

Mandat du Comité des communications et relations avec les parties prenantes

VIA Rail Canada Inc.

1. OBJET

Le conseil d'administration a délégué au Comité des communications et relations avec les parties prenantes les fonctions de surveillance et de contrôle des éléments suivants:

- 1.1 la stratégie de communication pour s'assurer qu'elle soutienne les objectifs stratégiques et commerciaux de la Société et pour maintenir des relations positives et productives avec toutes les parties prenantes de la Société;
- 1.2 l'énoncé de proposition de valeur de la Société en soutien de ses objectifs stratégiques;
- 1.3 toute modification à l'offre de service qui pourrait avoir un impact matériel sur la proposition de valeur de la Société; et
- 1.4 l'identification du risque, l'évaluation et le traitement en lien avec les éléments mentionnés ci-dessus.

L'expression "partie prenante" inclut tout groupe ou individu qui peut affecter, ou qui peut être affecté, par les activités commerciales et les opérations de la Société, ce qui inclut, sans s'y limiter, l'actionnaire unique de la Société, ses clients, employés, contractants, compétiteurs ainsi que les organismes de réglementation, communautés, peuples autochtones, groupes de pression, gouvernements et organisations non-gouvernementales.

2. COMPOSITION

- 2.1 Le Comité est nommé par le conseil d'administration et est composé d'au moins trois (3) administrateurs de la Société.
- 2.2 Le président du Comité est nommé par le président du conseil d'administration.
- 2.3 Le président du Comité doit posséder des connaissances et de l'expérience en composant avec divers types de parties prenantes.
- 2.4 Au moins un autre membre du Comité doit posséder des connaissances et/ou de l'expérience en communications marketing, relations gouvernementales et/ou relations publiques.
- 2.5 Le président du conseil d'administration et le président et chef de la direction sont des membres d'office du Comité et peuvent assister aux réunions du Comité à leur discrétion.

- 2.6 Les membres du Comité et la présidence seront réexaminés de temps à autre à la discrétion du président du conseil d'administration.

3. PROCÉDURES ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

- 3.1 **Présidence:** Le président du Comité préside à toutes les rencontres du Comité.
- 3.2 **Absence du président du Comité:** Si le président est absent, s'il est incapable, s'il refuse d'assumer son rôle ou s'il manque à ses obligations, les membres présents peuvent choisir un président parmi eux à moins que le président n'ait déjà nommé un administrateur pour agir en qualité de président pour cette réunion particulière.

- 3.3 **Quorum:** La majorité des membres du Comité constitue le quorum.

Dans l'éventualité où un membre du Comité signale un conflit d'intérêts relativement à un ou à plusieurs sujets soumis à l'examen du Comité, ce membre ne doit pas assister à la partie de la réunion qui est consacrée à ce ou ces sujet(s). De ce fait, le nombre de personnes requises pour atteindre le quorum est réduit de un (1) en ce qui a trait à toute décision ou recommandation se rapportant à ce ou ces sujet(s).

- 3.4 **Vote:** Un sujet soumis pour recommandation d'approbation à une réunion du Comité devrait être décidé par consensus. Si, de l'avis du président du Comité, un consensus n'est pas atteint, le président du Comité peut demander qu'un vote soit tenu et que la décision soit prise selon la majorité des votes exprimés. En cas d'égalité des votes, les membres doivent s'efforcer de résoudre la question en prolongeant la discussion et en parvenant à un consensus. Cependant, en absence d'accord, le président du Comité a droit à une voix supplémentaire.

- 3.5 **Fréquence des réunions:** Le Comité se réunit au moins quatre (4) fois par an ou davantage selon les besoins.

- 3.6 **Réunions à huis clos:** À chaque réunion du Comité, le président du Comité détermine si une séance à huis clos est nécessaire.

- 3.7 **Participants additionnels:** Toute personne susceptible de détenir des renseignements permettant de faciliter la tâche du Comité peut être invitée par le président du Comité à assister à toute réunion.

- 3.8 **Rapport:** Le président du Comité rendra compte des activités du Comité au conseil d'administration après chacune de ses réunions.

- 3.9 **Révision du mandat:** Lorsqu'il le juge nécessaire, le Comité peut revoir son mandat et en évaluer le bien-fondé annuellement, en collaboration avec le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction et le secrétaire corporatif.

