



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

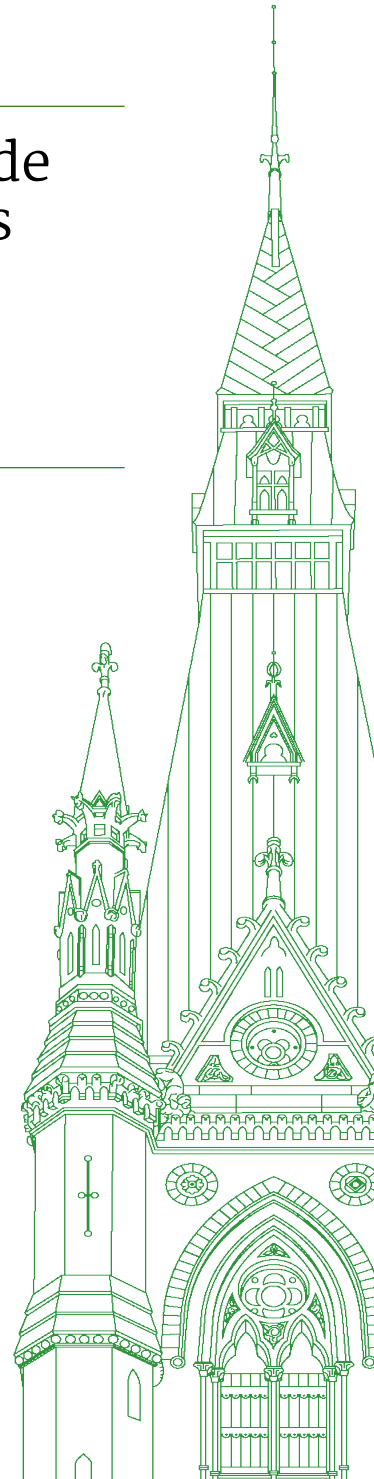
Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 129

Le jeudi 3 octobre 2024

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 3 octobre 2024

• (1540)

[Traduction]

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

Bienvenue à la 129^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 participants, ici présents, de lire les pratiques exemplaires qui figurent sur les cartes qui ont été distribuées sur les tables. Ces mesures sont prises pour protéger la santé et la sécurité de tous les participants, y compris, bien sûr, celles de nos interprètes.

La séance d'aujourd'hui se déroulera selon une formule hybride, et tous les témoins ont effectué les tests de connexion Internet requis avant la réunion.

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

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Nous accueillons en personne, à titre personnel, M. Cédryk Coderre, qui était passager à bord de ce train. Je vous souhaite la bienvenue, monsieur.

Nous accueillons, par vidéoconférence, M. Joel Kennedy, directeur, Secteur ferroviaire, et Mme Jennifer Murray, directrice, Région de l'Atlantique, tous deux d'Unifor.

Nous allons commencer par les déclarations préliminaires. C'est à votre tour, monsieur Coderre. Vous avez cinq minutes.

M. Cédryk Coderre (passager, à titre personnel): Merci, monsieur le président et merci aux membres du Comité.

Je m'appelle Cédryk Coderre. J'étais un passager du train 622. J'étais dans le wagon numéro 2. Voici ce dont je me souviens.

Lorsque le train s'est immobilisé, pour la première fois, on nous a dit qu'il s'agissait d'un problème mécanique. Le premier arrêt a duré, selon mon estimation, environ une heure, et puis nous avons entendu une annonce, on disait que le problème était réglé et que nous allons pouvoir poursuivre le trajet, mais plus lentement. Nous avons été en mouvement pendant environ 30 minutes, et puis nous nous sommes encore immobilisés. Une autre annonce a été faite, nous informant d'un autre problème mécanique.

La première fois que nous nous sommes arrêtés, le personnel nous a offert des boissons et des bretzels. Malheureusement, au deuxième arrêt, le personnel nous a dit que, si nous avions besoin de quoi que ce soit, nous pouvions aller à la voiture-restaurant,

donc j'y suis allé. On a eu droit à des chocolats et à de l'alcool. J'ai demandé s'ils avaient autre chose que des bretzels. Les employés m'ont dit qu'il n'y avait plus de biscuits ni rien. Je dirais que cela s'est produit trois heures après le début du trajet.

Nous avons été informés fréquemment de l'évolution de la situation. Finalement, on nous a dit que le train 24 venait à notre secours. Il devait pouvoir nous pousser jusqu'à la station. À ce moment, je parcourais le site subreddit de VIA Rail. Un passager du train avait enregistré les propos du conducteur. On avait l'impression que c'était la première fois qu'il faisait cela, ce que j'ai trouvé inquiétant.

La solution n'avait pas vraiment fonctionné, donc ils ont décidé de déplacer les trains sur les voies de côté pour permettre aux trains de marchandise de passer.

Pendant qu'ils essayaient de raccorder les trains, il y a eu plusieurs pannes de courant, ce qui signifiait que les toilettes ne fonctionnaient pas. Les gens y allaient quand même, mais l'odeur est devenue très forte.

Finalement, ils nous ont dit qu'ils n'avaient pas encore de plan et qu'ils essayaient de trouver une solution. Selon moi, c'est assez inquiétant, lorsque vous devez vous rendre quelque part et qu'on vous dit qu'il n'y a pas de plan.

Malgré cela, les membres du personnel de notre wagon étaient formidables. Ils distribuaient de l'eau, des bretzels et du chocolat quand nous en avions besoin. Environ une heure plus tard, les passagers de mon wagon ont commencé à s'impatienter. Certains essayaient de commander un Uber. D'autres envisageaient de sortir par la sortie de secours.

Des rumeurs circulaient, on dirait qu'il y avait eu une bagarre dans le wagon 1. Je ne sais pas si cela a un lien avec la vidéo que certains d'entre vous auraient vue dans les médias, mais des agents de police sont finalement intervenus. Ils ont escorté un homme avec son scooter hors du train.

Je me souviens d'avoir entendu les discussions entre le personnel et certains passagers. J'avais l'impression que le personnel avait du mal avec les passagers, dans les autres wagons.

Environ une heure plus tard, les membres du personnel ont disparu de notre wagon pendant environ 30 minutes. Il n'y avait personne. Personnellement, j'ai pensé qu'ils étaient en réunion avec d'autres membres du personnel dans un autre wagon, donc cela ne m'a pas vraiment dérangé.

Le train 26 est finalement arrivé, et les pompiers sont montés à bord et ont commencé à sécuriser la zone pour nous transférer dans le train 26. Ils ont aussi distribué des pizzas. Ils ont été très généreux dans mon wagon avec les pizzas. Je crois que j'ai eu quatre tranches, donc c'était bien.

Des voix: Ha, ha!

M. Cédryk Coderre: Oui, nous avons très faim.

• (1545)

Un député: C'est plus qu'une collation.

M. Cédryk Coderre: Oui, c'était beaucoup mieux que les bretzels.

Nous avons fini par être transférés dans le train 26. Certains passagers ont dû rester debout puisqu'il n'y avait pas assez de sièges dans le train 26. Avant de monter dans le train 26, je me souviens qu'un des membres du personnel est venu dans notre wagon et nous a avertis que c'était leur dernière bouteille d'eau; c'était un peu avant que nous recevions les pizzas et l'eau supplémentaire.

Heureusement pour moi et mon ami, nous n'avions pas grand-chose de prévu cette journée-là. Nous voulions seulement visiter Québec. Je sais que de nombreuses personnes à bord du train devaient partir en croisière. L'un des employés de VIA Rail était à leur recherche. Il notait des noms. Je ne sais pas trop ce qui leur est arrivé.

C'est à peu près tout.

Le président: Merci, monsieur Coderre, pour votre témoignage.

C'est maintenant au tour de Mme Murray, qui fera sa déclaration préliminaire.

Vous avez cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît

Mme Jennifer Murray (directrice, Région de l'Atlantique, Unifor): Je vous remercie, monsieur le président, les membres du Comité.

Unifor est le plus grand syndicat du secteur privé au Québec et au Canada, et il représente plus de 320 000 membres dans tous les secteurs de l'économie. Nous représentons plus de 9 200 membres dans le secteur ferroviaire, et 2 000 de ces membres sont des employés de VIA Rail. Cela comprend les préposés à l'entretien, le personnel de bord, les agents des ventes et le personnel de service à la clientèle.

