



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

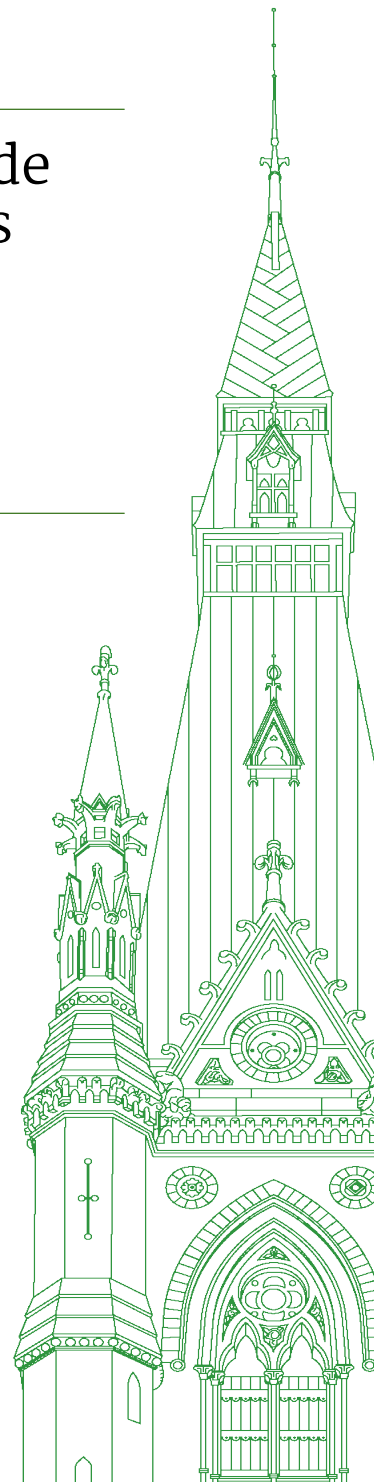
Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 052

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le mardi 7 février 2023



Président : M. Peter Schiefke

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

Le mardi 7 février 2023

• (1105)

[Français]

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

Soyez les bienvenus à la 52^e 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 en mode 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]

Dans le cadre de notre dernière séance consacrée aux droits des passagers aériens, nous accueillons trois représentants de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), soit M. Olivier Chouc, vice-président principal et chef des affaires juridiques; M. Martin Guimond, vice-président, Transport, Région de l'Est; et M. Hoang Tran, directeur, Services aux passagers.

Merci à tous les trois d'être des nôtres aujourd'hui.

Nous allons d'abord entendre vos observations préliminaires.

Je vous cède donc la parole pour les cinq prochaines minutes.

[Français]

M. Olivier Chouc (vice-président principal et chef des affaires juridiques, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada): Merci, monsieur le président.

Nous remercions le Comité de nous avoir invités.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagné aujourd'hui de M. Martin Guimond, vice-président, Exploitation pour la région de l'Est du CN, et de M. Hoang Tran, premier directeur, Services aux voyageurs au CN.

Avant de me pencher sur les événements des 23 et 24 décembre derniers et sur les circonstances exceptionnelles dans lesquelles ces événements se sont déroulés, j'aimerais exprimer à nouveau nos sincères regrets et réitérer nos excuses pour les répercussions de notre déraillement sur les plans de nombreux Canadiens pendant le congé des Fêtes.

Depuis plus de 100 ans, le CN fait face chaque année aux rigueurs des hivers canadiens. Nous investissons annuellement dans notre réseau afin d'assurer sa résilience, le maintien de nos activités et leur reprise en cas d'interruption. Nous ajustons nos pratiques ré-

gulièrement afin de refléter l'expérience acquise, les investissements importants que nous faisons dans nos infrastructures, la formation accrue de nos employés et les changements à notre exploitation. La fluidité et la résilience de notre réseau bénéficient à tous nos partenaires, y compris VIA Rail.

Cette préparation et ces investissements nous permettent de faire face aux conditions rigoureuses des hivers canadiens.

La tempête hivernale de fin décembre tombait cependant dans une catégorie à part. La majeure partie des infrastructures de transport en Ontario ont été touchées. Des centaines de milliers de Canadiens ont été privés d'électricité pendant plusieurs jours. La police provinciale a même fermé d'importantes voies de circulation, dont les autoroutes 401 et 402. L'état d'urgence a été déclaré dans certaines régions de l'Ontario.

Ces conditions météorologiques extrêmes sont non seulement la cause des événements qui nous intéressent aujourd'hui, mais elles ont également entravé les efforts des équipes chargées de rétablir la circulation ferroviaire.

Le premier incident s'est produit le vendredi 23 décembre, vers 22 h 30, lorsque le train 55 de VIA Rail a heurté un arbre qui était tombé sur la voie près de Cobourg, en Ontario. Le CN a promptement dépêché une équipe pour enlever l'arbre. La position de l'arbre et les conditions météorologiques ne permettaient pas, cependant, de procéder à l'opération en toute sécurité.

Le CN et VIA Rail ont donc dépêché un train de VIA Rail pour remorquer le train endommagé. Cette stratégie avait été privilégiée dans le but d'éviter un transfert des passagers en plein milieu du blizzard. Malheureusement, cette option a dû également être abandonnée en raison de préoccupations liées à la sécurité des voyageurs.

Son équipage approchant la limite d'heures au-delà de laquelle il ne pouvait plus légalement travailler, le train de VIA Rail dépêché pour remorquer le train 55 a dû continuer vers Toronto, et un nouveau train a dû être dépêché. Vers 10 h 50, le 24 décembre, les voyageurs et leurs bagages ont été transférés dans un nouveau train et ramenés à Oshawa.

Parallèlement, à 10 h 40, le 24 décembre, un deuxième événement a perturbé le service ferroviaire. Un déraillement près de Grafton, en Ontario, a complètement paralysé le corridor du CN pendant trois jours. Le train Q122 était en train de décharger la voie pour l'effort de sauvetage du train 55 de VIA Rail quand il est entré en collision avec le train M305, qui était situé sur une autre voie.

Comme nous l'avons expliqué dans le mémoire que nous avons déposé auprès du Comité, le 23 janvier dernier, l'accès au site du déraillement, les fermetures de routes, les vents violents, la visibilité limitée, l'emplacement des wagons et de la locomotive sont autant de facteurs qui ont contribué à la complexité de notre intervention. Il est important également de rappeler que des wagons impliqués transportaient des marchandises dangereuses. Même si aucune de ces marchandises n'a été déversée dans l'environnement, ces conditions nécessitaient de nombreuses précautions.

Toutes les ressources dont nous disposions ont été déployées pour dégager la voie afin que les trains puissent circuler, et nos cheminots ont travaillé sans relâche malgré le mauvais temps.

● (1110)

D'ailleurs, je tiens à souligner le travail des autorités locales qui ont épaulé nos équipes et celui des membres de la communauté qui nous ont soutenus.

La sécurité est une valeur fondamentale au CN, et nous tirons une leçon de chaque incident. Notre revue de l'incident avec VIA Rail nous a permis de déterminer des occasions d'améliorer nos protocoles de communication. Nous avons déjà pris des mesures concrètes en ce sens.

Nous nous faisons un point d'honneur de bien servir tous nos clients. VIA Rail ne fait pas exception à cela. Nous comprenons le rôle que nous jouons pour soutenir l'économie canadienne, et nous sommes tout aussi conscients du rôle que nous jouons en matière de transport des passagers.

