



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

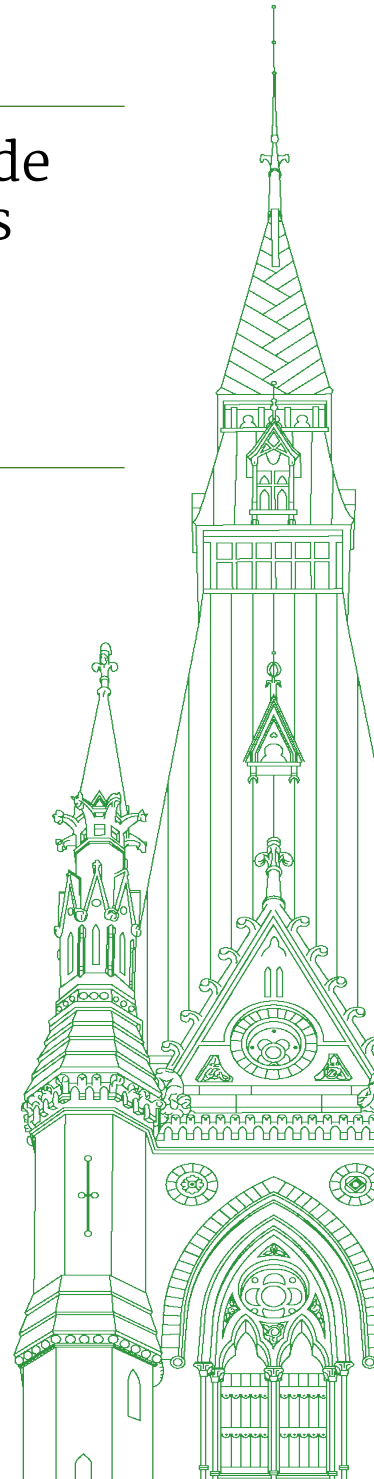
Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 048

Le jeudi 26 janvier 2023

Président : M. Peter Schiefke



Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

Le jeudi 26 janvier 2023

• (1000)

[Français]

Le président (M. Peter Schiefke (Vaudreuil—Soulanges, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à la quarante-huitième réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le jeudi 3 février 2022, le Comité se rencontre pour discuter de la protection des passagers aériens.

La réunion d'aujourd'hui se déroule selon un format hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent participer en personne dans la salle ou à distance au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Honorables membres du Comité, de 10 à 11 h 30, nous recevrons M. Martin R. Landry, président et chef de la direction par intérim, M. Michael Brankley, vice-président des Opérations ferroviaires, et Mme Rita Toporowski, cheffe de la direction, Clientèle, de VIA Rail Canada.

Au nom du Comité, je voudrais vous remercier de votre présence. Nous vous sommes reconnaissants de témoigner, tout comme le sont les Canadiens.

J'ajouterais que nous avons invité le CN à la présente séance. L'entreprise a décliné notre invitation, mais s'est dite intéressée à témoigner à une date ultérieure. Vous avons également convié l'Association des chemins de fer du Canada, qui a aussi décliné l'invitation du Comité.

Avant de commencer, je voudrais vous informer que des tests de son ont été réalisés pour protéger les interprètes.

J'accorderai maintenant la parole à M. Landry pour qu'il fasse son allocution d'ouverture.

Vous disposez de cinq minutes. La parole est à vous.

[Français]

M. Martin R. Landry (président et chef de la direction par intérim, VIA Rail Canada inc.): Monsieur le président, chers membres du Comité, je vous remercie de nous accueillir aujourd'hui en cette belle journée d'hiver.

J'aimerais adresser mes tout premiers mots à nos loyaux passagers, à leurs familles, à leurs amis et à leurs proches. Au nom de VIA Rail Canada, je souhaite présenter mes excuses à tous ceux qui étaient à bord de nos trains et qui ont été retardés pendant une

longue durée, ou des trains dont les services ont été annulés pendant la période achalandée des Fêtes.

Je suis accompagné aujourd'hui de mes collègues Rita Toporowski, chef de la direction et responsable de la clientèle, et Michael Brankley, vice-président aux Opérations ferroviaires.

Nous vous remercions d'ailleurs de nous offrir cette occasion de faire le point sur les deux événements qui ont perturbé nos services entre les 23 et 26 décembre derniers.

[Traduction]

Nous n'éluderons pas nos responsabilités ou le fait que quand des passagers choisissent de voyager avec nous, ils comptent sur VIA pour parvenir à destination de manière sécuritaire. Nous disposons de plans de préparation standard et de protocoles en cas de tempêtes hivernales, que nous devons manifestement réviser pour en améliorer l'efficacité.

Nous pensons qu'il importe de souligner que la perturbation de nos activités est attribuable à deux événements distincts. D'abord, le 23 décembre, la tempête a fait tomber des arbres sur les voies, provoqué des pannes d'électricité prolongées, gelé les dispositifs d'aiguillage et posé des problèmes importants qui nous ont même obligés à ramener des trains à leur point de départ.

Comme nombre d'entre vous le savent probablement déjà, nous possédons et entretenons moins de 3 % des voies ferrées que nous empruntons. Ainsi, la majorité des infrastructures que nous utilisons appartient à d'autres sociétés ferroviaires, principalement des entreprises de transport de marchandises.

Dans le cas des événements pour lesquels nous témoignons, les voies ferrées appartiennent au CN. Conformément aux normes de notre industrie, c'est au propriétaire qu'il incombe de nous aider le plus rapidement possible en cas de problèmes avec les infrastructures ferroviaires. La nuit du 23 décembre, nous étions en communication constante avec le centre de contrôle du CN, mais compte tenu des conditions météorologiques extrêmes, le CN était aux prises avec ses propres difficultés.

De plus, au milieu de l'avant-midi du 24 décembre, un train de marchandises a déraillé juste à l'est de Toronto, et nous n'avons malheureusement pas eu d'autre choix que d'annuler tous nos services sur les corridors entre Montréal et Toronto et entre Ottawa et Toronto pendant trois jours, soit du 24 au 26 décembre.

Même si la situation était en bonne partie hors de notre contrôle, particulièrement en raison des conditions météorologiques extrêmes, nous sommes intervenus immédiatement pour atténuer les répercussions des perturbations sur nos passagers en offrant un remboursement et des crédits de voyage à ceux et celles qui étaient dans des trains immobilisés.

Ici encore, je veux être clair. Nous ne cherchons pas à faire porter le blâme à d'autres parties ou à absoudre VIA de son rôle dans le mécontentement ressenti par nos passagers, leurs familles et leurs amis. Si j'ai donné ces explications, c'est pour aider les membres du Comité à comprendre l'environnement dans lequel nous fonctionnons.

• (1005)

[Français]

De plus, nous avons retenu les services d'experts externes afin de nous seconder dans la révision de notre performance. Nous avons l'intention d'utiliser les leçons tirées dans le but d'améliorer notre performance. Nous savons déjà que, en ce qui concerne certains éléments, nous aurions pu faire mieux. Je vous présente quelques exemples.

Malgré le fait que la situation évoluait sans cesse, nous aurions dû être beaucoup plus rigoureux dans nos communications afin de rassurer nos passagers et leurs familles.

Bien que nous ayons augmenté tous nos approvisionnements en nourriture et en eau à bord de nos trains et à nos arrêts intermédiaires, conformément à nos protocoles en période hivernale, nous n'avons eu que peu de succès pour ce qui est de faire acheminer davantage de provisions vers nos trains immobilisés, et ce, en raison de la fermeture de routes et de l'emplacement de certains de nos trains.

[Traduction]

Les difficultés que nous avons éprouvées pendant les Fêtes montrent que nous devons renforcer la résilience de nos infrastructures de transport afin de faire face aux graves problèmes qui découlent des changements climatiques. Les phénomènes météorologiques extraordinaires deviennent de plus en plus courants. Nous devons donc agir rapidement pour préserver l'intégrité de notre réseau de transport. Nous considérons que par devoir envers nous-mêmes et envers nos clients, nous devons faire mieux.

En conclusion, je veux remercier mes collègues à l'œuvre sur le réseau qui ont travaillé sans relâche pour transporter nos passagers en toute sécurité à l'échelle du pays. Leur dévouement et leur sens du devoir nous a permis de mener plus de 17 000 personnes à destination le 23 décembre et de rétablir des services sécuritaires le 27 décembre.

Nous vous remercions de nous accorder du temps aujourd'hui. Nous répondrons à vos questions avec plaisir.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Landry.

C'est M. Muys qui entamera la période de questions aujourd'hui.

Monsieur Muys, vous avez la parole pour six minutes.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les cadres supérieurs de VIA Rail qui témoignent devant le comité des transports aujourd'hui.

Ce sont certainement les transporteurs aériens et l'inaction du ministre qui ont été le principal centre d'attention par suite de la perturbation des déplacements pendant les Fêtes. Tous les yeux étaient braqués sur eux. Nous savons toutefois qu'un incident malheureux a paralysé le corridor entre Toronto, Ottawa et Montréal pendant quelques jours. Oui, la température et le déraillement du train du CN ont joué un rôle, mais notre comité se préoccupe des passagers

et veut examiner l'affaire plus en profondeur. Que s'est-il passé? Comment cette situation aurait-elle pu être évitée? Quelles leçons pouvons-nous en tirer? Où existe-t-il des lacunes à corriger dans les règlements fédéraux? Votre apport est précieux à cet égard et je sais que vous voulez corriger la situation également.

Au nom de mes collègues, je voudrais faire part de ma déception et de celle de l'ensemble du Comité. En effet, nous avions invité le CN à comparaître. Il semble que le transporteur pourrait témoigner dans l'avenir. Nous sommes impatients de l'entendre.

Nous vous remercions d'avoir publié une déclaration le 10 janvier et d'être ici ce matin. Permettez-moi de commencer par cette déclaration, dans laquelle vous vous êtes engagés à offrir un remboursement intégral ainsi que des crédits de voyage aux passagers qui étaient dans les trains complètement immobilisés.

Est-ce déjà fait? Si ce n'est pas le cas, quand ces remboursements et ces crédits seront-ils effectués?

M. Martin R. Landry: J'inviterai ma collègue Rita Toporowski, qui est responsable des relations avec la clientèle, à répondre au Comité à ce sujet.

Mme Rita Toporowski (chef de la direction, Clientèle, VIA Rail Canada inc.): Je vous remercie, monsieur Landry. Je vous remercie également, monsieur Muys.

À titre de chef de la direction, Clientèle, je voudrais présenter les excuses de VIA Rail à tous les passagers qui ont subi plus que de simples inconvénients et qui sont restés dans des conditions inconfortables pendant une longue période au cours de la nuit du 23 décembre, ainsi qu'à tous les passagers dont les projets de voyage ont été annulés ou perturbés.

Pour répondre à votre question, oui, nous avons remboursé tous les passagers qui ont subi des inconvénients les 23 et 24 décembre. Quant aux passagers touchés par des retards importants et qui ont fini par se rendre à destination, nous leur avons accordé un remboursement complet, leur offrant en outre un crédit de 100 % sur leur prochain voyage s'ils souhaitent s'en prévaloir.

De plus, nous avons entièrement remboursé tous les passagers qui ont subi des inconvénients en raison des annulations du 24 au 26 décembre. Nous avons terminé d'effectuer ces remboursements le 15 décembre.

