



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

LES PASSAGERS AU CŒUR DES PRIORITÉS : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS D'URGENCE DE VIA RAIL

**Rapport du Comité permanent des transports, de
l'infrastructure et des collectivités**

Peter Schiefke, président

**NOVEMBRE 2025
45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

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.

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 : www.noscommunes.ca

**LES PASSAGERS AU CŒUR DES PRIORITÉS :
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES
INTERVENTIONS D'URGENCE DE VIA RAIL**

**Rapport du Comité permanent
des transports, de l'infrastructure et
des collectivités**

**Le président
Peter Schiefke**

NOVEMBRE 2025

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DES TRANSPORTS, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES COLLECTIVITÉS

PRÉSIDENT

Peter Schiefke

VICE-PRÉSIDENTS

Dan Albas

Xavier Barsalou-Duval

MEMBRES

Will Greaves

Mike Kelloway

Stéphane Lauzon

Philip Lawrence

Leslyn Lewis

Dan Muys

Chi Nguyen

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Connie Cody

Chris Lewis

GREFFIER DU COMITÉ

Philip den Ouden

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Recherche et éducation

Stephanie Feldman, analyste

Alexandre Lafrenière, analyste

COMITÉ PERMANENT DES TRANSPORTS, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES COLLECTIVITÉS

44^e LÉGISLATURE – 1^{re} SESSION

PRÉSIDENT

Peter Schiefke

VICE-PRÉSIDENTS

Philip Lawrence

Xavier Barsalou-Duval

MEMBRES

Taylor Bachrach

Vance Badawey

Angelo Iacono

Annie Koutrakis

Stéphane Lauzon

Leslyn Lewis

Dan Muys

Churence Rogers

Brad Vis

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Luc Berthold

Leila Dance

Michael Kram

Stephanie Kusie

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Carine Grand-Jean

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Recherche et éducation

Geneviève Gosselin, analyste

Alexandre Lafrenière, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES TRANSPORTS, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES COLLECTIVITÉS

a l'honneur de présenter son

SEPTIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié le service de transport ferroviaire de passagers - incident VIA Rail Canada Inc. du 31 août 2024 et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	3
LES PASSAGERS AU COEUR DES PRIORITÉS : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS D'URGENCE DE VIA RAIL	5
Contexte	5
Chronologie – Incident à bord du train 622 de VIA Rail le 31 août 2024.....	7
Comparaison avec l'incident survenu pendant la période des Fêtes de 2022– 2023.....	12
Déterminer ce qui n'a pas fonctionné.....	12
Protocoles de communication et de transmission aux paliers supérieurs	13
Panne mécanique	15
Formation	15
Nourriture et eau	17
Infrastructure.....	17
Quelles mesures sont prises?.....	18
Mesures immédiates prises.....	19
Lettre de la ministre des Transports	19
Enquêtes	20
Indemnisation des passagers.....	22
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS.....	23
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	25

SOMMAIRE

Le 31 août 2024, le train 622 de VIA Rail, qui effectuait la liaison entre Montréal et Québec, a connu des problèmes mécaniques. Les passagers sont arrivés à destination avec plus de dix heures de retard sur l'horaire prévu et ont raconté qu'ils avaient manqué de nourriture et d'eau, et que les toilettes avaient été hors d'usage pendant un certain temps. Le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes (le Comité) a tenu trois réunions afin de déterminer ce qui n'a pas fonctionné et ce qui est fait pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Il a entendu des représentants de VIA Rail Canada et d'Unifor, un passager qui était à bord du train 622, ainsi que la ministre des Transports et des fonctionnaires du Ministère.

Des témoins ont aidé le Comité à établir la chronologie des événements survenus à bord du train 622 le 31 août 2024 et ont examiné les possibles points de défaillance lors de cet incident. Ceux-ci comprennent les problèmes mécaniques que le train nouvellement livré a éprouvés, les procédures de communication et de transmission aux paliers supérieurs de VIA Rail, ainsi que les exigences en matière de formation pour les employés et la direction de VIA Rail.

