



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 126

Le jeudi 19 septembre 2024

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 19 septembre 2024

• (1545)

[Traduction]

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

Bienvenue à la 126^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

Avant de commencer la réunion, je tiens à rappeler à tous les membres du Comité de lire les consignes qui figurent sur les cartes qui sont devant eux. Ces mesures sont prises pour protéger la santé et la sécurité de tous les participants, et en particulier de nos interprètes, qui se trouvent à l'arrière là-bas.

La séance d'aujourd'hui se déroulera selon une formule hybride.

J'ai quelques observations générales à faire. J'aimerais rappeler ce qui suit à tous les participants.

Veillez attendre que je vous nomme avant d'intervenir. Tous les commentaires doivent être adressés à la présidence.

Chers collègues, je vous demanderais aussi de lever la main si vous souhaitez prendre la parole, que ce soit en personne ou sur Zoom. La greffière et moi-même allons gérer l'ordre des interventions de notre mieux.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le vendredi 6 septembre 2024, le Comité commence son étude du service de transport ferroviaire de passagers et de l'incident de VIA Rail Canada du 31 août 2024.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins.

[Français]

Nous recevons trois représentants de VIA Rail Canada, soit M. Mario Péloquin, qui est président et chef de la direction, Mme Rita Toporowski, qui est cheffe de la direction de la prestation de services, ainsi que M. Denis Lavoie, qui est avocat général.

Bienvenue à vous tous.

Un maximum de cinq minutes vous sera accordé pour votre allocation, après quoi nous procéderons à une série de questions.

Je vous invite maintenant à prendre la parole.

M. Mario Péloquin (président et chef de la direction, VIA Rail Canada Inc.): Merci, monsieur le président.

Chers membres du Comité, je vous remercie de cette occasion de comparaître devant vous aujourd'hui. J'aurais souhaité que ce soit dans des circonstances différentes, mais je reconnais qu'il est absolument nécessaire pour moi d'être ici aujourd'hui afin de revenir sur les incidents regrettables du 31 août dernier impliquant le train 622.

Mes premiers mots aujourd'hui sont dirigés vers ceux et celles qui ont malheureusement passé un trop grand nombre d'heures à bord de ce train immobilisé. Je suis profondément désolé de ce qui s'est passé et je présente mes excuses les plus sincères à toutes ces personnes.

De la part des gestionnaires de VIA Rail et du conseil d'administration, je peux vous confirmer qu'un seul mot suffit pour résumer ce qui s'est passé le 31 août: inacceptable.

Étant la quatrième génération de ma famille à travailler dans le secteur ferroviaire, j'ai le train dans les veines. Cet été a d'ailleurs marqué mon 40^e anniversaire dans l'industrie. C'est pour moi un immense honneur de travailler pour VIA Rail, et je tiens à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes continuent à avoir confiance en nos services ferroviaires.

Nos valeurs placent les passagers au cœur de tout ce que nous faisons, mais il est clair que, le 31 août, nous n'avons pas été à la hauteur.

VIA Rail a donc commandé une enquête indépendante pour faire la lumière sur les événements. Une fois que nous aurons le rapport de cette enquête, nous effectuerons une révision en profondeur de notre plan d'action pour la gestion des urgences, afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.

Je m'engage à ce que toutes les lacunes soient ciblées et corrigées rapidement.

Sans attendre, j'ai déjà mis en place des mesures afin que nous puissions immédiatement mieux répondre aux attentes légitimes des Canadiens et des Canadiennes à l'égard des services de VIA Rail.

[Traduction]

Premièrement, lorsqu'un train du corridor Québec-Windsor est affecté par une panne mécanique ou toute autre situation susceptible d'entraîner un retard important, nous évaluerons la situation en temps réel et mettrons en œuvre une procédure d'évacuation si cela est possible.

Deuxièmement, j'ai demandé une révision immédiate des exigences en matière de formation, en particulier pour s'assurer que tous les employés sont mieux équipés pour faire face à des situations difficiles.

Troisièmement, nous réviserons le protocole de communications avec les responsables de Transports Canada ce qui permettra des échanges plus rapides en cas d'enjeux majeurs.

Finalement, nous nous penchons sur ce qui a été à la source de cette situation malheureuse pour nos passagers. Bien que nous soyons fiers de notre nouvelle flotte de trains pour le corridor Québec-Windsor et confiants dans la fiabilité de ce nouvel équipement, nous procédons à une évaluation complète. Il serait donc prématuré et imprudent à ce stade de spéculer sur les causes profondes des défaillances mécaniques qui ont affecté le train 622, bien que nous sachions maintenant qu'il ne s'agit pas d'une défaillance unique, mais d'une série d'événements.

Malheureusement, l'incident d'il y a deux semaines nous rappelle ceux de décembre 2022. Bien que VIA Rail ait mis en œuvre les principaux enseignements et recommandations tirés des événements de 2022, l'incident le plus récent a révélé d'importantes lacunes, que nous sommes en train de corriger.

Je tiens à répéter que je suis profondément désolé de ce qui s'est passé, et j'offre mes plus sincères excuses à tous les passagers du train 622 et à leurs familles.

De la part des gestionnaires de VIA Rail et du conseil d'administration, je peux vous confirmer qu'un mot suffit pour résumer ce qui s'est passé le 31 août: inacceptable.

[Français]

Notre seule raison d'être est de servir nos passagers. Ils sont au cœur de tout ce que nous faisons chez VIA Rail. De toute évidence, cela n'a pas été le cas le 31 août dernier. Bien qu'étant un cas isolé, l'incident du train 622 est une sérieuse leçon dont toutes les causes et conséquences seront analysées pour faire de VIA Rail un transporteur à la hauteur des attentes de ses usagers.

Mesdames et messieurs les députés, je me ferai un plaisir de répondre à vos questions en compagnie de mes collègues Rita Toporowski, qui est cheffe de la direction de la prestation de services, et Denis Lavoie, qui est chargé de lancer l'enquête indépendante sur cet incident.

Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Péloquin.

Aujourd'hui, nous allons commencer par vous, monsieur Berthold. Vous avez la parole pour six minutes.

M. Luc Berthold (Mégantic—L'Érable, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Péloquin, madame Toporowski et monsieur Lavoie. Je vous remercie de vos excuses. Je pense que les passagers méritaient ces excuses publiques réitérées de votre part.

Je vous avoue cependant que, à un certain moment pendant votre présentation, j'ai eu des frissons. Vous avez mentionné que ce qui s'était passé le 31 août n'était pas lié à un seul événement, mais à une série d'événements qui s'étaient produits en même temps. Cela me laisse un goût amer en me rappelant la tragédie de Lac-Mégantic, où il s'est passé exactement la même chose. Ce n'était pas un seul incident, mais une série d'événements qui sont arrivés en même temps et qui ont conduit à cette tragédie qui a tué 47 personnes. Je tenais à vous dire que vos propos avaient éveillé cette émotion en moi. Je ne prévoyais pas du tout m'en aller dans cette direction. Cela prouve que, quand de tels incidents surviennent, on doit les prendre au sérieux, particulièrement quand on transporte des gens. Ces grosses machines sont en même temps des engins qui peuvent tuer des centaines de personnes. Je trouve donc que le mot

« inacceptable » est faible pour décrire de tels incidents alors qu'on n'a pas de réponses quant à savoir ce qui s'est passé.

Monsieur Péloquin, vous avez dit que vous alliez établir un nouveau protocole de communication avec Transports Canada. En quoi les événements qui se sont produits en 2022 ont-ils servi de leçon à VIA Rail? En quoi un protocole de communication va-t-il améliorer les choses dorénavant avec Transports Canada, alors qu'il semble que les échanges ayant eu lieu entre le ministère et VIA Rail en 2022 n'ont donné aucun résultat en matière de sécurité chez VIA Rail?

• (1550)

M. Mario Péloquin: Les incidents de 2022 et l'enquête faite par la suite nous ont permis d'améliorer plusieurs aspects des procédures et des protocoles que nous avons à VIA Rail, y compris le protocole de communication interne, mais aussi celui avec le ministère des Transports.

L'événement du 31 août dernier nous a montré que, même après la mise en place de nouvelles mesures en 2022, il y avait encore des lacunes. C'est pour cette raison que nous avons immédiatement adopté des mesures pour corriger les lacunes ciblées rapidement et que nous avons aussi lancé une enquête spéciale indépendante pour voir s'il y avait d'autres éléments que nous n'avions pas vus.

M. Luc Berthold: Monsieur Péloquin, cela fait plus de deux ans que ces événements ont eu lieu, et les mesures ne sont pas encore efficaces.

L'incident n'est pas survenu au milieu de nulle part, mais au bord de l'autoroute 20, à un endroit où il y avait des autobus et des villages à proximité. On aurait pu faire quelque chose, au lieu de laisser des centaines de personnes dans un train pendant 10 heures. C'est plus qu'inacceptable. D'ailleurs, j'ai lu les commentaires du ministre, et lui aussi a qualifié la situation d'inacceptable.

Quelles ont été les premières communications entre le cabinet du ministre et VIA Rail au sujet de cet incident? Qui a amorcé les communications?

M. Mario Péloquin: Conformément aux protocoles que nous avons en place présentement, nous suivons une procédure quand nous constatons qu'un incident exceptionnel doit être communiqué au ministère. Le 31 août, les communications internes n'ont malheureusement pas été suffisantes. Nous avons donc avisé les gens de Transports Canada, le cabinet du ministre, le sous-ministre et le conseil d'administration de VIA Rail aux alentours de 18 h 50.

M. Luc Berthold: Quand avez-vous eu les premiers échanges avec le cabinet du ministre ou avec le ministre lui-même? Avez-vous parlé avec le ministre Rodrigue?

M. Mario Péloquin: Oui, j'ai parlé avec le ministre le mardi suivant l'événement.

M. Luc Berthold: C'était donc 48 heures plus tard.

M. Mario Péloquin: Effectivement. C'était le mardi, en début d'après-midi.

M. Luc Berthold: Donc, l'incident ne semble pas avoir été aussi important pour le ministre que pour les passagers qui l'ont vécu.

M. Mario Péloquin: Malheureusement, je ne pourrais pas vous dire dans quelle mesure il évaluait que la situation était importante.

M. Luc Berthold: Avant de communiquer avec le ministre ou avant que le ministre communique avec vous, aviez-vous déjà pris la décision de faire une enquête?

M. Mario Pélouquin: Il est important de savoir que, de façon interne, les dirigeants de VIA Rail ont eu des communications signalant des lacunes ciblées dont il fallait s'occuper immédiatement. L'une des choses à faire était de déterminer exactement ce qui avait causé l'événement où, malheureusement, des passagers étaient restés à bord du train pendant trop longtemps.