• (1010)

M. Dan Muys: C'est bon à entendre. Nous avons certainement eu vent des déboires des personnes qui sont restées dans le train pendant 18 heures, alors que les toilettes ne fonctionnaient pas et que la nourriture et l'eau semblaient commencer à manquer. Il convient de leur offrir non seulement un remboursement, mais aussi une forme de dédommagement pour les désagréments qu'elles ont endurés. C'est bon d'apprendre que c'est chose faite.

Je sais que vous menez une enquête, faisant notamment appel à des experts externes. Nous vous en félicitons. Où se situaient les lacunes? Où la préparation était-elle déficiente? En 18 heures, il me semble que quelqu'un aurait pu penser à évacuer le train. Pourquoi ne l'a-t-on pas fait?

M. Martin R. Landry: La situation avec laquelle nous avons dû composer les 23 et 24 décembre est le résultat d'un certain nombre d'événements. Parmi eux figure la météo, mais les pannes de courant ont évidemment causé d'importants problèmes le long des infrastructures.

Pour ce qui est des principales leçons initiales, nous regrettons notamment notre manque de communication. Quand il y a des retards importants, les passagers s'attendent à ce que nous les tenions informés. Je pense que nous pouvons faire beaucoup mieux à cet égard. La situation était en évolution. Je pense que nous devons nous souvenir que bien des choses se sont produites concurremment. Parfois, il est rassurant d'admettre essentiellement qu'on ne connaît pas l'ensemble des faits au lieu de rester silencieux. La communication constitue un aspect clé.

Nous devons également améliorer le service à la clientèle. Nous disposons de protocoles en cas de tempêtes hivernales afin d'avoir plus de nourriture et de repas à bord. Ce n'était manifestement pas suffisant dans le cas présent. Nous devons donc en tirer des leçons et nous intéresser à d'autres aspects, comme les opérations, afin de déterminer comment nous pouvons nous améliorer pour éviter que nos passagers ne revivent une telle expérience.

M. Dan Muys: Vous avez fait référence à vos protocoles en cas de tempêtes hivernales. S'il est un point qui est revenu lors du témoignage des transporteurs aériens, c'est celui du manque de communication, un point que vous avez abordé également.

Selon ce que je me rappelle, des gens arrivaient encore à la gare Union de Toronto pour prendre des trains qui ne partiraient manifestement pas. Si un déraillement survient, comme c'était le cas, et si des arbres sont tombés sur la voie ou des dispositifs d'aiguillages sont gelés, il me semble que vous devriez le savoir à l'avance pour en aviser les gens afin qu'ils ne se rendent pas à la gare Union en pleine tempête pour prendre un train qui n'existe pas.

Est-ce un problème sur lequel vous vous pencherez? La communication semble constituer une lacune commune ici.

M. Martin R. Landry: Nous examinerons certainement ce problème.

M. Dan Muys: Quelles exigences les règlements fédéraux comprennent-ils au chapitre de la communication avec la clientèle quand des problèmes semblables surviennent? Existe-t-il une certaine période en cas de retard ou d'annulation?

M. Martin R. Landry: De toute évidence, si nous devons annuler un départ, il est préférable d'en aviser les passagers le plus tôt possible. Nous avons dû envoyer des avis lors du déraillement, nous assurant de pouvoir avertir les passagers le jour précédent si nous devions annuler des départs afin d'éviter qu'ils ne se rendent à la gare et puissent envisager d'autres modes de transport.

C'est une des principales leçons que nous avons tirées de cette affaire et nous l'appliquerons avec plus de diligence dans l'avenir.

M. Dan Muys: Des exigences ou des protocoles sont-ils en place concernant la quantité de nourriture et d'eau? Nous savons que dans l'industrie du transport aérien, par exemple, même dans un espace confiné, il y a une certaine quantité de nourriture et d'eau à l'avant de l'avion si jamais il est cloué sur le tarmac.

Certains de vos trains parcourent le pays pendant plusieurs jours. Examinez-vous la question pour être certains d'avoir... Vous savez que 18 heures, ce n'est pas si long, mais une pénurie commençait à se faire sentir à la fin.

M. Martin R. Landry: Je demanderai à ma collègue, Mme Toporowski, de répondre à cette question.

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie, monsieur Muys.

Nous avons des protocoles sur la manière dont nous planifions la quantité de nourriture que nous embarquons à bord des trains pendant la période des Fêtes et la saison hivernale. Nous calculons ces quantités en fonction du nombre de passagers, et y ajoutons un certain pourcentage du nombre de repas, de collations et de boissons. En outre, fort de nos nombreuses années d'expérience, nous prévoyons des collations déshydratées en cas d'urgence ou de retard imprévu. Nous embarquons également des caisses de bouteilles d'eau supplémentaires.

Nous tentons de planifier le plus possible. Aucun retard n'est acceptable, mais dans ce cas précis, la situation dépassait tout ce que nous avions connu précédemment...

Le président: Je vous remercie beaucoup, madame Toporowski. Malheureusement, le temps est écoulé pour cette intervention.

Je vous remercie, monsieur Muys.

• (1015)

[Français]

Monsieur Iacono, vous avez maintenant la parole pour six minutes.

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais d'abord souhaiter la bienvenue aux représentants de VIA Rail Canada. Voir mes anciens collègues est toujours un plaisir. Je suis aussi un fier passager. J'ai pris le train hier et c'était très bien. Je les félicite donc d'avoir recommencé à offrir un service impeccable.

Monsieur Landry, dans votre lettre d'excuse datée du 10 janvier, vous dites que vous auriez dû être plus francs en communiquant l'information sur les trains qui étaient retardés ainsi que les mises à jour. Veuillez préciser ce point.

Quelle information particulière auriez-vous dû fournir plus volontairement?

À quelle fréquence avez-vous fourni des mises à jour?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question.

Nous avons un protocole pour les situations où il faut immobiliser un train. Nous devons communiquer avec les passagers toutes les 15 minutes. Or, un train peut être immobilisé pendant plusieurs heures. Dans le cas qui nous occupe, on parle de plus de 13 heures. Il est clair que la situation n'évoluait pas toutes les 15 minutes. Il était quand même important de maintenir un contact avec les clients durant toute cette période. Dans certains cas, cela n'a pas été fait. Je pense que ce manque de communication a eu pour résultat d'augmenter le stress des passagers, qui, dans certains cas, devaient faire face à l'inconnu, durant la nuit, pendant une tempête de neige.

Cela dit, il est important de garder en tête que les passagers se trouvant à bord de nos trains immobilisés étaient entièrement en sécurité tant qu'ils demeuraient à l'intérieur. Dans les cas où les trains sont dans l'impossibilité de se déplacer, nous gardons les passagers à bord afin de garantir leur sécurité.

M. Angelo Iacono: Autrement dit, les gens étaient plus en sécurité à l'intérieur qu'à l'extérieur du train, étant donné que la tempête les empêchait d'en sortir.

Est-ce exact?

M. Martin R. Landry: C'est exact.

Dans certains cas, il a été possible d'arrêter le train devant une gare de VIA Rail, ce qui a permis aux passagers qui le désiraient d'avoir accès aux installations. Toutefois, certains trains ont été immobilisés à l'extérieur de zones accessibles par la route. Dans ces cas, nous avons pris la décision de garder les passagers à bord des trains.

M. Angelo Iacono: La propriété privée de certaines voies a-t-elle compliqué les efforts visant à résoudre les problèmes liés aux retards et, si c'est le cas, de quelle façon?

Plus précisément, la priorité accordée au transport de marchandises a-t-elle eu une incidence sur la rapidité avec laquelle VIA Rail a pu revenir à un niveau de service normal?

M. Martin R. Landry: À ce sujet, j'aimerais inviter mon collègue M. Brankley à s'adresser au Comité.

[Traduction]

M. Michael Brankley (vice-président, Opérations ferroviaires, VIA Rail Canada inc.): Je vous remercie, monsieur Iacono.

Le soir du 23, quand des trains se sont retrouvés immobilisés dans la tempête, je peux vous affirmer avec certitude qu'aucun train de marchandises n'a eu la priorité par rapport aux trains de VIA Rail. Nous avons maintenu le contact avec le CN tout au long de l'exercice.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

[Français]

La communication entre les propriétaires d'infrastructures privées comme le CN et VIA Rail a-t-elle été suffisamment fluide pendant les vacances?

Y a-t-il eu des échanges quotidiens?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Les infrastructures ferroviaires ont été touchées par d'importants problèmes le soir du 23. Nous étions en contact, mais pas toujours autant que nous l'aurions souhaité. Nous avons rencontré nos collègues du CN à ce sujet et nous avons trouvé des méthodes pour améliorer les communications en situation d'urgence.

[Français]

M. Angelo Iacono: Êtes-vous en train de dire que les exploitants privés n'ont pas été suffisamment réactifs?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Je dirais qu'ils ont éprouvé de la difficulté à réagir dans certains cas en raison de l'ampleur des répercussions qu'ils observaient sur leur réseau.

[Français]

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Monsieur Landry, dans votre lettre du 10 janvier, vous avez dit: « nous allons examiner notre performance au cours de cette période de quatre jours avec l'aide d'experts externes ».

Quand cet examen devrait-il être terminé?

Qui sont les experts externes que vous consulterez, et quelles sont leurs compétences?

Les résultats de l'examen seront-ils rendus publics?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question.

Le travail a débuté et nous espérons le terminer le plus rapidement possible. Il y a vraiment plusieurs volets à cette étude. Un élément évident est le niveau de communication. Nous voulons également examiner tout ce qui entoure le service à la clientèle à bord des trains dans les cas d'immobilisation de trains, comme ce que nous avons vécu pendant le temps des Fêtes.

Il y aura également un volet sur la gestion des opérations, qui inclut aussi, comme vous le mentionnez plus tôt, l'importance des communications avec les propriétaires des infrastructures.

Pour certains volets liés à la communication, nous comptons, parmi les partenaires de l'étude, l'entreprise Roland Berger, qui évolue à l'international et qui a beaucoup d'expertise dans le domaine ferroviaire, et la société Hill+Knowlton Stratégies.

C'est avec grand plaisir que nous transmettrons les conclusions de l'étude au Comité en temps opportun.

• (1020)

M. Angelo Iacono: Monsieur le président, pouvons-nous demander à la greffière de s'assurer que nous recevrons les résultats de cette étude?

Le président: Bien sûr.

M. Angelo Iacono: Monsieur le président, ai-je encore un peu de temps pour poser une dernière question?

Le président: Il vous reste 40 secondes.

M. Angelo Iacono: Vous avez parlé des leçons tirées sur le plan de la gestion, de la communication et des échanges avec le CN.

Avez-vous tiré d'autres grandes leçons de ces deux événements?

M. Martin R. Landry: Il y a l'importance de bien comprendre le volet humain qui touche non seulement nos clients, mais également nos employés. Nous devons garder en tête que nos employés qui étaient à bord ont également été victimes d'un stress important. Nous leur avons d'ailleurs offert du soutien à la suite des événements.

Bien sûr, la priorité était accordée aux passagers, mais il faut aussi comprendre les répercussions que cela a eues sur nos employés et l'importance, pour nous, d'en prendre bien soin.

Le président: Je vous remercie beaucoup, messieurs Landry et Iacono.

Monsieur Barsalou-Duval, je vous souhaite une bonne année. Vous avez la parole pour six minutes.