Je m'appelle Jennifer Murray. Je suis directrice de la région de l'Atlantique chez Unifor. Et je viens d'une longue lignée de travailleurs ferroviaires, et je suis fière d'avoir travaillé pendant 28 ans chez VIA Rail. Pendant neuf de ces années, j'ai représenté des employés de VIA Rail à titre d'agente syndicale. M. Joel Kennedy, directeur du secteur ferroviaire chez Unifor, est présent aujourd'hui par vidéoconférence.

Nous avons entendu parler, il y a deux ou trois semaines, d'un train VIA Rail immobilisé, qui a retenu ses passagers pendant plus de 10 heures. J'aimerais pouvoir dire que les retards sont une rareté, mais ce n'est pas vrai. Même si des retards importants comme celui-là attirent l'attention des politiciens, les retards sont fréquents. Mes commentaires aujourd'hui ne portent pas seulement sur cet événement, ils concernent aussi le manque de planification pour les retards de toute sorte dans notre système ferroviaire: les retards causés par des événements météorologiques découlant des change-

ments climatiques, par des pannes, par des obstructions de la voie et par le trafic de marchandises.

Selon la mission de VIA Rail, les passagers passent avant tout, mais Via Rail se concentre sur les répercussions de potentielles crises des infrastructures plutôt que sur l'expérience des passagers. La mission de VIA Rail inclut ceci:

Nos passagers sont notre priorité. Nous travaillons à améliorer nos services et à redéfinir VIA Rail afin d'offrir à nos passagers l'expérience de voyage la plus agréable possible, et de trouver de meilleures façons de relier des communautés canadiennes. La sécurité est et restera primordiale.

Pour que les passagers passent en premier, il faut que les employés puissent non seulement fournir les services payés et requis par les passagers, pendant le trajet, mais aussi qu'ils puissent le faire pendant des interruptions de service inattendues. Malheureusement, les modifications rétrogrades de la facturation, la facturation pour les bagages supplémentaires, l'accès limité aux commodités gratuites, les tentatives de réduction du nombre d'employés qui s'occupent des voyageurs et le soutien minimal offert en cas de retards ne sont vraiment pas des pratiques qui font passer « les passagers avant tout ».

VIA Rail prétend également que son système de gestion de la sécurité des opérations dépasse les normes en matière de conformité et qu'elle est un chef de file des pratiques de l'industrie. Si c'est vrai, la réglementation industrielle dans le secteur ferroviaire mérite un examen en profondeur. Le programme environnemental de VIA Rail pour 2030 se concentre sur les répercussions potentielles du climat et de l'environnement sur les activités, mais se focalise entièrement sur l'infrastructure. La sûreté et la sécurité devraient inclure non seulement la prévention des blessures et l'amélioration de l'infrastructure, mais aussi la manière d'intervenir en temps de crise.

La résilience est un mot que nous utilisons de nos jours pour définir le but des interventions face aux répercussions sur l'infrastructure ferroviaire. Chez VIA Rail, nous nous fions à ceux qui possèdent et exploitent les voies ferrées que nous utilisons, et nous avons une marge de manœuvre limitée pour fournir un service qui est véritablement résilient. C'est pourquoi VIA Rail doit s'assurer d'avoir en tout temps les ressources nécessaires pour réagir en cas d'interruptions de service causées par le sous-investissement dans le secteur ferroviaire, qui a causé le faible niveau de résilience de notre infrastructure ferroviaire.

En cas d'interruptions prolongées, VIA Rail a la responsabilité de s'assurer que les passagers et le personnel ont accès à de la nourriture, à de l'eau, à des zones à température contrôlée, à des installations fonctionnelles et à des options de transport de rechange. C'était décevant d'entendre le chef de la direction dire que les exigences en matière de formation seront revues « pour s'assurer que tous les employés sont mieux équipés pour faire face à des situations difficiles ». VIA Rail subit constamment des pressions pour qu'elle réduise les coûts plutôt que de tenir des consultations pour améliorer ses services, et des décisions ont été prises dans le passé pour réduire l'effectif et couper dans les services offerts à bord. VIA Rail mène ses activités avec le moins de ressources possible.

Nous n'avons pas de véritable plan touchant la nourriture, l'eau et les installations en temps de crise. La formation n'est pas la solution, si VIA Rail n'a pas correctement approvisionné le train. Ce genre de situation expose les membres du personnel aux comportements harcelants de passagers frustrés. Ce sont les travailleurs de première ligne qui connaissent les problèmes et savent ce que pensent les passagers en temps de crise, et ils devraient être consultés lors de la prise des décisions et de la mise en place des mesures.

Pendant des années, les travailleurs de première ligne ont demandé à VIA Rail des plans de secours pour les moments où il y a peu de personnel et qu'il sera très occupé, mais ces demandes sont ignorées. Ce n'est pas un secret que nos voies ferrées au Canada ont été construites pour les trains de marchandises. Elles traversent des régions très éloignées, ce qui crée des problèmes en cas de panne. Toutefois, des protocoles doivent être prévues pour ces situations, parce qu'elles vont arriver.

Le manque de communication, de nourriture et d'eau a toujours été un problème. Les personnes qui sont victimes de ces décisions sont les voyageurs qui ont choisi VIA Rail et les employés, et cela a des répercussions durables sur tous.

Nous ne contrôlons pas les voies, la météo ou les autres trains du réseau. Nous contrôlons les ressources servant à assurer la sécurité des passagers et des membres du personnel. Depuis longtemps déjà, Unifor demande à ce que la priorité soit accordée à VIA Rail et que des investissements soient faits pour des doubles voies, afin que les interruptions de ce genre puissent être évitées ou contournées.

• (1550)

Les Canadiens se sont fait promettre un réseau de trains de passagers accessible, fiable et abordable, et ils le méritent. Unifor croit que cela est possible si l'on adopte une loi sur VIA Rail.

À moyen terme, il est essentiel que le gouvernement fournisse les ressources nécessaires afin que ces recommandations deviennent réalité et qu'il fasse les investissements attendus par le public pour assurer que les voyageurs aient une expérience résiliente, ponctuelle, sécuritaire et confortable et que des plans soient prévus en cas de situations de crise.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Murray.

Nous allons commencer la période de questions avec M. Lawrence.

Allez-y. Vous avez six minutes.

M. Philip Lawrence (Northumberland—Peterborough-Sud, PCC): Merci.

Avant de poser mes questions, je tiens à remercier les deux témoins d'être présents.

J'ai une courte, mais importante demande à faire au Comité. J'espère que nous pourrions régler cela rapidement, et à l'unanimité.

Je suis certain que nous avons tous lu l'article de journal sur la Première Nation des Chipewyans et que nous avons tous été très troublés. Selon l'article, la Première Nation des Chipewyans d'Athabasca, la Première Nation crie Mikisew et la nation métisse Fort Chipewyan n'ont jamais été informées que l'environnement autour « du grand quai », comme il est communément appelé, était contaminé, même si un rapport demandé par le gouvernement en

2017 faisait état de niveaux élevés d'arsenic, de nickel et d'hydrocarbures.

Ma demande est simple. Nous avons pensé à tenir un débat d'urgence, mais avant cela, afin de ne pas bouleverser le calendrier, ce que nous proposons si nous avons un consentement, unanime, c'est de demander que Transports Canada fournisse tous les documents, y compris le rapport de 2017 et tout autre rapport produit depuis 2017, en lien avec ce qui est communément appelé « le grand quai » de la Première Nation des Chipewyans.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

Je vois autour de moi beaucoup de visages où se lit la confusion. Si vous me le permettez, je vais suspendre la séance pour cinq minutes pour que les gens s'accordent.

Je tiens à remercier les témoins de leur patience pendant que nous en discutons.

La séance est suspendue.

• (1550) _____ (Pause) _____

• (1600)

Le président: Reprenons.

Merci aux témoins de leur patience.

C'est à votre tour, monsieur Lawrence, de poser des questions. Vous avez six minutes.

M. Philip Lawrence: Merci beaucoup, monsieur le président. Je l'apprécie.

Merci aux témoins d'être présents.

Monsieur Coderre, premièrement, merci d'avoir pris le temps de nous raconter votre histoire. Je souhaite discuter de certains détails. Il semble que vous avez mieux composé avec la situation que d'autres passagers. Estimez-vous que les communications ont été suffisantes pendant le retard?

M. Cédryk Coderre: Je dirais que oui, mais cela dépend de votre perspective. Il y avait souvent des mises à jour, mais c'était souvent « il n'y a rien de nouveau » ou « nous n'avons pas de nouvelles » ou « nous n'avons pas encore de plan ». Cela pourrait avoir stressé les passagers. J'ai vécu beaucoup de retards. Je voyage beaucoup, par train ou par avion, donc je suis habitué. Cela ne me cause pas vraiment de stress.