Enfin, je tiens à remercier le Comité de nous avoir donné l'occasion de témoigner.

C'est avec plaisir que nous allons répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Chouc.

[Traduction]

Nous passons maintenant aux questions des membres du Comité en commençant par M. Strahl.

À vous la parole, monsieur Strahl. Vous avez six minutes.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Merci beaucoup.

Nous sommes heureux de vous accueillir. Je crois que notre président a indiqué très clairement lors de l'une de nos séances d'urgence que nous aurions aimé avoir l'occasion d'entendre les représentants du CN plus tôt, c'est-à-dire dès que les gens de VIA sont venus nous parler de l'incident. Nous nous réjouissons que cela puisse se faire maintenant, même si le tout a été quelque peu tardé.

Je suis bien conscient du travail accompli par vos équipes. J'ai certes pu le constater de mes yeux lorsque les inondations et les glissements de terrain ont emporté des tronçons de voie du CN dans ma région. Notre communauté n'a pas manqué de noter et d'apprécier le professionnalisme et l'ardeur au travail de vos employés qui ont pu rétablir le service en un temps record. Sachant ainsi ce que vous êtes capables d'accomplir, il devient d'autant plus difficile de comprendre — et vous nous avez éclairé un peu plus sur le contexte — les raisons pour lesquelles il était impossible d'avoir accès au train qui était bloqué.

Il va de soi que si des problèmes se présentent de part et d'autre d'un incident, il va y avoir des retards. Voici une question que j'ai posée aux représentants de VIA. Lorsqu'un train frappe un objet sur

la voie, j'ai l'impression que les dommages risquent d'être beaucoup plus considérables que ce que nous avons pu constater dans ce cas-ci. Le train n'a pas déraillé; les wagons de passagers n'ont pas été endommagés, etc. Compte tenu du temps que l'on a mis pour parvenir jusqu'aux passagers et leur fournir des services additionnels, je me demande ce qui serait arrivé si la situation avait été plus grave. Que se passerait-il s'il y avait un déraillement majeur ou des dommages importants aux wagons?

Vous avez indiqué que les équipes ont pu se rendre sur place assez rapidement, mais ont alors été pour ainsi dire incapables d'offrir une aide additionnelle. Est-ce que les protocoles mis en place auraient été différents et est-ce que vous auriez pu en faire davantage si l'incident avait été jugé plus grave?

M. Olivier Chouc: Je vais demander dans un instant à mon collègue, Martin Guimond, de vous en dire plus long sur la façon dont les choses se sont déroulées.

Il est bien certain que chaque situation est évaluée à la lumière de ses circonstances particulières. Nous accordons la priorité à la sécurité des passagers, dans un cas comme celui-ci, ainsi qu'à celle de nos employés. C'est notre première préoccupation. Nous ajustons nos interventions en fonction de notre évaluation de la gravité de la situation.

Mon collègue pourra vous en dire davantage sur le contexte et vous donner plus de détails.

M. Martin Guimond (vice-président, Transport, Région de l'Est, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada): Chaque incident est un peu différent. Dans ce cas-ci, il nous fallait comprendre ce qui avait provoqué l'incident et le genre de situation avec laquelle nous devons composer. Lorsque notre équipe arrive sur les lieux d'un déraillement ou d'un autre incident pouvant avoir des répercussions sur notre réseau et sa fluidité, il faut d'abord décider des moyens à prendre pour régler le tout en toute sécurité.

Dans ce cas-ci, il a été déterminé que la situation n'était pas sécuritaire en raison de cet arbre qui avait frappé le train de VIA. De concert avec notre service régional de contrôle de la circulation ferroviaire, il a été décidé d'envisager d'autres moyens de venir à la rescousse des passagers. Il nous fallait agir différemment dans cette situation pour assurer la sécurité de nos employés et de tous les passagers à bord du train de VIA.

M. Mark Strahl: De toute évidence, vous prenez la sécurité ferroviaire très au sérieux. Il existe des protocoles stricts pour déterminer qui peut avoir accès à une voie ferrée et à quel moment. Vous avez d'ailleurs votre propre service de police pour veiller à l'application de ces protocoles.

Lorsqu'il se produit un incident comme celui-ci, quels sont les protocoles en place? Existe-t-il un accord permettant de renoncer sur-le-champ à ces protocoles pour permettre aux services d'urgence locaux d'avoir par exemple accès à un train, comme dans le cas qui nous intéresse? Est-ce que toute la chaîne bureaucratique doit intervenir pour qu'une décision soit prise? Des protocoles sont-ils établis afin que, dès qu'une urgence ou un incident comme celui-ci survient, on autorise par exemple les pompiers de Cobourg à avoir accès au train pour offrir des services aux passagers sans que des échanges de communications avec le CN soient requis? Est-ce que le protocole prévoit plutôt la nécessité d'obtenir l'accord de la police du CN ou du CN lui-même pour offrir de tels services?

• (1115)

M. Olivier Chouc: Encore là, M. Guimond pourra vous en dire plus long, mais je crois que c'est toujours la sécurité qui doit primer.

Tout le monde est avisé. Nous avons mis en place un protocole très strict quant aux mesures à prendre lorsque des incidents semblables se produisent et quant à savoir avec qui nous devons communiquer, ce qui comprend les premiers intervenants locaux, comme nous l'avons fait en l'espèce.

Il ne faut cependant pas oublier que c'est une opération qui se déroule en temps réel. Il y a toujours certains risques, et nous veillons à ce que le protocole soit suivi à la lettre en vue d'optimiser nos chances de réussite en nous assurant de toujours protéger la sécurité des passagers et de nos équipes.

Peut-être que M. Guimond pourra vous éclairer davantage sur le contexte.

M. Martin Guimond: Je pense que M. Chouc a bien résumé la situation quant au protocole que nous avons mis en place.

Rien ne change toutefois pour ce qui est de notre temps de réaction. Dès qu'un incident survient, notre équipe est dépêchée pour se rendre sur place. On évalue ensuite la situation. Nous décidons alors de la suite des choses à la lumière de cette évaluation.

Dans un cas comme ce déraillement, en raison des conditions météo, des difficultés d'accès au site et du fait qu'un train de passagers était en cause, certaines mesures ont été prises pour assurer la sécurité des gens. Nous avons aussi déterminé que le train de passagers serait la priorité.

En fonction...

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Guimond.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Rogers.

Vous avez la parole pour les six prochaines minutes.

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

Merci à nos témoins pour leur comparution d'aujourd'hui. Bienvenue au comité des transports.

Disons d'abord et avant tout que la tempête a joué un rôle déterminant et qu'une combinaison de facteurs a mené à cette situation particulièrement difficile pour VIA Rail et le CN, notamment. Un avertissement météo avait été émis à la lumière des prévisions établies.

Dans un tel contexte, quelles mesures le CN a-t-il prises en vue d'atténuer les conséquences possibles des conditions météo annoncées?

M. Olivier Chouc: Comme je l'ai indiqué, nous avons des protocoles très stricts. Nous en avons notamment pour l'hiver. Nous avons mis en place des mécanismes d'intervention très précis. Nous devons composer chaque année avec les conditions hivernales, et nous sommes bien préparés à le faire.