Le Comité a également pris connaissance des mesures qui étaient alors en cours, notamment en réponse à une lettre du ministre des Transports de l'époque, pour remédier à ces points de défaillance. Ces mesures comprennent l'examen des procédures, la tenue d'enquêtes sur les problèmes mécaniques éprouvés par le train, et l'indemnisation des passagers. Les témoins ont donné leur avis sur ces possibles solutions et sur leur efficacité attendue pour assurer un service ferroviaire approprié pour les passagers au Canada.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de leurs délibérations, les comités peuvent faire des recommandations à la Chambre des communes ou au gouvernement et les inclure dans leurs rapports. Les recommandations relatives à la présente étude se trouvent énumérées ci-après.

Recommandation 1

Le comité condamne le fait que VIA Rail ait une fois de plus manqué à son devoir de prendre soin de ses passagers après de nombreux incidents, notamment en décembre 2022, lorsque des passagers de VIA Rail ont été bloqués pendant plus de 12 heures dans les trains 55 et 69 près de Cobourg, avec des moyens de communication, de la nourriture et de l'eau limités. Le comité recommande :

Que VIA Rail présente un plan officiel pour remédier aux défaillances qui ont conduit à ces incidents dans les 60 jours suivant la présentation du présent rapport.

Recommandation 2

Que le gouvernement du Canada continue de suivre la réponse de VIA Rail à l'incident survenu à bord du train 622 le 31 août 2024, conformément aux recommandations formulées dans les rapports indépendants commandés par la société d'État ou dans l'analyse de Transports Canada.

Recommandation 3

Que le gouvernement du Canada collabore avec VIA Rail afin d'évaluer si son programme et ses procédures d'entretien doivent être mis à jour et améliorés.

Recommandation 4

Que les employés de première ligne de VIA Rail puissent avoir la latitude nécessaire pour prendre des mesures unilatérales et rapides en contexte de crise, pour mieux gérer les situations d'urgence, assurer la sécurité ainsi que le bien-être des passagers et du personnel sans pour autant que cela nécessite l'approbation du propriétaire de l'infrastructure.

Recommandation 5

Que le gouvernement du Canada demande à VIA Rail d'examiner et de mettre à jour ses plans et procédures de gestion des urgences. Ce processus doit être entrepris en collaboration étroite avec les représentants des travailleurs concernés et viser à optimiser les pratiques lors d'incidents majeurs, ainsi qu'à élaborer et actualiser régulièrement ses plans d'urgence et ses procédures de gestion des incidents.

Recommandation 6

Que le gouvernement du Canada demande à VIA Rail de mettre en œuvre des procédures nouvelles ou mises à jour et de la formation pour le personnel afin de mieux l'équiper et le soutenir en cas d'urgence, notamment en renforçant la formation à la gestion des comportements difficiles en tenant compte de l'expérience réelle des employés de première ligne, tout en offrant un accès adapté à des ressources de soutien de santé mentale, de plus que tout autre soutien approprié aux employés.

Recommandation 7

Que le gouvernement du Canada collabore avec VIA Rail pour assurer des communications plus rapides et plus précises avec les représentants de Transports Canada en cas d'incident.

Recommandation 8

Que VIA Rail renforce la communication entre la direction, le personnel de première ligne et les passagers, en établissant des canaux clairs et sécurisants favorisant l'échange d'informations en temps réel. Cela permettra d'assurer une meilleure coordination et une gestion proactive des situations critiques, tout en garantissant la sécurité de tous les passagers à bord.

Recommandation 9

Que le gouvernement du Canada demande à VIA Rail de fournir un plan solide pour s'assurer que les passagers recevront des soins de base, dont la nourriture et l'eau, l'accès aux toilettes, et d'autres services dans des situations d'urgence similaires, et que des réserves minimales de nourriture et d'eau soient établis et maintenues par VIA Rail pour au moins 12 heures.