M. Luc Berthold: Monsieur Pélouquin, je comprends les processus et les protocoles, mais je vous rappelle que, lorsque surviennent des incidents comme ceux-là qui concernent les humains, la rapidité de communication est primordiale. Il est inexplicable que vous n'ayez pas eu de communication avec le ministre des Transports la journée même, que vous-même ou un de vos pairs n'ayez pas pris le téléphone pour communiquer avec le ministre, ou que le ministre, après avoir vu dans les médias qu'un événement comme celui-là se déroulait, n'ait pas pris la peine de communiquer avec vous pour tenter de voir s'il y avait quelque chose à faire pour les passagers. Il aurait fallu déployer toutes les énergies nécessaires pour aider les passagers du train au moment où ils étaient en difficulté, et pas 48 heures après.

Quelle leçon tirez-vous de l'événement? Croyez-vous que davantage d'efforts devraient être faits? Devriez-vous donner l'autorisation à des personnes de vous appeler sur votre cellulaire dès que survient un problème comme celui-là, où un train reste immobilisé aussi longtemps sur les rails?

• (1555)

M. Mario Pélouquin: Absolument. Les dirigeants de VIA Rail sont disponibles en tout temps pour recevoir des appels ou d'autres formes de communication.

M. Luc Berthold: Quand avez-vous été mis au courant de cette situation?

Le président: Merci beaucoup, monsieur Berthold. Malheureusement, il ne vous reste plus de temps de parole.

Je passe maintenant la parole à Mme Koutrakis pour six minutes.

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

Je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui. Ce n'est pas la première fois. Je vous souhaite la bienvenue.

[Traduction]

Nous savons tous que les compagnies de transport de passagers vivent toutes des situations malheureuses plusieurs fois par année. Peu importe si ce sont les passagers, le public ou les employés qui sont touchés, des plans sont en place pour faire face à toutes sortes de situations. Je sais que VIA Rail a dû composer avec de nombreux incidents, probablement des centaines, au fil des ans, qu'il s'agisse d'accidents, de suicides, de défaillances des trains ou des infrastructures, de déraillements de trains de marchandises, d'urgences médicales, de terrorisme, etc.

Selon ce que je comprends, les procédures exigent une mobilisation immédiate de tous ceux qui peuvent faire partie de l'équipe d'urgence requise pour résoudre ou atténuer un problème. Je sais également que VIA Rail a été un chef de file en matière de service à la clientèle, notamment en ce qui concerne la reprise après de tels incidents, et que les clients lui attribuent une cote de satisfaction très élevée selon une mesure objective.

Ma prémisse est-elle fautive? Mes hypothèses sont-elles inexactes? Si mes hypothèses sont exactes, j'aimerais savoir ce qui a mal tourné dans ce cas.

M. Mario Pélouquin: Votre prémisse est juste. Il est important de souligner que ce qui s'est produit le 31 août est un incident isolé. Comme vous l'avez mentionné, nous devons régulièrement résoudre des situations parce que nous exerçons nos activités sur un réseau de plus de 20 000 kilomètres à l'échelle du pays, avec un trafic mixte et ainsi de suite. Nous gérons efficacement tous les types de situations au quotidien.

Pour parler un peu de ce que nous avons découvert jusqu'à présent qui a mal tourné ce jour-là, j'aimerais céder le micro à ma collègue, Mme Toporowski.

Mme Rita Toporowski (cheffe de la direction, Prestation de services, VIA Rail Canada Inc.): Merci.

Si vous me le permettez, pour commencer, j'aimerais présenter mes excuses aux passagers qui ont malheureusement été retenus à bord du train pendant beaucoup trop longtemps ce jour du 31 août.

Cela dit, j'aimerais vous parler de ce que nous avons constaté et de ce que nous avons découvert. Depuis 2022, nous avons appris des leçons. Plus précisément, nous nous sommes rendu compte que nous devons mieux prendre soin des passagers à bord des trains, examiner nos protocoles en matière de transport de recharge et nous assurer d'être visibles, en offrant de la nourriture et de l'eau à bord des trains, par exemple. Ces protocoles ont été appliqués et maintenus.

Bien que les communications à bord du train aient été fréquentes, il est malheureux que l'information concernant le moment et la façon dont le problème serait réglé ait fait défaut. C'est ce qui a été à l'origine de nombreux problèmes à bord du train.

Mme Annie Koutrakis: Je suis désolée de vous interrompre, mais cela ressemble beaucoup à ce qui s'est passé en décembre. Vous avez d'ailleurs mentionné cela dans votre témoignage, monsieur Pélouquin. Si la même situation s'est produite à l'époque, comment se fait-il que, si peu de temps après, le problème est toujours le même, c'est-à-dire la communication?

J'aimerais savoir ce qui a fait défaut. S'il y avait de nouveaux protocoles et de nouvelles modalités de communication, qu'est-il arrivé cette fois-ci?

Mme Rita Toporowski: Puis-je continuer?

Merci.

En ce qui concerne la communication, nous avons un protocole en place pour la transmission aux paliers supérieurs. C'est là que le problème s'est posé. Aux yeux de l'équipe qui travaillait à résoudre le problème, comme M. Pélouquin l'a mentionné plus tôt, il s'agissait d'un incident isolé. La situation est unique en ce sens que deux défaillances mécaniques se sont produites sur le même train.

Il a fallu environ deux heures pour réparer la première défaillance mécanique, après quoi le train s'est remis en marche. Environ 30 minutes plus tard, une autre défaillance mécanique s'est produite. Après avoir réglé la première, l'équipe a dû prendre les décisions nécessaires pour résoudre la deuxième. Il fallait déterminer ce qui pouvait être fait pour réparer ce train afin qu'il se remette en marche le plus rapidement possible.

Nous avons fait des appels pour trouver un autre moyen de transport. Nous avons communiqué avec 10 compagnies d'autobus. Aucune n'était disponible.

Nous avons été en contact avec le CN pendant tout ce temps. Lorsque survient ce genre d'incidents, nous collaborons étroitement avec eux pour essayer de trouver des solutions. Ils nous ont également offert de déplacer le train, mais nous étions mieux placés pour faire cela par la suite.

En ce qui concerne la communication, comme je l'ai mentionné, ce qui s'est passé, c'est que nous tentions de régler le problème et d'amener les passagers à destination le plus rapidement possible. Ce qui a fait défaut, c'est la transmission aux paliers supérieurs qui ne s'est pas faite aussi rapidement qu'il le fallait.

Mme Annie Koutrakis: Je me pose des questions au sujet du nouveau train. Il s'agit d'un train relativement neuf qui a été acheté de Siemens.

Siemens a-t-elle aidé à résoudre ce problème? Est-ce qu'il y a eu une réaction de leur côté? Nous leur avons versé beaucoup d'argent. Les contribuables canadiens et les passagers qui paient pour le service ont déboursé beaucoup d'argent pour ces nouvelles voitures. Siemens couvre-t-elle les coûts engagés par VIA en raison de cette interruption de service et de ce problème technique, et êtes-vous satisfait de la façon dont cette entreprise a réagi?

Je pense qu'il serait important d'aborder cette question pour les Canadiens qui nous regardent aujourd'hui.

• (1600)

M. Mario Pélouquin: Absolument, l'équipe de Siemens, l'équipe locale de Montréal, nous aide actuellement à mettre en service les nouveaux trains que nous recevons à raison d'un par mois, et parfois de deux. L'équipe d'ingénieurs de Sacramento nous soutient également chaque jour.

Dans le cas de cet incident, il est important de noter que, bien que nous ayons déterminé la cause de la première défaillance mécanique, nous travaillons en étroite collaboration avec Siemens pour déterminer tous les autres aspects de la deuxième défaillance qui a causé l'arrêt du moteur de la locomotive, ce qui a entraîné un retard plus important par la suite.

Je peux vous dire qu'ils collaborent avec nous et qu'ils nous aident à déterminer tous les aspects mécaniques de cette défaillance.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour six minutes.

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

Chers témoins, je vous remercie d'être ici aujourd'hui. Je pense qu'il était plus que nécessaire de vous recevoir au Comité au sujet d'une situation comme celle vécue lors de la fin de semaine de la fête du Travail et qui, comme vous l'avez mentionné, est inacceptable.

Comme tout le monde, j'ai été choqué quand j'ai appris cela dans les nouvelles. J'avais de la difficulté à croire qu'un tel événement ait pu se produire encore une fois. Il me semble que la situation survenue en décembre 2022, où des gens étaient restés pris dans le train

pendant de longues heures, était inacceptable. Or, on voit aujourd'hui que la même chose s'est produite encore une fois.

Je vais vous lire un extrait de la déclaration de VIA Rail publiée le 10 janvier 2023. Vous disiez ceci: « En plus de ne pas avoir répondu aux attentes de nos clients, nous n'avons pas été à la hauteur de nos propres normes. [...] il est clair que nous saurons tirer des leçons de ces événements et que des changements seront apportés. »

Lors des événements survenus en décembre 2022, un train était immobilisé, il n'y avait pas de communications, les toilettes étaient non fonctionnelles et on a manqué d'eau et de nourriture. Un voyage qui devait durer trois heures est alors devenu un voyage de 14 heures.

Lors de l'incident de septembre 2024, un train était immobilisé, il n'y avait pas de communications, les toilettes étaient non fonctionnelles et on a manqué d'eau et de nourriture. Le train a été immobilisé pendant à peu près 10 heures.

J'ai l'impression que rien n'a changé. Pouvez-vous nous expliquer ce qu'il en est?

M. Mario Pélouquin: Ce sont deux situations complètement différentes, et je vais vous en rappeler un peu les contextes.

La première situation a été causée par une tempête de verglas. Les routes situées à proximité, dont l'autoroute 401, étaient bloquées ou fermées, alors l'arrivée des secours s'est révélée un peu plus complexe, comparativement à la situation survenue à l'été 2024. Le train a été longtemps immobilisé. Un arbre lui était tombé dessus. Il y avait eu déraillement d'un train du Canadien National. C'étaient vraiment des circonstances très différentes de ce qu'on a vécu il y a quelques semaines.

Dans ce cas-ci, le train a été immobilisé, mais, comme Mme Toporowski l'a expliqué, les réparations ont été faites en moins de deux heures et le train a pu recommencer à fonctionner. À ce moment, nous n'avions aucune raison de croire qu'il y aurait un autre bris mécanique peu de temps après. Comme Mme Toporowski l'a aussi expliqué, le moteur de la locomotive s'est ensuite arrêté et l'équipe a commencé à faire le travail pour trouver la source du bris mécanique et voir ce qu'on pouvait faire de plus.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je comprends ce que vous me dites. Il y a une différence entre les deux incidents, et je le conçois. Dans le cas de l'incident survenu en 2022, un arbre est tombé et il y avait une tempête de neige. En 2024, cependant, le train en panne se trouvait dans un endroit accessible. À mon sens, il aurait été possible de s'approvisionner, de permettre aux gens de descendre du train pour changer leur itinéraire, ou même de fournir un autobus pour les transporter jusqu'à leur destination. Malgré tout, ils sont restés pendant 10 heures dans le train.