C'était vraiment une situation qui sortait de l'ordinaire. Je crois que le chef de la direction de VIA vous a dit il y a quelques semaines que c'est le genre d'événement qui ne se produit qu'une fois

tous les 25 ans pour son entreprise. Ce type de situation pose des difficultés particulières, mais nous disposons des moyens nécessaires pour y faire face. Les perturbations météo ont eu un impact sur le temps d'intervention. Compte tenu des conditions routières et du manque de visibilité, il nous a fallu plus de temps pour amener les équipements requis sur place et nous avons dû prendre des précautions extraordinaires pour assurer la sécurité de tout le monde.

Nous sommes bien préparés, et nous avons établi des protocoles efficaces pour réagir en pareil cas.

Je ne sais pas si M. Guimond souhaiterait ajouter quelque chose?

M. Martin Guimond: Oui, merci.

Pour ce qui est de la préparation, lorsque nous savons à quoi nous en tenir quant à une tempête à venir, nous planifions nos interventions en sachant qui sera en fonction et qui pourra faire le nécessaire au besoin.

Nous avons en outre une équipe qui patrouille régulièrement nos voies ferrées pour en inspecter la condition, et notamment vérifier si des arbres ou d'autres éléments pourraient poser problème lors d'une tempête en gênant la fluidité du réseau.

• (1120)

Nous avons des gens sur place qui patrouillent le long des différents corridors et nous signalent ce qu'ils voient. Ils s'efforcent en outre de travailler de façon proactive lorsqu'une tempête est annoncée.

M. Churence Rogers: Je présume que, suivant cette volonté de se montrer proactif, le CN procède à un examen de ses mesures d'urgence à l'issue de cette période difficile. Est-ce bel et bien ce que vous faites, simplement dans l'éventualité où une telle situation se reproduirait?

M. Olivier Chouc: Oui, vous avez tout à fait raison. Après chaque incident, nous effectuons un examen pour voir si nous pouvons en tirer des enseignements afin d'améliorer nos interventions.

En l'espèce, notre chef de l'exploitation et M. Tran ont rencontré le chef de la direction et le chef de l'exploitation de VIA il y a quelques semaines pour dresser un bilan et déterminer ce que l'on aurait pu faire différemment. Cet exercice nous a déjà permis de cibler certaines améliorations du point de vue des communications.

Nous avons en outre accepté de permettre aux gens de VIA d'avoir accès à certains de nos systèmes de telle sorte qu'ils puissent se faire une meilleure idée de la situation sur le terrain lorsque des événements semblables surviennent. Nous espérons que cela pourra les aider à mieux gérer leurs propres communications.

M. Churence Rogers: Combien de temps a-t-il fallu pour que le CN soit mis au fait des perturbations de son réseau ferroviaire pouvant avoir une incidence sur les trains de passagers de VIA?

M. Olivier Chouc: M. Guimond va vous répondre à ce sujet.

M. Martin Guimond: Il faut généralement moins de 30 minutes pour que nous soyons informés. En l'espèce, il a fallu moins de 30 minutes pour que nous dépêchions une partie de notre équipe technique. Cependant, la tempête et toutes les fermetures de routes ont fait en sorte qu'il a fallu un peu plus de temps pour se rendre sur place.

Dans un délai de 30 minutes, l'équipe était déployée et se dirigeait vers le site. En l'espace d'un peu plus d'une heure, l'équipe était sur place pour évaluer le déraillement et les répercussions sur notre réseau.

M. Churence Rogers: Combien de temps s'est écoulé entre le moment où le problème a été signalé et celui où VIA en a été informée? Comment a-t-on informé Transports Canada?

M. Olivier Chouc: Je peux vous répondre concernant Transports Canada, et peut-être que M. Guimond ou M. Tran pourront vous dire ce qu'il en est de VIA.

Nous étions en communication avec le cabinet du ministre quelques minutes à peine après avoir été informés de la situation. Nous sommes demeurés en contact avec le cabinet du ministre tout au long du processus, soit du 24 jusqu'au 27.

M. Churence Rogers: Existe-t-il un protocole concernant la façon... ou le genre d'information pouvant être fournie à VIA ou à Transports Canada?

M. Olivier Chouc: Peut-être que M. Tran pourrait vous répondre pour ce qui est de VIA.

M. Hoang Tran (directeur, Services aux passagers, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada): Merci, monsieur Chouc.

Il y a un protocole qui régit nos communications avec VIA. Nos centres des opérations sont en quelque sorte indissociables. Lorsqu'une situation peut avoir une incidence sur les trains de VIA, nous les en informons dès que possible afin qu'ils puissent aviser leurs clients et leur faire savoir ce qui se passe avec nos infrastructures ferroviaires.

L'efficacité des services de VIA, comme celle des services que nous lui offrons, passe obligatoirement par de tels échanges de renseignements en temps utile.

Le président: Merci beaucoup, messieurs Rogers et Tran.

[Français]

Je cède maintenant la parole à M. Barsalou-Duval pour six minutes.

M. Xavier Barsalou-Duval (Pierre-Boucher—Les Patriotes—Verchères, BQ): Je remercie MM. Guimond, Tran et Chouc d'être présents, parmi nous, aujourd'hui. Nous vous sommes reconnaissants.

Nous avons eu une rencontre, en janvier dernier, pour faire l'autopsie des événements. Malheureusement, le CN n'y avait pas participé, et je dois vous avouer que j'en avais été vivement déçu. Je vous donne l'occasion de nous expliquer votre absence à cette réunion.

M. Olivier Chouc: Je le ferai avec plaisir. Je vous remercie de votre question.

L'invitation que nous avons reçue coïncidait avec la date de la réunion de notre conseil d'administration et de la divulgation de nos résultats financiers annuels. Ce sont des dates fixées longtemps à l'avance. À ce moment-là, ce n'était donc pas possible, mais nous avons offert immédiatement au Comité de travailler avec lui pour trouver de nouvelles dates.

Je veux également souligner qu'avant même d'avoir été invités à comparaître, nous avons soumis au Comité notre résumé des faits importants de façon à éclairer son travail.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci beaucoup.

Lors de leurs témoignages, des représentants de VIA Rail nous ont mentionné que la communication avait été difficile, par moments, entre le CN et VIA Rail. Je comprends que vous n'avez pas à vous coordonner tous les jours dans le cadre de tempêtes, comme celle qui a été vécue.

En a-t-on tiré des leçons de part et d'autre? De votre côté, pensez-vous que des choses devront être améliorées pour la suite?

• (1125)

M. Olivier Chouc: Merci.

Oui, absolument. C'est certain qu'une partie des difficultés qui se sont présentées avaient trait à la nature un peu extraordinaire de cette tempête. Il y a toujours un équilibre difficile à atteindre entre la volonté de communiquer très rapidement avec VIA Rail pour lui permettre de gérer, de son côté, les attentes de ses passagers et la nécessité pour nous de le faire à un moment où nous avons suffisamment de faits pour ne pas créer d'attentes auxquelles VIA Rail ne serait pas en mesure de répondre.

Nous nous sommes donc adaptés à la situation. Nous avons communiqué rapidement avec VIA Rail. Ensuite, nous avons dû moduler notre communication ou les attentes en fonction des conditions observées sur le terrain.

