprend 431 voitures et 73 locomotives en service. En plus de ses 121 gares ferroviaires, VIA Rail Canada exploite quatre centres d'entretien modernes. VIA Rail Canada possède 2% du réseau ferroviaire sur lequel elle effectue ses opérations. Au total, 98% de l'infrastructure dédiée au service ferroviaire voyageurs est détenue et exploitée par des partenaires ferroviaires, principalement CN et la Compagnie de chemin de fer du Canadien Pacifique (CP). Comptant environ 3 100 employés actifs, VIA Rail Canada a transporté 4,74 millions de passagers en 2018.

Au cours de 2012, VIA Rail Canada a jeté les bases de son évolution future. Des ajustements de fréquence ont été mis en place à la fin du mois d'octobre parallèlement à une stratégie intermodale. Les nouvelles fréquences entre Ottawa et Toronto, Montréal et Toronto, Montréal et Québec et entre Québec et Ottawa, ainsi que la multiplication des correspondances intermodales avec nos partenaires de transport font partie de cette stratégie.

Par son Énoncé sur les langues officielles, VIA Rail Canada reconnaît le statut de langues officielles du français et de l'anglais. La société s'engage à prendre des mesures positives pour servir le public et ses clients dans la langue de leur choix.

Notre politique en matière de sécurité établit et communique l'engagement de la société envers la protection de la santé et de la sécurité. Cette politique présente les croyances et les valeurs de VIA Rail Canada et sa direction globale.

VIA Rail Canada possède une [Politique de protection de l'environnement](#) qui fournit les lignes directrices visant la mise en œuvre et l'amélioration de son système de gestion de l'environnement.

De plus, VIA Rail Canada reconnaît la valeur de ses actifs en matière de renseignements comme faisant intégralement partie de ses activités quotidiennes. Afin d'atteindre ses objectifs, VIA Rail Canada met en application des mesures de sécurité selon le niveau d'importance que représente cet actif pour la conformité de la société avec les

règlementations, règlements, conventions collectives, directives et les normes qui la régissent. VIA Rail Canada applique ces derniers par l'intermédiaire de sa Politique relative à la sûreté de l'information. Pour terminer, l'objectif de la [Politique relative à la sûreté de l'information](#) de VIA Rail Canada est de régir la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels conformément aux exigences établies dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral.

## Notre vision

Faire du rail voyageur le moyen privilégié pour être branché et transporté au Canada.

## Notre mission (envers nos clients)

Offrir une expérience de voyage sécuritaire, attrayante et simple, tout en proposant le meilleur rapport qualité-prix.

## Notre mandat (donné par notre actionnaire)

Offrir un service de transport ferroviaire voyageurs national sécuritaire, sûr, efficace, fiable et respectueux de l'environnement, et qui répond aux besoins des voyageurs au Canada.

## Fonctions, programmes et activités de l'institution

### Contenu ayant trait à l'institution

Opération d'un réseau national de services de transport de voyageurs par chemin de fer

La principale activité de VIA Rail Canada consiste à opérer, au nom du Gouvernement du Canada, les services nationaux de chemins de fer à l'intention du public voyageur. Afin de s'acquitter de cet objectif, VIA assure les fonctions décrites ci-dessous.

### Orientation Client

Le service de l'Orientation-client est responsable des activités contribuant directement à l'expérience client, notamment les services offerts dans les gares et à bord des trains. Ce service est responsable également de l'administration des immeubles et de la gestion immobilière.

#### Privilèges de voyage en train du gouvernement fédéral

Description : Comprend des documents concernant les demandes d'obtention de privilèges pour le Gouverneur général actuel, le premier ministre actuel, les sénateurs, les ministres, les sous-ministres actuels et les députés actuels et leur

conjoint à charge, leurs enfants à charge, leurs enfants à charge aux études et leurs autres personnes à charge vivant avec eux (s'il a lieu) ainsi que le Président et les membres du Conseil d'administration de VIA Rail Canada, leur conjoint à charge, leurs enfants à charge et leurs enfants à charge aux études.

Types de documents : Politique de VIA Rail Canada relative aux laissez-passer ferroviaires et formulaire « Laissez-passer pour les membres du Parlement – Déclaration », Laissez-passer et correspondance.

Numéro du document : VIA 1620.