M. Philip Lawrence: Eh bien, cela m'amène à d'autres questions. Vous avez dit que vous voyagez assez souvent. Est-ce à l'étranger ou seulement au Canada? Sentez-vous à l'aise de répondre.

M. Cédryk Coderre: Oui. C'est les deux. Je vais à Vancouver tous les mois, et je vais deux ou trois fois à l'étranger chaque année.

M. Philip Lawrence: Comment compareriez-vous votre expérience dans les aéroports et les trains, au Canada et à l'étranger? Pourriez-vous nous le dire?

M. Cédryk Coderre: À l'étranger, selon ce que j'ai remarqué, il n'y a pas vraiment de retard en comparaison avec ce à quoi nous sommes habitués. Je voyage souvent avec Air Canada, et il y a très souvent des retards. C'est la même chose pour VIA Rail.

J'ai récemment visité la Corée du Sud et j'ai voyagé en train là-bas. Ils étaient toujours à l'heure. C'était assez impressionnant. Il y a environ 30 trains par jour dans toutes les villes, et ils sont toujours à l'heure.

• (1605)

M. Philip Lawrence: Merci.

Pour résumer, vous avez vécu plus de retards au Canada qu'à l'étranger. Est-ce bien cela?

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Philip Lawrence: Excellent.

Je souhaite encore discuter de votre expérience. Je vous présente mes excuses, à titre de sénateur, au nom du gouvernement fédéral. Je suis désolé que cela vous soit arrivé.

Vous avez dit qu'il y avait de la nourriture, mais que cela se limitait à des bretzels et d'autres choses du genre. Au début, y avait-il des sandwichs ou autre chose? Avez-vous eu seulement des bretzels, pendant 10 heures?

M. Cédryk Coderre: J'étais dans la classe affaires, donc j'avais déjeuné, plus tôt, alors que le train était en état de service. Je crois que les gens en classe économique ont probablement seulement eu des bretzels, mais je ne suis pas certain.

M. Philip Lawrence: Je ne veux pas trop m'attarder sur des aspects moins plaisants, mais vous avez dit que les toilettes avaient commencé à puer.

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Philip Lawrence: Combien de temps sont-elles restées hors service? Je présume qu'à un certain point elles étaient inutilisables, pour des raisons évidentes.

M. Cédryk Coderre: Je dirais que cela a duré environ une heure. Les toilettes n'ont jamais été fermées, donc même si elles sentaient, les gens continuaient d'y aller. Je pense que le besoin était vraiment essentiel.

M. Philip Lawrence: Oui. Excellent.

Madame Murray, vous avez dit deux ou trois choses qui contredisent directement, si je comprends bien, le chef de la direction de VIA Rail, qui a comparu ici il y a deux ou trois semaines. Il a dit plusieurs fois qu'il s'agissait d'un « incident isolé ». Êtes-vous d'accord?

Mme Jennifer Murray: Je travaille depuis très longtemps dans le secteur ferroviaire. Les très longs retards ne sont pas des incidents isolés. Je dirais qu'ils sont plus fréquents que les autres types de retards.

Je ne qualifierais pas cet incident d'incident isolé. Cela se produit trop souvent à mon avis.

M. Philip Lawrence: Merci beaucoup.

Vous avez dit quelque chose à laquelle j'avais déjà réfléchi. J'ai été un peu surpris d'entendre le chef de la direction dire qu'il aurait été difficile, voire impossible, d'avoir suffisamment de nourriture à bord d'un train en prévision des retards prolongés. Je me demandais simplement, compte tenu de votre vaste expérience, si vous étiez

d'accord avec cette analyse, ou s'il serait possible d'avoir à bord des barres de granola ou d'autres aliments plus nutritifs que des bretzels.

Mme Jennifer Murray: Soyons honnêtes: il n'y a probablement pas assez d'espace des repas complets à bord, mais, comme vous l'avez dit, il pourrait y avoir des barres de granola ou quelque chose de plus nourrissant, afin d'être suffisamment préparé, en cas de retard, puisque ce n'est pas la première fois que cela arrive. Les bretzels ne suffisent pas.

Au bout du compte, le fait qu'un employé circule dans le wagon en disant « ce sont les dernières bouteilles d'eau que nous avons à bord du train », je trouve que c'est très révélateur. S'il n'y a pas assez de place, nous devons en faire. Nous devons trouver un moyen. Il doit y avoir un moyen. Nous transportons des humains, et il doit y avoir un moyen de répondre à leurs besoins de base en cas de retards importants comme celui-ci.

M. Philip Lawrence: Votre commentaire « nous transportons des humains », je crois que c'est très pertinent.

Je tiens à vous remercier tous deux de votre présence.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

[Français]

Monsieur Iacono, vous avez la parole pendant six minutes.

[Traduction]

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

Monsieur Coderre, merci encore d'être ici.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit que le train s'est immobilisé trois fois. Vous avez également dit que vous avez entendu des annonces, chaque fois. Afin de mieux comprendre ce qui s'est passé, quelle était la fréquence des annonces? La première heure, quand avez-vous entendu la première annonce sur ce qui se passait?

M. Cédryk Coderre: Environ cinq minutes après que nous nous sommes arrêtés, je dirais.

M. Angelo Iacono: Pouvez-vous nous dire quand ont été faites les annonces suivantes? Quelle était leur fréquence?

M. Cédryk Coderre: Au début, elles étaient faites à peu près aux 30 minutes.

• (1610)

M. Angelo Iacono: Il y a eu seulement deux annonces, la première heure.

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Angelo Iacono: Dans les 30 minutes suivantes, vous avez dit que le train s'est immobilisé de nouveau. Combien d'annonces ont été faites?

M. Cédryk Coderre: Je crois que là aussi c'était deux annonces.

M. Angelo Iacono: Combien d'annonces ont-elles été faites dans la dernière demi-heure?

M. Cédryk Coderre: Une.

M. Angelo Iacono: Est-ce que ces annonces vous donnaient une idée des mesures de sécurité, de la possibilité de quitter le train ou sur du soutien offert, si vous aviez besoin d'aide? Quels étaient les messages diffusés?

M. Cédryk Coderre: Le premier message concernait la cause de l'arrêt du train. Puis, la plupart des autres annonces disaient « il n'y a rien de nouveau », ou encore « nous n'avons pas encore de plan ».

M. Angelo Iacono: Vous avez dit que le personnel à bord était excellent et prêt à aider. Avez-vous été témoin d'incidents ou de méfaits commis par le personnel du wagon 2?

M. Cédryk Coderre: Non, ils étaient tous excellents.

M. Angelo Iacono: Et les autres passagers? Comment réagissaient-ils?

M. Cédryk Coderre: Les autres passagers semblaient tendus. Ils s'inquiétaient au sujet de leurs engagements et se demandaient à quelle heure ils allaient arriver. Certains essayaient de trouver un moyen de sortir du train pour prendre un Uber. Ils envisageaient de sortir par une sortie de secours et d'appeler le 911.

M. Angelo Iacono: Vous êtes-vous senti en danger lorsque vous étiez pris dans le train?

M. Cédryk Coderre: Non.

M. Angelo Iacono: Merci de vos réponses.

Mes prochaines questions sont pour le syndicat.

Vous travaillez pour VIA Rail depuis 25 ans. C'est bien cela?

Mme Jennifer Murray: Oui.

M. Angelo Iacono: Je suis un ancien employé. Je travaillais dans relations de travail et je m'occupais des conventions collectives 1 et 3, les préposés à l'entretien et le personnel de bord.

Est-ce que les plans et les protocoles de gestion de la sécurité ont été respectés?

Mme Jennifer Murray: Ils ont gardé les passagers à bord parce que, si j'ai bien compris, il n'était pas sécuritaire de les faire descendre pour les transférer dans un autre train avant qu'ils aient sécurisé la zone et évalué le problème.

Ce n'est jamais une expérience sécuritaire lorsqu'il manque d'eau et que les installations ne fonctionnent pas.

M. Angelo Iacono: Quelles pratiques en matière de communication ont été utilisées ce jour-là?

Mme Jennifer Murray: Je n'étais pas à bord, pour ce qui est des communications.

Vous savez, nous avons toujours de la difficulté, en particulier à notre centre d'appels, avec les gens qui cherchent des informations. Ce n'est jamais facile pour les travailleurs de composer avec ce genre de situation.

M. Angelo Iacono: Je sais que vous n'étiez pas à bord, mais, après l'événement, vous avez sûrement discuté avec des employés qui étaient à bord. Vous avez également peut-être entendu parler des documents en lien avec les pratiques adoptées ce jour-là.