Je comprends que vous ne pouviez pas prévoir le deuxième problème. Comme vous le dites, il y a eu un problème, vous avez arrêté le train pendant deux heures et vous avez réglé ce problème, mais il en est survenu un autre par la suite. Malgré tout, il s'est écoulé beaucoup d'heures entre le moment où est survenu le deuxième problème et l'arrivée à destination des gens. Au départ, le trajet ne devait pas prendre autant de temps.

Il faut se mettre à la place d'un citoyen ordinaire qui est pris dans une boîte de métal pendant des heures et des heures, qui ne peut pas sortir, qui manque de nourriture, qui ne peut pas aller aux toilettes. Il finit par devenir assez stressé et il demande qu'on lui rende des comptes.

J'ai l'impression que le manque de communication constaté lors de l'incident de 2022 s'est produit de nouveau en 2024. D'après ce qu'on a vu dans les médias, les gens se sentaient désarmés, laissés sans information et dépourvus. Je n'aurais pas aimé être à leur place.

• (1605)

M. Mario Pélouquin: Je ne suis pas certain qu'il y avait une question.

M. Xavier Barsalou-Duval: En fait, j'essaie de comprendre de quelle façon vous avez l'intention d'améliorer vos communications. Pour ma part, j'ai l'impression qu'il existe un problème évident de communication avec la clientèle et qu'il se répète.

M. Mario Pélouquin: Je vais laisser Mme Toporowski répondre à cette question, mais, juste avant, je veux préciser quelques éléments.

Au sujet des bris mécaniques que j'ai expliqués rapidement, il est important de savoir qu'il y a eu une panne de courant seulement quand le moteur de la locomotive a arrêté de fonctionner, et elle a duré moins de deux heures. Comme les toilettes et le système de climatisation fonctionnent à l'électricité, ces services n'ont pas fonctionné pendant 90 minutes. Tout le reste du temps, ils fonctionnaient.

Mme Toporowski va aborder la question des communications.

Mme Rita Toporowski: Je vais ajouter quelque chose à ce que M. Pélouquin vient de dire.

[Traduction]

Les deux cas sont différents. Lorsque le deuxième problème mécanique est survenu, on a offert de la nourriture aux passagers pendant toute la durée de la panne. Nous avons offert des collations d'urgence à bord du train pendant tout ce temps, jusqu'à ce qu'elles viennent à manquer. De l'eau était disponible tout le temps, sauf pendant une courte période lorsque le courant a été coupé. Autrement, de l'eau était aussi disponible.

Quoi qu'il en soit, la longueur de l'attente était tout à fait inacceptable du point de vue des passagers. Vous avez raison. Le fait d'être coincé à un endroit pendant si longtemps augmente le niveau d'anxiété. Les communications avec les passagers ont été fréquentes. Le problème a été que l'information communiquée n'était pas satisfaisante pour ce qui est de savoir d'où viendrait la solution.

Même lorsque l'on a opté pour faire reculer le train et l'amener à un endroit jugé sécuritaire pour commencer le transfert des passagers vers un autre train, une autre heure environ s'est écoulée. Le transfert des voyageurs d'un train à l'autre a pris environ une heure, après quoi les voyageurs ont été amenés à Québec. On parle de périodes bien définies.

L'échec du simple point de vue des communications... d'après ce que je peux voir, c'est notre capacité de transmission aux paliers supérieurs à l'interne pour essayer de résoudre le problème, d'une part, puis, d'autre part, les questions à nous poser sur ce que nous pouvons faire de façon créative pour obtenir des services d'urgence ou faire intervenir quelqu'un d'autre pour nous aider.

Je pense que c'est la transmission aux paliers supérieurs qui a fait défaut.

Le président: Merci, madame Toporowski. Merci, monsieur Barsalou-Duval.

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur, la parole est à vous. Vous avez six minutes. Je vous en prie.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président. Merci à l'équipe de VIA Rail d'être ici.

En écoutant les questions de mes collègues et les réponses, je me suis demandé comment se sont sentis les passagers qui étaient à bord du train depuis 10 heures, sans savoir ce qui allait leur arriver — une situation incroyablement frustrante, pour le moins, et probablement angoissante pour certains d'entre eux. Des excuses étaient de mise selon moi.

Je peux aussi comprendre la frustration engendrée par le fait qu'il s'agit du deuxième incident en peu de temps. Les voyageurs veulent avoir l'assurance que ces problèmes sont réglés et qu'ils peuvent prendre le train en sachant que si quelque chose tourne mal, un plan efficace est en place. J'ai hâte de connaître ce plan. Je remercie également l'équipe de VIA Rail d'avoir communiqué avec moi pour m'informer des circonstances particulières de l'incident qui a touché le train 622.

Monsieur Pélouquin, dans votre déclaration, vous avez parlé de mesures correctives immédiates. Bon nombre d'entre elles semblent avoir été prises après l'incident de 2022 — l'examen des exigences en matière de formation, la révision des protocoles de communication, la revue de ce qui s'est passé, toutes des choses que, selon moi, des entreprises confrontées à des situations similaires devraient envisager. Ce qui se différencie, c'est la décision concernant la possibilité d'évacuer le train.

Cela se démarque-t-il beaucoup des protocoles antérieurs de VIA Rail?

M. Mario Pélouquin: Je commencerai en disant que, comme vous, je crois que le temps que les gens ont passé à bord est inacceptable, et tous les dirigeants et membres du conseil sont d'accord pour dire que c'est le cas. C'est pourquoi nous avons présenté des excuses; nous n'avons pas suivi la procédure établie pour nous assurer de prendre bien soin de nos passagers.

Les mesures immédiates que nous avons mises en place et dont j'ai parlé peuvent dans certains cas sembler être une répétition de celles prises en 2022, mais je peux vous assurer que nous avons progressé à cet égard, parce que nous avons tiré des leçons de ce qui s'est produit le 31 août. Nous avons examiné ce que nous avions fait en 2022 et nous nous sommes demandé ce que nous pouvions faire de plus. Le processus d'évacuation constitue un nouvel élément.

Nous l'avons mis en place immédiatement après l'incident, parce que, comme Mme Toporowski l'a expliqué, il est normal, lorsqu'il y a une défaillance mécanique, qu'un grand nombre de gens s'emploient à la réparer et à amener le train à destination. Nous avons maintenant un nouveau protocole en place, de sorte qu'avant que trop de temps s'écoule, dès qu'une situation inhabituelle se produit — une défaillance mécanique ou autre —, les cadres supérieurs soient convoqués pour discuter de la situation et des événements qui se déroulent, et prennent rapidement la décision d'évacuer les passagers s'il semble impossible de les amener à destination dans un délai raisonnable.

C'est tout nouveau. Nous n'avons jamais fait cela auparavant de façon aussi organisée, et c'est le processus qui est maintenant en place.

• (1610)

M. Taylor Bachrach: A-t-on l'impression que si ce protocole avait été en place au moment de l'incident, les passagers auraient pu être évacués de façon satisfaisante, compte tenu de la proximité de la route, comme l'a mentionné M. Berthold?

M. Mario Pélouquin: Oui. Je vous remercie de me donner l'occasion d'apporter des précisions.

Nous aurions pris des mesures si le protocole de communication avait bien fonctionné. Nous aurions pris des dispositions plus rapidement. Cependant, il est important de noter que l'endroit où le train était immobilisé n'était pas un endroit sûr pour procéder à une évacuation, parce que les rails sont surélevés. Il y a aussi un petit boisé. Même si l'autoroute n'était pas très loin, il y avait ce boisé, et beaucoup de gens ayant des capacités de mobilité différentes étaient présents dans le train. Il fallait déplacer le train vers un endroit sûr où procéder à l'évacuation — ou au transfert des passagers, dans le cas du 31 août —, tout en assurant leur sécurité.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Pélouquin, vous avez mentionné qu'une attente de 10 heures est inacceptable. Je pense que tout le monde autour de la table est d'accord avec vous là-dessus. Ma question est la suivante: quel serait un délai acceptable advenant une panne? VIA Rail exerce ses activités sur des milliers de kilomètres de voies ferrées partout au pays. Dans le corridor entre Toronto et Québec, pour répondre aux attentes des gens, quel serait un délai d'attente acceptable ou raisonnable pour une intervention en cas d'incident?

M. Mario Pélouquin: Il est évident que chaque situation est très différente, alors nous ne pouvons pas vraiment déterminer un nombre de minutes ou d'heures. Je vais vous donner quelques exemples. En général, nous gérons les situations de façon très efficace, et le train continue son trajet vers sa destination, et parfois nous évacuons les gens du train. S'il y a un déraillement de train de marchandises devant nous, par exemple, nous prendrons des mesures immédiatement, car nous savons qu'il faudra beaucoup de temps pour rouvrir la voie.

Cela dépend vraiment de la situation. Dans certains cas, nous savons que dans un délai d'une, de deux ou de trois heures, la voie sera de nouveau praticable. Dans d'autres cas, comme celui-ci, nous ne le savons pas, et nous aurions dû faire les choses différemment.

M. Taylor Bachrach: Il ne me reste que quelques secondes.

Ma dernière question porte sur l'acquisition des nouveaux trains pour les liaisons longue distance. Étant donné que ces trains sont exploités dans des régions beaucoup plus éloignées que le corridor qui traverse le pays, les spécifications de conception prévoient-elles

le fonctionnement des toilettes et l'approvisionnement en eau pour des périodes prolongées, bien au-delà de ce que la flotte de Siemens permet actuellement dans le corridor?

M. Mario Pélouquin: Bien sûr, la conception des nouvelles voitures que nous allons acheter pour les liaisons longue distance n'est pas encore terminée, et toutes les leçons que nous tirerons de cet événement serviront de toute évidence à la conception des nouvelles voitures, en collaboration avec les fabricants, pour nous assurer que ces trains appelés à parcourir de longues distances offrent la sécurité et le confort auxquels les gens s'attendent pendant ce genre de trajets.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Pélouquin.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Avant de poursuivre avec M. Lawrence, les interprètes demandent que vous parliez plus fort dans les microphones, afin qu'ils puissent mieux vous entendre et interpréter correctement.

Merci.

Monsieur Lawrence, vous avez la parole pour cinq minutes. Je vous en prie.

M. Philip Lawrence (Northumberland—Peterborough-Sud, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Pélouquin, je sais que vous êtes un professionnel du transport ferroviaire franc et direct. Je vous suis reconnaissant pour les excuses que vous avez présentées ici aujourd'hui.

J'ai des questions difficiles à vous poser, comme la situation l'exige.

La première est la suivante: avant cet incident, à quand remonte votre dernière conversation avec l'ancien ministre Rodriguez?

• (1615)

M. Mario Pélouquin: La dernière fois que j'ai parlé à l'ancien ministre Rodriguez, c'était peu après sa nomination au poste de ministre des Transports, l'an dernier.