M. Xavier Barsalou-Duval (Pierre-Boucher—Les Patriotes—Verchères, BQ): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, madame Toporowski, monsieur Landry et monsieur Brankley, d'être présents parmi nous aujourd'hui.

Je sais que ces circonstances ne sont pas agréables pour vous. Vous auriez peut-être préféré ne pas être là aujourd'hui, mais je pense que cela est nécessaire. Quand des crises surviennent, c'est souvent le bon moment de prendre des mesures pour que les problèmes ne se reproduisent pas.

Tout à l'heure, vous avez mentionné que vous augmentiez les quantités de nourriture et d'eau dans vos trains en hiver, et j'ai trouvé cela intéressant. Nous avons cependant entendu beaucoup de gens qui se sont plaints du manque de nourriture et d'eau dans les trains.

Tout le monde sait que, chez VIA Rail, les trains sont souvent retardés, parce que la priorité est accordée aux trains de marchandises. J'imagine qu'il est courant ou, à tout le moins, un peu habituel d'augmenter les quantités d'eau et de nourriture.

Qu'est-ce qui explique que vous ayez quand même manqué de nourriture et d'eau malgré le protocole existant en période hivernale et le fait que les retards sont courants?

Cela arrive souvent chez VIA Rail, n'est-il pas vrai?

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie de la question, monsieur Barsalou-Duval.

Premièrement, en ce qui concerne les passagers qui étaient à bord des trains,

[Traduction]

Je leur présente mes excuses pour la durée du retard et l'inconfort qu'ils ont subi pendant ce temps.

En ce qui concerne votre question visant à savoir pourquoi il n'y avait pas suffisamment de nourriture et le fait que nous devrions posséder assez d'expérience, je ferais remarquer que, comme je l'ai indiqué précédemment, l'importance du retard était telle que les conditions se sont dégradées au fil du temps. Ce n'était pas un retard de deux, trois ou quatre heures. Le train 55 a été immobilisé pendant 13 heures, bien que le retard total ait été de 18 heures, le temps que les passagers arrivent à destination. Comme je l'ai indiqué, il y a de l'eau et des collations d'urgence à bord. De plus, pour être prêt pour l'hiver et en prévision des Fêtes, il y a des provisions de fournitures supplémentaires dans les gares intermédiaires.

Le train 55 se trouvait toutefois à un endroit où aucune gare n'était accessible; nous n'avons donc pas pu nous approvisionner en fournitures. En outre, nous n'avons pas pu nous rendre sur place, même si nous avons essayé. Certains de nos gestionnaires en poste à l'échelle locale ont tenté de se rendre sur les lieux en voiture, mais nous avons été incapables d'atteindre une gare pour ramener des fournitures jusqu'au train.

Qui plus est, une troisième mesure de prévoyance que nous avons instaurée stipule que si nous manquons de nourriture et que le retard se prolonge, nous appelons des restaurants locaux pour faire livrer de la nourriture à la gare afin d'approvisionner les trains. Nous avons été en mesure de le faire pour deux trains, mais pas pour les autres. Le train 55 se trouvait dans une situation particulière. En raison du retard prolongé, la nourriture a finalement commencé à manquer vers 5 heures.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie.

Vous nous avez dit tout à l'heure que vous communiquiez de façon régulière avec les passagers et que, dans certains cas, le niveau de communication n'avait peut-être pas été suffisant.

J'aimerais comprendre la façon dont vous communiquez avec les passagers. Procédez-vous par courriel ou par message texte? Les agents de bord vont-ils les rencontrer dans leur cabine?

Quelle est la façon de faire, concrètement?

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie de la question.

● (1025)

[Traduction]

Nous communiquons avec nos passagers en procédant à des annonces à bord, lesquelles devraient avoir lieu aux 15 minutes. En outre, notre centre de contrôle des opérations envoie des courriels indiquant qu'il y a un retard aux passagers qui ont fourni leur adresse de courrier électronique. Le centre envoie également de l'information aux passagers qui ne sont pas à bord, mais qui attendent le train à une gare située plus loin.

Je ne pense pas que nous ayons entièrement respecté nos attentes et notre norme à cet égard. Nous avons éprouvé de la difficulté à obtenir des renseignements précis quant au retard, puisque la situation continuait d'évoluer. Nous dépendions du CN pour nous fournir de l'information sur la rapidité avec laquelle nous pouvions retirer l'arbre de la voie, parce que c'est le train 55 qui obstruait le passage. Si nous ne pouvions libérer la voie, les autres trains seraient retardés également.

Nous aurions pu assurer une meilleure visibilité. Conformément à notre protocole, nous devons assurer la visibilité dans les wagons, nos employés les parcourant pour rassurer les passagers. Ici encore, cependant, nous n'avons pas fourni suffisamment d'informations concrètes afin de les rassurer, particulièrement dans le train 55.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Vous avez mentionné les raisons pour lesquelles vos trains circulent sur des voies qui ne vous appartiennent pas, en particulier en ce qui a trait au train 55.

Comment se passe le dégagement des voies? A-t-on compris, à un certain moment, qu'un arbre était tombé sur celles-ci? Je présume que ce n'est pas VIA Rail qui enlève un arbre ayant chuté sur les voies, puisque c'est le CN qui en est propriétaire.

Dans quelle mesure pouvez-vous exercer un certain pouvoir quant aux opérations sur les rails?

En cas d'extrême urgence, pouvez-vous quand même décider d'intervenir si la vie des gens est en jeu?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Je vous remercie de la question, monsieur Barsalou-Duval.

Nous avons communiqué au cours de la nuit. Dans le cas précis du train 55 qui a été immobilisé en raison d'un arbre, nous avons élaboré plusieurs plans pour déplacer l'arbre en question, mais comme la situation continuait d'évoluer en raison de la température, ces plans continuaient de changer. Nous — ou plutôt le CN — a établi des plans d'urgence à trois occasions, mais quelque chose survenait chaque fois. À titre de propriétaire des infrastructures, il lui incombait de dégager la voie. Nous ne pouvons pas intervenir sur ses infrastructures.

Des plans d'urgence étaient en place, mais comme la situation continuait d'évoluer, les informations que nous avons fournies à nos passagers étaient malheureusement trompeuses, puisqu'elles se fondaient sur les renseignements que nous avions reçus.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Si je comprends bien, en aucun cas, vous n'interviendriez sur les voies, même si la vie de vos passagers était en danger.

Je trouve que c'est une question de jugement. Même si ce n'est pas VIA Rail qui est responsable, s'il faut intervenir, il ne faut pas hésiter. C'est la vie des gens qui prime.

N'êtes-vous pas d'accord?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Nous ne pourrions pas intervenir sur la voie. Dans le cas qui nous occupe, nous n'avons pas pu nous rendre sur le site pour intervenir. Les services d'urgence sont intervenus plus tard dans la matinée et ont atteint le site avec quelques difficultés. Malheureusement, le site était très difficile d'accès, et c'est en partie pour cette raison que nous avons demandé aux passagers de rester dans le train, où il y avait du chauffage, de l'électricité et des toilettes, plutôt que de les exposer aux conditions météorologiques qui faisaient rage cette nuit-là.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, messieurs Brankley et Barsalou-Duval.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour six minutes.

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Ma première remarque vous est adressée, monsieur le président.

Je tiens à souligner que je trouve assez méprisant et désolant que le CN et l'Association des chemins de fer du Canada aient refusé de témoigner devant ce comité parlementaire. Je pense que cela doit être consigné.

Je remercie les témoins d'être venus nous parler de ces événements malheureux qui se sont passés pendant le temps des Fêtes.

Monsieur Landry, quels sont les plans de VIA Rail pour s'assurer du bien-être et de la sécurité des passagers lorsqu'il arrive des événements peu probables, mais qui arrivent tout de même de temps en temps, comme une tempête de neige ou la chute d'un arbre?

Comment pouvez-vous expliquer que les passagers se sont retrouvés prisonniers de leurs wagons pendant des heures, des dizaines d'heures, sans recevoir d'information appropriée?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question.

Même si nous pouvons expliquer l'enchaînement des événements qui ont mené à cette situation dans laquelle les passagers se sont retrouvés, c'est-à-dire à bord de trains dont l'un a été immobilisé pendant treize heures dans des conditions difficiles, cela est inacceptable.

Je suis d'accord sur votre analyse. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous devons absolument tirer des leçons de ces événements pour, ensuite, ajuster nos protocoles. Même si nous espérons n'avoir jamais à revivre une telle situation, nous devons nous assurer d'avoir des protocoles en place pour veiller au bien-être de nos passagers si des situations semblables devaient se produire à nouveau.

• (1030)

M. Alexandre Boulerice: Je veux continuer à parler de ce sujet, parce que je suis un de vos clients.

En effet, je suis un habitué des trajets entre Montréal et Ottawa, et je suis un grand partisan du train en général comme moyen de déplacement. Or, il arrive souvent qu'un train doive laisser passer en priorité un train de marchandises.

N'êtes-vous pas un peu tanné du fait que des compagnies privées sont propriétaires des voies ferrées et que les passagers passent après les marchandises?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question, qui est très pertinente.

Cette situation nous a amenés, il y a déjà plusieurs années, à proposer des voies distinctes qui permettraient essentiellement de se partager le réseau ferroviaire. Il était donc question de mettre en place un réseau destiné aux trains de marchandises et un autre destiné entièrement aux passagers. On l'appelle maintenant le projet du train à grande fréquence.

Au départ, le train à grande fréquence servait justement à assurer cette séparation et à nous permettre de gérer nos propres trains, nos horaires et, ce qui est plus important encore, notre ponctualité. C'est l'un de nos défis.

En passant, je vous suis reconnaissant de votre fidélité comme voyageur. Je pense que vous avez probablement, et malheureusement, subi notre manque de ponctualité à quelques occasions. Cela arrive souvent lors de circonstances indépendantes de la volonté de VIA Rail. C'est malheureux parce qu'à mon avis, au bout du compte, les passagers au Canada ont droit à un meilleur service.

La proposition de voies distinctes, ou projet du train à grande fréquence, sert justement à offrir ce niveau de service à notre clientèle de passagers.

M. Alexandre Boulerice: VIA Rail possède seulement 3 % des voies ferrées au Canada, notamment dans un petit segment entre Chatham et Windsor.

À votre avis, selon vos données, le transport est-il plus fiable lorsque VIA Rail est propriétaire des voies?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question.

VIA Rail possède également un segment qui est plus fréquenté entre Coteau et Brockville. Selon nos statistiques, notre taux de ponctualité sur le réseau VIA Rail est nettement supérieur à 90 %. Dans bien des cas, il est au-dessus de 95 %.

Lorsque nous partageons les voies avec les compagnies de transport de marchandises, certains mois, notre taux de ponctualité est en deçà de 50 %. En septembre, il s'est même situé en deçà de 40 %.

Par conséquent, pour ce qui est des trains de passagers, nous pouvons démontrer notre capacité à assurer la ponctualité sur notre propre réseau, là où nous établissons nous-mêmes les priorités relativement aux trains qui roulent sur les voies appartenant à VIA Rail.

M. Alexandre Boulerice: Je vous remercie beaucoup.

Je suis assez d'accord pour dire qu'il faudrait élargir la propriété publique des infrastructures ferroviaires.

En ce qui concerne l'événement malheureux du temps des Fêtes, il y a eu des problèmes de communication avec les passagers.