Avez-vous une idée du genre de communications qui ont été faites?

Mme Jennifer Murray: Eh bien, ce qu'a décrit M. Coderre, c'est ce que nous entendons. Ils ont fait des annonces fréquentes, comme ils en ont l'habitude. Ils ont fait des annonces aux passagers avec toutes les informations qu'ils avaient, qui étaient très limitées.

M. Angelo Iacono: En tant qu'agente syndicale, quelles mesures avez-vous prises, ou qu'avez-vous fait, depuis l'incident, au sujet des employés concernés, en particulier les employés qui ont eu un comportement problématique?

Mme Jennifer Murray: Je n'ai pas entendu dire que des employés avaient eu un comportement problématique.

M. Angelo Iacono: Nous avons entendu ici, aujourd'hui, qu'il y a peut-être eu un incident dans l'autre wagon. De plus, nous avons vu une vidéo qui circule montrant l'un des employés de VIA Rail qui s'empporte contre un passager.

Quelles mesures ont été prises, par vous ou par VIA Rail? Quelles mesures disciplinaires ont été prises?

• (1615)

Mme Jennifer Murray: Je ne suis pas certaine de savoir quelles mesures disciplinaires ont été prises.

Tout ce que je peux dire, c'est que c'est un parfait exemple de ce qui se produit dans ce genre de situation, lorsque les employés ne sont pas suffisamment préparés.

M. Angelo Iacono: Essayez-vous de dire qu'il n'y a eu aucun incident ce jour-là?

Mme Jennifer Murray: Je n'ai pas entendu parler de mesures disciplinaires.

M. Angelo Iacono: Aucune mesure disciplinaire... Y a-t-il eu des incidents entre des employés et des passagers?

Mme Jennifer Murray: Je n'ai pas entendu parler d'inconduite.

Le président: Merci beaucoup, madame Murray.

Merci, monsieur Iacono.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous disposez de six minutes.

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

Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

On aurait aimé accueillir plus de passagers aujourd'hui, mais au moins, on a réussi à recevoir M. Coderre. Je le remercie donc d'être avec nous. La perspective des passagers est vraiment importante dans une telle étude. Nous avons entendu la version de la direction, nous avons entendu une portion de la version des représentants des travailleurs, puis nous avons entendu celle des passagers. Chaque version est un peu différente et je trouve que nous nous approchons de plus en plus de la vérité en faisant se croiser ces versions.

Monsieur Coderre, voyagez-vous fréquemment avec VIA Rail? Prenez-vous régulièrement le train?

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Xavier Barsalou-Duval: Lors de leur comparution, les membres de la direction de VIA Rail ont dit que ce qui s'était passé était un incident isolé.

Était-ce un incident isolé, selon vous? Vivez-vous souvent de longues attentes comme celle-là quand vous prenez le train?

M. Cédryk Coderre: Chez VIA Rail, un temps d'attente de 12 heures n'est pas fréquent du tout. Toutefois, il arrive quand même assez fréquemment qu'il y ait des temps d'attente d'une heure ou deux.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Quand on regarde les rapports, on constate qu'il y a des problèmes majeurs en matière de retards. On comprend qu'il s'agissait d'un cas extrême.

Vous avez parlé de ce que vous avez reçu. Il y avait le train 622, le train 26 et le train 24. Vous avez mentionné que vous étiez dans le train 24. Est-ce exact?

M. Cédryk Coderre: Non, j'étais dans le train 622.

M. Xavier Barsalou-Duval: Vous faisiez donc partie de ceux qui ont attendu pendant plus de 10 heures.

Vous nous avez dit que vous aviez eu un repas au début du voyage. Pendant l'attente, vous avez reçu des collations, comme des bretzels et du chocolat; puis, vers la fin, vous avez reçu de la nourriture quand le train 26 est arrivé.

Combien de temps s'est-il passé, à peu près, entre le déjeuner et l'arrivée de la pizza avec le train 26?

M. Cédryk Coderre: Je dirais qu'il s'est écoulé six ou sept heures.

M. Xavier Barsalou-Duval: D'accord. Je vous remercie.

Une chose me semble étrange. On nous a dit que les compagnies ferroviaires étaient censées avoir de la nourriture et de l'eau en réserve pour en donner aux passagers en cas d'incident ou de retard, ce qui me semble logique et naturel. Par contre, je m'explique mal que, pendant sept heures, on n'offre aux gens que des bretzels et du chocolat.

Selon vous, devrait-on offrir plus que cela aux gens?

M. Cédryk Coderre: Oui, je crois qu'on devrait offrir quelque chose de plus substantiel que des bretzels ou du chocolat.

M. Xavier Barsalou-Duval: Vous avez mentionné que l'eau allait manquer après 10 heures. De toute évidence, on ne peut pas exiger qu'il y ait des réserves pour six mois. Selon vous, selon le gros bon sens, pour ne pas reprendre un slogan, que devrait-on logiquement ou normalement avoir en réserve pour en distribuer aux passagers? Au bout du compte, quelles seraient vos attentes?

M. Cédryk Coderre: Je pense qu'il devrait y avoir des réserves pour un minimum de 12 heures. En effet, on ne sait jamais quand une telle situation pourrait se produire.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Je vais maintenant m'adresser aux gens du syndicat.

Madame Murray, je pense que vous avez dit tout à l'heure que, selon vous, il ne s'agissait pas d'un événement isolé comme l'avait mentionné la direction. Avez-vous des données ou de l'information sur le nombre d'incidents prolongés?

Je pense qu'il faut faire la distinction entre les retards de 30 minutes ou d'une heure, et ceux de quatre, cinq, six, sept, huit ou 10 heures qui sont carrément inacceptables. Une vraie prise en charge devrait être faite à cet égard.

Avez-vous, à l'interne et en tant que membre du syndicat, des données à ce sujet?

• (1620)

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Je n'ai pas les chiffres exacts, mais je peux dire... J'ai travaillé pour VIA Rail sur la côte Est, l'Atlantique. Ce train est connu pour ses retards — de plusieurs heures. Même si je n'ai pas de données, je dirais que, dans la région du corridor, les retards de 10 à 12 heures sont plus fréquents que pour les trains longue distance, mais je ne dirais surtout pas que ce sont des cas isolés.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Cela se produit donc de façon assez régulière.

Je m'explique mal une chose. Tout d'abord, c'est inacceptable que de tels incidents se produisent de façon régulière. Comment se fait-il, dans les circonstances, qu'on n'ait pas des réserves suffisantes pour combler les besoins en nourriture et en eau des passagers? Y a-t-il eu des discussions à l'interne à ce sujet?

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Je comprends ce qu'a dit le chef de la direction — il n'y a pas suffisamment d'espace à bord pour avoir une grande réserve de provisions. Ce n'est pas seulement pendant les longs retards qu'il y a des pénuries. Je ne crois pas qu'ils sont suffisamment approvisionnés, et encore moins pour des retards de plusieurs heures.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: J'ai encore une question à vous poser. Vous avez tous vécu une situation assez stressante. Le personnel à bord des trains a travaillé fort.

Le personnel a-t-il reçu une forme de compensation? Les employés ont-ils été payés? Je présume qu'ils ont été payés pour les heures supplémentaires.

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Ils ont dû être payés, conformément aux lignes directrices des conventions collectives. Ce n'est pas quelque chose que j'ai demandé — la façon dont ils ont été payés —, mais la convention collective traite des modes de rémunération.

[Français]

Le président: Merci, madame Murray.

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Nous passons à M. Bachrach.

Allez-y. Vous avez six minutes.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président.

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

Monsieur Coderre, j'ai discuté avec vous juste avant la séance, et vous m'avez dit que vous avez revu certains des témoignages présentés lors de la précédente réunion avec VIA Rail. Permettez-moi de vous poser une question sur ce que vous pensez de ces témoignages.

La manière dont VIA Rail a décrit l'incident et la façon dont l'entreprise l'a géré, est-ce que tout correspondait à votre expérience à bord du train?

M. Cédryk Coderre: C'est une excellente question. Comment pourrais-je le dire? La seule chose qui ressortait des témoignages était...

[Français]

M. Stéphane Lauzon (Argenteuil—La Petite-Nation, Lib.): Vous pouvez répondre à la question en français, monsieur Coderre.

[Traduction]

M. Cédryk Coderre: Je sais. J'essaie juste de me rappeler. Est-ce que vous êtes d'accord pour revenir sur cette question plus tard?