## Marketing, ventes et planification commerciale

Le service Marketing, Ventes et Planification Commerciale prend en charge tous les volets relatifs au marketing incluant la conception de produits, ainsi que les ventes afin d'accroître les revenus liés aux voyageurs ou autres. Il est également responsable des services Relations avec la clientèle, Gestion de la capacité et tarification, ainsi que le Développement des affaires. Ce service conduit les études de marché et les sondages sur l'attitude des clients pour permettre à VIA Rail Canada non seulement de répondre aux besoins de la clientèle, mais de les anticiper. De plus, il est responsable des services offerts par les Bureaux des ventes par téléphone.

### Réservations et ventes de billets en ligne

Description : Ce système de réservations central comprend diverses applications de réservations et comprend les dossiers relatifs aux voyages tels : le point d'origine, la destination, le type de voyageur, la classe de service, les conditions applicables aux plans tarifaires, les tarifs des voyages professionnels, le tarif payé en droit à des promotions, à des rabais et à un remboursement, la liste des laissez-passer ferroviaires dont l'utilisation est autorisée, l'exploitation des trains, les horaires des trains (et l'établissement des horaires), les trains en retard, l'inventaire du nombre de sièges/cabines par train, l'information relative aux réservations, la tarification et les directives relatives à l'établissement des prix.

Types de documents : Profils-client, confirmations de réservations, Clôre la vente (« CLV »), billets électroniques, confirmations de l'annulation de billet, surclassements gratuits en classe affaires, coupons pour billet, bons de voyage de familiarisation, listes, horaires des trains, correspondance et rapports statistiques.

Numéro du document : VIA 2360

### Marketing de fidélisation

Description : Comprend les documents relatifs aux voyages (point d'origine, destination, type de voyageur, classe de service, tarif payé et droits à des promotions, à des rabais et à un remboursement), transactions de points (gestion multiniveau), feuilles de communications et historique des communications de marketing (dossier des communications avec notre bassin de clients).

Types de documents : Manuel de formation VIA Préférence, formulaires d'adhésion, correspondance, cartes de membres, certificats exclusifs, communiqués de presse, bulletins, présentations et site Web pour les membres et pour les agents des ventes de VIA Rail Canada, rapports statistiques et memoranda.

Numéro du document : VIA 6000

#### Soutien au marketing et relations avec la clientèle

Description : Comprend la correspondance, tel que les lettres et courriels, dans laquelle les clients font l'éloge d'employés en contact direct avec la clientèle (les employés à bord des trains, le personnel dans les gares, le personnel des centres d'appels et les employés administratifs) en raison de la qualité des services qu'ils ont reçus.

Comprend également des documents relatifs au traitement des plaintes et à certains types de demandes de renseignements auxquelles les employés en contact direct avec la clientèle (les employés à bord des trains, le personnel dans les gares, le personnel des centres d'appels et les employés administratifs) ne peuvent répondre. La correspondance contenant des demandes de renseignements peuvent notamment englober les questions liées à la tarification et la facturation et les problèmes liés aux horaires et à l'établissement des horaires. Les plaintes peuvent inclure l'offre de services, l'expérience client, les gares et les installations ainsi que l'administration générale.

Types de documents : Billets, coupons pour billet, certificats-voyage, bons, directives, correspondance et rapports statistiques.

Numéro du document : VIA 5700

## Exploitation

Le service Exploitation englobe tous les aspects des activités de VIA Rail Canada liées à la maintenance, à l'ingénierie, à la gestion du parc et de l'inventaire, ainsi qu'à l'exploitation ferroviaire. Il veille à ce que tous les trains soient exploités de façon efficace, fiable et sécuritaire, conformément aux normes de service de VIA Rail Canada ainsi qu'à tous les règlements et toutes les règles applicables.

#### Projets d'infrastructure et projets relatifs aux gares

Description : Comprend des documents liés au développement et à la mise en œuvre d'améliorations de l'infrastructure ferroviaire et sensibilise également le public au moyen de séances de formation publiques avec les collectivités et assure la promotion des avantages des projets de VIA Rail Canada relatif aux améliorations et à la sécurité ferroviaire. Comprend également la construction des voies, la mise en place de systèmes de signalisation ferroviaire, la construction de ponts et de passages à niveau et l'installation de clôtures le long de l'emprise du chemin de fer.

Types de documents : Correspondance, documents sur la conception des gares et les avis.