M. Philip Lawrence: C'était en juin ou juillet 2023, je crois.

M. Mario Pélouquin: De mémoire, en juillet ou en août 2023.

M. Philip Lawrence: Merci.

Avez-vous déjà discuté avec l'ancien ministre Rodriguez de ce qui s'est passé à Cobourg, du délai qui s'est écoulé et des protocoles que vous avez mis en place pour prévenir ce genre de situation à l'avenir?

M. Mario Pélouquin: Je n'ai pas eu de conversations très fréquentes avec le ministre, mais j'ai des entretiens réguliers avec le sous-ministre et d'autres fonctionnaires de Transports Canada.

M. Philip Lawrence: Je sais que M. Berthold a posé cette question, mais j'aimerais obtenir une précision.

Quand le ministre ou son cabinet ont-ils communiqué pour la première fois avec VIA au sujet de cette situation?

M. Mario Pélouquin: Le cabinet du ministre a réagi dimanche en début d'après-midi, et j'ai organisé un appel avec le ministre pour le mardi à 12 h 30.

M. Philip Lawrence: Ce n'est pas lui qui a communiqué avec votre bureau, mais VIA qui a communiqué avec son bureau.

Est-ce exact?

M. Mario Pélouquin: Oui. Conformément à nos ententes avec Transports Canada, nous avons communiqué avec différents fonctionnaires du ministère et nous les avons mis au courant de la situation vers 18 h 50, samedi soir.

M. Philip Lawrence: À mon avis, comme on l'a dit, il s'agit d'une situation vraiment très grave. Comme vous l'avez dit, c'est une situation inacceptable, surtout quand quelque chose de similaire s'est produit quelques années auparavant, à Noël, à Cobourg, dans la circonscription que je représente. Des protocoles qui auraient mis fin à cela devaient être mis en place, mais la situation s'est reproduite. Je pense qu'il est juste de dire cela.

Vous avez fait une distinction dans une certaine mesure entre l'incident de Cobourg et celui de Québec. En fait, je dirais que l'incident de Québec est bien pire, parce qu'une tempête de verglas n'est peut-être pas prévisible, mais il est certain qu'il y aura beaucoup d'autres défaillances mécaniques de trains.

Vous n'avez pas voulu répondre à la question de mon collègue, M. Bachrach, au sujet du nombre d'heures d'attente. Je comprends que chaque situation sera différente, mais même si ce n'est pas maintenant, pouvez-vous vous engager à dire qu'à l'avenir, la durée maximale d'attente sera de cinq heures?

Pouvez-vous aussi vous engager à ce qu'il y ait toujours suffisamment de nourriture et d'eau à bord d'un train VIA pour que, si un retard se produit, ce qui est arrivé ne se reproduise plus et que les Canadiens ne soient plus jamais privés de nourriture ou d'eau advenant un retard?

M. Mario Pélouquin: Comme nous l'avons mentionné à quelques reprises, nous sommes en train d'enquêter sur les événements qui se sont produits ce jour-là, avec une équipe indépendante également. Je suis certain que nous allons tirer de bonnes recommandations de cette démarche.

Pour ce qui est de la nourriture à bord, après les événements de décembre 2022, les trains sont dotés de provisions d'urgence, comme Mme Toporowski l'a expliqué il y a un instant. Nous avons des provisions d'urgence et des réserves d'eau dans le train, que nous avons utilisées, par suite des leçons tirées de 2022.

Malheureusement, elles n'ont pas duré éternellement. Nous avons même commandé des provisions de l'extérieur pour approvisionner le train à ce moment-là.

Le président: Monsieur Pélouquin, je suis désolé de vous interrompre.

Je ne pense pas que l'interprétation en français fonctionne.

[Français]

M. Barsalou-Duval pourra me le confirmer.

[Traduction]

Nous allons attendre pour confirmer que l'interprétation a repris, puis nous remettons le chronomètre en marche.

Il vous reste une minute et 10 secondes.

Chers collègues, nous allons suspendre la séance pendant cinq minutes jusqu'à ce que l'interprétation soit rétablie.

La séance est suspendue.

• (1615)

(Pause)

• (1627)

Le président: Nous reprenons nos travaux. Merci à tous de votre patience.

Monsieur Lawrence, il vous restait une minute et 10 secondes. Vous avez la parole, je vous en prie.

M. Philip Lawrence: Ma préoccupation vient du fait, monsieur Pélouquin, qu'il s'agit d'un problème récurrent. Nous avons eu un incident à Cobourg et un autre à Québec.

De plus, depuis que le premier ministre Trudeau est au pouvoir, VIA a reçu près de 8 milliards de dollars. Vos cadres recevront en moyenne 1,1 million de dollars cette année. Votre organisation se porte très bien, mais les Canadiens continuent de souffrir. Nous apprenons maintenant que le ministre des Transports de l'époque ne vous avait contacté qu'une seule fois avant cet incident, puis plusieurs jours après l'incident. C'est inacceptable. Malheureusement, la réponse de ce gouvernement libéral est maintenant d'avoir en place un ministre des Transports à temps partiel. Ma question pour le gouvernement est la suivante: quand allez-vous prendre le transport au sérieux?

Je vous demande à vous: que pouvez-vous proposer aux Canadiens pour les assurer qu'une telle situation ne se produira pas une troisième fois — des Canadiens coincés dans un train pendant 10 heures, avec une quantité limitée de nourriture et d'eau?

M. Mario Pélouquin: Il est important de mentionner qu'il s'agit d'un incident très isolé. Nous avons environ 20 000 trains qui partent chaque année, dont 80 % arrivent à l'heure ou dans les 30 minutes suivant l'heure d'arrivée prévue.

Pour ce qui est de veiller à ce qu'une telle situation ne se reproduise plus, les mesures que nous avons énoncées plus tôt y contribueront grandement.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

[Français]

Monsieur Iacono, la parole est à vous pour cinq minutes.

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie toute l'équipe de VIA Rail d'être ici cet après-midi.

Le 26 janvier 2023, le Comité a reçu M. Martin Landry, qui était président et chef de la direction par intérim de VIA Rail. Je crois que Mme Toporowski était également présente à cette réunion. Lors de sa comparution, M. Landry a affirmé que VIA Rail devait « absolument tirer des leçons de ces événements pour, ensuite, ajuster [ses] protocoles ».

Vous avez sûrement suivi les protocoles qui étaient en place lors de l'événement de décembre 2022. J'aimerais savoir si des protocoles ont été modifiés depuis décembre 2022. Si c'est le cas, pourriez-vous nous fournir la liste détaillant tous les protocoles que vous avez ainsi que les changements qui y ont été apportés depuis les événements de décembre 2022?

Avez-vous établi des protocoles?

• (1630)

M. Mario Pélouquin: Merci de la question. La réponse courte est oui.

M. Angelo Iacono: C'est parfait.

À votre connaissance, ces protocoles ont-ils été appliqués dans le cas du train 622, le 31 août 2024?

M. Mario Pélouquin: Merci de la clarification.

Comme vous l'avez noté, Mme Toporowski était présente à la réunion du 26 janvier 2023. Je vais donc lui laisser le soin de répondre à la question.

Mme Rita Toporowski: Merci de la question, monsieur Iacono.

[Traduction]

Oui. Nous avons établi différents protocoles améliorés depuis décembre 2022, et ces protocoles étaient en place, notamment en ce qui concerne la nourriture, l'eau et le traitement des passagers à bord du train...

M. Angelo Iacono: Je suis désolé de vous interrompre, mais je n'ai que cinq minutes.

Sur cette liste, j'aimerais que vous nous fournissiez également les protocoles établis en décembre qui ont été suivis pour cet incident. De plus, j'aimerais savoir si le personnel de VIA Rail a respecté les protocoles, et quels étaient les protocoles qu'il était censé appliquer.

J'aimerais mentionner que, dans l'ensemble, vous avez beaucoup de protocoles pour les différentes personnes à bord — les divers employés, que ce soit à la gare, au poste de contrôle ou ailleurs.

Par conséquent, par votre entremise, monsieur le président, j'aimerais obtenir un compte rendu de ces protocoles et un aperçu de la façon dont ils ont été appliqués.

J'ai une autre question. Tenez-vous un registre de toutes les mesures prises lorsque survient une urgence?

M. Mario Pélouquin: Nous avons un centre de contrôle qui s'occupe de toutes les communications dans tous les événements qui se produisent chez VIA Rail.

M. Angelo Iacono: Merci.

[Français]

Je demanderais aux représentants de VIA Rail de nous fournir également, si possible, le registre de tout ce qui a été entrepris pendant la journée de l'événement, qu'il s'agisse d'activités, d'appels ou de mesures.

Ma prochaine question est la suivante.

[Traduction]

Qui doit être appelé en cas d'incident? Quelle est la première personne qui est appelée?

M. Mario Pélouquin: Selon le type d'événement, il existe différents processus de transmission aux paliers supérieurs. Dans ce genre de situation, bien sûr, à mesure que le problème s'aggrave, différentes personnes interviennent jusqu'à ce que la chef de cette division, Mme Toporowski, soit alertée, puis elle m'alerte.

M. Angelo Iacono: D'accord. Une fois qu'elle vous a alerté, qui d'autre est alerté?

M. Mario Pélouquin: Des protocoles parallèles sont en place. Avant que Mme Toporowski soit avisée, il y a un autre protocole

qui prévoit l'information du centre d'intervention de Transports Canada, afin qu'il sache qu'il se passe des choses qui ne sont pas normales. J'informe le bureau du ministre, le sous-ministre et le conseil d'administration de VIA Rail.

M. Angelo Iacono: Le chef de police est-il informé?

M. Mario Pélouquin: Les chefs de police participent à ces protocoles. Ils sont au courant.

M. Angelo Iacono: Quand est-il avisé?

M. Mario Pélouquin: Je vais demander à Mme Toporowski de répondre.

Mme Rita Toporowski: Lorsque survient une perturbation, l'appel initial est acheminé à notre centre de contrôle des opérations, qui met sur pied la bonne équipe de gens pour s'occuper du problème, que ce soit au niveau de la police, des opérations ferroviaires ou de l'expérience client, afin de le régler.

M. Angelo Iacono: Pourquoi s'est-il écoulé autant de temps avant que des mesures soient prises? Si vous dites que certains protocoles ont été suivis et que les bonnes personnes ont été avisées, pourquoi a-t-il fallu autant de temps, près de six heures, avant que quelque chose soit fait? Vous avez un centre de contrôle. Qu'a-t-il fait? Était-il en place à ce moment-là?

Je sais que cela est prévu dans vos protocoles, mais nous aimerions que cela soit précisé. Avez-vous un centre des opérations de crise qui est déjà en activité?

• (1635)

Mme Rita Toporowski: Le centre de contrôle des opérations reçoit l'information et, selon le type d'incident, effectue un triage. Cela dépend de ce qui est concerné et de ce qui doit être fait pour régler le problème. Cet incident particulier...

Le président: Je suis désolé, mais nous avons déjà dépassé le temps prévu. Vous pourrez peut-être terminer votre réponse lorsque M. Iacono aura la parole de nouveau ou lorsque je donnerai la parole à M. Barsalou-Duval.