M. Taylor Bachrach: Oui, sans problème.

Je suis curieux. Vous avez dit que certaines des annonces disaient simplement « nous n'avons pas encore de plan. Nous essayons de trouver une solution », et que cela avait pu alarmer certains passagers, puisque l'entreprise responsable du train n'avait pas encore de plan à ce moment-là.

Je crois qu'il y a possiblement un autre point de vue: plus une entreprise est honnête, transparente et ouverte, plus les passagers ont confiance et savent qu'il y aura des annonces, peu importe qu'il s'agisse d'une bonne ou d'une mauvaise nouvelle.

En tant que passager, quelle serait votre préférence? Préférez-vous qu'il y ait des annonces fréquentes, même si ce sont des mauvaises nouvelles, ou qu'il n'y ait aucune annonce?

M. Cédryk Coderre: Oui, probablement. Idéalement, je dirais que, s'ils pouvaient éviter de ne pas avoir de plan, ça serait idéal.

Des voix: Ha, ha!

• (1625)

M. Taylor Bachrach: Je crois que nous souhaitons tous éviter d'arriver au point où il n'y a pas de plan. C'est certainement mon approche.

Comment VIA Rail vous a-t-elle dédommagé pour les désagréments?

M. Cédryk Coderre: J'ai reçu un crédit de voyage de 100 % et j'ai aussi été remboursé.

M. Taylor Bachrach: Je ne sais pas, monsieur le président, si cette information était nouvelle pour les autres sénateurs. Je n'avais pas entendu dire, lors des précédents témoignages, que la police avait escorté quelqu'un hors du train.

Vous avez dit que cela s'est produit dans un autre wagon. Je me demandais si vous l'avez entendu de quelqu'un d'autre ou si vous pouvez nous donner plus d'information à ce sujet.

M. Cédryk Coderre: L'incident s'est produit dans le wagon 1. J'ai vu la personne se faire escorter hors du train. Je ne peux pas dire pourquoi ou comment c'est arrivé, mais j'ai vu quelqu'un se faire escorter hors du train par la police.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur Coderre.

J'ai une question pour Mme Murray.

Madame Murray, je souhaite d'abord dire que, comme l'a dit M. Coderre, les membres du personnel ont fait de l'excellent travail, compte tenu des circonstances, et c'est certainement mon expé-

rience avec VIA Rail. Toutefois, je me demandais si les membres de votre syndicat qui ont été impliqués dans cet incident stressant, qui ont dû le gérer, ont fait part de leurs inquiétudes au syndicat, par la suite.

Mme Jennifer Murray: Je ne veux pas dire qu'ils ne l'ont pas fait, mais cela ne s'est certainement pas fait directement dans nos bureaux. Je ne suis pas certaine. Je dirais que l'incident n'est pas aussi extraordinaire qu'on le prétend. Je ne sais pas trop comment répondre à cette question, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach: D'accord.

Ce que vous avez dit sur la nécessité pour VIA Rail de planifier la gestion des situations au moment où elles se produisent et la prise en charge des passagers et des employés, c'est très important. Est-ce que Unifor participe à la planification de la résilience climatique avec VIA Rail, et jusqu'à quel point?

Mme Jennifer Murray: Je laisse la question à M. Kennedy. Il est notre directeur sectoriel, donc il en connaît plus sur le sujet.

M. Joel Kennedy (directeur, Secteur ferroviaire, Unifor): Merci, madame Murray.

Monsieur Bachrach, je suis directeur national du secteur ferroviaire, et VIA Rail ne m'a pas encore consulté au sujet de ses plans.

M. Taylor Bachrach: Évidemment, le Comité peut présenter des recommandations sur le rôle du gouvernement dans la préparation à ce genre d'incidents. Quelles seraient vos recommandations, en tant que représentant d'Unifor, pour améliorer la réponse de VIA Rail, plus spécifiquement pour ce qui est du rôle du gouvernement? Comment est-ce que le ministre des Transports peut s'assurer que VIA Rail est mieux préparée à l'avenir?

M. Joel Kennedy: Pour les différentes entités assujetties à la réglementation sur le secteur ferroviaire canadien, lorsque des changements sont apportés, il y a des consultations obligatoires pour tout changement de la Loi sur les chemins de fer ou de toute autre règlement. Nous sommes consultés, en tant que parties prenantes, et nous offrons un excellent point de vue. Si nous étions consultés pour ce genre d'incident, des experts comme Mme Murray pourraient formuler des recommandations sur la nourriture, sur la formation et sur la préparation aux situations d'urgence. Toutefois, VIA Rail nous a écartés du processus.

M. Taylor Bachrach: Mme Murray a dit plus tôt qu'elle croit que la formation n'est pas le problème, mais que le problème est plutôt le manque d'investissement dans le personnel, dans des ressources humaines adéquates à bord des trains.

C'est une bonne description? Je comprends bien?

M. Joel Kennedy: Vous comprenez parfaitement bien. Selon les commentaires que je reçois toujours, ce sont nos membres qui s'assurent que tout se déroule bien, dans ce genre de situation. Lorsque nous parlons d'un manque d'eau ou d'espace de rangement, c'est un train. Nous pouvons ajouter un autre wagon réfrigéré ou qui a suffisamment d'espace pour stocker le nécessaire.

C'est un problème de financement, ce n'est pas un problème de formation. Je souligne que ce sont nos membres qui s'assurent que tout va bien dans le train, dans ce genre de situation, avec très peu de ressources.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach, et merci à vous, monsieur Kennedy.

Monsieur Vis, allez-y, vous avez cinq minutes.

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

Monsieur Coderre, merci d'être parmi nous aujourd'hui.

Seriez-vous d'accord avec une charte des droits des passagers, semblable à celle que nous avons adoptée pour les compagnies aériennes canadiennes, pour s'assurer que, si une situation comme celle-là se produit à nouveau, les passagers sachent que les fournisseurs de service n'ont pas le droit de déroger aux normes de service spécifiques pour les passagers au Canada?

• (1630)

M. Cédryk Coderre: Oui, ça serait très utile.

M. Brad Vis: Merci.

Je pose la même question à M. Kennedy ou à Mme Murray.

M. Joel Kennedy: Pourriez-vous répéter?

M. Brad Vis: Est-ce que Unifor serait d'accord avec une charte des droits des passagers, semblable à celle que nous avons adoptée pour les compagnies aériennes canadiennes?

M. Joel Kennedy: Tout à fait.

M. Brad Vis: Madame Murray, dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé des répercussions climatiques ou environnementales sur les interruptions de service au Canada.

Pourriez-vous nous donner des exemples précis?

Mme Jennifer Murray: Nous devons connaître les effets des changements climatiques. Par exemple, des voies détériorées, ce genre de problème, causeront des retards importants. Notre infrastructure traverse des régions très isolées. Nous l'avons observé, dans le Nord. Nous l'avons observé dans des endroits où le climat a, certainement, eu des répercussions sur notre infrastructure.

M. Brad Vis: Vous avez parlé de l'infrastructure et de la nécessité des doubles voies.

Est-ce qu'Unifor peut nous donner des exemples précis où il serait possible de doubler les voies pour éviter d'autres interruptions des services pour VIA Rail ou d'autres entreprises ferroviaires?

Mme Jennifer Murray: Je vais laisser M. Kennedy répondre, s'il le veut bien.

M. Joel Kennedy: Certainement. Depuis longtemps déjà, les services de trains de passagers de VIA Rail utilisent les voies des trains de marchandises. C'est un problème, pour nous. Nous parlons de doubler les voies. Nous n'avons pas nécessairement besoin de doubler les voies de trains de passagers, mais nous avons besoin de voies réservées aux trains de passagers. Présentement, nous utilisons les voies des trains de marchandises. Nous ne sommes pas une priorité, lorsqu'il est question de voies pour les trains de passagers. Nous avons besoin de voies réservées, au Canada. Pour les situations d'urgence, ces voies doivent être doubles, pour des situations comme celle dont nous discutons aujourd'hui.

M. Brad Vis: Pour conclure, quelle serait selon Unifor la leçon à tirer du retard que nous avons connu cet été?

S'il vous plaît, redites-nous ce que le Comité peut faire, quelles seraient vos recommandations spécifiques pour éviter d'autres interruptions de service pour les passagers canadiens.