À quelle fréquence obteniez-vous de l'information du CN? Le contrat qui vous lie à l'entreprise l'oblige-t-il à vous informer lorsque surviennent de tels événements déplorables?

M. Martin R. Landry: Si vous me le permettez, je vais demander à mon collègue M. Brankley de répondre à la question.

[Traduction]

M. Michael Brankley: Je vous remercie de votre question, monsieur Boulerice.

Pendant la nuit du 23 au 24, je pense qu'il y a eu une communication régulière et constante, par téléphone et par messages texte, entre les membres du personnel opérationnel qui tentaient de faire des mises à jour de la situation.

Au fil des événements qui ont suivi le déraillement, je dirais que cela a changé un peu, car le CN a évalué le déraillement, sa capacité à dégager la voie et le temps nécessaire pour y arriver. À partir de ce moment-là, je dirais qu'il y a eu des communications environ toutes les deux heures, selon l'évolution de la situation sur le terrain.

Tout au long de ce processus, nous avons continué d'apporter des rajustements aux services prévus. Nous voulions éviter d'annuler des services prématurément, mais nous voulions nous assurer de communiquer avec les passagers avant qu'ils ne partent pour la gare ou avant qu'ils ne commencent un voyage qui les mènerait à une gare de VIA Rail.

• (1035)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Brankley.

[Français]

Je vous remercie beaucoup, monsieur Boulerice.

[Traduction]

La parole est maintenant à Mme Kramp-Neuman.

Vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

Mme Shelby Kramp-Neuman (Hastings—Lennox and Addington, PCC): Je vous remercie beaucoup.

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais poser plusieurs questions et je vais donc immédiatement entrer dans le vif du sujet pour gagner du temps.

Si je me fie à la chronologie des événements, et après avoir lu la correspondance et les communications envoyées par des passagers qui étaient dans le train, je constate qu'il y a eu des moments où les passagers avaient l'impression d'être des prisonniers. Ce commentaire vient d'un passager de 25 ans qui se trouvait dans le train.

Voici donc ma première question. S'il y avait une situation d'urgence, pourquoi a-t-on mis si longtemps à communiquer avec les autorités locales?

M. Martin R. Landry: Monsieur Brankley, voulez-vous répondre à cette question?

M. Michael Brankley: Je vous remercie de votre question, madame Kramp-Neuman.

Une perturbation opérationnelle s'est produite pendant la nuit du 23 au 24. Nous avons maintenu des plans d'urgence pour résoudre cette perturbation.

Je vais m'arrêter ici pour m'excuser auprès des personnes qui se trouvaient à bord de nos trains. Je comprends ce qu'elles ont vécu. Ce n'est certainement pas l'expérience que VIA Rail souhaite offrir.

Pendant cette période de perturbation opérationnelle, les passagers se trouvaient dans un endroit sûr qui était chauffé et éclairé et dans lequel ils avaient accès à des toilettes. Nous ne pouvions pas nous rendre jusqu'au train pour les évacuer. Ce n'est qu'au début de la matinée, lorsque les passagers ont malheureusement pris l'initiative de descendre du train, que la situation est devenue non sécuritaire pour ces passagers et pour l'infrastructure ferroviaire.

Mme Shelby Kramp-Neuman: Si vous me permettez de vous interrompre, il a fallu 12 heures avant que les autorités locales... Les services d'urgence locaux n'étaient pas au courant de la situation jusqu'à ce que quelqu'un descende du train et communique avec les autorités.

Quelqu'un a-t-il communiqué avec les autorités locales? Un représentant de VIA Rail s'en est-il chargé ou a-t-il fallu attendre que les passagers finissent par communiquer avec les autorités locales?

M. Michael Brankley: La police de VIA Rail était en communication avec la police du CN. Après avoir évalué les conditions dans la ville de Cobourg, on a invoqué le « code noir ». Je ne sais pas ce que cela signifie, mais je crois comprendre qu'il s'agit d'une situation où les services d'urgence ne répondront qu'aux situations d'urgence mettant la vie en danger.

Mme Shelby Kramp-Neuman: Monsieur Brankley, plus tôt dans votre témoignage, vous avez mentionné que le train n'était pas accessible, mais juste avant, Mme Toporowski a mentionné qu'il était à moins de deux minutes de marche d'un secteur résidentiel. Je ne sais pas si ces deux éléments s'appuient l'un l'autre ou s'ils se contredisent.

Si c'est à deux pas d'un secteur résidentiel... C'est ce qui m'inquiète, car il y avait des personnes diabétiques et des salles de bain insalubres dans le train. Cela suscite de nombreuses préoccupations, et je suis heureuse que vous l'admettiez et que vous tentiez de les reconnaître et d'y remédier, mais du point de vue de...

Le ministère fédéral des Transports a-t-il une définition de ce qui constitue une situation d'urgence? Pourquoi n'a-t-on pas communiqué avec quelqu'un plus tôt?

M. Michael Brankley: Je vous remercie de votre question, madame Kramp-Neuman.

Pour revenir à la première partie, vous avez dit que des maisons étaient à proximité. En effet, il y avait un lotissement à proximité, mais cet endroit était également sans électricité. Nous étions sur un remblai sous lequel coulait un ruisseau et pour accéder au train, il fallait traverser une zone boisée. Même en plein jour, les services d'urgence ont dû travailler fort pour se rendre à cet endroit.

Nous avons estimé qu'il n'était pas prudent de tenter de faire descendre les passagers, qui étaient dans des voitures éclairées et chauffées, et de les envoyer dans un environnement qui était ni chauffé ni éclairé.

Mme Shelby Kramp-Neuman: D'accord.

M. Michael Brankley: Nous ne pouvions pas non plus utiliser des autobus ou tout autre moyen de transport pour déplacer ces pauvres passagers.

Mme Shelby Kramp-Neuman: D'accord.

Vous pourriez peut-être m'éclairer sur un autre point. Je crois comprendre que le train a été heurté par un arbre. Pouvez-vous nous parler des dommages causés par le choc ou pouvez-vous nous dire s'il existe un règlement fédéral qui permet à un train d'avancer ou de reculer d'un kilomètre sans sifflet? D'après ce que je comprends, le sifflet est tombé. Existe-t-il un règlement selon lequel on peut avancer ou reculer sur une distance minimale sans sifflet?

M. Michael Brankley: Oui, nous aurions pu continuer à fonctionner sans sifflet. Ce qui nous a empêchés de déplacer le train, c'est que l'arbre s'était immobilisé sur le train et qu'une partie importante de son tronc s'appuyait contre le train, tout près des fenêtres des passagers. Nous avons estimé que si nous tentions de déplacer le train à ce moment-là sans l'aide du CN, l'arbre briserait les fenêtres, pénétrerait dans la voiture des passagers et ouvrirait la voiture aux éléments.

• (1040)

Le président: Je vous remercie beaucoup, madame Kramp-Neuman. Malheureusement, votre temps est écoulé.

Mme Shelby Kramp-Neuman: D'accord. Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Brankley.

La parole est maintenant à M. Badawey.

Monsieur Badawey, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais me concentrer sur les activités, c'est-à-dire vos activités, nos activités et les activités du gouvernement, ainsi que sur nos priorités communes dans le cadre de cet enjeu, soit la protection des droits des passagers au quotidien et l'examen non seulement de ce qui s'est passé à ce moment-là, mais aussi — et c'est probablement plus important — de la voie à suivre à l'avenir.

Cela dit, je vais maintenant entrer dans les détails de votre capacité de relève ou de mobilisation. De quelle capacité de relève ou de mobilisation la société VIA Rail dispose-t-elle lorsque des incidents météorologiques perturbent son calendrier de service? Quels changements prévoyez-vous apporter à votre capacité de mobilisation?

M. Michael Brankley: Je vous remercie de votre question, monsieur Badawey.

C'était pendant la période de Noël, bien sûr, c'est-à-dire les 23 et 24 décembre. D'ailleurs, le 23 décembre était notre jour de voyage le plus occupé de l'année. Tout notre équipement était en service. Évidemment, cela a eu des répercussions sur le service du lendemain, car nous n'avions pas d'équipement supplémentaire à insérer dans le cycle jusqu'à ce que le déraillement du CN se produise et que nous ne puissions plus assurer ce service.

Dans une situation où tout notre équipement ne serait pas utilisé, en prévision des conditions hivernales, nous nous efforcerions habituellement d'avoir des trains de réserve. Nous avons de l'équipement de réserve dans nos installations, mais nous n'étions pas en mesure de nous rendre dans ces endroits avec cet équipement à ce moment-là.

M. Vance Badawey: Cela dit, je tiens à souligner qu'il est malheureux que les représentants du CN ne soient pas ici, car la société ferait partie de cette capacité de mobilisation, tout comme le CP, bien entendu, ou tout autre responsable de l'infrastructure.

Quels seront les changements apportés? Quels changements en matière d'équipement seront apportés à partir de maintenant?

J'aimerais aussi me concentrer sur la question de vos employés dans le cadre de la capacité de mobilisation. M. Landry a mentionné les employés plus tôt, ainsi que la façon dont on s'occupe des employés et des passagers. Dans ce contexte, quels changements ont été apportés à la capacité de mobilisation — oui, en ce qui concerne les capitaux liés à l'équipement et à l'infrastructure, mais aussi en ce qui concerne l'élément humain, c'est-à-dire le rôle de vos employés dans la capacité de mobilisation? Que pouvez-vous faire en plus de vous occuper des passagers à bord de vos trains?

M. Michael Brankley: Je vous remercie.

Je tiens à prendre un moment pour remercier nos employés, qui ont travaillé sans relâche tout au long de cet incident pour tenter d'assurer le service et qui ont finalement réussi à faire en sorte que toutes les personnes qui sont montées à bord d'un train le 23 décembre arrivent à destination en toute sécurité. Nous avons placé des employés dans des endroits stratégiques pour qu'ils puissent fournir soutien et assistance. Nous avons envoyé du personnel — et un grand nombre de ces personnes ont utilisé leur propre véhicule — jusqu'aux trains pour assurer le service et fournir...

M. Vance Badawey: Je suis désolé, monsieur Brankley, mais j'ai déjà entendu tout cela. J'aimerais plutôt savoir quels changements seront apportés à partir de maintenant. Comment allez-vous résoudre les problèmes liés à votre capacité de mobilisation, tant en ce qui concerne les capitaux, c'est-à-dire l'infrastructure, les trains et l'équipement, que les ressources humaines? Quels changements ont été apportés à cet égard? Comment remédieriez-vous à une telle situation la prochaine fois?

M. Michael Brankley: Notre capacité est limitée à l'équipement que nous avons. Comme vous le savez peut-être, nous aurons bientôt plus d'équipement en service. Nous avons prévu des marges de manoeuvre dans nos effectifs pour être en mesure de réagir à des situations semblables.

Il ne faut pas oublier que cela s'est produit pendant les vacances de Noël, alors que tout notre personnel est au travail et que certains employés sont en vacances, ce qui...

M. Vance Badawey: Je vous remercie, monsieur Brankley.

J'ai très hâte de recevoir les recommandations que nous mettrons en œuvre, en collaboration avec vous, par l'entremise du rapport, lorsqu'il sera terminé, afin d'examiner ces capacités.