[Français]

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

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

Jusqu'à maintenant, on a beaucoup parlé du fameux retard du train 622. En effet, un retard de 10 heures, c'est spectaculaire et frappant. Toutefois, deux autres trains ont subi des retards. D'une part, le train 26 a accusé un retard d'une heure vingt-cinq minutes. On pourrait quasiment dire que c'est habituel. D'autre part, le train 24 a accusé un retard de cinq heures quarante-cinq minutes. Selon ce qui a été rapporté dans les médias, les gens à bord du train 24 n'ont eu droit, pendant tout ce temps, qu'à un sac de bretzels et une bouteille d'eau.

Trouvez-vous cela normal? D'abord, s'agit-il d'un fait avéré? Si oui, comment cela se fait-il? N'y a-t-il pas un protocole selon lequel on doit servir un repas aux gens après un certain temps? Il me semble que, quand on ne reçoit qu'un sac de bretzels en cinq heures quarante-cinq minutes, c'est un peu long.

M. Mario Pélouquin: Je vais laisser Mme Toporowski répondre à la question.

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

[Traduction]

Dans tous nos trains, dès qu'il y a un retard, nous avons un protocole pour ce qui est des autres services offerts, afin qu'ils soient accessibles à tout le monde, que ce soit en classe affaires ou en classe économique. Après 45 minutes, nous fournissons des barres protéinées, des bretzels ou des biscuits, que nous avons comme collations d'urgence à bord. Toutes les 45 minutes par la suite, nous faisons une nouvelle distribution de collations et d'eau. C'est le protocole qui a été suivi pour les trains 24 et 26, compte tenu des retards qu'ils ont connus. C'est ce qui a été fait.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Si je comprends bien, on n'a pas servi de repas à bord du train 24, mais on a distribué des sacs de bretzels toutes les 45 minutes. Est-ce exact?

[Traduction]

Mme Rita Toporowski: Cela s'ajoute au service qui était déjà prévu à bord du train et qui a continué d'être fourni pendant l'attente.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Personnellement, je trouve cela particulier, mais il s'agit de votre décision.

Imaginons qu'il est 13 heures et que le train accuse un retard de cinq heures quarante-cinq minutes. Cela nous mène à 18 h 45. Pour ma part, si je devais me nourrir de quelques sacs de bretzels pendant tout ce temps, je trouverais cela difficile. Il me semble que la situation peut être problématique pour les gens dont l'état de santé est différent du mien ou qui doivent suivre une diète plus restrictive. Cela dit, c'est à vous d'en juger.

Il ne reste que 20 secondes à mon temps de parole. Si vous êtes d'accord, monsieur le président, je vais reprendre ce temps de parole plus tard.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pour deux minutes et demie. Je vous en prie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

L'une des similitudes entre ce qui est arrivé en décembre 2022 et ce qui s'est passé récemment en août, c'est qu'il s'agissait d'une fin de semaine coïncidant avec un jour férié. Ces deux incidents ont eu lieu une fin de semaine de jour férié. Je me demande si la disponibilité du personnel pendant une fin de semaine coïncidant avec un jour férié a eu une incidence sur la réponse de VIA Rail.

M. Mario Pélouquin: Bien sûr, nous savons que les gens ont tendance à prendre congé pendant une fin de semaine de jour férié, mais notre effectif n'est pas réduit. Le centre de contrôle des opérations fonctionne normalement. Bien sûr, tout fonctionne comme à l'habitude à bord des trains. Cela ne fait pas vraiment de différence pour les gens qui travaillent dans le domaine du transport ferroviaire.

M. Taylor Bachrach: Je sais que, dans ce cas, vous avez envoyé un train d'Ottawa qui a finalement pu remorquer le train en panne. J'ai parlé à des gens qui connaissent bien le système ferroviaire européen. Au Royaume-Uni, des locomotives excédentaires sont placées le long de la voie ferrée à des intervalles précis à cette fin, en tant que locomotives de secours. Est-ce une option que le Canada

devrait envisager, surtout pour le corridor où la fréquence des trains est plus élevée?

M. Mario Pélouquin: Nous exploitons en Amérique du Nord, au Canada, un système très différent de ce que l'on voit n'importe où en Europe. Nous n'avons pas de locomotives supplémentaires que nous pourrions entreposer un peu partout au pays en cas d'urgence. Nous utilisons tous les jours la majorité du matériel roulant dont nous disposons.

M. Taylor Bachrach: Dans ce cas-ci, des trains de marchandises du CN circulent sur les mêmes voies. J'ai discuté avec votre équipe de la possibilité que le CN fournisse de l'aide dans une situation comme celle-ci. Dans un environnement maritime, la loi exige que l'on vienne en aide aux marins en détresse. Transports Canada devrait-il envisager un cadre réglementaire semblable? Je pose la question en sachant que le CN est souvent coopératif et qu'il veut aider à dégager la voie parce qu'il en a besoin, mais devrait-il y avoir une exigence réglementaire plus officielle pour que les autres utilisateurs des chemins de fer soient tenus de venir en aide aux trains en panne?

• (1640)

M. Mario Pélouquin: Je peux vous dire qu'au cours des quelque 150 années d'exploitation des chemins de fer au Canada, il n'est jamais arrivé qu'une compagnie de chemin de fer n'ait pas offert d'aide lorsqu'une autre compagnie avait un problème, peu importe le logo apposé sur la locomotive.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Bachrach.

Monsieur Muys, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes, monsieur.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Merci, monsieur le président.

Mes questions s'adressent à vous, madame Toporowski. Nous vous avons reçue en janvier 2023, après le premier incident survenu en décembre 2022 où un train a été arrêté pendant 14 heures près de Cobourg. J'aimerais approfondir un peu la question du manque de nourriture et d'eau.

Bien que nous ayons entendu ici que ce n'était peut-être qu'une petite anomalie, cela contraste certainement avec ce que nous avons entendu de la part des passagers dans les reportages dans les médias. Puisque des passagers comparaitront également devant le Comité, nous entendrons des témoins directs des événements en question.

J'aimerais relire quelques phrases de ce que vous avez répondu, le 23 janvier 2023, lorsque j'ai posé cette question au sujet des protocoles pour la nourriture et l'eau:

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.

Dans ce contexte, je me demande quel était ce pourcentage en décembre 2022 et quel était ce pourcentage en août 2024. Quel doit être ce pourcentage? Il semble qu'il ne soit pas suffisant.

Mme Rita Toporowski: Merci de votre question, monsieur Muys. Je peux vous fournir les renseignements concernant les ratios en 2022. Pour ce qui est des ratios actuels, je ne les ai pas sous la main.

Des collations d'urgence étaient disponibles. Il y en avait trois types différents. La différence, c'est la façon dont nous les avons distribués. Il y avait de la nourriture à bord du train, que nous avons en fait complètement épuisée en poursuivant le service, et nous avons également distribué ce qui restait. Il y a aussi de la pizza qui a été commandée et livrée. C'est aussi une différence. Nous avons essayé de rendre de la nourriture disponible. Dès que nous avons su que nous manquions de nourriture et que nous nous sommes fait un point d'honneur d'essayer de déterminer où nous pourrions transporter le train en toute sécurité, nous avons appelé une pizzeria et nous lui avons essentiellement demandé de livrer la pizza au train à Laurier, pour que nous puissions offrir plus de nourriture à cet endroit.

M. Dan Muys: Monsieur Péloquin, pour ce qui est de la discussion ici, faire acte de contrition et présenter des excuses, c'est une chose, mais quel est le plan pour rétablir la confiance du public? Pour les passagers réguliers de VIA, ou même pour quelqu'un du grand public, c'est maintenant le deuxième incident de ce genre, et à la troisième prise, par analogie au baseball, vous savez que vous êtes retiré. Quel est le plan pour rétablir la confiance du public?

M. Mario Péloquin: J'aimerais commencer par dire qu'en réalité, il s'agit d'un incident isolé, parce que nous offrons 20 000 départs de train chaque année. La majorité d'entre eux sont à la satisfaction des clients, et ces clients reviennent constamment à bord de nos trains. Je ne crois pas que nous avons perdu la confiance des voyageurs.

Bien sûr, cet incident est inacceptable. Même si c'est un incident isolé, c'est un problème auquel nous nous attaquons très sérieusement, et nous voulons nous assurer que cela ne se reproduise plus.

Nous prenons des mesures. Nous avons parlé de l'approvisionnement en nourriture et en eau, mais si les mesures que nous avons prises pour nous assurer que cela ne se reproduise pas signifient que cela ne se reproduira pas, alors l'approvisionnement en nourriture supplémentaire et ainsi de suite devient inutile à ce moment-là.

M. Dan Muys: Vous avez parlé de la révision des protocoles de communication avec Transports Canada. Vous pourriez peut-être nous en dire un peu plus sur ce qui a changé depuis décembre 2022. Je sais que l'enquête est en cours, mais quels autres changements faudrait-il apporter?

• (1645)

M. Mario Péloquin: Le protocole officiel pour aviser le centre d'intervention de Transports Canada est que le centre de contrôle des opérations doit aviser Transports Canada s'il se produit un événement inhabituel, comme des retards importants, des collisions, des incidents, des accidents, et ainsi de suite. J'ai discuté avec le sous-ministre du fait que je l'aviserais personnellement, et moi-même ou un autre collègue peut aviser le bureau du ministre si une situation anormale se produit. C'est plus que ce dont nous avions convenu il y a quelques années.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Péloquin.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Badawey.

Monsieur Badawey, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Tout d'abord, j'aimerais faire suite au commentaire de M. Lawrence selon lequel nous prenons la question au sérieux. Soyez assurés que Transports Canada prend au sérieux toutes les situations de ce genre.

Monsieur Lawrence, vous me connaissez mieux que cela. Vous me connaissez très bien. Vous savez que nous prenons cela très au sérieux.

Nous sommes en 2024. Des incidents de ce genre ne devraient pas se produire en 2024. C'est tout simplement inacceptable.

Je sais, monsieur Péloquin, que vous avez discuté avec le ministre de l'époque, M. Rodriguez. Il a demandé qu'une enquête indépendante sur l'incident soit menée et qu'un plan de gestion des urgences soit présenté dans les 30 jours. Où en est-on à ce sujet?

M. Mario Péloquin: Vous avez parfaitement raison. C'est inacceptable. Bien qu'il s'agisse d'un incident isolé, un seul de ces incidents est un incident de trop. Nous sommes tout à fait d'accord.

J'ai parlé avec le ministre de l'époque le mardi suivant la longue fin de semaine, et peu de temps après, j'ai reçu une lettre indiquant ce qu'il voulait, les mesures qu'il voulait que VIA Rail prenne de toute urgence. Nous devons y répondre dans les 30 jours, comme vous l'avez souligné.