M. Joel Kennedy: Je vais répondre à la question.

Nous nous concentrons sur l'infrastructure ferroviaire, mais nous oublions les passagers. Mme Murray l'a souligné, aujourd'hui, dans

ses observations. Il semble y avoir des lacunes au chapitre des plans d'intervention d'urgence et de l'état de préparation. Je vais utiliser l'exemple d'un autobus Greyhound. Si un autobus Greyhound tombe en panne, un autre autobus est immédiatement envoyé sur place. Ce n'est pas ce qui s'est passé, ici. Nous nous concentrons sur les voies ferrées et sur ce genre d'infrastructure. Mais ce que nous devons prendre en considération, ce sont les réglementations gouvernementales et les réglementations des entreprises qui encadrent la planification d'urgence, les mesures d'urgence et ce genre de situations. Nous estimons qu'elles sont insuffisantes.

M. Brad Vis: Est-ce que j'ai encore du temps?

Je n'ai plus de questions.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Vis.

Monsieur Rogers, allez-y.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

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

Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Pour commencer, monsieur Coderre, j'ai quelques questions à vous poser.

Lors d'une réunion précédente, des représentants de VIA Rail sont venus ici et se sont confondus en excuses. Je voulais simplement le signaler. Ce genre de chose est inacceptable et ne devrait pas se produire, même si Transports Canada a déjà investi des sommes importantes dans VIA Rail. Le train que vous avez pris, à ma connaissance, était relativement neuf. Il est inacceptable qu'une infrastructure neuve ait des défaillances.

Vous avez dit avoir été dédommagé, puisque vous étiez à bord du train. Il s'agissait de remboursements en espèces et d'un crédit de voyage pour un aller simple, ou quelque chose du genre, vers une destination indéterminée. Pensez-vous que cela a été suffisant pour vous et pour les autres passagers du train, avec qui vous avez peut-être discuté?

Il me semble que le dédommagement était insuffisant.

• (1635)

M. Cédryk Coderre: Je dirais la même chose. À première vue, cela semblait généreux, mais, lorsqu'on y réfléchit, la majorité des passagers du train n'utiliseront probablement pas le crédit de voyage dans les 12 mois.

C'est malheureux, le crédit expire après 12 mois.

M. Churence Rogers: Vraiment?

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Churence Rogers: Vous avez également parlé de ce que vous avez enduré pendant ces 10 heures, le manque de nourriture et de choses de base comme des boissons, des bretzels et des choses du genre. Je crois que vous l'auriez apprécié, avant de vous faire offrir de la pizza plus tard.

Selon vous, était-il vraiment impossible pour les passagers de quitter le train?

M. Cédryk Coderre: Je crois que oui. Je me souviens que, lorsqu'ils nous ont transférés dans l'autre train, nous étions à une distance considérable du sol. Beaucoup de passagers n'auraient pas été capables de sortir aisément du train.

M. Churence Rogers: J'imagine qu'il y avait probablement des gens en situation de handicap à bord.

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Churence Rogers: Cela aurait été donc très difficile.

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Churence Rogers: Comment ont-ils vécu ces 10 heures, selon vous? Ont-ils eu beaucoup de problèmes?

M. Cédryk Coderre: Je dirais que c'était probablement plus difficile pour eux, oui.

M. Churence Rogers: Madame Murray, vous avez bien sûr entendu les témoignages précédents des représentants de VIA Rail.

Après l'événement, est-ce que votre syndicat a reçu un rapport exhaustif ou des suggestions des membres du personnel qui étaient à bord du train sur la manière de gérer ces situations à l'avenir?

Est-ce que les membres du personnel ont fait des suggestions ou des recommandations sur ce qu'ils ont vécu, sur la façon d'éviter ce genre de situations ou pour qu'un plus grand soutien leur soit offert afin qu'ils puissent s'occuper des passagers?

Mme Jennifer Murray: Non, je n'ai rien entendu directement du personnel.

Je crois que ce n'est probablement pas la première fois que les membres du personnel connaissent ce genre de retard.

Les membres du syndicat n'ont pas fait de rapport ni dit quoi que ce soit au sujet de ce train en particulier.

M. Churence Rogers: Ne croyez-vous pas que votre syndicat souhaiterait discuter avec les membres du personnel, pour savoir s'ils ont des recommandations ou des suggestions sur la façon de gérer ce genre de situation à l'avenir?

Mme Jennifer Murray: Je crois que c'est une excellente idée.

Je crois également que c'est une excellente idée que VIA Rail discute de ces choses avec notre personnel et leurs employés. Ils doivent entendre ce qu'ils ont à dire sur la façon d'aborder cela et de faire mieux. C'est VIA Rail qui mettra tout cela en œuvre, et l'entreprise devrait certainement montrer à ses employés qu'elle tient compte de leurs opinions.

M. Churence Rogers: M. Coderre a dit qu'il ne semble pas y avoir de plan d'intervention et que, à mesure que la situation évoluait, il ne semblait pas avoir d'effort coordonné pour s'occuper des passagers.

Votre syndicat ou M. Coderre pourraient présenter au Comité des recommandations et des suggestions, que nous pourrions utiliser dans un prochain rapport.

Mme Jennifer Murray: Nous nous ferons un plaisir de présenter cela au Comité.

M. Churence Rogers: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rogers.

Merci à vous, madame Murray. Nous attendons vos suggestions avec impatience.

[Français]

C'est maintenant au tour de M. Barsalou-Duval, qui a la parole pour deux minutes et demie.

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

Madame Murray, il y a deux ans, on a beaucoup parlé dans les médias du fait que, pendant le temps des Fêtes, c'est-à-dire en décembre 2022, un train a été en arrêt pendant 14 heures. Cette situation est similaire à celle vécue en septembre 2024: les toilettes ne fonctionnaient pas, il y a eu des lacunes sur le plan de la communication et il n'y avait pas assez de nourriture, entre autres.

En décembre 2022, le Comité a reçu les dirigeants de VIA Rail, et ceux-ci nous ont dit qu'ils allaient mener une enquête et apporter des changements à leurs protocoles.

Y a-t-il eu des changements ou non? Si oui, quels changements ont été apportés? Comment le personnel les a-t-il reçus?

• (1640)

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Je ne suis pas au courant de quelque changement que ce soit. Après des années de retards importants, je sais que l'on a décidé d'augmenter la fréquence des communications, comme l'a expliqué M. Coderre. Même s'il n'y a pas de nouvelle information à donner, une annonce sera tout de même faite.

Toutefois, je n'ai connaissance d'aucun changement fait à la suite des retards pendant la période des Fêtes, parce que je crois qu'il y en a eu plus qu'un.

[Français]

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

Ma deuxième question concerne le plus récent incident, celui qui s'est produit lors de la fête du Travail. Il s'est agi d'une situation difficile pour le personnel et pour les passagers, puisqu'ils se sont retrouvés entre l'arbre et l'écorce, d'une certaine manière.

Avez-vous reçu des commentaires de la part du personnel ou des passagers quant à la qualité des communications avec la direction? Pouvez-vous nous en dire plus à cet égard?

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Je pense que les communications faites aux passagers étaient les communications faites aux membres du personnel. Il n'y avait pas de plan, donc c'est ce qui a été communiqué aux passagers. C'était certainement très frustrant, mais c'était les seules informations que les membres du personnel avaient.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: D'accord, merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

M. Philip Lawrence: J'invoque le Règlement.

Puisque nous le coupons, serait-il possible, par souci d'équité, de donner au Bloc et au NPD cinq minutes au lieu de deux minutes, puisque ce sont leurs dernières questions — s'ils en ont besoin. Sinon, ce n'est pas grave.

[Français]

Le président: Monsieur Barsalou-Duval, souhaitez-vous avoir plus de temps de parole? Si les membres des autres partis sont d'accord...

M. Xavier Barsalou-Duval: Personnellement, j'ai posé toutes mes questions, mais je ne sais pas si M. Bachrach a posé toutes les siennes.

Le président: C'est parfait.

Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Monsieur Bachrach, voulez-vous plus de temps?

M. Taylor Bachrach: C'est difficile à dire. Monsieur le président, quand je commence à parler, je peux m'éterniser.

Un député: Peu importe.

Le président: C'est une proposition dangereuse, monsieur Bachrach.

Si vous avez besoin de plus de temps, faites-moi signe et je vais vous l'accorder.

M. Taylor Bachrach: D'accord. Merci.

Le président: Merci, monsieur.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Merci encore à nos témoins.

J'ai encore deux ou trois questions. L'une concerne l'incident de 2022, que M. Barsalou-Duval a mentionné dans sa dernière question.

La question s'adresse à Mme Murray. Je me demandais si Unifor a participé de façon importante aux discussions, après l'incident, et si vos employés ont fait des commentaires utiles pour orienter l'intervention du gouvernement. Je sais que le ministre a demandé des changements et que VIA Rail a apporté certains changements en se fondant sur ces exigences et sur sa propre évaluation de l'incident.