LES PASSAGERS AU COEUR DES PRIORITÉS : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS D'URGENCE DE VIA RAIL

CONTEXTE

Le 31 août 2024, le train 622 de VIA Rail, qui effectuait la liaison entre Montréal et Québec, a connu des problèmes mécaniques. Peu avant midi, le train s'est immobilisé près de la municipalité de Laurier-Station, à environ 60 km au sud-ouest de sa destination. Les passagers sont arrivés à la station de Québec avec dix heures de retard, soit vers 22 h¹.

La figure 1 illustre les trajets et les gares de VIA Rail entre Montréal et Québec.

1 Chloé Bourquin, « [Des passagers sont restés bloqués 10 heures dans un train](#) », *La Presse*, 1^{er} septembre 2024.



Figure 1 — Service de VIA Rail entre Montréal et la ville de Québec

Corridor ferroviaire de Montréal à la ville de Québec



Sources : Carte préparée par la Bibliothèque du Parlement, 2024, à partir de données tirées de VIA Rail Canada, *Gares et propriétés*; Ressources naturelles Canada (RNCAN), *Limites administratives au Canada – Série CanVec – Entités administratives*, 1:5M, 1^{er} mars 2019; RNCAN, *Réseaux de transport au Canada – Série CanVec – Entités transport*, 1:1M, 1^{er} mars 2019; RNCAN, *Lacs, rivières et glaciers au Canada – Série CanVec – Entités hydrographiques*, 1:5M, 1^{er} mars 2019; et Statistique Canada, *Recensement de 2021 – Fichiers des limites*. Le logiciel suivant a été utilisé : Esri, ArcGIS Pro, version 3.3.1. Contient des renseignements visés par la *Licence du gouvernement ouvert – Canada* et la *Licence ouverte de Statistique Canada*.

Selon le [site Web](#) de VIA Rail, le train 622 fait partie de la [nouvelle flotte](#) de trains Venture de Siemens. L'introduction de ces nouveaux trains dans le corridor Windsor-Québec a commencé en 2023 et se poursuit².

2 VIA Rail Canada, « [L'année en chiffres](#) », *Rapport annuel 2023*.

Le 6 septembre 2024, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes (le Comité) a adopté la [motion suivante](#) :

Que, étant donné que,

Au cours de la fin de semaine de la fête du Travail, les passagers du train 622 de VIA Rail Canada Inc. de Montréal à Québec ont été bloqués pendant 10 heures avec peu de communication de la part de VIA Rail Canada Inc., de la nourriture et de l'eau en quantité limitée, et même pendant une période sans électricité, sans toilettes et sans air conditionné, ce Comité consacre trois réunions à l'enquête sur cet incident à partir de la semaine du lundi 16 septembre 2024 et d'entendre :

- des représentants du ministère des Transports pendant au moins deux heures;
- les dirigeants de VIA Rail Canada Inc., y compris le président et chef de la direction de VIA Rail Canada Inc., pendant au moins deux heures;
- les passagers du train;
- le ministre des Transports et lieutenant du Québec, Pablo Rodriguez, pendant au moins deux heures.

Que ce Comité demande la lettre que le ministre a envoyée à VIA Rail Canada Inc. tel que rapportée dans les médias.

Du 19 septembre au 10 octobre 2024, le Comité a tenu six réunions à ce sujet. Il a entendu 11 témoins.

CHRONOLOGIE – INCIDENT À BORD DU TRAIN 622 DE VIA RAIL LE 31 AOÛT 2024

Le train 622 de VIA Rail fait le trajet entre Montréal et Québec quotidiennement. Il quitte la Gare centrale de Montréal à 8 h 20 et arrive à Québec à 11 h 39, après plusieurs arrêts en chemin³.