3.10 Auto-évaluation: Le Comité doit procéder régulièrement à une évaluation de ses propres résultats et le président du Comité doit en discuter avec le président du conseil d'administration.

3.11 Conseillers externes: Sous réserve de l'approbation du président du conseil d'administration et du secrétaire corporatif, le Comité a le pouvoir d'engager, selon les besoins, des conseillers externes, notamment des conseillers juridiques, des consultants et d'autres experts afin d'examiner toute question dont le Comité est responsable.

3.12 Plan de travail : Le Comité consulte la direction afin de mettre au point un plan de travail annuel qui reflète ses devoirs et responsabilités.

4. DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS

4.1 Stratégie de communication avec les diverses parties prenantes

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit examiner et évaluer:

- a) la stratégie quant aux relations gouvernementales de la Société avec les représentants du gouvernement fédéral et les autres acteurs importants qui fournissent une orientation en matière de politiques publiques à la Société;
- b) la stratégie de communication interne et externe de la Société afin de susciter l'engagement des parties prenantes et d'obtenir l'approbation sociale requise pour opérer et déployer de nouvelles initiatives stratégiques;
- c) les mécanismes en place pour consulter les principales parties prenantes et les groupes d'intérêt spéciaux pour assurer la rigueur quant à l'acceptabilité sociale des initiatives stratégiques de la Société; et
- d) les mécanismes en place pour intégrer la rétroaction utile des parties prenantes quant aux activités commerciales et opérations en cours afin d'améliorer la prise de décisions et l'efficacité opérationnelle, et ultimement gagner le soutien de diverses parties prenantes dans de nouvelles initiatives ou concepts en matière d'expérience-client.

4.2 Définition de l'énoncé de proposition de valeur et gestion de marque

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit comprendre de quelle façon la marque de l'entreprise est perçue sur le marché et examiner et évaluer:

- a) l'énoncé de proposition de valeur élaboré par la direction pour différencier les produits et services de la Société de ceux des concurrents tout en trouvant les

compromis appropriés entre ses objectifs commerciaux et ses objectifs en matière de politiques publiques; et

- b) l'orientation stratégique, les développements du marché élargi et les nouvelles initiatives dans l'industrie du transport de passagers, et les impacts de ceux-ci sur l'énoncé de proposition de valeur défini par la Société.

4.3 Modifications à l'offre de service

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit examiner et recommander toute modification majeure à l'offre de service, incluant notamment l'arrêt des services.

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit examiner et évaluer:

- a) la marque, le marketing et les objectifs d'expérience-client de la Société et surveiller les progrès par rapport aux plans;
- b) les plans d'affaires pour les initiatives principales de création de revenus y compris celles qui pourraient être soumises au Comité sur les projets d'envergure;
- c) les plans marketing par lesquels de nouveaux produits ou services, ou des produits ou services revitalisés, seront introduit aux parties prenantes principales et déployés sur le marché;
- d) les stratégies de sortie pour les principaux produits et/ou services existants qui seront abandonnés ainsi que la stratégie de communication associée à de telles stratégies; et
- e) les examens post-projet d'améliorations commerciales significatives et d'initiatives.

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit fournir également une orientation et conseiller la direction en termes d'initiatives et de programmes quant à l'interface client, incluant notamment les zones de transport public, les initiatives relatives à l'expérience-client, la segmentation, les aperçus et l'analyse, les niveaux de satisfaction, les paramètres du service à la clientèle et le développement de canaux.

4.4 Évaluation du risque

Le Comité des communications et relations avec les parties prenantes doit examiner périodiquement, identifier, évaluer et analyser le traitement des risques auxquels sont confrontés les secteurs des relations commerciales, des communications et des

relations gouvernementales et doit apporter sa contribution au conseil d'administration, y compris les risques en lien avec :

- a) l'entretien de relations positives et productives avec toutes les parties prenantes afin d'obtenir la approbation sociale requise pour déployer de nouvelles initiatives stratégiques; et
- b) le développement de l'énoncé de proposition de valeur ainsi que le choix de compromis appropriés entre les objectifs commerciaux de la Société et ses objectifs en matière de politiques publiques dans un contexte où le mandat de la Société n'a pas été défini clairement par l'actionnaire unique.