Cela étant dit, il existe assurément des possibilités d'améliorer les communications. Nous avons eu des discussions avec VIA Rail, notamment sur l'idée de centraliser un peu les communications, tant chez nous que chez eux, pour nous assurer d'avoir un point de contact rapidement accessible et de pouvoir communiquer un message clair. C'est une chose à laquelle nous travaillons avec VIA Rail.

Nous avons aussi pensé à la possibilité de lui donner accès à nos systèmes, afin qu'elle puisse elle-même voir, en temps réel, ce qui se passe dans le réseau et gérer, de son côté, les attentes de ses passagers.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie de votre réponse.

J'ai une autre question, toujours sur les événements qu'on a vécus.

Il y a une communication entre le CN et VIA Rail et vous avez envoyé une déclaration au Comité, mais j'ai l'impression qu'il y a eu assez peu de communications publiques de la part du CN. Qu'est-ce qui explique cela? Est-ce une stratégie interne? Aviez-vous besoin de vous coordonner?

J'imagine qu'il y avait tout de même des journalistes qui auraient aimé avoir des informations, tout comme le public, qui se questionnait sur ce qui se passait.

M. Olivier Chouc: Merci. C'est une très bonne question.

Mon collègue M. Tran pourrait commenter cela, mais, généralement, dans ces cas-là, il y a toute la question de la relation avec les passagers, qui appartient à VIA Rail, et nous essayons de ne pas marcher sur ses platebandes. Par contre, en ce qui nous concerne, vous avez raison. Nous avons communiqué ce que nous pouvions communiquer, mais la situation évoluait beaucoup. Encore une fois, il y avait un risque de communiquer des informations pouvant s'avérer inexactes, parce que la situation changeait sans cesse.

C'est certainement un commentaire raisonnable et une réflexion que nous pourrions faire de notre côté.

Voulez-vous ajouter quelque chose, monsieur Tran?

M. Hoang Tran: Merci, monsieur Chouc. Oui, j'aimerais ajouter un petit élément.

Concernant les infrastructures qui nous appartiennent, nous avons publié des mises à jour assez régulières sur l'état des choses, notamment sur les progrès que nous faisons et sur le moment où les voies allaient être rouvertes. Du côté du CN, nous avons donc pris les mesures nécessaires. Toutefois, pour réitérer ce que disait M. Chouc, la responsabilité première des communications liées aux voyageurs et aux services de VIA Rail incombe à cette dernière.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Un arbre était tombé sur la voie ferrée. Il y a eu d'autres problèmes, mais je pense que c'est celui dont on parle le plus et qui a engendré le plus de retards.

De votre côté, à quand remontait la dernière inspection de cette section de rail?

M. Olivier Chouc: Voulez-vous répondre, monsieur Guimond?

M. Martin Guimond: Merci, monsieur Chouc.

Je n'ai pas le détail de cette information, mais je peux vous dire que l'inspection de nos rails est faite en fonction d'un protocole bien établi. Des inspections visuelles sont faites par nos employés, mais nous utilisons aussi une certaine forme de technologie pour augmenter le nombre d'inspections que nous faisons quand des trains circulent sur ces voies.

• (1130)

Par contre, je n'ai pas en ma possession l'information exacte de la dernière inspection faite sur ce tronçon de rails. Cela dit, il me sera possible de vous la fournir.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je pourrais ajouter...

Le président: Malheureusement, il ne reste plus de temps.

Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Bachrach.

Vous avez six minutes.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président, et merci aux représentants du CN d'être des nôtres aujourd'hui pour répondre à nos questions concernant les événements survenus pendant la période des Fêtes, des événements plutôt troublants qui ont placé bien des passagers dans une situation très pénible.

Il y a certains commentaires qui m'étonnent quelque peu, surtout lorsqu'il est question de la gravité des conditions. Les représentants des aéroports nous ont dit un peu la même chose lors de séances précédentes. Ils nous ont indiqué qu'ils n'avaient pas de plan d'urgence pour de telles conditions météorologiques. En l'espèce, c'est la force des précipitations de neige qui les a pris au dépourvu.

Vous avez parlé d'un incident qui ne se produit qu'une fois tous les 25 ans, ce qui n'en fait pas à mes yeux un cas totalement improbable. J'aimerais bien savoir quelles conditions particulières ont rendu la situation aussi extraordinairement difficile.

Vos trains roulent dans toutes sortes de conditions météorologiques. Je viens du Nord de la Colombie-Britannique. Je sais que les trains du CN circulent malgré des températures froides, de grandes quantités de précipitation et bien d'autres intempéries.

Quelle combinaison de facteurs a rendu les conditions particulièrement difficiles dans ce cas-ci?

M. Olivier Chouc: Merci.

Je ne sais pas si M. Guimond voudrait vous répondre à ce sujet?

M. Martin Guimond: Oui. Merci pour la question.

Nous avons déjà parlé des conditions météo. Lorsque survient un incident semblable, c'est l'accès au site qui peut nous compliquer la tâche. Comme nous le savons, certaines routes et autoroutes de la série des 400 en Ontario ont dû être fermées à un moment ou à un autre.

En plus des difficultés éprouvées pour se rendre jusqu'au lieu du déraillement, il y a le fait que celui-ci était en soi problématique. Le déraillement s'est produit tout près d'un ruisseau et il fallait emprunter un passage étroit à partir d'un pont pour y avoir accès.

Il faut aussi se rappeler que ce déraillement mettait en cause deux trains différents. Les wagons du train 122 sont entrés en collision avec la locomotive du train 305. On trouvait donc sur les deux voies en même temps des wagons et des locomotives qui avaient déraillé. En temps normal, nous pouvons libérer assez rapidement les voies où un déraillement s'est produit en utilisant tout l'espace à notre disposition. En l'espèce, nous n'avions qu'un espace très restreint pour travailler.

À titre d'exemple, nous faisons appel à des entrepreneurs pour appuyer le travail des employés du CN. Normalement, ces entrepreneurs sont en mesure d'installer leur équipement lourd sur le terrain où il nous est alors possible de travailler en parallèle. Étant donné la configuration du site du déraillement, les équipements lourds pouvaient sûrement être déployés les uns après les autres pour accomplir leur portion du travail. Nous ne pouvions même pas utiliser notre voie pour travailler parce qu'un autre train y avait déraillé.

C'est donc l'emplacement du déraillement, le fait qu'il y avait des marchandises dangereuses, la proximité d'un ruisseau et l'espace de manœuvre très étroit à notre disposition qui ont vraiment compliqué les choses. Il faut bien sûr ajouter à cela les conditions météorologiques dont nous avons déjà parlé. Ce sont les effets combinés de tous ces éléments qui nous ont rendu la tâche plus difficile.

Je veux seulement ajouter qu'une fois sur place, nos gens ont travaillé sans arrêt, 24 heures par jour. Je ne parle pas uniquement des employés du CN, mais aussi de nos entrepreneurs qui ont appuyé très efficacement nos efforts. Nous avons travaillé sans relâche pour rétablir le service sur le réseau aussi rapidement que la situation le permettait.

M. Taylor Bachrach: Quelles marchandises dangereuses trouvait-on à bord de ce train ?

M. Martin Guimond: Les marchandises dangereuses se trouvaient dans des conteneurs sur le train « intermodal ». Le produit en question était de la pyridine, un liquide semblable au mazout et au diesel.