3 [Horaire des arrivées et départs](#) de VIA Rail Canada (en date du 3 décembre 2024).



Le samedi 31 août 2024, le train 622 s'est arrêté en cours de route en raison de la rupture d'un tuyau à air. Dans une réponse écrite transmise au Comité, VIA Rail fait état d'un courriel interne qui a été envoyé à 11 h 20 pour signaler la situation. Il y était indiqué que le train avait 25 minutes de retard et qu'il comptait 214 passagers à bord⁴. [Cédryk Coderre](#), un passager qui a témoigné à titre personnel, était à bord de la voiture numéro 2. Il a mentionné que les passagers ont été informés d'un problème mécanique et que le personnel leur a offert des boissons et des bretzels.

[Mario Péloquin](#), président et chef de la direction de VIA Rail Canada, a expliqué au Comité que le Centre de contrôle des opérations « s'occupe de toutes les communications dans tous les événements qui se produisent chez VIA Rail ». À 12 h 20, le Centre de contrôle a organisé une conférence téléphonique à l'interne, conformément aux procédures de transmission aux paliers supérieurs de VIA Rail, afin de discuter de l'incident en cours⁵.

Bien que l'équipe n'ait pas été en mesure de résoudre le problème, le train a pu poursuivre sa route peu après 13 h. Selon [M. Coderre](#), les passagers ont été informés que le problème avait été résolu, mais que le train circulerait plus lentement que d'habitude. Un courriel interne a été envoyé à 13 h 47 pour indiquer que le train circulait et qu'il accuserait un retard total de 2 heures 52 minutes⁶. À ce moment, selon [M. Péloquin](#), il n'y avait « aucune raison de croire qu'il y aurait un autre bris mécanique peu de temps après ».

À 14 h 09, un autre courriel interne a été envoyé, dans lequel il était indiqué que le train s'était de nouveau arrêté en raison d'une deuxième panne de moteur. On y mentionnait que le train était immobilisé dans un endroit inaccessible près de Laurier-Station. Une annonce a été faite à bord pour informer les passagers de la présence d'un autre problème mécanique⁷. Tout au long du processus, des représentants de VIA Rail ont été en contact avec le chemin de fer Canadien National (le CN), ce qui, selon [Rita Toporowski](#), cheffe de la direction, Prestation de services de VIA Rail, est normal dans ce genre de situation. Ils ont discuté de la possibilité qu'un train de marchandises du CN apporte son aide, mais ont déterminé que le train 24 de VIA Rail (reliant Ottawa à Québec) serait mieux placé pour le faire en raccordant son système d'alimentation électrique au train 622⁸.

4 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN).

5 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

6 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

7 TRAN, *Témoignages*, 44^e législature, 1^{re} session, [Cédryk Coderre](#), passager, à titre personnel.

8 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN; et [Rita Toporowski](#), cheffe de la direction, Prestation de services, VIA Rail Canada (VIA Rail).

M^{me} Toporowski a dit au Comité qu'à ce moment, « [i]l fallait déterminer ce qui pouvait être fait pour réparer ce train afin qu'il se remette en marche le plus rapidement possible ». Une solution a été envisagée : demander au train 37 (en provenance de Québec et à destination d'Ottawa) de tirer le train 622 jusqu'à sa destination. Cette option a été abandonnée assez rapidement, et le train 37 a pu poursuivre sa route, étant donné que le train 24 se trouvait dans la bonne direction et qu'il y avait moins de passagers à bord. On a également considéré que le train 24 était en mesure de pousser le train 622 jusqu'à sa destination au besoin⁹.

M. Péloquin a expliqué au Comité que le train 622 s'était immobilisé sur un tronçon surélevé de la voie ferrée, à proximité d'une petite forêt. Par conséquent, même si l'autoroute était proche, il n'était pas sûr de débarquer les passagers, particulièrement en raison des divers besoins de mobilité de toutes les personnes à bord. M. Coderre a confirmé qu'il en était aussi arrivé à cette conclusion alors qu'il se trouvait à bord du train.