Nous avons déjà fourni une réponse provisoire à cette lettre. En l'espace de deux semaines, nous avons préparé une réponse provisoire qui souligne les mesures que nous avons déjà prises, et nous travaillons dans le cadre de l'enquête indépendante, sous la direction de M. Lavoie, pour fournir une réponse complète dans les délais prescrits.

M. Vance Badawey: Je suis désolé, mais je n'ai que cinq minutes. J'essaie d'y arriver, et qu'au bout du compte, cela réponde aux attentes du Comité, parce que les questions que je pose sont en son nom, afin qu'il puisse les inclure dans le rapport et, par conséquent, que nous puissions trouver des solutions pour que cela ne se reproduise plus, en travaillant avec vous et d'autres partenaires.

Je demande que le rapport d'enquête, ainsi que le plan de gestion des urgences, soient présentés au Comité dans le cadre de votre témoignage, afin que nous puissions les inclure dans le rapport final.

Ma deuxième question porte sur l'amélioration de la façon dont vous communiquez avec vos passagers — tout doit tourner autour du client — à bord des trains, pour leur fournir un service de base, et ainsi de suite, en ce qui concerne les interruptions de service majeures.

Je n'ai pas le temps de trop m'y attarder, alors pour être plus précis, monsieur Péloquin, qu'avez-vous amélioré par rapport à ce que vous faisiez à l'époque?

M. Mario Péloquin: Les mesures que nous avons déjà mises en place contribueront grandement à ce que nous n'ayons pas à composer avec les conséquences plus tard. Si nous avons maintenant un protocole de communication interne qui permet aux cadres de savoir immédiatement quand il y a une situation anormale, cela nous permettra de ne pas attendre que le protocole soit complété, mais de prendre des mesures plus rapides pour nous assurer que nous nous occupons de nos passagers en temps réel.

De plus, nous examinons tous les autres aspects de ce que nous pouvons faire mieux et plus rapidement, afin de ne pas avoir à composer avec une situation où les passagers doivent demeurer à bord d'un train pendant 10 heures.

M. Vance Badawey: Merci. Cela peut sembler une digression, mais ce n'est pas le cas. C'est pertinent. Comme vous le savez, nous sommes en train de créer une voie réservée au TGF et au TGV. Bien sûr, il aurait été utile d'avoir une voie réservée au transport du fret par opposition au transport des personnes, surtout compte tenu des perturbations que vous avez causées non seulement pour les gens, mais aussi pour les chaînes d'approvisionnement par rapport, dans ce cas-ci, au CN. L'une des raisons pour lesquelles nous envisageons une stratégie logistique de la chaîne d'approvisionnement, c'est pour intégrer les différents modes de transport — sur l'eau, par le rail, par la route et par l'avion — et c'est en partie pour cette raison.

Ma prochaine question est la suivante: comment travaillez-vous avec le CN et le CP? Cela rejoint également les questions de M. Bachrach, parce qu'elles étaient très pertinentes. Comment collaborez-vous avec le CN et le CP pour, premièrement, prévenir les perturbations dans les chaînes d'approvisionnement; deuxièmement, régler cette situation directement — et je n'ai pas à répéter ce qu'est cette situation —; troisièmement, examiner la capacité de travailler avec le CN et le CP pour que d'autres trains soient disponibles afin que le train puisse être déplacé plus rapidement sur une voie d'évitement et, par conséquent, s'occuper des personnes qui s'y trouvent et dégager la voie pour les chaînes d'approvisionnement?

• (1650)

M. Mario Péloquin: Bien sûr, lorsque nous empruntons un chemin de fer de marchandises, ces sociétés sont très conscientes de la situation parce que ce sont eux, les chemins de fer, qui contrôlent le mouvement des trains. Lorsque nous bloquons leurs voies — dans ce cas, il s'agissait d'une seule voie —, cela peut avoir une incidence sur la logistique du transport des marchandises, alors nous travaillons en étroite collaboration.

Comme Mme Toporowski l'a expliqué il y a un instant, ils ont offert de nous aider en repoussant notre train hors de la voie, mais le train numéro 24 arrivait à peu près au même moment à cet endroit, et nous avons choisi d'utiliser notre train parce qu'ils pouvaient se connecter plus facilement. Il s'agit d'un lien continu et ils peuvent alimenter en électricité le train en panne, alors pour nous, c'était une meilleure option, étant donné que c'était la même période d'attente.

Cependant, je peux vous assurer que nous travaillons en étroite collaboration avec le CN, le CP, GO Transit, Metrolinx et ainsi de suite en tout temps pour nous assurer que, dans la mesure du possible, il n'y a aucun obstacle au transport de marchandises ou de passagers.

M. Vance Badawey: En ce qui concerne l'indemnisation des passagers, pouvez-vous préciser le niveau d'indemnisation auquel les passagers ont droit lorsqu'un tel incident se produit? De plus, j'élargis la question pour demander quelle indemnisation sera effectivement ajoutée au fret qui devait être transporté sur cette voie, mais qui, en raison de la situation, a pris plus de temps avant d'arriver à sa destination finale. Il s'agit d'une indemnisation pour les passagers et pour ceux qui ont été retenus parce que le train bloquait la voie.

M. Mario Péloquin: Nous avons un protocole d'indemnisation. Le jour de l'événement, nous avons remboursé intégralement les passagers du train 622. De plus, nous leur avons accordé un crédit complet pour leur voyage. Les passagers des trains 24 et 26 ont obtenu un crédit partiel parce que leur déplacement a été interrompu temporairement.

Nous n'avons pas encore eu de discussions avec le CN au sujet de l'indemnisation pour les retards potentiels dans le transport des marchandises. Je ne sais pas dans quelle mesure les trains de marchandises ont été retardés, alors cela viendra plus tard s'il y a...

M. Vance Badawey: Ils ont tous été touchés, alors puis-je demander les rapports sur les résultats de l'enquête, la mise à jour du plan de gestion des urgences, le plan de communication et toute indemnisation que vous auriez autrement accordée aux passagers ainsi qu'au CN?

Le président: Nous veillerons à ce que la greffière fasse un suivi pour obtenir ces documents.

M. Vance Badawey: Ce qui nous intéresse, monsieur Péloquin, c'est que cela soit ajouté aux témoignages et, par conséquent, fasse partie du rapport, afin que nous puissions prendre les mesures qui s'imposent pour nous assurer que les résultats auxquels nous nous attendons tous soient obtenus.

Le président: Merci, monsieur Badawey.

Nous passons maintenant à vous, monsieur Vis. J'ajoute 30 secondes à votre temps parce que nous avons ajouté 30 secondes au temps de M. Badawey. Vous avez la parole.

[Français]

M. Brad Vis (Mission—Matsqui—Fraser Canyon, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins d'être ici aujourd'hui.

J'ai juste quelques questions à poser pour avoir des clarifications.

Au début de votre témoignage, monsieur Péloquin, vous avez mentionné que toutes les lacunes seraient ciblées et corrigées rapidement. Pouvez-vous nous indiquer à quel moment nous recevrons les résultats de l'enquête interne?

Par ailleurs, pouvez-vous nous fournir une mise à jour, en ce qui concerne les questions posées par M. Badawey?

M. Mario Péloquin: Bien sûr, l'enquête n'est pas encore terminée. Il faut dire qu'elle comporte plusieurs volets en vue de déterminer exactement ce qui s'est passé le 31 août. C'est donc très compliqué, car nous examinons tous ces aspects en détail. De plus, une enquête indépendante est en cours.

Nous avons déjà obtenu certains résultats et nous avons pris des mesures pour corriger la situation. Par contre, l'enquête visant à déterminer les causes de l'incident de nature mécanique est toujours en cours. Nous n'avons pas encore trouvé toutes les racines du problème, mais ce sera fait le plus rapidement possible.

M. Brad Vis: Avez-vous une idée approximative?

M. Mario Péloquin: M. Lavoie peut répondre pour ce qui est de l'enquête indépendante.

M. Denis Lavoie (avocat général, VIA Rail Canada Inc.): Comme M. Péloquin l'a mentionné, l'enquête indépendante est bien entamée. Cet automne, nous devrions être capables de publier les résultats, les conclusions et les recommandations qui en découleront.

• (1655)

M. Brad Vis: D'accord.

Lors de sa comparution devant le Comité en janvier 2023, M. Landry a souligné l'importance de reconnaître le stress que ces retards causent au personnel. Il a dit: « 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. »

À votre avis, le personnel de VIA Rail a-t-il reçu une formation et un soutien suffisants pour répondre adéquatement aux besoins des passagers lors de l'incident survenu au mois d'août?

M. Mario Pélouquin: Quand nous embauchons des employés qui vont travailler à bord des trains, ils reçoivent une formation, et je dirais même que c'est une formation spectaculaire. Nous recevons des commentaires de clients qui voyagent par train selon lesquels le service de VIA Rail est meilleur que n'importe quel autre service dans l'industrie des services. C'est donc une bonne chose. Nous offrons également une formation récurrente.

Notre personnel à bord a fait un travail spectaculaire pendant cet événement, et c'est ce que nous avons entendu de la part de plusieurs des passagers qui étaient à bord, bien qu'ils ne soient pas contents d'avoir été à bord pendant une longue période.

[Traduction]

M. Brad Vis: En fait, je suis d'accord. Je suis de la Colombie-Britannique. Les rares fois où j'ai pu prendre VIA Rail dans ma vie — parce que c'est un service qui n'existe pas en général dans ma province —, l'expérience a été phénoménale.

Cela m'amène à ma prochaine question. Si vous me le permettez, je m'en voudrais de ne pas poser cette question au nom de mes électeurs. Je représente une petite ville appelée Lillooet. C'est un carrefour ferroviaire traditionnel. Mes électeurs voulaient que je vous pose la question directement: pourraient-ils obtenir un service ferroviaire voyageurs de Vancouver à Lillooet et à Prince George? Je représente de nombreuses communautés autochtones éloignées qui dépendent entièrement du train.

À quoi les Britanno-Colombiens peuvent-ils s'attendre de la part de VIA Rail pour les aider à obtenir un niveau de service qui existe ailleurs au Canada?

M. Mario Pélouquin: En tant que président de VIA Rail, j'aimerais en faire davantage pour servir plus de Canadiens partout au pays. C'est la réponse en gros. Malheureusement, comme je l'ai dit en réponse à une autre question, j'ai un nombre limité de wagons et de locomotives. Ils sont tous utilisés actuellement pour le service que nous offrons maintenant.

M. Brad Vis: C'est dommage, parce que beaucoup de gens en Colombie-Britannique prennent plus souvent le train Amtrak vers Bellingham que celui de VIA Rail vers des collectivités au Canada. Je vous remercie de reconnaître le service déficient que reçoivent les Britanno-Colombiens et de comprendre que nous pouvons peut-être faire mieux à l'avenir.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Vis.

Nous allons maintenant passer en ligne à M. Rogers, pour cinq minutes.