En ce qui concerne ma prochaine question, avec le recul, nous pouvons comprendre ce qui s'est passé, et j'aimerais donc que vous nous expliquiez comment, selon vous, la planification liée aux tempêtes hivernales aurait dû être différente. Cette question fait suite à ma question précédente. Plus précisément, qu'aurait pu faire Transports Canada — ou le ministre, d'ailleurs — pour vous aider à surmonter vos difficultés à ce moment-là? De même, qu'auraient pu faire les membres de l'équipe de Transports Canada pour vous aider à relever les défis auxquels vous faisiez face à ce moment-là?

De plus, en considérant l'avenir, qu'auraient pu faire Transports Canada et le ministre en particulier? Nous entendons très souvent le nom du ministre dans ce genre de situation. Qu'aurait-il pu faire et qu'aurait pu faire le ministère, selon vous, pour vous aider à relever ces défis? Que pourraient-ils faire pour vous aider à relever ces défis à l'avenir?

• (1045)

M. Michael Brankley: Je vais revenir au 21 décembre, juste avant l'arrivée de la tempête. Pendant l'incident, Transports Canada a communiqué avec notre équipe. Nous avons établi une communication entre notre personnel et celui de Transports Canada pendant la période des Fêtes. Nous avons envoyé des mises à jour de la situation à Transports Canada. Lors des réunions tenues les 24, 25 et 26 décembre, je crois, nous avons travaillé ensemble pour tenter de trouver des solutions pour rétablir le service.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Badawey.

Je vous remercie, monsieur Brankley.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie, monsieur le président.

On a mentionné qu'il y avait peut-être eu des difficultés de communication entre VIA Rail et ses clients, mais aussi entre VIA Rail et le CN.

En ce qui concerne ses opérations, VIA Rail circule de façon très régulière sur les voies appartenant au CN. Le CN, étant le maître d'œuvre, est chargé de l'entretien des rails. En dehors de la crise qui est survenue en décembre, y a-t-il des échanges entre VIA Rail et le CN sur l'état des rails et les problèmes rencontrés de façon régulière sur certains segments, ou le CN travaille-t-il toujours seul, sans vraiment échanger avec VIA Rail?

Vos trains circulent sur ces voies. Vos chefs de train, les gens qui travaillent à VIA Rail, doivent être témoins de certains incidents.

N'est-ce pas?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Je vous remercie de votre question, monsieur Barsalou-Duval.

Pendant les perturbations opérationnelles, nous avons à la fois des communications fréquentes sur toute une série de questions et des communications ponctuelles... Je dois préciser que les perturbations opérationnelles ne sont pas nécessairement aussi graves que celle qui s'est produite le 23 décembre dernier. Dans le cas de choses comme des trains de marchandises en panne, nos centres communiqueront entre eux pour veiller à ce que nous ayons les renseignements nécessaires à la planification d'interventions.

Je crois avoir mentionné plus tôt que nous avons rencontré les représentants du CN et que nous travaillons activement à améliorer ces liens de communication et à les rendre plus transparents.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Ma prochaine question porte aussi sur le service à la clientèle.

Dans le cas du transport aérien, quand une compagnie est incapable d'offrir un vol à ses clients, une règle prévoit qu'elle est tenue

de réacheminer le passager à bord du prochain vol disponible, et partant dans les 48 heures, de n'importe quelle compagnie aérienne, y compris ses concurrents.

Dans le cas du transport ferroviaire, je comprends qu'une compagnie ne peut pas envoyer son client dans le train d'un concurrent, parce qu'il n'y a pas 12 000 compagnies ferroviaires. Cependant, il y a quand même d'autres types de transport, comme le transport par autobus ou par avion.

Avez-vous envisagé d'offrir des solutions de rechange aux clients dont le transport a été annulé pour qu'ils puissent se rendre à destination?

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie de la question, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Selon la situation, nous avons déjà envisagé d'utiliser des autobus lorsqu'un train est annulé ou lorsqu'il est en route, mais qu'il est immobilisé. Dans ces cas, cela dépend évidemment du service. Pouvons-nous nous procurer un autobus? Dans le cas particulier auquel vous faites référence, nous n'aurions pas pu le faire. En effet, dans ce cas précis, c'est-à-dire le 23 décembre, les routes étaient impraticables, et le recours à un autobus n'était donc pas une solution possible.

En ce qui concerne les annulations du 24 au 26, nous avons discuté de la possibilité de recourir au transport par autobus pour remplacer les trains annulés, car nous avions compris que les passagers voulaient se rendre dans leur famille pendant la période des Fêtes.

Le président: Je vous remercie beaucoup, madame Toporowski.

[Français]

Monsieur Boulerice, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

M. Alexandre Boulerice: Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Landry, au début de votre témoignage, vous avez dit avoir accordé des contrats à une firme externe pour que celle-ci examine les opérations de VIA Rail.

S'agit-il de la firme McKinsey?

M. Martin R. Landry: Non, nous avons eu recours à la firme Roland Berger, qui est spécialisée dans le domaine ferroviaire. Cette firme a une expertise qui est très appropriée dans ce cas-ci. Nous avons retenu les services de cette firme pour la révision de nos opérations ferroviaires relativement à la situation que nous avons connue pendant la période des Fêtes.

M. Alexandre Boulerice: C'est parfait. Je vous remercie beaucoup.

D'après ce que j'ai compris, un problème a touché le train n° 55 en raison de la chute d'un tronc d'arbre sur un wagon.

VIA Rail n'a-t-elle pas les ressources nécessaires pour déplacer un tronc d'arbre?

M. Martin R. Landry: Nous les avons dans notre réseau. Nous avons des équipes de soutien qui auraient pu faire le travail si l'incident s'était produit dans le réseau de VIA Rail. Or, le réseau dont il est question ici appartient au CN, qui a non seulement la responsabilité d'intervenir dans ses réseaux, mais également les équipes d'intervention pour le faire, ce que nous n'avons pas. Cela explique que nous ayons dépendu du CN pour retirer l'arbre.

L'arbre a d'abord fracassé le pare-brise de la locomotive, rendant sa conduite impossible. Ce n'était plus sécuritaire. L'arbre s'est ensuite retrouvé sur l'une des voitures du train où il y avait des passagers. On parle donc ici d'une situation précaire.

• (1050)

M. Alexandre Boulerice: Comment jugez-vous le temps de réaction et de réponse du CN en ce qui concerne le déplacement de ce tronçonneau d'arbre?

M. Martin R. Landry: Cela a été beaucoup plus long que nous l'aurions espéré. Les conditions météorologiques expliquent une partie du retard. La première équipe du CN qui devait se charger de l'arbre a malheureusement eu un accident sur la route en raison des conditions difficiles. Le simple fait d'accéder à l'endroit de l'accident était problématique.

La deuxième équipe, lorsqu'elle est arrivée, a jugé que les vents étaient trop forts pour que l'on retire l'arbre de façon sécuritaire, sans endommager la voiture, mais surtout, sans risquer qu'il pénètre à l'intérieur de la cabine, voire qu'il blesse des passagers.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Boulerice.

[Traduction]

Je vous remercie beaucoup, monsieur Landry.

La parole est maintenant à M. Strahl.

Monsieur Strahl, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Tout d'abord, j'aimerais aborder la question des communications. Lors de la première réunion que nous avons eue avec les représentants des transporteurs aériens et des aéroports, nous avons appris que le ministre n'avait jamais communiqué avec les aéroports au sujet du chaos qui s'est produit pendant la période des Fêtes. Nous avons appris qu'il n'avait pas parlé directement avec les représentants des transporteurs aériens — et certainement pas avec les représentants de Sunwing — avant le 5 janvier, c'est-à-dire après le retour de tous les passagers qui avaient été coincés à l'étranger.

Monsieur Landry, à quel moment avez-vous personnellement discuté avec le ministre de la situation à laquelle VIA Rail a fait face pendant la période des Fêtes? Pouvez-vous nous donner une date précise, s'il vous plaît?

M. Martin R. Landry: Je pourrais d'abord mettre en contexte notre relation avec Transports Canada et avec le ministre. À titre de société d'État, comme vous pouvez l'imaginer, nous communiquons quotidiennement avec Transports Canada au sujet d'un grand nombre de...

M. Mark Strahl: Je connais le contexte, mais ma question porte précisément sur la communication directe que vous avez eue avec M. Alghabra. À quelle date cette communication a-t-elle eu lieu?

M. Martin R. Landry: Nous étions constamment en communication avec le bureau du ministre. Nous avons organisé une réunion

avec le ministre après l'incident, non seulement pour analyser les mesures prises pendant l'incident, mais surtout pour examiner le plan d'action, afin de combler les lacunes. Cette réunion a eu lieu le 11 janvier.

M. Mark Strahl: C'est bon à savoir.

Tout d'abord, cela me semble terriblement tardif. Il s'agit à nouveau d'une réponse tardive à une situation urgente.

Parlons de l'urgence. Après avoir écouté votre témoignage, je pense que les passagers ont eu beaucoup de chance que l'incident ne soit pas plus grave. Que se serait-il passé si l'arbre avait été frappé et que le train avait déraillé? Combien de temps aurait-il fallu aux équipes de secours pour accéder au site? Il semble qu'il aurait été impossible pour les équipes d'y accéder en moins de 13 heures.

L'incident était déjà assez terrible comme cela pour les passagers à bord, mais je suis très troublé à l'idée de penser à ce qu'aurait été la réponse s'il avait été encore plus grave. À quel point la situation aurait-elle été différente si l'un des wagons avait été brisé, ou si les trains avaient déraillé? Les passagers se seraient retrouvés dans une situation dangereuse. Or, il semble qu'on ait évité ce scénario de justesse.

L'incident a eu lieu dans une région assez peuplée de l'Ontario. Or, on nous dit que les passagers n'auraient pas pu obtenir assistance plus tôt, et je trouve cela très troublant. Pouvez-vous m'expliquer une telle chose? Comment est-ce possible? Certes, l'accès au train était difficile, mais comme l'a dit mon collègue, il se trouvait assez près de la civilisation, si je puis dire. Or, il semble que l'aide ait mis des heures à arriver.

• (1055)

M. Michael Brankley: Je crois que vous avez dit au début de votre question que la situation aurait été urgente en cas de déraillement, de bris et d'exposition au milieu environnant. Oui, on aurait mis des protocoles d'urgence en place à ce moment-là, puisqu'on aurait considéré que l'éclairage, la chaleur et l'hygiène posaient des enjeux de sécurité pour les passagers.

Les services d'urgence avaient été contactés et se sont rendus sur place dans la matinée. Je ne peux pas dire quel aurait été le temps de réponse des services d'urgence si la situation avait été plus grave, c'est-à-dire si le train avait déraillé ou si les passagers s'étaient retrouvés sans éclairage ou chauffage.

M. Mark Strahl: D'accord.

Monsieur Landry, vous avez parlé des remboursements et des crédits offerts aux passagers de train. Dans le secteur aérien, lorsqu'une compagnie aérienne retarde un vol ou ne parvient pas à amener quelqu'un à destination, elle doit payer 1 000 \$ par passager, et nous avons entendu qu'il est difficile pour certains d'avoir accès à ce montant.

Pensez-vous que VIA Rail devrait être soumise à une réglementation similaire en matière de protection des passagers, qui permettrait non seulement de les indemniser, mais aussi de leur offrir entre autres des remboursements, des crédits, des bons d'achat, à l'instar des compagnies aériennes? Croyez-vous que VIA Rail devrait être tenue de verser 1 000 \$ aux passagers affectés par des situations telles que celle du train 55 pendant les Fêtes?