Il faut noter ici que nous avons au CN un groupe responsable des matières dangereuses. Les employés de ce groupe ont suivi une formation spéciale pour intervenir dans de telles situations. Cette équipe a bien sûr été déployée sur le site du déraillement. Elle a aussi travaillé en collaboration avec le service d'incendie local. Elle a évalué la situation pour déterminer en fin de compte qu'il n'y avait pas de risque pour la sécurité publique du fait qu'il n'y avait pas de bris ni de fuite et que la température était froide. Lorsqu'une telle situation se produit, nous devons attendre que ces spécialistes nous indiquent la meilleure façon de procéder, notamment quant à la manière de manipuler les produits en question.

• (1135)

M. Taylor Bachrach: Monsieur Guimond, des images vidéo provenant de passagers à bord du train de VIA montraient que les trains de marchandises ont eu la priorité lorsque les voies ont été libérées à la suite du déraillement. Étant donné que ces passagers sont demeurés bloqués sur les voies pendant si longtemps, pourquoi le CN a-t-il choisi de permettre d'abord aux trains de marchandises de circuler avant de se préoccuper du sort de ces passagers qui venaient de vivre des moments difficiles ?

M. Martin Guimond: Je comprends ce point de vue. Encore une fois, nous sommes vraiment désolés des répercussions que la situation a eues sur les passagers de VIA Rail pendant le temps des fêtes.

Ce qui est important de comprendre, c'est que lorsqu'un déraillement survient, nous ne donnons pas la priorité à certains trains. Lorsque nous intervenons à la suite d'un déraillement, la première chose que nous cherchons à faire est de rétablir le réseau et de rendre le tout fluide. Nous n'établissons pas d'ordre de priorité. Nous devons nous occuper de la circulation qui a été arrêtée des deux côtés du déraillement.

La première chose à faire pour pouvoir remettre des trains sur un réseau est de s'assurer que les trains qui bloquent le réseau peuvent circuler. Une fois que c'est fait, on peut remettre les trains sur le réseau. Je comprends ce que les gens ressentent lorsqu'ils voient cela, mais s'il y a un engorgement et que des trains à l'est et à l'ouest sont également bloqués, la première chose à faire après un déraillement et au moment de rouvrir le réseau est de déplacer ces trains. Sinon, il n'est pas vraiment possible de remettre des trains sur le réseau après cela.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Guimond.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Monsieur Muys, la parole est à vous. Vous disposez de cinq minutes.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Merci, monsieur le président. Merci aux représentants du CN. Vous avez indiqué que vous étiez en contact avec le cabinet du ministre, mais je me demande si le ministre vous a contacté et, le cas échéant, à quel moment.

On dit qu'il a fallu 13 jours pour qu'il communique avec l'une des compagnies aériennes et 19 jours pour qu'il communique avec vos homologues de VIA Rail. Il n'a pas du tout contacté les trois plus grandes administrations aéroportuaires. Avez-vous eu des nouvelles du ministre des Transports, et si oui, quand ?

M. Olivier Chouc: Nous n'avons pas été en contact avec le ministre directement. Nous avons été en contact avec le sous-ministre, son chef de cabinet et leur équipe de façon régulière. Ils nous ont dit qu'ils tenaient le ministre informé, mais nous n'avons pas eu de discussions avec le ministre lui-même.

M. Dan Muys: Le ministre des Transports était absent pendant que le pays vivait une crise majeure dans le secteur des transports.

Vous avez dit qu'il y a eu des commentaires au sujet d'une limite concernant les heures de service. Lors de notre réunion du 26 janvier, un représentant d'Action Transport Atlantique a témoigné. Il était à bord du train 14, qui devait quitter Montréal à 19 heures le 23 décembre. Dans son témoignage, il a indiqué que le train s'était rendu seulement jusqu'à Rivière-du-Loup parce que les équipes d'entretien du CN avaient apparemment mis fin à leur journée de travail.

Je me demande si vous pouvez nous parler un peu de ce qui se passe dans ce genre de situation. Je comprends qu'il y a une limite au nombre d'heures de service, mais quelles sont les mesures d'urgence en place? N'y a-t-il pas une certaine marge de manœuvre dans le cas d'une urgence ?

M. Olivier Chouc: J'aimerais préciser que, dans ce cas, nous parlons des heures de service des équipes de VIA Rail qui ont été dépêchées pour venir en aide au train 55. M. Guimond peut fournir des explications à ce sujet, probablement bien mieux que moi, mais il y a un travail de coordination et de planification. En principe, les horaires sont planifiés de manière à ce que le nombre d'heures ne soit pas dépassé. Il y a une transition, mais dans des situations extraordinaires comme celle-ci, les choses peuvent se passer un peu différemment.

Peut-être que mon collègue, M. Tran, peut répondre à la question.

M. Hoang Tran: Merci beaucoup.

Il y a des questions liées aux heures de service. Comme vous le savez, les règles de Transports Canada imposent un nombre maximal d'heures de service. Ce n'est que dans de très rares exceptions que nous pouvons recourir à une disposition touchant les situations d'urgence pour faire travailler des équipes au-delà de 12 heures. Les règlements sont très clairs quant aux cas où il est possible de l'appliquer.

Ce serait peut-être l'occasion pour le Comité de revoir le règlement pour déterminer s'il n'y a pas d'autres situations dans lesquelles il serait approprié de prévoir des exceptions.

M. Dan Muys: C'est un bon point.

Je profiterai du temps qu'il me reste pour poser une autre question.

Vous avez dit que vous aviez trouvé des moyens d'améliorer les protocoles de communication et que vous aviez pris des mesures en ce sens. Pourriez-vous les préciser afin que nous puissions les prendre en compte dans notre réflexion sur les améliorations à apporter ?

M. Olivier Chouc: Peut-être que M. Tran peut répondre.

M. Hoang Tran: Absolument. Notre chef de l'exploitation et le président et le vice-président de l'exploitation ferroviaire de VIA Rail se sont rencontrés. Nous avons également convenu d'organiser une réunion entre les hauts dirigeants de nos deux groupes, soit leur centre de contrôle des opérations et notre centre d'exploitation du réseau. La réunion aura lieu plus tard ce mois-ci. Nous examinerons tous les protocoles d'urgence et le processus que nous utilisons dans les entreprises afin de nous assurer que les bonnes personnes communiquent au bon moment lorsque ce type de situations se présente.

M. Dan Muys: L'une des critiques qui ont été formulées à l'encontre de tous les acteurs, qu'il s'agisse du transport aérien ou ferroviaire, pendant la période des Fêtes, est le manque de communication avec les passagers et les autres personnes. Compte tenu de ce que vous avez dit au sujet des protocoles de communication et des examens que vous allez entreprendre, diriez-vous que ce qui s'est passé est acceptable?

M. Olivier Chouc: Si vous parlez strictement du point de vue de la communication, tout d'abord, non.

Il n'est pas acceptable que des passagers soient coincés dans un train aussi longtemps. Pour ce qui est de la façon dont nous allons améliorer notre bilan — votre question porte sur la communication —, comme je l'ai dit et comme M. Tran l'a dit, nous voulons nous assurer qu'il y a un seul point de contact afin d'éviter de créer une multiplication des messages et du chaos là où les choses devraient être claires. Je ne dis pas que c'est ce qui s'est passé, mais il est possible de faire mieux et voilà sur quoi nous axons nos efforts.