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

Tout d'abord, je souhaite la bienvenue aux représentants de VIA Rail qui sont avec nous aujourd'hui. Je sais que vous avez qualifié cet incident d'inacceptable. Vous vous êtes excusé abondamment

auprès de vos passagers, bien sûr, et de tout le monde publiquement. Je sais que l'ancien ministre a écrit une lettre, à laquelle M. Badawey a fait allusion, pour vous demander de faire un certain nombre de choses, comme une enquête indépendante, et ainsi de suite. Tout cela est en cours.

L'une des choses qui m'intéressent, c'est le niveau d'indemnisation auquel ont droit les passagers, les gens qui étaient à bord du train ou de n'importe lequel de vos trains, lorsque ce genre d'incident se produit. Quelles sont vos politiques d'indemnisation actuelles?

M. Mario Pélouquin: Je vous remercie de cette question. Je vais céder la parole à Mme Toporowski.

Mme Rita Toporowski: Merci, monsieur Rogers.

Nos politiques d'indemnisation sont fondées sur l'ampleur du retard. Habituellement, il s'agit de crédits de voyage de 50 % ou de 100 % pour le voyage qui a été retardé. Dans ce cas particulier, avec le train 622, compte tenu des longs délais et des conditions et du fait qu'ils ont été à bord du train pendant si longtemps et qu'il y avait un certain niveau d'anxiété, évidemment, de la part de nos clients, nous avons offert un remboursement de 100 %, reconnaissant que c'était inacceptable du point de vue du service et du bien-être.

● (1700)

M. Churence Rogers: A-t-on accordé une attention particulière aux personnes qui ont un handicap physique et qui essaient d'accéder aux trains, et ainsi de suite? Y a-t-il eu une forme particulière d'indemnisation pour les personnes qui pourraient être handicapées ou qui ont besoin de plus d'aide?

Mme Rita Toporowski: Tout retard pour nos passagers est inacceptable, et encore une fois, je présente mes excuses à tous les passagers qui étaient à bord de ce train, mais peu importe le type de passager et qui ils sont, nous offrons le même niveau d'indemnisation. S'ils ont besoin de soutien supplémentaire à bord de ces trains, c'est pour cela que notre personnel à bord est formé également, pour offrir de l'aide supplémentaire au besoin.

M. Churence Rogers: Dans la même veine, j'aimerais vous poser une question au sujet de votre mécanisme de traitement des plaintes des clients qui ont reçu ce qu'ils considèrent comme un mauvais service. De toute évidence, dans ce cas-ci, il s'agissait d'un incident isolé, mais les rapports que nous avons entendus indiquent que le service est lamentable. En général, comment VIA Rail répond-elle aux plaintes de ce groupe de voyageurs?

M. Mario Pélouquin: Je commencerai par dire que nous traitons individuellement chaque plainte que nous recevons. Nous n'en voyons pas de réponses uniformisées ou quoi que ce soit du genre. Un fait intéressant concernant ce train — et Mme Toporowski me corrigera si j'ai tort —, c'est que nous avons reçu un certain nombre de plaintes, bien sûr, pour ce train ce jour-là. Nous avons également reçu un certain nombre de plaintes de personnes qui n'étaient pas à bord du train, ce qui est intéressant. Ils se plaignaient du service à bord du train, mais ils n'y étaient pas.

Mme Toporowski peut parler de certaines des plaintes que nous avons reçues et de la façon dont nous les avons traitées.

Mme Rita Toporowski: Nous prenons très au sérieux toutes les plaintes des passagers, et nous avons un mécanisme pour les recevoir par courriel, par messagerie vocale ou par l'entremise de nos centres d'appels. Parfois, elles sont envoyées directement à M. Péloquin, à moi ou à d'autres cadres. Nous y répondons précisément en ce qui concerne le problème dont il est question.

En ce qui concerne ce qui s'est passé le 31 août, un certain nombre de plaintes ont été déposées. Nonobstant celles dont M. Péloquin a parlé, nous avons reçu environ 43 plaintes de passagers du train 622. Nous y répondons activement.

Dans le cadre de nos activités de sensibilisation pour savoir ce qui s'est passé à bord de ces trains, nous avons également interrogé 30 passagers, de façon aléatoire, dans différentes voitures, pour connaître le niveau de service, l'efficacité et le respect de nos protocoles, ainsi que les lacunes qui ont été décelées. Nous espérons qu'avec les plaintes qui nous ont été envoyées de façon proactive et celles que nous allons chercher à obtenir, nous obtiendrons de meilleurs renseignements sur ce qu'il faut améliorer à l'avenir.

Le président: Merci beaucoup, madame Toporowski.

Merci beaucoup, monsieur Rogers.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour trois minutes.

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

Monsieur Péloquin, je voudrais revenir sur la question des retards. Vous avez dit que la situation vécue récemment était un incident isolé. Je suis plutôt d'accord avec vous. C'était comme un record Guinness des retards. En effet, c'était un incident isolé, bien qu'on puisse aussi considérer l'incident survenu en 2022. Je ne sais pas si, entretemps, il y a eu d'autres retards aussi extrêmes. Au-delà des situations extrêmes qui peuvent se produire ponctuellement et qui sont imprévisibles, VIA Rail a quand même la réputation d'être en retard, selon les gens en général. Pour M. et Mme Tout-le-Monde, VIA Rail rime beaucoup avec retard.

Je suis allé voir dans vos derniers rapports annuels. En 2011, 84 % des trains étaient à l'heure. En 2017, c'était 73 %. En 2023, c'était rendu 59 %. C'est quand même un déclin substantiel. On voit que la situation ne fait qu'empirer au fil du temps.

Quelles mesures entrevoyez-vous pour régler cela?

Je comprends que VIA Rail a un plan de croissance et doit composer avec une augmentation du nombre de passagers. Les gens aiment prendre le train. Personnellement, c'est mon cas. Cependant, quand on voit que le train est tout le temps en retard, on finit par ne plus avoir confiance. Parfois, lorsqu'on veut être sûr d'arriver à l'heure, on décide de ne pas prendre le train, parce qu'on sait qu'il n'est habituellement pas à l'heure.

• (1705)

M. Mario Péloquin: Pouvez-vous préciser votre question?

M. Xavier Barsalou-Duval: Comment allez-vous faire pour régler le problème des retards qui sont constants et qui ne font que s'accroître?

M. Mario Péloquin: Comme vous le savez — nous en avons parlé lors de notre dernière comparution —, nous contrôlons l'heure à laquelle le train part de la gare initiale. Par la suite, étant donné que nos trains empruntent des infrastructures qui n'appartiennent

pas à VIA Rail, nous n'avons aucun contrôle en ce qui concerne l'interaction avec d'autres trains et tous les autres événements. Par conséquent, nous accumulons des retards, mais c'est indépendamment de notre volonté.

Nous discutons beaucoup avec les entreprises de chemin de fer hôtes, que ce soit pour les trains de marchandises ou pour les trains de banlieue, en vue d'optimiser la situation. Il n'en demeure pas moins que nous devons composer avec les infrastructures qu'empruntent nos trains.

M. Xavier Barsalou-Duval: C'est quand même fou de constater à quel point le pourcentage de trains en retard a augmenté depuis 2011. Cette année-là, les trains étaient à l'heure 84 % du temps, et donc en retard 16 % du temps. En 2023, la proportion de trains à l'heure est passée à 59 %, ce qui signifie que les trains étaient en retard 41 % du temps. Le taux de retard est donc passé de 16 % à 41 %. C'est un pourcentage monstrueux.

J'imagine que des discussions corsées ont lieu. Il doit certainement exister des façons de régler ce problème. En effet, cela n'a vraiment pas de bon sens que les trains soient en retard 41 % du temps.

M. Mario Péloquin: Il faut dire que le système d'exploitation des trains au Canada est très différent de celui de la Suisse, par exemple, où les trains sont probablement à l'heure 98 % ou 99 % du temps. Nous exploitons un système complexe où les trains de marchandises et les trains de passagers empruntent les mêmes voies. Cela entraîne des interactions qui sont plus complexes que celles observées en Europe.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Péloquin et monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pour trois minutes.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

J'ai aimé les questions que mon collègue, M. Vis, a posées tout à l'heure, et j'espère que lui et moi pourrions travailler ensemble pour veiller à ce que VIA Rail dispose des ressources adéquates pour étendre le service ferroviaire public de voyageurs dans tout le pays, y compris sur les itinéraires qu'elle n'a pas eu les ressources nécessaires pour exploiter au fil des ans. Cela aiderait certainement le Nord-Ouest de la Colombie-Britannique, où les services ont été réduits au fil des décennies.

Ma question porte sur la nouvelle flotte de trains Venture. Vous savez, nous avons eu cette situation, évidemment, concernant les nouveaux trains. Dimanche, j'ai pris le train jusqu'à Montréal, et nous avons été coincés dans la gare pendant une heure pendant qu'on essayait de régler un problème mécanique quelconque. Avec une nouvelle flotte, évidemment, il va y avoir des ajustements, et il y a une période d'intégration du nouvel équipement, mais je me demande, monsieur Péloquin, à la lumière de vos 40 années de travail dans le secteur ferroviaire, si vous pouvez décrire comment se déroule la transition vers la nouvelle flotte. Les trains Siemens fonctionnent-ils mieux, pire ou comme prévu?

M. Mario Pélouquin: À l'heure actuelle, nous sommes à peu près à mi-chemin de la réception de la flotte de VIA Rail, et les choses vont très bien. Notre relation avec le fournisseur des trains est très bonne. C'est un processus complexe que de recevoir un train, de le tester, de le commander et de le mettre en service, et je peux dire que la collaboration est excellente.

J'ai vu des trains et des métros légers sur rail à l'époque où j'étais à New York, et je dirais que cela correspond à ce à quoi nous pouvons nous attendre avec la livraison de nouveau matériel roulant.

M. Taylor Bachrach: Merci.

Monsieur le président, si vous me le permettez, j'aimerais proposer une motion. Je pense qu'il serait vraiment utile pour le Comité d'entendre le personnel à bord du train, qui est l'un des groupes qui ont manifestement été touchés. C'était difficile pour les passagers. Je suis certain que cela a aussi été extrêmement difficile pour le personnel, et comme nous faisons une sorte de sondage exhaustif sur cet incident, j'aimerais proposer une motion pour que le Comité invite des représentants d'Unifor à comparaître dans le cadre de son étude sur l'incident du 31 août mettant en cause le train 622.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Y a-t-il des commentaires à ce sujet? Est-ce quelque chose que nous ajouterions à une réunion, ou pensiez-vous utiliser le temps, peut-être...? Nous avons deux passagers qui comparaissent. Proposez-vous qu'ils comparaissent pendant la première heure et que la deuxième heure soit consacrée aux représentants d'Unifor, ou proposez-vous que nous ajoutions une autre réunion, monsieur Bachrach?

• (1710)

M. Taylor Bachrach: Je pense que ce serait suffisant. Nous avons déjà une réunion avec les passagers qui comparaissent, et s'ils comparaissent pendant une heure en tant que groupe et que nous recevons un deuxième groupe de témoins comprenant des employés, je pense que ce serait suffisant.