M. Martin R. Landry: Nous serions heureux d'avoir une discussion sur la façon de mieux protéger les passagers de train. Cela dit, pour qu'elle soit pertinente, je crois qu'il serait important que les chemins de fer hôtes y participent. Nous dépendons grandement d'eux pour la prestation de nos services, alors je pense que pour améliorer l'expérience client, il faudra notamment adopter des règles et des lignes directrices qui prioriseraient davantage les services de trains de voyageurs, par exemple, afin que les horaires puissent être respectés. Il ne serait alors pas nécessaire d'imposer des pénalités, puisque le nombre de retards serait considérablement réduit.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Landry.

Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Nous allons maintenant passer à Mme Koutrakis.

Vous disposez de cinq minutes, madame Koutrakis. Allez-y, je vous prie.

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier les représentants de Via Rail de comparaître devant nous aujourd'hui. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Personnellement, j'ai souvent recours aux services de Via Rail pour mes voyages entre Montréal et Ottawa. J'y ai recours hebdomadairement, je dirais. Tout d'abord, je dois dire que Via Rail a toujours offert une expérience client exceptionnelle. En fait, je suis certaine que si je leur posais la question, de nombreux Canadiens qui utilisent Via Rail régulièrement ou même seulement de temps en temps diraient la même chose.

Les perturbations et les situations graves du passé ont souvent conduit à un service exceptionnel, à un rétablissement et à un retour positif des passagers. Je suis certaine que vos statistiques prouveraient ce que je dis si vous les examinez. On parle notamment de communications rapides et franches, et de donner aux passagers de la nourriture, de l'eau, des boissons, des couvertures, etc., et ce, gratuitement.

Pourquoi ce service n'a-t-il pas été offert de façon préventive pendant le congé des Fêtes?

Mme Rita Toporowski: À nouveau, je m'excuse auprès des passagers affectés qui ont souffert des longs retards.

Je vous suis reconnaissante de vos commentaires. Tout d'abord, j'aimerais vous remercier de voyager avec nous. Vous avez raison; on nous félicite souvent pour notre excellent service. Je crois que c'est pour cela que nous prenons la situation très à cœur. Nous n'avons pas été à la hauteur de nos attentes. Nos passagers s'attendent à mieux de nous, et nous n'avons pas été en mesure de répondre à leurs attentes à ce moment-là.

En mettant en contexte le nombre de trains retardés, je crois que nous avons réussi à communiquer adéquatement avec nos passagers dans la plupart des cas, sinon nettement mieux. Nous n'avons peut-être pas atteint les attentes, mais nous avons assez bien réussi à tenir les passagers au courant de ce qui se passait. Nous avons réussi à faire parvenir de la nourriture à certains trains auxquels nous avions accès.

Je crois que le train 55 était une exception. Nous avons fourni des renseignements erronés aux passagers en raison du retard prolongé et du manque d'informations claires obtenues. Nous avons

exacerbé le niveau d'anxiété des passagers à bord, et c'est notre faute si nous n'avons pas communiqué correctement et clairement ce que nous faisons et si nous ne les avons pas rassurés. Nous devons tirer des leçons de cette situation, et c'est pourquoi nous procédons à une analyse approfondie et à un examen général de tout ce que nous avons fait pour tous nos trains, mais plus particulièrement pour le train 55. Que pourrions-nous faire différemment pour améliorer la situation la prochaine fois?

Mme Annie Koutrakis: Je vous remercie de votre réponse.

Ce que nous avons entendu dans votre témoignage, c'est que Via Rail dépend essentiellement d'autres propriétaires de voies ferrées sur la plupart de ses voies. Ceux-ci utilisent ces mêmes voies pour leurs activités ou services conséquents, qui font essentiellement concurrence à Via Rail pour l'espace sur les voies ou dans les gares.

Pourriez-vous nous décrire rapidement les défis d'une telle structure de propriété, je vous prie? Comment le train à haute fréquence permettrait-il d'éviter les problèmes chroniques? Permettrait-il d'éviter une telle chose, en fait?

• (1100)

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de votre question. Je crois qu'il est très pertinent d'avoir une discussion d'un point de vue politique.

Dans notre milieu, les chemins de fer hôtes dictent les priorités des trains. Ils fournissent un service essentiel aux Canadiens en transportant une quantité importante de marchandises, et sont des contributeurs clés de la chaîne d'approvisionnement. Il y a toujours un équilibre délicat à trouver pour savoir qui l'emporte en fin de compte. Tant que nous œuvrerons dans cet environnement de trafic mixte où l'hôte dicte les priorités, il est peu probable que nous soyons en mesure d'offrir le niveau de service que nous aimerions offrir à nos clients et auquel nous croyons qu'ils devraient avoir droit.

Cette situation, en fin de compte, a mené à l'élaboration de la proposition de train à haute fréquence, qui nous permettrait de segmenter ce trafic afin de mieux répartir les trains de voyageurs et d'offrir aux passagers le service auquel ils ont droit.

Mme Annie Koutrakis: Je crois que c'est vous, monsieur Brankley, qui avez parlé d'une nouvelle flotte qui sera bientôt en place. Si cette dernière avait été en place, aurait-elle affecté votre capacité à répondre aux événements d'une quelconque façon ou non?

M. Michael Brankley: Je vous remercie de la question, madame Koutrakis.

Je ne crois pas que la nouvelle flotte aurait changé grand-chose dans ce contexte précis.

Mme Annie Koutrakis: D'accord.

Mes honorables collègues ont critiqué le ministre Alghabra pour ne pas avoir directement communiqué avec votre contact. Que pouvez-vous dire au Comité et aux Canadiens à cet égard? Cela aurait-il fait une différence si le ministre avait directement communiqué avec ce dernier?

Aviez-vous le soutien de Transports Canada et du bureau du ministre pour obtenir ce dont vous aviez besoin à ce moment précis? Cela aurait-il fait une différence? Si oui, pourquoi?

M. Martin R. Landry: Je pense qu'il est important de se rappeler que les événements étaient vraiment axés sur les opérations et le rétablissement des opérations. La plupart de nos contacts avec Transports Canada étaient très axés sur la reprise de ces opérations.

La solution était simple. Elle consistait à retirer le train qui avait déraillé afin de rendre l'infrastructure disponible pour les trains de VIA Rail. C'était évident dès le déraillement. Voilà ce sur quoi nous avons surtout axé nos efforts. Nous avons travaillé de concert avec des représentants de Transports Canada et le CN pour régler le problème.

Nous croyons avoir utilisé les bons contacts à ce moment-là, parce que, comme je l'ai dit, nos discussions étaient très axées sur les opérations.

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Merci à nouveau, monsieur Landry.

Nous allons maintenant passer à M. Strahl.

Vous disposez de cinq minutes. Allez-y, je vous prie.

M. Mark Strahl: Merci, monsieur le président.

Je comprends que les libéraux ont la couenne un peu sensible lorsqu'ils m'entendent parler de l'imputabilité et de la proactivité du ministre dans ce dossier. Ils croient peut-être qu'il est normal d'attendre plus de deux semaines avant de communiquer avec les entreprises ayant connu des retards de voyage conséquents qui ont grandement affecté des passagers pendant le congé des Fêtes. Si c'est cela, le niveau d'imputabilité et de leadership que devrait avoir le ministre, selon eux, je présume qu'ils peuvent défendre leur point de vue. Je ne m'excuserai pas d'avoir dit que le ministre aurait dû être plus proactif en communiquant plus rapidement avec tous les acteurs de l'industrie tout au long de la crise.

J'aimerais parler brièvement de la nourriture et des boissons. À quel moment VIA Rail décide-t-elle de cesser de vendre ces produits et de les offrir plutôt gratuitement en raison d'une situation difficile?

Après combien d'heures décidez-vous d'offrir la nourriture aux passagers, peu importe leur capacité à payer, dans une telle crise?

• (1105)

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie de la question, monsieur Strahl.

Il y a un protocole en place. Lorsqu'il y a un retard d'au moins 45 minutes, nous offrons aux passagers nos collations d'urgence et de l'eau gratuitement. À ce moment-là, nous cessons le service régulier et offrons les produits gratuits. Si 45 minutes supplémentaires s'écoulent, nous faisons une nouvelle ronde lors de laquelle nous leur offrons d'autres collations ou de la nourriture gratuitement. Après cela, nous commençons à analyser la durée du retard. Si nous croyons qu'il sera nettement plus long, nous utilisons la nourriture dans les chariots à bord des trains.

Par la suite, si nous avons accès à une gare, nous trouverions un moyen de nous y rendre pour aller chercher de la nourriture supplémentaire sur place. S'il fallait que le retard se prolonge encore, nous commanderions de la nourriture que nous ferions livrer à la gare ou à bord du train.

Nous avons réussi à le faire avec certains trains, mais pas avec le train 55. Je sais que les passagers ont dû payer pour leur nourriture

à bord de ce train, ce qui ne respecte pas notre protocole habituel. À nouveau, c'est notre faute. Cela a généré de l'anxiété chez les passagers à bord, et je m'en excuse.

M. Mark Strahl: Est-ce que les passagers qui ont dû payer leur nourriture malgré le retard ont été remboursés?

Mme Rita Toporowski: Je n'ai pas encore la réponse à cette question. Je ne crois pas que nous ayons réussi à les identifier. Nous continuons de travailler là-dessus.

M. Mark Strahl: Je me répète, mais j'arguerai qu'il vaudrait la peine d'examiner la chose, parce que c'était assez choquant de lire que les passagers ont dû payer leur nourriture alors qu'ils étaient coincés à bord du train.

Ma prochaine question porte sur les toilettes. Il semble, manifestement, qu'elles étaient peut-être rendues au maximum de leur capacité pendant un certain nombre d'heures. Y a-t-il quelque chose dans le règlement qui permettrait aux employés dans une situation comme celle-là de faire ce qu'ils ne feraient peut-être jamais autrement pour veiller à ce que les passagers puissent avoir accès à des toilettes dans un environnement hygiénique? Évidemment, vous le savez, mais dans une telle situation, les réservoirs se remplissent et les gens sont pris à bord pour on ne sait combien de temps. Or, cela ne change rien au fait que les clients à bord doivent avoir accès à des toilettes propres et sûres.

Quelles sont les dispositions en place pour veiller à ce que les clients aient accès à ces toilettes? Devriez-vous envisager des changements pour protéger les passagers pris dans de telles situations à l'avenir?

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie à nouveau de votre question, monsieur Strahl.

Vous avez raison. Il y a eu des problèmes avec la quantité de toilettes disponibles à bord des trains en raison du retard prolongé. Dans chaque cas, il y avait au moins une ou deux toilettes fonctionnelles en tout temps.

Je reviens à ce que vous disiez. Les employés pourraient-ils faire quelque chose? Ils ont procédé à une réinitialisation du système dans certains cas. Ils devaient réinitialiser la toilette manuellement après chaque utilisation. Ce n'était pas joli ou agréable, mais c'était nécessaire. Ils ont réussi à faire cela pour qu'il y ait au moins une ou deux toilettes fonctionnelles. Ce qui était difficile, pour les passagers, c'est qu'elles ne se trouvaient pas dans les wagons jaunes, alors d'un point de vue plus général, c'était inacceptable de n'avoir qu'une ou deux toilettes disponibles.