Nous avons communiqué avec les gens, mais comme je l'ai dit, la situation changeait constamment et notre message a donc également changé. Encore une fois, nul doute que nous cherchons des moyens de simplifier les choses, de faire en sorte qu'il y n'y ait qu'un seul point de contact à l'avenir.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Chouc.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Muys.

C'est maintenant au tour de M. Chahal.

Monsieur Chahal, la parole est à vous. Vous disposez de cinq minutes.

M. George Chahal (Calgary Skyview, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous de vos témoignages.

Ma première question porte également sur la communication. J'aimerais savoir à quelle fréquence le CN était en contact avec VIA Rail pendant l'interruption de service.

M. Olivier Chouc: Monsieur Tran, voulez-vous répondre?

M. Hoang Tran: Concernant le travail de communication, il y a vraiment deux parties quand cela se déroule. Tout d'abord, concernant l'intervention dans la situation d'urgence du train 55, je dirais que la communication était constante.

Pour ce qui est du déraillement et des perturbations du service touchant la subdivision de Kingston, nous communiquions moins souvent, mais au besoin. Comme nous étions dans le processus de réenraillement et que nous savions que le tout allait prendre de 24 à 30 heures, il n'y avait pas de raison de garder une ligne de commu-

nication ouverte entre les deux entreprises et de ne rien dire. Au fur et à mesure que nous avons des renseignements pertinents et fiables, nous les communiquons.

Pour la première partie, c'était de façon constante. Pour la deuxième, c'était au besoin.

• (1140)

M. George Chahal: Et avec Transports Canada?

M. Olivier Chouc: Immédiatement après l'accident, nous étions en contact avec Transports Canada. Par la suite, nous avons été en contact de façon régulière les 24, 25, 26 et 27 décembre jusqu'à ce que les voies soient rouvertes à la circulation.

Je ne pourrais pas vous dire exactement à quelle fréquence, mais chaque fois qu'il y avait des changements assez importants, nous communiquions avec le cabinet du ministre, qui communiquait avec nous aussi de son côté. Il s'agissait simplement de veiller à ce qu'il demeure informé de la situation et des faits nouveaux.

M. George Chahal: Le CN fournissait régulièrement des mises à jour à Transports Canada et au cabinet du ministre sur l'évolution de la situation, mais aussi sur le retour à la normale du service. Est-ce exact?

M. Olivier Chouc: C'est exact.

M. George Chahal: Vous avez dit que tous les jours, à partir du 25... Vous avez communiqué avec eux. Pouvez-vous affirmer encore une fois, pour le compte rendu, que c'est exact? Allez-y.

M. Olivier Chouc: C'est exact. J'ai été personnellement en communication avec le cabinet du ministre pendant toute cette période.

M. George Chahal: Comme vous étiez en contact avec le cabinet du ministre, vous étiez en mesure de discuter de tous les défis dont nous entendons parler aujourd'hui. Est-ce bien cela?

M. Olivier Chouc: Oui.

M. George Chahal: Je vous remercie. Je pense que cela apporte des éclaircissements sur certaines des fausses affirmations qu'a faites un de mes collègues plus tôt au cours de la réunion.

Je pense qu'il s'agissait d'un événement météorologique unique, assez difficile pour tous les acteurs du secteur des transports, des compagnies aériennes aux chemins de fer.

Votre protocole de communication vous permet-il de mieux vous préparer à de futurs événements de ce genre? Vous avez parlé d'un point de contact unique et centralisé avec VIA Rail. Avez-vous bon espoir que, si jamais nous faisons de nouveau face à des perturbations en raison de la météo ou d'une situation d'urgence, vous serez mieux préparé, et que vous aurez tous les protocoles qu'il faut pour faire face aux difficultés?

• (1145)

M. Olivier Chouc: Oui. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous examinons chaque incident afin de pouvoir déterminer quelles améliorations il est possible d'apporter. Dans ce cas, il s'agissait de la communication. Nous travaillons certainement à l'amélioration du protocole de communication.

M. George Chahal: Je pense que le grand problème que nous avons observé, dont bon nombre de mes collègues ont parlé, c'est que les gens, en particulier les passagers, ne recevaient pas d'information ou n'étaient pas bien informés. J'espère que ce qui s'est passé durant cette période a permis de tirer de bonnes leçons qui permettront à toutes les parties d'éviter d'autres ratés sur le plan de la communication. L'une des principales leçons, du moins à mon avis, c'est qu'il est nécessaire de communiquer de façon constante et claire. Je vous suis très reconnaissant d'avoir travaillé en étroite collaboration avec le cabinet du ministre et le ministre pour trouver une solution à cette période difficile.

Je vous remercie beaucoup de votre témoignage.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Chahal.

[Français]

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

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci, monsieur le président.

Monsieur Chouc, tout à l'heure, lorsque je vous ai posé des questions relativement aux communications rendues publiques par le CN, vous m'avez dit que des mises à jour ont régulièrement été produites et fournies.

Je ne connais pas exactement toutes les manières que le CN utilise pour rendre publiques ses communications, mais j'ai navigué sur le site Web du CN et sur les réseaux sociaux, dont Twitter, et je n'y ai vu aucune communication pour cette période précise.

Était-ce volontaire? De quelles autres façons les mises à jour ont-elles été transmises publiquement?

N'aurais-je pas dû trouver certaines informations sur le site Web ou les médias sociaux, compte tenu du caractère exceptionnel de la situation?

M. Olivier Chouc: Je vais laisser mon collègue M. Tran répondre à la question. Par la suite, je pourrai compléter sa réponse et boucler la boucle.

M. Hoang Tran: Merci.

Nos communications à l'égard de la situation sont faites directement à VIA Rail Canada. C'est aux employés de cette compagnie d'établir son plan de reprise du service et de communiquer avec les passagers.

Nous leur décrivons l'état de l'infrastructure. Ensuite, ils doivent établir leur plan et communiquer avec leurs passagers pour les avertir de la reprise du service et de l'ordonnement des trains.

M. Xavier Barsalou-Duval: Tout à l'heure, j'ai demandé quelle était la date de la plus récente inspection des lieux. Vous n'étiez pas en mesure de me le dire.

À quelle fréquence y a-t-il une inspection des rails ou de ce qu'il y a aux alentours? J'imagine qu'il y a quelque chose de préétabli et que cela se fait de façon régulière.

M. Olivier Chouc: Je vais laisser répondre mon collègue M. Guimond, mais je veux vous assurer que nous allons bien au-delà de nos obligations réglementaires. Nous faisons des inspections beaucoup plus fréquemment et nous investissons également beaucoup dans la technologie pour améliorer la qualité des inspections.

Nous avons développé des appareils spécialisés permettant de découvrir les défauts que l'œil humain ne serait pas en mesure de déceler.

Ainsi, non seulement la fréquence de nos inspections est plus élevée que celle qui est prescrite par les règlements, mais aussi la qualité des inspections est supérieure, grâce à la technologie.

Monsieur Guimond, voulez-vous ajouter quelque chose?

Le président: Malheureusement, il ne reste plus de temps.