Le président: D'accord, nous avons tous entendu la motion. Y a-t-il consentement unanime?

(La motion est adoptée.)

Le président: D'accord. Elle est adoptée.

Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Il reste encore deux personnes sur notre liste.

Nous allons commencer par vous, monsieur Lawrence. Vous avez cinq minutes.

M. Philip Lawrence: Monsieur Pélouquin, je crois comprendre qu'il y a beaucoup, des milliers de trains qui circulent sur vos voies ferrées. Cependant, j'ai un peu de difficulté avec votre utilisation du mot « isolé ». Je vais simplement faire ressortir une partie du rapport qui m'intrigue. Il y en a beaucoup plus que cela, mais ce ne sont que quelques-unes des parties que mon personnel a pu trouver.

En 2019, un train de VIA a heurté des débris et a été retardé de quatre heures. En 2020, une manifestation contre le pipeline en Colombie-Britannique a causé des retards pendant cinq jours d'affilée. En septembre 2022, un train a été retardé de cinq heures entre Toronto et Windsor en raison de problèmes mécaniques. Le 23 décembre 2022, des trains ont été annulés et retardés jusqu'à 18 heures. Le 5 octobre 2023, un train entre Montréal et Ottawa a été immobilisé pendant six heures en raison de problèmes méca-

niques. Le 18 mai, des trains ont été retardés pendant des heures en raison d'un colis suspect. Ensuite, le 1^{er} septembre... Ce qui nous amène ici aujourd'hui.

Les trains vont inévitablement tomber en panne. C'est une machine; elle va tomber en panne. Cela va arriver un jour. Le problème, c'est que nous avons eu de nombreux incidents et que nous laissons encore des gens coincés pendant 10 heures avec très peu de nourriture et d'eau.

Pouvez-vous encore dire sans rire que c'est un incident isolé et que c'est arrivé une seule fois?

M. Mario Pélouquin: Je peux vous assurer qu'il s'agit d'un incident isolé. Nous offrons 20 000 départs chaque année, et 80 % de ces déplacements en train se font à l'heure ou à moins de 30 minutes de l'arrivée prévue, ce qui est vraiment un bon bilan. Bien sûr, il y a des événements comme ceux que vous venez de nommer, une longue liste, qui échappent à notre contrôle. Si un colis suspect est laissé quelque part, nous ne voulons pas prendre de risques pour la sécurité de nos employés, de notre équipement et des passagers, surtout.

M. Philip Lawrence: Merci.

Ce qui me préoccupe, encore une fois, ce n'est pas que cela arrive, mais qu'il n'y avait pas de plan. En particulier, vous parlez de la volonté de faire débarquer les passagers, une information que nous venons d'apprendre. Cela ne venait pas du plan de Cobourg, ni d'une demi-douzaine d'autres choses.

Êtes-vous en train de nous dire aujourd'hui que les passagers auraient dû être évacués?

M. Mario Pélouquin: Compte tenu de ce dont nous avons parlé un peu plus tôt, nous avons mis en place très rapidement un protocole pour nous assurer que nous amorçons des procédures d'évacuation lorsque nous pensons qu'une situation risque de faire en sorte que les passagers resteront dans le train pendant trop longtemps. La mise en place de ce protocole variera selon les circonstances. Absolument, si nous avions su que ce serait aussi long, nous aurions dû évacuer les voyageurs du train beaucoup plus tôt.

M. Philip Lawrence: Merci.

Je ne fais que vous faire part de ma déception et de celle, je crois, des Canadiens et des passagers du transport ferroviaire à l'égard du fait que ce processus de réflexion n'a pas eu lieu ou que ce protocole n'a pas été instauré il y a de nombreuses années. Cela aurait pu faire gagner 10 heures et épargner beaucoup de stress à ces gens, surtout pendant les Fêtes.

Vous dites qu'il s'agit d'un incident isolé, une façon de le minimiser, mais j'ai parlé à des gens de ma circonscription de l'incident de Cobourg. Être coincé pendant 18 heures, c'est déjà assez, mais lorsque vous êtes attendus en plus par vos enfants, vos petits-enfants, vos parents et d'autres personnes pour la période des Fêtes, c'est extrêmement stressant. Ce que je vous recommande fortement, c'est que tout ce qui dépasse cinq heures est tout simplement inacceptable. Nous devons être en mesure de rejoindre les gens et de les faire débarquer dans les cinq heures, peu importe ce qui arrive.

M. Mario Pélouquin: Les nouveaux protocoles que nous avons mis en place maintenant nous permettront d'agir rapidement et de façon décisive dans le cas où nous prévoyons — et non où nous savons — qu'il y aura un retard inacceptable, comme c'était le cas ce jour-là. Beaucoup plus tôt et beaucoup plus rapidement, nous prendrons des décisions en temps réel dès que nous serons au courant d'une telle situation.

• (1715)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

[Français]

Je passe maintenant la parole pour cinq minutes à M. Lauzon, qui se joint à notre comité pour la première fois.

M. Stéphane Lauzon (Argenteuil—La Petite-Nation, Lib.): Merci, monsieur le président. Je suis très heureux de faire partie de ce comité pour la première fois.

J'entre tout de suite dans le vif du sujet.

Monsieur Pélouquin, vous nous avez dit à plusieurs reprises que le retard des trains de VIA Rail ou leur mise à l'arrêt était un problème récurrent et que cela touchait des milliers de passagers chaque année. Ce sont ces perturbations qui viennent le plus me chercher. Plusieurs facteurs contribuent à ces perturbations. Vous nous avez parlé des conditions météorologiques difficiles, notamment, mais aussi des problèmes mécaniques et des conflits avec les compagnies d'exploitation des chemins de fer. Il est très difficile de prévoir ces impondérables.

Comment allez-vous intégrer tous ces impondérables dans un plan d'action pour remédier au problème?

M. Mario Pélouquin: Nous avons beaucoup d'expérience dans l'exploitation de trains de passagers sur un réseau à usage mixte qui totalise environ 20 000 kilomètres. Grâce à notre expérience, nous comprenons assez rapidement et assez bien ce qui peut se passer sur le réseau ainsi que la gravité de chacun des événements possibles. En fonction de notre expérience, nous pouvons savoir rapidement si le service pourra reprendre dans un délai acceptable ou si nous devons prendre des mesures un peu différentes de celles appliquées dans le cours normal des activités.

M. Stéphane Lauzon: Comment sont vos relations avec les compagnies qui sont propriétaires du chemin de fer, par exemple le Canadien Pacifique et le Canadien National? Avez-vous une relation serrée avec ces compagnies afin d'établir des protocoles, dans un contexte où vous dépendez d'elles?

M. Mario Pélouquin: Bien sûr, nous avons une relation très étroite avec ces compagnies. Je communique moi-même avec leurs dirigeants, mais il y a aussi des communications à d'autres échelons entre des personnes de VIA Rail et des personnes de ces compagnies de chemin de fer hôtes. Nous entretenons donc une relation très étroite.

Les priorités diffèrent d'une compagnie à l'autre, mais nous discutons ensemble de la meilleure façon d'atteindre un niveau de satisfaction acceptable pour tous. Il reste que nous ne sommes pas les propriétaires de l'emprise.

M. Stéphane Lauzon: C'est de cela que je veux vous parler un peu. VIA Rail n'est pas propriétaire des rails, pour la majeure partie du territoire. Or, on sait que les infrastructures sont vieillissantes. Quel est votre rôle là-dedans?

Je sais que vous êtes en communication constante avec les hauts fonctionnaires et le bureau du ministre. Quel est votre rôle lorsqu'il s'agit de faire valoir l'importance d'investir dans les chemins de fer?

M. Mario Pélouquin: Sur l'ensemble du territoire où nous exploitons nos trains, 97 % des rails ne sont pas à nous. Cela dit, sur les 3 % de l'emprise qui sont à VIA Rail, la performance des rails est très bien. Par exemple, pour le trajet Montréal-Ottawa, environ 97 % des trains sont à l'heure, parce que c'est notre emprise et que nous contrôlons les mouvements des trains et l'entretien de l'infrastructure.

À l'inverse, nous ne pouvons pas vraiment dire aux compagnies privées, comme le Canadien National et le Canadien Pacifique, où elles devraient investir leurs fonds pour l'entretien des rails. Cette décision leur revient. Nous travaillons cependant avec elles pour essayer de minimiser les répercussions.

M. Stéphane Lauzon: L'un des problèmes dont vous nous avez parlé avait trait à l'approvisionnement à bord du train. Vous nous avez dit qu'il y avait eu la possibilité d'apporter de la pizza ou d'autre nourriture.

Si on était capable d'apporter de la pizza jusqu'au train, pourrait-on conclure que les passagers auraient eu la mobilité nécessaire pour quitter le train? Une évaluation a-t-elle été faite en ce sens?

• (1720)

M. Mario Pélouquin: C'est une bonne question.

Nous évaluons toujours la situation en fonction de la sécurité de nos passagers. Par exemple, débarquer d'un train arrêté sur une voie, c'est compliqué et difficile. Il faut penser aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite, pour qui ce n'est pas toujours facile de marcher sur les roches qui se trouvent le long de la voie ferrée. Parfois, la voie ferrée est bordée de forêts. Nous évaluons tout cela en temps réel. Évidemment, la situation la plus facile, c'est quand il y a une plateforme, un passage à niveau ou quelque chose de ce genre.

Je vais laisser Mme Toporowski compléter ma réponse.

[Traduction]

Mme Rita Toporowski: Merci.

Dans le cas qui nous occupe, des pizzas ont été commandées, mais elles n'ont pas été livrées tant que nous n'avons pas été en mesure de déplacer le train vers un endroit sûr, parce qu'il n'a pas été jugé sécuritaire de débarquer les passagers à ce moment-là, et il n'aurait pas été non plus sécuritaire de livrer des aliments. Il a donc fallu attendre...

[Français]

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lauzon.

Merci, monsieur Pélouquin et madame Toporowski.

[Traduction]

Avant de conclure, monsieur Iacono, je crois que vous vouliez demander la production de documents.

M. Angelo Iacono: Oui. C'est exact, monsieur le président.

Monsieur Péloquin, je suis heureux que vous ayez souligné aujourd'hui les nouveaux protocoles que vous avez l'intention de mettre en œuvre après cet incident. Pouvez-vous également les ajouter à mes demandes précédentes? Nous aimerions voir une évolution et peut-être avoir une meilleure analyse, afin que cela puisse figurer dans notre rapport.

M. Mario Péloquin: Avec plaisir.

M. Angelo Iacono: Merci.

Le président: C'est noté, monsieur Iacono. Nous ajouterons cela à la liste des documents que nous aimerions fournir à nos analystes, et la greffière s'en chargera.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier nos témoins de VIA Rail de s'être joints à nous aujourd'hui.

Je vous remercie de votre temps et d'avoir répondu à nos questions avec autant de diligence.

Sur ce, 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>