Voilà ce à quoi nous faisons affaire dans ce cas précis. Cet enjeu sera compris dans notre examen approfondi. Nous verrons ce que nous pourrions améliorer en fonction des analyses comparatives et des recommandations.

M. Mark Strahl: Merci beaucoup.

Je ne sais pas trop à qui s'adresse cette prochaine question. Je reviens aux services d'urgence. Je présume qu'il y a une relation avec les groupes de premiers répondants — les pompiers, la police, les ambulanciers, etc. — dans toutes les collectivités le long du trajet. Ce protocole a-t-il été revu en raison de cet effet domino évident des déraillements, qui ont des répercussions en amont et en aval du trajet du train?

Estimez-vous que les plans d'urgence actuels sont adéquats, ou existe-t-il même des lacunes à cet égard? Que ce serait-il passé en cas d'incident encore plus grave? Estimez-vous que vos plans d'urgence et vos relations avec ces prestataires de service sont adéquats pour l'instant?

M. Michael Brankley: Merci de votre question, monsieur Strahl.

Ces relations avaient toujours entièrement été gérées par le CN et son service de police et les communautés locales. Je ne peux malheureusement pas me rappeler exactement quand, mais lorsque j'étais au CN, un service de police a été mis sur pied à VIA. Ce service a commencé par développer des relations avec les différentes forces policières se trouvant le long de l'infrastructure de VIA, puis dans tout le corridor. Cette collaboration existe d'un bout à l'autre du pays, ce qui permet à VIA de maintenir des relations et des voies de communication avec les services d'urgence.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Brankley.

Merci, monsieur Strahl.

Pour faire suite à la question de M. Strahl, je demanderais à Mme Toporowski d'indiquer au Comité si, oui ou non, les passagers qui ont été contraints d'acheter de la nourriture seront remboursés et à quel moment ils le seront, le cas échéant. Pourriez-vous confirmer ces informations au Comité, s'il vous plaît?

• (1110)

Mme Rita Toporowski: Oui, monsieur le président. Je vais confirmer ces informations.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons à M. Rogers.

Monsieur Rogers, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je voudrais souhaiter la bienvenue aux représentants de VIA Rail. Merci beaucoup de venir comparaître aujourd'hui.

À propos des conditions météorologiques et des tempêtes, je dois mentionner que je ne voyage pas en train. Je vis sur une île. Les Terre-Neuviens sont habitués aux retards et aux perturbations causés par les grosses chutes de neige et les conditions météorologiques extrêmes.

Je peux comprendre dans quelles affaires se trouvait VIA lors de cet incident précis. Je me reporte en 2020, lors de cette monstrueuse tempête de neige — que les Terre-Neuviens appellent affectueusement « Snowmageddon » —, qui avait enseveli la ville de St. John's, de même que la région d'Avalon et une partie de l'île, sous une épaisse couche de neige qui se mesurait non pas en centimètres, mais en mètres. Ces conditions peuvent causer d'énormes complications pour tous les secteurs.

J'ai écouté très attentivement vos commentaires, et j'ai lu dans votre mémoire les difficultés que vous avez dû surmonter et ce que vous avez dû endurer pour assurer la sécurité des passagers. Évidemment, je sympathise avec les passagers concernés.

En rétrospective, comment VIA pense-t-elle améliorer sa planification concernant le protocole à suivre lors de tempêtes de neige extrêmes, notamment à l'égard des communications, dont celles

dont vous parliez avec Transports Canada et plus particulièrement avec les passagers et le CN? J'aimerais bien entendre vos commentaires à ce sujet.

M. Michael Brankley: Merci, monsieur Rogers.

Oui. Nous connaissons des phénomènes météorologiques extrêmes. De fait, en ce moment, nous venons d'activer, pour la quatrième fois depuis le début de la saison, notre plan de préparation hivernale en raison des conditions d'enneigement dans le corridor.

J'ai mentionné que nous avons rencontré le CN pour améliorer les communications entre nos centres des opérations respectifs. Nous sommes en train de revoir nos communications avec les passagers. Nos communications avec le CN seront visées par l'examen externe annuel réalisé par un tiers, qui sera mené dans le cadre de l'analyse rétrospective que nous sommes en train d'effectuer.

Je suis désolé. Pourriez-vous me rappeler la deuxième partie de votre question?

M. Churence Rogers: Je me demandais comment les communications avec toutes les parties concernées — c'est-à-dire Transports Canada, les passagers et le CN — pouvaient être améliorées.

M. Michael Brankley: Merci encore.

Je vous dirais que dans la plupart des cas, nous nous acquittons bien des communications avec les passagers. Lors de cet incident en particulier, nous n'avons pas entièrement respecté nos propres normes. Nous nous en excusons auprès de nos passagers. VIA se penche en ce moment sur les améliorations à apporter. Nous soumettrons ensuite notre travail à une évaluation externe.

Nous avons eu...

Mme Rita Toporowski: J'ajouterais peut-être quelque chose du point de vue des passagers, monsieur Rogers. Parmi les points qui sont ressortis, il y a eu la clarté — ou la nécessité de donner le plus de précisions possibles — et la fréquence des communications. Ces deux critères n'ont pas été remplis dans certains trains lors de l'incident de décembre. Dans d'autres trains, les choses se sont beaucoup mieux déroulées.

Je pense, par contre, que nous allons nous concentrer sur ces deux points, mais comme M. Brankley l'a mentionné, je vais participer à l'examen complet de nos communications.

M. Churence Rogers: Merci de votre commentaire.

Je me demandais si VIA avait déjà connu des tempêtes extrêmes dans le passé. Comment compareriez-vous votre gestion des situations survenues dans le passé à votre gestion de l'incident dont nous parlons aujourd'hui?

M. Martin R. Landry: Je peux tenter de répondre à la question.

Même en remontant 25 ans dans le passé, nous ne pouvons pas recenser d'événements comparables à celui des 23 et 24 décembre.

Les difficultés n'étaient pas nécessairement dues à la neige en tant que telle ou aux accumulations. Elles ont plutôt été causées par les pannes d'électricité. Évidemment, l'infrastructure dépend de l'électricité, à commencer par les barrières aux passages à niveau. En plus de ces problèmes d'alimentation électrique, un arbre a heurté un train.

J'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire qu'à mon avis, le Canada devait accroître la résilience de ses infrastructures de transport. Les phénomènes météorologiques sont de plus en plus fréquents. La fameuse tempête du siècle se produit presque chaque année. Je pense que nous devons nous résoudre à bâtir des infrastructures résilientes dans le secteur des transports pour réduire au minimum les répercussions des phénomènes météorologiques, dont la fréquence semble augmenter.

• (1115)

M. Churence Rogers: Je vais poursuivre dans la même lancée. Je sais que le CN a décliné notre invitation à comparaître aujourd'hui; ils ont dit qu'ils le feraient à une date ultérieure.

Seriez-vous porté à attribuer au CN ou au gouvernement une partie du blâme pour l'événement en question? Pourquoi?

M. Martin R. Landry: La question n'est pas de faire porter le blâme à quiconque, car honnêtement, la situation a été créée par une combinaison de facteurs. À mon avis, une partie de notre examen consistera à comprendre les variables qui étaient en jeu.

Loin de moi l'idée de blâmer. Je pense plutôt que bon nombre d'entre nous doivent réfléchir à ce qui est arrivé et remédier aux éléments sur lesquels nous avons un certain contrôle pour que les conséquences sur les passagers soient réduites au minimum si des événements similaires se reproduisent.

Le président: Malheureusement, monsieur Rogers, le temps alloué pour vos questions est écoulé.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie, monsieur le président.

Je trouve particulier que des représentants du CN ne soient pas ici aujourd'hui pour répondre à nos questions. Après tout, les voies appartiennent au CN. Il est assez frustrant de ne pas avoir de réponses à nos questions. À mon avis, et cela a aussi été mentionné par d'autres personnes, il s'agit d'un grand manque de respect de la part du CN.

J'espère que des représentants du CN vont venir témoigner devant le Comité le plus rapidement possible. J'ai l'impression que les passagers ont été pris en otage, vu le temps qu'il a fallu pour dégager la voie au cours de ces événements.

Je me demande si le délai d'intervention aurait été moins long si les voies avaient appartenu à VIA Rail plutôt qu'au CN. Je vais vous expliquer mon raisonnement: le CN transporte des marchandises. Qu'un wagon de céréales ou de ferraille soit bloqué, c'est peut-être moins grave que s'il s'agissait d'une voiture de passagers.

Monsieur Landry, y a-t-il des échanges à ce sujet entre VIA Rail et le CN?

Pensez-vous que VIA Rail aurait pu intervenir plus vite si les voies lui avaient appartenu?

M. Martin R. Landry: Je vais commencer à répondre à la question et je demanderai ensuite à mon collègue d'intervenir.

Il est difficile de déterminer si la vitesse d'intervention du CN aurait pu être améliorée. Je pense que la solution réside moins dans l'intervention que dans l'absence de besoin d'intervenir.

Nous croyons que les protocoles que nous mettons en place pour notre propre infrastructure ont fait en sorte que, au cours de cette tempête, à aucun moment l'infrastructure de VIA Rail n'était indisponible pour le trafic ferroviaire.

[Traduction]

M. Brankley pourrait peut-être parler des mesures proactives que nous avons prises pour adapter notre infrastructure afin que les trains continuent à circuler malgré les intempéries.

M. Michael Brankley: À propos de l'infrastructure de VIA, nous avons pris des mesures précises dans le cadre de notre plan de préparation hivernale. Je peux vous en donner rapidement quelques exemples dans ce cas précis. Nous enlevons toujours la neige avant la prochaine bordée. Lors de la tempête de décembre, nous avons distribué des génératrices aux emplacements clés pour ne pas interrompre l'approvisionnement en électricité de l'infrastructure.

Nous continuons également à exercer des contrôles très stricts de la végétation pour réduire les risques de chute d'arbre sur les rails qui pourraient bloquer l'accès, entraîner des retards pour les passagers et causer des bris matériels aux équipements de VIA.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie.

Il a été question des problèmes de communication tout à l'heure. Vous avez dit que, à partir de la centrale de VIA Rail, vous communiquez avec les employés du train et que ces derniers allaient ensuite transmettre l'information aux clients.

Où la communication s'est-elle révélée insuffisante? Était-ce entre la centrale et le train n° 55 en particulier ou était-ce entre le personnel du train et les clients?

N'y aurait-il pas d'autres moyens de communiquer que par les haut-parleurs installés dans les trains?

On sait que certains wagons existent depuis longtemps. Ils sont plus vieux que moi. Il est probable que la qualité du son ne soit pas optimale partout.

Avez-vous utilisé d'autres façons de communiquer avec les gens ou envisagez-vous de le faire?

Mme Rita Toporowski: Je vous remercie de la question, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Oui. Il existe plusieurs modes de communication.

Je pense que la rupture des communications comportait deux volets. Un des messages que nous avons envoyés par courriel à partir de la centrale aux passagers du train 55 était erroné. Nous avons dit que l'arbre avait été enlevé, ce qui n'était pas le cas. Cette information fautive a été transmise en raison d'un problème de communication avec le CN. Nous avons transmis directement cette information aux passagers. Évidemment, le message n'a pas été bien reçu, car les passagers voyaient que l'arbre était toujours là. Cette opération a été un échec. Quant au personnel à bord, ils ont reçu la même information, qu'ils ont relayée aux passagers, d'où l'anxiété et le bris de confiance dans le train.