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, la parole est à vous. Vous disposez de deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Nos témoins d'aujourd'hui ont commencé leur exposé en s'excusant, ce qui, à mon sens, indique généralement que quelque chose n'a pas été fait correctement. Je suis quelque peu surpris de constater que les plans d'intervention d'urgence du CN ne tiennent pas compte de la possibilité qu'un incident comme celui-ci se produise dans des endroits difficiles d'accès ou ne prévoient pas de mesures d'urgence pour une situation où les voies de transport vers le lieu de l'incident ne sont pas accessibles.

Si la même situation se produisait demain, dans quelle mesure le CN réagirait-il différemment par rapport à ce qu'il a fait pendant la période des Fêtes?

• (1150)

[Français]

M. Olivier Chouc: Monsieur Guimond, voudriez-vous répondre?

[Traduction]

M. Martin Guimond: Oui.

[Français]

Merci, monsieur Chouc.

[Traduction]

Si la même situation devait se produire dans les mêmes conditions hivernales... Je pense que la grande leçon à retenir concerne l'évaluation de la situation. Le site était accessible. Nous avons pu y accéder à environ 300 pieds de l'endroit où le déraillement s'est produit. Notre réseau s'étend d'un bout à l'autre du pays, de Vancouver — en fait, de Prince Rupert — jusqu'à Halifax, où se trouvent nos infrastructures, et il y a des endroits qui pourraient être un peu plus difficiles d'accès.

Quant à ce qui pourrait être fait différemment en ce moment, il y aurait certainement ce qui concerne l'accès au lieu, l'accès par la route et la communication avec nos entrepreneurs pendant cette période. Nos entrepreneurs avaient besoin d'une lettre pour pouvoir prendre la route avec des équipements lourds. Nous avons donc dû préparer une lettre pour nous assurer qu'ils pouvaient partir avec des équipements lourds dans ces conditions. C'est ce que nous examinons pour savoir à quel endroit et de quelle façon nous pouvons accélérer le temps d'intervention.

Encore une fois, on parle d'une situation de déraillement très précise et d'effets cumulatifs multiples qui ont compliqué...

M. Taylor Bachrach: Monsieur Guimond, je ne comprends pas très bien. En réponse à ma question, vous avez dit que vous accéderiez au site pour évaluer la situation et que vous y accéderiez par la route, mais vous avez dit tout d'abord que vous ne pouviez pas y accéder par la route.

Je me demande ce que vous feriez différemment. Utiliseriez-vous des véhicules différents? Utiliseriez-vous d'autres routes? Comment se fait-il que vous ayez eu autant de difficultés à vous rendre sur le site pour l'évaluer, et comment allez-vous remédier à ces problèmes importants à l'avenir?

M. Martin Guimond: Permettez-moi de préciser les choses. Nous pouvions accéder au site. Les conditions hivernales et la tempête de neige ont fait en sorte qu'il nous a fallu plus de temps pour nous rendre sur place. Il était extrêmement difficile de nous y rendre, car nous voulions le faire en toute sécurité. Nous ne voulions pas que notre équipe et nos entrepreneurs empruntent une route fermée alors que la Police provinciale de l'Ontario demandait aux gens de rester chez eux. Compte tenu de tous ces facteurs, c'est l'un des éléments qui a rendu les choses un peu plus difficiles.

De plus...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Guimond.

[Français]

Malheureusement, le temps est écoulé.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Lewis.

La parole est à vous, monsieur Lewis. Vous disposez de cinq minutes.

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

Je remercie les témoins de s'être présentés devant le Comité ce matin.

On croirait que le CN est l'aéroport et que VIA Rail est la compagnie aérienne. Lorsque l'aéroport ferme, c'est la compagnie aérienne qui en fait les frais. Tout le monde est en colère contre la compagnie aérienne. Je dis cela parce que je sais que le CN possède la majorité des voies ferrées et que VIA Rail est essentiellement à la merci du CN.

Voici ma première question: À quelle distance du passage à niveau le plus proche le train 55 se trouvait-il?

M. Olivier Chouc: Monsieur Tran, monsieur Guimond, connaissez-vous la réponse?

M. Hoang Tran: Je ne connais pas la distance exacte, mais c'est certainement une information que nous pourrions vous fournir. Il n'était pas assez près pour que les gens puissent descendre de l'équipement et monter dans des autobus, disons, si cela peut vous être utile.

M. Chris Lewis: À quelle distance se trouvait votre véhicule rail-route le plus proche, le genre de véhicule qui circule sur la route et qui saute ensuite sur la voie ferrée? À quelle distance se trouvait-il du train 55?

M. Olivier Chouc: Je ne connais pas la réponse, mais si cela peut être utile au Comité, nous pouvons nous renseigner et vous en informer.

M. Chris Lewis: Je pose la question parce que je ne comprends vraiment pas pourquoi on n'a pas réussi à dépêcher des travailleurs avec un casque et des bottes de travail dans un véhicule rail-route avec une scie à chaîne derrière pour tasser l'arbre du chemin. On aurait ainsi pu éviter que les passagers attendent pendant 14 heures. Je ne parle pas du déraillement qui a causé la congestion. Je comprends cela. Je veux parler des Canadiens qui sont restés coincés dans un train pendant 14 heures.

La situation me dérange particulièrement, parce que j'ai été pompier pendant sept ans et demi. J'ai conduit mon véhicule personnel et le camion de pompier pendant des tempêtes pour me rendre à une maison en feu ou à une personne qui avait besoin de RCR. La tempête ne pouvait pas être une excuse. Nous devons nous rendre en vitesse à l'endroit où l'on avait besoin de nous. J'ai du mal à croire que dans le cas d'un déraillement — et heureusement, ce n'était pas le cas ici — les équipes d'intervention d'urgence ne se rendraient pas sur les lieux. Si j'ai tort de penser cela, alors c'est très effrayant.

Selon ce qu'on comprend, on a communiqué avec le cabinet du ministre et celui du sous-ministre, mais le ministre n'a pas participé à la discussion. En date d'aujourd'hui, soit un mois et demi plus tard, est-ce que les représentants du CN ont discuté avec le ministre...? Je ne parle pas de son personnel, mais bien du ministre lui-même.

• (1155)

M. Olivier Chouc: Pour répondre à votre premier commentaire, il ne suffisait pas d'amener une scie à chaîne sur les lieux, ce qui a été fait assez rapidement. La position de l'arbre a été jugée dangereuse pour la sécurité des passagers. En d'autres circonstances, on aurait pu simplement couper l'arbre pour dégager la voie ferrée, mais dans ce cas en particulier, on aurait mis en danger la sécurité des passagers. Il aurait fallu qu'un camion-grue se rende sur les lieux pour intervenir de manière sécuritaire. C'est pourquoi on n'a pas procédé de cette façon.

En ce qui a trait aux communications avec le ministre, nous ne lui avons pas parlé directement.

M. Chris Lewis: Merci, monsieur le président.

C'est incroyable. Je vous remercie pour votre réponse. J'aurais cru qu'après un mois et demi, comme l'incident a affecté de nombreux Canadiens, le ministre aurait communiqué avec vous.

Enfin, avec tout le respect que je vous dois, monsieur Tran, vous avez dit qu'il était inutile d'assurer une communication téléphonique continue entre les deux sociétés dans de telles circonstances. J'espère que vous vous en souvenez. Je ne suis pas d'accord avec vous. Lorsque nous avons entendu les représentants de VIA Rail, nous avons appris que les passagers obtenaient des renseignements que je ne voudrais pas qualifier de trompeurs, mais qui étaient désuets. VIA Rail obtenait des mises à jour du CN. On promettait que la situation allait se régler dans une heure, alors que dans les faits, il fallait attendre trois heures. On transmettait des messages textes erronés.