Est-ce que Unifor a participé à ces travaux?

Mme Jennifer Murray: Non, je ne crois pas.

Évidemment, à ce moment-là, je venais à peine d'entrer en poste. Je crois, monsieur Bachrach, qu'Unifor n'a pas été consulté. Peut-être qu'il l'a été à l'échelon local, mais certainement pas les échelons plus élevés.

Monsieur Kennedy, vous pouvez intervenir et me corriger si j'ai tort.

M. Joel Kennedy: Non, nous n'avons pas été consultés.

Historiquement, nous n'avons généralement pas été consultés, à moins que les entreprises aient été obligées de le faire. Il n'y a pas de consultation volontaire lorsqu'il est question de ce genre de situations.

Cela revient à ce que j'ai dit plus tôt. En tant que partie prenante, nous devons faire partie du processus. C'est important. Nous recueillons de l'information précieuse auprès de nos membres. Nous la recueillons auprès de nos comités de la santé et de la sécurité, lorsque nous sommes consultés. Le problème, c'est que rien n'oblige les entreprises à consulter le syndicat. C'est un problème.

• (1645)

M. Taylor Bachrach: Je vais changer un peu de sujet.

On a dit que VIA Rail pouvait être mieux préparé à faire face à ce genre d'incident.

Ma question est la suivante: compte tenu des contraintes, qui ne pouvaient pas être levées, sur le moment... Étant donné ce qui avait été prévu et compte tenu des circonstances, selon vous, est-ce que le personnel de VIA Rail a fait de son mieux, compte tenu des contraintes? Pensez-vous que l'entreprise aurait dû intervenir différemment, même en tentant compte des contraintes?

M. Joel Kennedy: Les membres du personnel à bord des trains est formé uniquement pour des situations et des scénarios où les retards sont moins importants. Nous parlons de retards de deux à trois heures, qui devraient être les retards les plus longs. Nos membres sont formés pour gérer ce genre de retard.

En cas d'urgence véritable ou de retard important, nos membres s'adressent souvent à la direction pour savoir quoi faire. Encore une fois, j'attire votre attention sur les ressources que l'entreprise fournit pour soutenir nos membres, dans ce genre de situations particulières — la planification, la formation et les ressources adéquates.

M. Taylor Bachrach: J'ai une dernière question.

Nous avons parlé de la nécessité d'investir davantage pour qu'il y ait suffisamment de ressources humaines à bord.

Est-ce que le problème tient à l'importance du montant des investissements du gouvernement dans VIA Rail, ou à la façon dont VIA Rail utilise les ressources venant du gouvernement?

M. Joel Kennedy: C'est une excellente question.

Je dirais que c'est la façon dont elle les utilise, parce qu'il y a beaucoup de dépenses pour l'infrastructure. Évidemment, cela ne se répercute pas sur les plans, la formation et les systèmes de passagers. Oui, l'entreprise a acheté des trains. Oui, elle envisage des voies à haute fréquence. Qu'a-t-elle fait d'autre pour soutenir les passagers et pour se préparer aux situations d'urgence?

Cet incident s'est produit dans une région très peuplée du pays. Que serait-il arrivé s'il s'était produit dans le nord du Manitoba, là où il n'y a rien et où la température peut descendre à -40°C? Je crois que nous avons été très chanceux. Nous devons tirer des leçons de cet incident et nous devons revoir la planification interne et l'état de préparation aux situations d'urgence de VIA Rail.

M. Taylor Bachrach: Merci beaucoup.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Bachrach.

C'est maintenant au tour de M. Lawrence.

Monsieur Lawrence, allez-y, vous avez cinq minutes.

M. Philip Lawrence: Merci, monsieur le président.

Je tiens encore une fois à remercier les témoins d'être présents ici aujourd'hui. Je vous en suis reconnaissant.

Je vais commencer par une question à Unifor.

Récemment, dans ma circonscription de Coburg, un train de VIA Rail est tombé en panne, pour différentes raisons. Ce n'était pas un problème mécanique, mais plutôt un problème météorologique. Un rapport indépendant a été demandé, et plusieurs recommandations ont été faites.

Je me demandais si, selon Unifor, ces recommandations ont été mises en œuvre de manière satisfaisante, ou s'il y a encore du travail à faire.

M. Joel Kennedy: Je n'ai pas eu accès à ce rapport.

Je suis désolé, mais je ne peux pas répondre à votre question.

M. Philip Lawrence: Madame Murray, étiez-vous au courant de ce rapport? Souhaitez-vous ajouter quelque chose?

Mme Jennifer Murray: Je n'ai pas vu le rapport, donc je ne peux pas moi non plus répondre à la question.

M. Philip Lawrence: Merci de la réponse.

Je crois que VIA Rail devrait vous transmettre le rapport et qu'elle devrait collaborer avec les membres du personnel qui assurent le bon fonctionnement des trains. Je suis surpris d'apprendre qu'elle ne l'a pas fait.

J'ai une autre question, dans quelques secondes, pour M. Coderre.

Je tiens à dire que c'était certainement désagréable pour les passagers et que cela a dû être très difficile pour les membres du personnel pris au milieu, cela peut être très difficile, quand on s'attend à ce que vous aidez les gens et que vous n'avez pas les ressources nécessaires.

Pour commencer, je tiens à remercier les employés de VIA Rail, qui ont fait preuve de professionnalisme ainsi que tous les travailleurs du réseau ferroviaire.

Peut-être que ma question est délicate, mais je suis un politicien: pensez-vous que les employés ont été condamnés à l'échec par VIA Rail qui n'avait pas fourni assez de ressources et n'avait pas fait de planification, pour ce qui est de ce retard?

M. Joel Kennedy: Je vais répondre. Mme Murray aura peut-être quelque chose à dire également.

L'employeur a la responsabilité d'assurer la santé et la sécurité de tous nos membres. Le Code du travail et la loi lui imposent cette responsabilité, donc oui, je dirais que le manque d'investissement a mis en danger la sécurité de nos membres, ce jour-là.

• (1650)

M. Philip Lawrence: Merci.

Monsieur Coderre, je pense qu'un autre député vous a posé une question sur le dédommagement qui vous a été offert. Je crois que votre billet vous a été remboursé et qu'on vous a offert un billet, ou un passage gratuit. Pouvez-vous clarifier?

M. Cédryk Coderre: Oui. C'était un crédit de voyage.

M. Philip Lawrence: D'accord. C'est parfait.

Vous a-t-on dit, ou avez-vous demandé, s'il y a un mécanisme de règlement des plaintes, pour le cas où vous étiez insatisfait du dédommagement? Est-ce que VIA Rail vous a informé de vos droits ou du processus que vous pouviez employer pour avoir un plus grand dédommagement pour ces 10 heures de retard?

M. Cédryk Coderre: Non, elle ne l'a pas fait.

M. Philip Lawrence: L'entreprise vous a remboursé et elle vous a offert ce que j'appellerais un billet. De quoi s'agissait-il?

M. Cédryk Coderre: C'était un crédit de voyage.

M. Philip Lawrence: C'était seulement un crédit de voyage?

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Philip Lawrence: D'accord.

Je souhaite revenir brièvement à vos observations sur les voyages à l'étranger que vous avez faits. Vous avez dit que les trains en Corée du Sud étaient rarement en retard. Vous avez également parlé de votre expérience avec VIA Rail.

Je souhaite vous poser une question précise. Selon vous, selon vos expériences personnelles, quel est le pourcentage de retard des trains canadiens, que ce soit les trains de VIA Rail ou d'autres compagnies? Est-ce que c'est 50 % du temps, 20 % du temps ou 10 % du temps?

M. Cédryk Coderre: Je dirais que, lorsque je prends le train, il est en retard environ 40 % du temps.

M. Philip Lawrence: Il est en retard environ 40 % du temps, c'est bien ça?

J'imagine que cela pose des problèmes pour vous et pour tous les passagers d'être autant retardés. Est-ce que cela vous dissuade de choisir VIA Rail pour vos déplacements? Cette fois-là, d'après ce que je comprends, vous visitiez Québec, mais, si vous deviez assister à une réunion d'affaires importante, choisiriez-vous toujours VIA Rail?

M. Cédryk Coderre: Je prends généralement le train pour me rendre à l'aéroport de Montréal. Ce que je fais, c'est que je prends le premier train de la journée. J'essaie de partir six à huit heures plus tôt, pour le cas où il y avait un retard important.