À propos des autres modes de communication, comme vous l'avez mentionné, au lieu d'utiliser le système audio disponible dans le train, les employés de VIA circulent également d'un bout à l'autre du train, d'une rangée à l'autre, pour être présents et visibles et répondre aux questions des passagers.

Nous avons déployé une approche à plusieurs volets. Si nous pouvons en faire plus, nous le déterminerons lors de l'examen que nous mènerons.

• (1120)

Le président: Merci beaucoup, madame Toporowski.

[Français]

Je vous remercie beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Alexandre Boulerice: Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Le Canada est un pays du G7. Malheureusement, quand il s'agit des affaires ferroviaires, il est littéralement un pays du XIX^e siècle, et on dirait que le cadre législatif et réglementaire n'a pas changé.

Il y a une compétition entre un service public, qui a pour but de permettre aux citoyens de se promener et de voyager à l'intérieur du Canada, et des compagnies privées se consacrant au transport de conteneurs, de marchandises. Ce sont ces compagnies privées qui tiennent le haut du pavé.

Dans ce système, les marchandises sont plus importantes que les êtres humains. Je pense qu'il vaut la peine de le souligner. La propriété des voies ferrées est une bonne partie du problème, et je pense que nous devrions, un jour ou l'autre, penser à nationaliser les infrastructures ferroviaires dans ce pays.

Le problème lié aux arbres, au Québec et au Canada, ce n'est pas nouveau. Les tempêtes de neige, ce n'est pas nouveau non plus. Des branches qui tombent sur un train ou qui peuvent ralentir le parcours du train, ce n'est pas nouveau.

Pourquoi VIA Rail n'a-t-elle pas à bord du matériel, comme des scies mécaniques, que ses employés pourraient utiliser pour dégager des arbres ou des branches d'arbres qui entravent le passage du train?

[Traduction]

M. Michael Brankley: Merci pour la question, monsieur Boulerice.

Je vais revenir sur l'infrastructure de VIA pendant la tempête. Si ma mémoire est bonne, l'arbre tombé n'a pas bloqué l'accès ni blesé de passagers.

Dans les circonstances en question, la présence à bord d'équipements permettant au personnel à bord de dégager des arbres n'est pas une possibilité que nous avons considérée. Les employés de VIA ne sont tout simplement pas formés pour cela. Leur expertise se trouve dans d'autres domaines. J'estime que ce ne serait pas productif de leur demander d'assurer la maintenance de la voie. Il y a des gens dans l'industrie ferroviaire qui sont formés pour cela.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Il semble toutefois que ces gens, qui sont des experts, n'arrivent pas sur les lieux quand il y a un besoin, et les passagers en souffrent par la suite.

[Traduction]

M. Michael Brankley: Encore une fois, je présente mes excuses aux passagers pour l'attente prolongée qu'ils ont vécue en raison de la chute de cet arbre. Je peux dire que nous serions intervenus si l'infrastructure de VIA avait été touchée. Je ne peux pas parler au nom des autres propriétaires d'infrastructure.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Boulerice.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Brankley.

Passons à M. Lewis.

Monsieur Lewis, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Chris Lewis (Essex, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être présents parmi nous ce matin.

Je vais vous poser des questions très pointues seulement pour bien comprendre pourquoi l'attente a été si longue. Je vais parler de détails techniques, car il y avait une voie ferrée derrière ma maison et la maison de mes parents. Nous vivions là depuis 1980. Oh, là, là, je viens de révéler mon âge. Des trains y ont circulé pendant une quinzaine d'années.

Au début des années 1980, à deux heures du matin, un train a déraillé derrière la maison. Il y avait cette nuit-là une tempête d'une violence inouïe. C'était l'inondation du siècle. C'était la tempête du siècle. Des wagons-citernes transportant de l'ammoniac anhydre ont renversé sur le côté, en plein dans notre cour arrière. Les premiers répondants sont arrivés à la vitesse de l'éclair. De nombreuses personnes se sont affairées dans notre cour pour stopper les fuites et faire tout ce qu'il fallait.

Pour avoir vécu longtemps près de la voie ferrée, je sais que des véhicules d'entretien ne sont jamais très loin. Ces camionnettes se rendent à un passage à niveau. Elles embarquent alors sur la voie ferrée pour y circuler.

Je me rends compte que ma question devrait plutôt s'adresser au CN. Je vais comprendre si vous préférez que le CN y réponde. Par contre, pourriez-vous m'expliquer pourquoi le CN n'a pas pu envoyer un véhicule d'entretien sur la voie, à l'avant ou à l'arrière du train, pour scier et dégager l'arbre?

• (1125)

M. Michael Brankley: Je pense que M. Landry l'a déjà mentionné: des employés du CN ont eu un accident de la route en raison des conditions d'enneigement, ce qui a retardé l'intervention. D'autres employés se sont rendus sur les lieux avec un véhicule rail-route, mais ils ont déterminé qu'ils ne pouvaient pas scier l'arbre en raison des vents à ce moment-là.

Or, au même moment, un arbre bloquait la voie devant le train 69. Les mêmes employés se sont donc rendus à cet endroit pour déplacer l'arbre afin que le train puisse avancer. Tout cela pour dire que les employés du CN ont essayé de déplacer l'arbre et ont réussi à accéder au train à au moins deux reprises à l'aide du véhicule rail-route. Les opérations menées par ces équipes d'urgence pour préserver la fluidité du réseau ont permis aux autres trains de VIA de circuler.

M. Chris Lewis: Merci de votre réponse.

La partie du mandat de Transports Canada relatif au réseau ferroviaire équivaut-elle à la partie de son mandat relative au système d'aviation? Je ne sais pas exactement combien de temps les lignes aériennes peuvent laisser les passagers sur le tarmac, mais je sais qu'il y a une limite. Est-ce la même chose pour les trains?

M. Martin R. Landry: Je ne crois pas qu'il existe un cadre similaire pour le système ferroviaire.

M. Chris Lewis: Croyez-vous que ce type de cadre aurait aidé les employés de VIA à déterminer que le délai en question était dépassé et que les mesures d'urgence devaient être appliquées en conséquence? Ce cadre aurait-il été utile à votre avis?

M. Martin R. Landry: Nous avons établi nos propres protocoles à suivre lors de circonstances inhabituelles ou de perturbations du service. Nous revenons en quelque sorte à la discussion que nous avons eue tout à l'heure sur les droits des passagers. Nous devons, en effet, avoir une vision écosystémique des choses et être en mesure de travailler dans cet écosystème. La discussion ne porte pas uniquement sur VIA Rail. Je pense que les compagnies de chemin de fer hôtes doivent faire partie de la discussion, à défaut de quoi nous résoudrons un aspect du problème sans offrir de solution pour un autre aspect, ce qui ajoutera des irritants à l'expérience des passagers.

M. Chris Lewis: Merci.

Je suis content que vous souleviez les droits des passagers. Les Canadiens sont des gens passionnés qui font preuve de compassion. Ils sont très compréhensifs, mais ils tiennent à leur liberté. Je peux à peine imaginer le calvaire des gens qui ont été coincés dans un train pendant 13 heures. Je suis heureux que vous parliez des communications, mais je ne suis pas surpris que quelques-uns aient dit: « Vous savez quoi? Assez, c'est assez. Il faut que je sorte. »

Je pense qu'un cadre serait très utile et que le bureau du ministre devrait prendre en main le dossier. À mon avis, si les normes du système d'aviation et de tous les systèmes ferroviaires au pays concordait, les compagnies pourraient plus facilement prendre des décisions dans des circonstances difficiles, notamment dans le temps des Fêtes.

Merci beaucoup de votre témoignage et de vos réponses.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lewis.

[Français]

Il nous reste trois minutes.

Monsieur Lauzon, vous avez la parole.

M. Stéphane Lauzon (Argenteuil—La Petite-Nation, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais d'abord remercier M. Landry et toute son équipe d'avoir été avec nous aujourd'hui pour aborder cette question.

Dans vos réponses, vous avez beaucoup parlé d'approvisionnement ainsi que de la communication avec vos clients, leurs familles et vos partenaires. Cependant, avez-vous envisagé de transmettre de l'information sur des circonstances déjà connues, avant même que le train puisse partir?

Je sais qu'il n'est pas possible de prévoir la chute d'un arbre sur un train, mais, selon vos protocoles, avez-vous des décisions à prendre avant qu'un train quitte les lieux?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie pour la question.

C'est l'un des éléments que nous examinerons avec les experts-conseils, à savoir la nécessité d'informer, de façon proactive, les clients de perturbations ou de problèmes potentiels.

Ainsi, ce serait aux passagers de déterminer s'ils veulent tout de même suivre l'itinéraire prévu ou changer de plan, auquel cas nous leur rembourserions leur billet, bien sûr.

M. Stéphane Lauzon: Dans le même ordre d'idées, vous avez dit que c'était la tempête du siècle et que la situation se répétait de plus en plus souvent.

Compte tenu des changements climatiques que nous connaissons aujourd'hui, admettez-vous qu'il faut revoir les protocoles?

M. Martin R. Landry: Je vous remercie de la question.

Effectivement, nous voyons cela de plus en plus souvent, et ce n'est pas seulement lié à la période hivernale. Je pense notamment aux feux dans l'Ouest canadien, qui ont fait en sorte que nous avons dû interrompre les services.

J'ai mentionné le besoin d'augmenter la résilience de nos infrastructures de transport, et ce, au sens large. Je ne parle pas que du transport ferroviaire; il y a des défis dans le secteur du transport aérien. Il est temps que nous nous penchions, comme pays, sur cette question pour réduire les répercussions que les changements climatiques ont sur le transport en général.

• (1130)

M. Stéphane Lauzon: Je vous remercie.

Je veux juste bien comprendre. Depuis le début, vous nous dites à quel point il est important de mettre en place des protocoles, qui seront d'ailleurs examinés par une firme. Nous savons que, lorsque les passagers veulent quitter un train par eux-mêmes, c'est en dernier recours. Est-il envisageable d'améliorer le protocole à ce sujet quand les passagers se trouvent dans une telle situation?

Allez-vous établir un protocole clair et précis, et tous les acteurs du milieu participeront-ils à son élaboration, y compris les propriétaires de voies ferrées, les usagers qui voyagent par train et vos dirigeants?

M. Martin R. Landry: La réponse courte est oui.

M. Stéphane Lauzon: Avez-vous déjà commencé à envisager cette mesure?

Pouvez-vous nous parler aujourd'hui de certains éléments à améliorer, ou attendez-vous les recommandations découlant de cette fameuse étude?

M. Martin R. Landry: Nous n'attendons pas les résultats de l'étude. Nous avons déjà eu des communications avec les représentants et les dirigeants du CN en ce qui concerne, notamment, les opérations. Nous cherchons justement à arrimer nos protocoles afin d'être en mesure de mieux intervenir dans les situations où nous devons toucher à des infrastructures qui ne nous appartiennent pas.

Cela fait partie des procédures qui sont déjà en voie de révision, mais qui vont également faire partie de la revue complète de nos protocoles.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Lauzon.

Au nom du Comité, j'aimerais remercier Mme Toporowski, M. Landry et M. Brankley d'avoir été avec nous aujourd'hui. Au nom des Canadiens et des Canadiennes, je les remercie d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

Cela conclut cette réunion.

Je vous remercie.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>