Numéro du document : VIA 8300

## Services internes

Les services internes constituent des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

## Services d'acquisitions

Activités mises en œuvre dans le but de se procurer les biens et les services requis pour répondre à une demande dûment remplie (y compris une définition complète et précise des exigences et la garantie que les fonds sont disponibles), et ce, jusqu'à la passation ou à la modification d'un marché.

- [Catégorie de document en matière d'approvisionnement et marchés](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les marchés de services professionnels](#)

## Services de communications

Activités mises en œuvre afin de veiller à ce que les communications du gouvernement du Canada soient gérées efficacement, bien coordonnées et répondent aux divers besoins d'information du public. La fonction de gestion des communications assure la diffusion de renseignements gouvernementaux au public interne et externe ainsi que la prise en considération de ses préoccupations et intérêts dans la planification, la gestion et l'évaluation de politiques, de programmes, de services et d'initiatives.

- [Catégorie de document en matière des communications](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les communications internes](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les communications publiques](#)

## Services de gestion financière

Activités visant à assurer l'utilisation responsable des ressources publiques comme la planification, la gestion budgétaire, la comptabilité, la production de rapports, le contrôle et la surveillance, l'analyse, les conseils et le soutien au processus décisionnel, ainsi que les systèmes financiers.

- [Catégorie de document en matière de gestion financière](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les cartes d'achat](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les comptes créditeurs](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les comptes débiteurs](#)

## Services de gestion des ressources humaines

Activités de détermination de l'orientation stratégique, d'affectation des ressources entre les services et les processus et activités liées à l'analyse des risques et à la détermination des mesures d'atténuation à prendre. Elles permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans applicables.

- [Catégorie de document en matière d'accueil](#)
  - [Fichier de renseignements personnels d'accueil](#)
- [Catégorie de document en matière de classification des postes](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la dotation](#)
- [Catégorie de document en matière d'équité en matière d'emploi et diversité](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'équité en matière d'emploi et diversité](#)
- [Catégorie de document en matière d'examen lié à la gestion du rendement](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les mesures disciplinaires](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le programme de gestion du rendement des employés](#)
- [Catégorie de document en matière de formation et perfectionnement](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la formation et perfectionnement](#)
- [Catégorie de document en matière des langues officielles](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les langues officielles](#)
- [Catégorie de document en matière de planification des ressources humaines](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la garderie en milieu de travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la planification des ressources humaines](#)
- [Catégorie de document en matière des prix \(Fierté et reconnaissance\)](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le programme de reconnaissance](#)
- [Catégorie de document en matière de recrutement et dotation](#)



- [Fichier de renseignements personnels sur le code de valeurs et d'éthique du secteur public et les codes de conduite organisationnels](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur le contrôle de sécurité du personnel](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur les demandes d'emploi](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur le dossier personnel de l'employé](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur la dotation](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur la gestion des talents des cadres supérieurs](#)
- [Catégorie de document en matière des relations de travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le code de valeurs et d'éthique du secteur public et les codes de conduite organisationnels](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la divulgation d'information sur les actes fautifs commis en milieu de travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les griefs](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le harcèlement](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les mesures disciplinaires](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les plaintes déposées en vertu de la \*Loi canadienne sur les droits de la personne\*](#)
- [Catégorie de document en matière de réinstallation](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la réinstallation](#)
- [Catégorie de document en matière de rémunération et avantages sociaux](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les présences et congés](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la rémunération et avantages](#)
- [Catégorie de document en matière de santé et sécurité au travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les accidents d'automobile, de bateau, d'embarcation et d'avion](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'aide aux employés](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le harcèlement](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la santé et sécurité au travail](#)

## Services de gestion de l'information

Activités visant à assurer une gestion efficace et efficiente de l'information à l'appui de la prestation de programmes et de services, à faciliter la prise de décisions éclairées, à faciliter la reddition des comptes, la transparence et la collaboration, ainsi qu'à conserver l'information et les documents pour le bénéfice de la présente génération et des générations futures en veillant à ce qu'ils demeurent accessibles.

- [Catégorie de document en matière d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels](#)

- [Fichier de renseignements personnels sur les demandes en vertu de la \*Loi sur l'accès à l'information\* et de la \*Loi sur la protection des renseignements personnels\*](#)
- [Catégorie de document en matière de gestion de l'information](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les services de bibliothèque](#)

## Services de technologie de l'information

Activités dont le but est d'assurer l'utilisation efficiente et efficace de la technologie de l'information, à l'appui des priorités gouvernementales et de la mise en œuvre des programmes afin d'accroître la productivité et d'améliorer les services offerts au public.