Monsieur Tran, pouvez-vous me dire si j'ai tout simplement mal compris vos propos? Lorsque vous parlez de la communication entre les deux sociétés, sachant plainement que VIA Rail est responsable de ses passagers... La communication n'est-elle pas de la plus grande importance dans de telles situations?

M. Hoang Tran: Tout à fait. Je me suis peut-être mal exprimé. Ce que je voulais dire, c'est qu'en cas de situation d'urgence — comme celle des passages du train 55 —, il faut absolument que la ligne de communication soit constante, ce qui a été le cas.

Lorsqu'on parle du retrait d'un train déraillé et de la réouverture de la voie ferrée... Nous ne recevons pas de l'information toutes les minutes de la part des gens sur le terrain. Ces tâches prennent plus de temps. Nous tentons de transmettre à VIA Rail des renseignements exacts en temps opportun, mais la communication ne se fait pas en continu. Si l'on détermine qu'une certaine opération prendra 30 heures, on peut juger qu'une mise à jour toutes les deux heures suffit. Il n'est pas nécessaire de faire une mise à jour toutes les 10 ou 15 minutes. Une mise à jour aux deux ou trois heures suffit.

Ensuite, lorsque nous savons exactement — ou approximativement — quand la voie ferrée sera dégagée, nous nous asseyons ensemble et nous planifions le rétablissement du service. Combien de trains peuvent y circuler? Quand pouvons-nous les prendre? À quel moment peuvent-ils passer? Quels trains devraient passer en premier?

Donc oui, la communication est importante. C'est la base de notre réussite et de celle de VIA Rail. Je ne peux me prononcer sur la communication entre la société et ses passagers. Je ne suis pas...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Tran. Nous devons malheureusement nous arrêter là.

Nous allons entendre notre dernière intervenante, Mme Koutrakis.

Madame Koutrakis, vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

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

Je vous avise que je vais céder une minute et demie de mon temps de parole à mon collègue, M. Badawey.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Merci, madame Koutrakis et merci, monsieur le président.

D'après ce que j'ai entendu des témoignages et des questions qui ont été posées, je m'intéresse surtout à une mise à jour de la « gestion » des mesures d'urgence pour tous les partenaires dans une situation donnée... Je pense à tous les ordres de gouvernement, que ce soit le fédéral, le provincial ou le municipal; les services d'urgence comme les pompiers, la police, les services de gestion d'urgence; et tous les autres intervenants qui font partie de la communauté, comme les responsables des travaux publics, de la planification, des finances, etc. qui prendraient part à la décision de lancer les mesures d'urgence.

J'aimerais poser deux questions aux témoins qui participent à distance à la réunion. La première: avez-vous un plan des mesures d'urgence à lancer dans de telles circonstances? La deuxième: serait-il avantageux de mettre à jour un plan de mesures d'urgence national officiel qui pourrait être lancé dans des circonstances de ce genre?

• (1200)

M. Olivier Chouc: Je vais demander à mon collègue, Martin Guimond, de compléter ma réponse, mais je vous confirme que nous avons en place un plan national d'intervention en cas d'urgence, qui est révisé de façon régulière. Il est mis à jour en fonction

de nos expériences. Les leçons tirées de cet incident seront intégrées au protocole.

Monsieur Guimond, vous voulez peut-être ajouter quelque chose.

M. Martin Guimond: Je crois que M. Chouc a bien expliqué la situation. Chaque fois qu'un incident se produit au CN, nous analysons ce qui s'est passé afin d'assurer une amélioration continue. Nous mettons à jour notre plan d'urgence en fonction des leçons que nous avons tirées.

En ce qui a trait aux communications avec les autorités locales, je crois que M. Tran serait mieux placé pour vous expliquer comment fonctionne le protocole et ce que nous appelons le CCF, et aussi la participation de la police du CN, dans notre cas.

M. Vance Badawey: En gros, ma question est la suivante: est-ce que ce serait une bonne idée que le Comité recommande la mise à jour du plan avec le gouvernement fédéral et le ministère des Transports de façon particulière?

M. Olivier Chouc: Oui, tout à fait. Nous serions heureux de le faire.

M. Vance Badawey: Merci.

Mme Annie Koutrakis: Je remercie les témoins de comparaître devant le Comité cet après-midi.

À votre avis, est-ce qu'il aurait été pertinent que le CN transmette au ministre les mêmes renseignements qu'il fournissait déjà aux représentants de Transports Canada ou au personnel de son cabinet, comme vous l'avez dit plus tôt?

M. Olivier Chouc: Je ne peux répondre à cette question de façon particulière, mais je peux vous assurer que le ministre était informé par son personnel. Du moins, c'est ce qu'on nous a dit. Nous étions convaincus que l'information que nous transmettions se rendrait au bon endroit.

Mme Annie Koutrakis: Quels étaient les coûts journaliers associés à cette interruption? Sans égard à ce que vous ont dit le ministre ou Transports Canada, quelle incidence la situation a-t-elle eue sur le service à la clientèle de VIA Rail? Ce n'est pas comme si vous n'aviez pas intérêt à rétablir le service le plus rapidement possible. Êtes-vous d'accord?

M. Olivier Chouc: Tout à fait.

Premièrement, nous sommes déterminés à intervenir dans de telles situations et avons tout intérêt à le faire, surtout lorsque les passagers sont coincés dans un train de la sorte. Nous n'avons besoin d'aucune autre motivation.

Vous avez tout à fait raison. Le rétablissement... C'est notre travail. Nous déplaçons des trains. Nous avons tout intérêt à régler le problème le plus rapidement possible.

Mme Annie Koutrakis: Est-ce que le CN est bien équipé pour gérer plusieurs problèmes de réseau en même temps?

J'imagine que les ressources ne sont pas infinies. J'aimerais savoir comment vous établissez la priorité des problèmes à régler.

M. Olivier Chouc: Monsieur Guimond, voulez-vous répondre à cette question?

M. Martin Guimond: En ce qui a trait aux ressources, il faut comprendre que le CN est divisé en régions, en sous-divisions et en territoires. Chaque territoire a accès à certaines de nos ressources.

Il faut aussi comprendre que nos employés ont l'équipement nécessaire pour répondre à de multiples incidents simultanément. Lorsqu'on travaille sur une voie ferrée... Nous avons une culture d'entreprise. Nos employés savent qu'ils peuvent toujours être appelés, même s'ils sont en congé, si c'est la fin de semaine ou — comme dans le cas présent — si c'est une fête.

Tous nos employés comprennent qu'ils peuvent être appelés à tout moment. C'est la réalité de l'industrie, et ils sont fiers de pouvoir agir rapidement pour rétablir le réseau.

Nous sommes bien équipés sur le plan des ressources et des employés.

• (1205)

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Voilà qui met fin à nos séries de questions pour aujourd'hui. En fait, nous avons entendu les derniers témoignages de notre étude sur la réglementation relative à la protection des passagers aériens.

Je remercie nos témoins du Canadien National de s'être joints à nous aujourd'hui.

Sur ce, je vais suspendre la séance pendant 10 minutes et nous poursuivrons à huis clos.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>