M. Philip Lawrence: Vous devez partir de six à huit heures... Eh bien, c'est une excellente planification...

Des voix: Ha, ha!

M. Philip Lawrence: ... et vous êtes évidemment un homme intelligent, mais vous devez compter six à huit heures de plus si vous voulez prendre le train pour aller à l'aéroport.

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Philip Lawrence: D'accord.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawrence.

[Français]

Le prochain et dernier intervenant d'aujourd'hui sera M. Lauzon.

Monsieur Lauzon, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Stéphane Lauzon: Merci, monsieur le président.

Madame Murray, monsieur Kennedy et monsieur Coderre, je vous remercie tous d'être parmi nous aujourd'hui.

Je vais d'abord m'adresser à Mme Murray.

Vous nous avez parlé des problèmes liés aux nombreux arrêts de VIA Rail, mais surtout, des régions éloignées et des problèmes liés aux changements climatiques.

Comme vous avez beaucoup d'expérience, pouvez-vous nous expliquer de quelle façon, depuis vos débuts, il y a 25 ans, ont évolué ces problèmes eu égard aux changements climatiques?

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Je crois qu'il y a de nombreux facteurs. Les changements climatiques sont l'une des choses que nous devons reconnaître. Évidemment, il est difficile de contrôler la météo. Toutefois, certaines de nos infrastructures doivent être modernisées. Unifor l'a souvent dit. Je parle des infrastructures des voies et des infrastructures des wagons.

Nous avons eu beaucoup de problèmes dans le nord du Nouveau-Brunswick, où les voies sont en piètre état. Ce ne sont pas nos voies. Ce ne sont pas les voies de VIA Rail. Ce sont les voies du CN. Nous devons attendre que leurs propriétaires les modernisent, et puis, évidemment, il y a l'infrastructure des wagons, et les problèmes que cela occasionne.

Je sais que vous avez posé des questions sur les changements climatiques, mais je crois que nous y faisons face, nous ne pouvons pas le nier. L'usure et les autres choses de ce genre vont devenir beaucoup plus fréquentes.

[Français]

M. Stéphane Lauzon: Vous avez parlé des inondations. On parle aussi des intempéries, de la mauvaise météo qui fait tomber les arbres sur les rails.

Avez-vous vécu des expériences où les trains ont été arrêtés à cause des tempêtes?

• (1655)

[Traduction]

Mme Jennifer Murray: Il y a quelques années — je ne me souviens pas de l'année exacte, je m'en excuse —, lorsque je travaillais comme agente syndicale pour les employés de VIA Rail qui voyagent sur l'océan entre Halifax et Montréal, il y avait une tempête de verglas. Beaucoup d'arbres étaient tombés sur les voies, et c'était très difficile pour nos passagers et pour les membres du personnel qui essayaient de garder les passagers en sécurité, de les éloigner des fenêtres et ainsi de suite. De nombreux arbres jonchaient la voie, et le train devait circuler très lentement, ce qui a occasionné un retard important.

À ce moment-là, je tiens à le dire, notre syndicat a communiqué avec l'entreprise et l'a suppliée d'écouter les employés et de s'informer de leurs expériences. Nous nous sommes réunis, nous l'avons fait. Les employés ont pu parler à l'employeur, lui faire part de leurs inquiétudes et discuter des mesures à prendre pour améliorer les choses, à l'avenir.

[Français]

M. Stéphane Lauzon: Merci, madame Murray.

Monsieur Coderre, au cours de votre témoignage, vous nous avez dit avoir senti que les employés ne semblaient plus savoir quoi faire, qu'ils n'avaient pas de plan.

À partir de quel moment avez-vous senti cela: était-ce lorsque le train s'est arrêté, est reparti et s'est arrêté de nouveau ou au moment du transfert?

M. Cédryk Coderre: Je dirais que c'était après quatre ou cinq heures.

M. Stéphane Lauzon: Pendant les quatre premières heures, environ, les choses se sont donc bien passées et vous avez obtenu un bon service.

M. Cédryk Coderre: C'est exact.

En général, nous avons reçu un très bon service, malgré les circonstances.

M. Stéphane Lauzon: D'accord. Le service était bon en général.

Vous avez aussi dit que les provisions avaient posé un problème, qu'il y avait eu peu de collations au début, mais que vous avez tout de même pu manger de la pizza.

Comment cette pizza vous est-elle parvenue, était-ce par un train de secours ou par voie terrestre?

M. Cédryk Coderre: Je pense qu'elle est arrivée par voie terrestre. Je n'ai pas vu de quelle façon elle est arrivée exactement.

Cependant, VIA Rail pourrait envisager à l'avenir, selon moi, de commander de la pizza, de l'eau ou d'autres provisions plus tôt et de ne pas attendre huit heures avant de le faire. Ce serait une solution.

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Pour être certain d'avoir bien compris, j'aimerais revenir à la question de l'accès à l'eau.

Vous m'avez dit qu'on avait manqué de provisions, mais qu'on vous a donné de l'eau presque jusqu'à la fin du trajet. Avez-vous manqué d'eau seulement à la fin du trajet?

M. Cédryk Coderre: Oui.

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Dans la voiture de train où vous étiez, avez-vous eu connaissance qu'un de vos collègues ou un autre passager ayant des besoins particuliers ait eu besoin, par exemple, de soins médicaux auxquels le personnel aurait porté attention?

M. Cédryk Coderre: Je n'en ai pas constaté dans la voiture numéro 2.

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Pour ce qui est du personnel, vous avez dit avoir observé une différence dans son comportement. Vous dites qu'il a offert un bon service pendant les quatre premières heures du trajet, mais que, après cette période, il ne savait pas quoi faire.

Selon vous, le personnel était-il responsable de ce changement?

M. Cédryk Coderre: Je dirais que ce n'est pas tant le personnel qui était responsable, mais la compagnie.

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Vous dites que la compagnie serait responsable du changement de comportement, selon les communications que vous avez reçues.

M. Cédryk Coderre: C'est exact.

M. Stéphane Lauzon: D'accord.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lauzon.

[Traduction]

Si mes collègues le permettent, j'ai une petite question qui fait suite à la question de M. Lauzon sur la nourriture. On a dit que les trains pouvaient tomber en panne dans des régions où il est impossible de commander de la pizza. L'été dernier, j'ai pu visiter le centre de formation de Gagetown, au Nouveau-Brunswick, et ils m'ont montré l'entrepôt où ils stockent les rations données aux soldats pendant leur entraînement. Elles ont une durée de conservation de six mois à un an... ce sont des aliments lyophilisés. Ils sont conservés dans des emballages très petits.

Je vous pose la question, monsieur Coderre, et puis à vous, madame Murray; pensez-vous que cela pourrait être une solution, qu'il y ait à bord de chaque train un repas lyophilisé par passager? Ils n'ont pas besoin d'être réchauffés. Il suffit d'ouvrir l'emballage et de manger. Est-ce que cela aurait été utile, pendant cet incident?

M. Cédryk Coderre: Je crois que oui. Des aliments plus nutritifs auraient été appréciés, et cela aurait probablement fait l'affaire.

Le président: Merci.

Madame Murray, est-ce que vous pensez que cela aurait été utile pour les membres du personnel qui étaient à bord du train?

Mme Jennifer Murray: Je crois qu'il aurait été très utile de pouvoir offrir aux passagers des aliments plus nourrissants. Nous pouvons trouver un peu d'espace, pour cela, sans avoir besoin de les réfrigérer et ainsi de suite, et ce n'est pas une mauvaise idée.

Le président: Merci beaucoup, et merci, chers collègues, de m'avoir permis de poser une question.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier M. Coderre, Mme Murray et M. Kennedy d'être venus comparaître devant nous et de nous avoir donné leur avis sur la façon d'empêcher que ce genre de situation se reproduise et sur la façon de mieux nous préparer à y faire face si cela se produit.

J'invite les témoins à se déconnecter. Vous pouvez y aller.

Nous resterons ici pour discuter de la motion proposée par M. Lawrence. Je vais suspendre la séance pour deux minutes. Merci.

• (1700) _____ (Pause) _____

• (1700)

Le président: Reprenons nos travaux.

Chers collègues, merci de votre patience. J'aimerais confirmer que tout le monde a reçu, dans les deux langues officielles, la motion proposée par M. Lawrence. Ce sera fait.

Puisque c'est fait, la motion pourrait être adoptée à l'unanimité.

Des députés: D'accord.

Le président: Merveilleux. Merci, chers collègues. Vous m'avez facilité la tâche.

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>