- [Catégorie de document en matière de technologie de l'information](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les journaux de contrôle des réseaux électroniques](#)

## Services juridiques

Activités permettant aux ministères et organismes de réaliser les priorités et d'atteindre les objectifs associés à leurs politiques, programmes et services dans un cadre juridique approprié.

- [Catégorie de document en matière des services juridiques](#)

## Services de gestion et de surveillance

Activités de détermination de l'orientation stratégique, d'affectation des ressources entre les services et les processus et activités liées à l'analyse des risques et à la détermination des mesures d'atténuation à prendre. Elles permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans qui s'appliquent.

- [Catégorie de document en matière de coopération et liaison](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les activités de sensibilisation](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les exigences de la \*Loi sur le lobbying\*](#)
- [Catégorie de document en matière de planification et d'établissement de rapports](#)
- [Catégorie de document en matière des services à la haute direction](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le système de gestion de la correspondance de la direction](#)
- [Catégorie de document en matière de vérification interne et évaluation](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'évaluation](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la vérification interne](#)

## Services du matériel

Activités visant à assurer, de la part des ministères, une gestion du matériel durable et responsable sur le plan financier afin d'appuyer l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux.

- [Catégorie de document en matière de gestion du matériel](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les accidents d'automobile, de bateau, d'embarcation et d'avion](#)

## Services des biens immobiliers

Activités ayant pour objet d'assurer une gestion des biens immobiliers durable et responsable sur le plan financier, tout au long de leur cycle de vie, afin de soutenir l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux.

- [Catégorie de document en matière de gestion des biens immobiliers](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la gestion des biens immobiliers](#)

## Services de voyage et autres services administratifs

Ces services comprennent les services de voyages du gouvernement du Canada, ainsi que les autres services internes qui ne correspondent à aucune autre catégorie de services internes.

- [Catégorie de document en matière des conseils d'administration, comités et conseils](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les membres de conseils d'administration, de comités et de conseils](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les nominations par le gouverneur en conseil](#)
- [Catégorie de document en matière de divulgation aux organismes d'enquête](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la divulgation aux organismes d'enquête](#)
- [Catégorie de document en matière de divulgation proactive](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'accueil](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les voyages](#)
- [Catégorie de document en matière de planification de la continuité des activités](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la planification de la continuité des activités](#)
- [Catégorie de document en matière de sécurité](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les cartes d'identité et les laissez-passer](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le contrôle de sécurité du personnel](#)

- [Fichier de renseignements personnels sur la divulgation d'information sur les actes fautifs commis en milieu de travail](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur les incidents de sécurité et atteintes à la vie privée](#)
- [Fichier de renseignements personnels sur la surveillance vidéo, registres de contrôle d'accès des visiteurs et laissez-passer](#)
- [Catégorie de document en matière des services administratifs](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le stationnement](#)
- [Catégorie de document en matière de voyages](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les voyages](#)

## Manuels

Directives de l'entreprise pour l'enregistrement des noms des passagers  
Lignes directrices des conditions de transport  
Guide de services dans les trains  
Procédure d'accès aux renseignements  
Plan d'intervention d'urgence en cas d'accident ferroviaire  
Mieux voyager ensemble - Voyager dans un environnement sûr et sécuritaire

## Renseignements supplémentaires

Le gouvernement du Canada favorise la divulgation informelle de l'information. À cet égard, vous êtes invités à consulter les sommaires des [Demandes d'accès à l'information complétées](#) de VIA Rail Canada.

Pour soumettre une demande d'accès informelle à des renseignements ayant déjà été communiqués, veuillez contacter le Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de VIA Rail Canada à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

VIA Rail Canada inc.  
Coordonnateur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels  
3, Place Ville Marie, bureau 500  
Montréal (Québec) H3B 2C9

Ou

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

Pour obtenir de plus amples informations sur la procédure à suivre afin de soumettre une demande formelle d'accès à l'information ou de renseignements personnels, veuillez consulter les sections [Demandes d'accès à l'information](#) et [Demandes de renseignements personnels](#) de notre site web.

## Salle de lecture

Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, un espace sera mis à la disposition du demandeur s'il souhaite consulter du matériel sur place. L'adresse de VIA Rail Canada est la suivante :

VIA Rail Canada inc.  
3, Place Ville Marie, bureau 500  
Montréal (Québec) H3B 2C9