À 14 h 49, un courriel interne annonçait que la connexion électrique entre les trains 24 et 622 avait échoué et que le train 622 n'avait plus de courant. C'est alors qu'il a été décidé que le train 24 pousserait le train 622 jusqu'à Québec¹⁰. M. Péloquin a précisé que la panne d'électricité « a duré moins de deux heures » pendant l'arrêt du moteur de la locomotive. Il a reconnu que les toilettes et la climatisation ont été hors service pendant cette période, soit pendant environ 90 minutes. M. Coderre a indiqué que les passagers ont tout de même continué d'utiliser les toilettes, ajoutant que « l'odeur est devenue très forte ».

Selon M^{me} Toporowski, les passagers se sont vu offrir de la nourriture tout au long de la journée, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de collations d'urgence à bord. De l'eau leur a également été fournie, sauf pendant les quelque 90 minutes où l'électricité a été coupée. M. Péloquin a ajouté que des fournitures d'urgence supplémentaires, y compris de la nourriture et de l'eau, sont stockées dans les trains de VIA Rail depuis les événements de décembre 2022. La comparaison avec ces événements sera abordée plus en détail dans une section ultérieure du présent rapport. Néanmoins, il a déclaré au Comité que les fournitures « n'ont pas duré éternellement », ajoutant que des fournitures supplémentaires ont été commandées pour les passagers du train.

Selon M. Coderre, après la deuxième panne mécanique, on a dit aux passagers qu'ils pouvaient se rendre dans la voiture-restaurant pour se procurer du chocolat et de l'alcool. Après près de trois heures d'attente, il se souvient avoir demandé au personnel

9 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

10 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.



s'il y avait autre chose que des bretzels, ce à quoi on lui a répondu « qu'il n'y avait plus de biscuits ni rien ».

Des courriels internes montrent que le processus de raccordement des trains 24 et 622 a commencé vers 15 h 30 et s'est terminé à 16 h 12, heure à laquelle le courant a été rétabli dans les deux trains¹¹. Selon [M. Coderre](#), les passagers ont « été informés fréquemment de l'évolution de la situation », y compris du projet de raccordement avec le train 24. Il a toutefois remarqué que dans sa première annonce, le conducteur a donné l'impression que c'était la première fois qu'il tentait ce type de manœuvre, ce qu'il a trouvé « inquiétant ». Il a également mentionné que les passagers, à ce moment, « ont commencé à s'impatier », certains envisageant la possibilité d'appeler un Uber et d'utiliser les sorties de secours. Enfin, M. Coderre a rapporté la rumeur d'une bagarre qui aurait eu lieu dans une autre voiture. Bien qu'il n'en ait pas été témoin directement, il a vu la police arriver et escorter une personne hors du train.

À 17 h 15, selon un courriel interne, un conseiller technique en mécanique avait « remplacé la conduite générale », et les mécaniciens de locomotive effectuaient des essais de freinage¹².

À 17 h 30, le Centre de contrôle des opérations de VIA Rail a organisé une deuxième conférence téléphonique interne, qui a duré trois heures, pour discuter des options et des solutions¹³.

Des courriels internes montrent que les deux trains ont commencé à rouler vers Laurier-Station vers 18 h 15, le but étant de se rendre dans un endroit plus sûr pour y transférer autant de passagers que possible du train 622 au train 24. Le train 26 (en provenance d'Ottawa et à destination de Québec) devait ensuite prendre les passagers restants. Les courriels montrent également que le Centre de contrôle des opérations a tenté d'organiser des transferts par autobus, mais en vain¹⁴. Le Comité a appris que le personnel du Centre a communiqué avec dix compagnies d'autobus¹⁵.

[M^{me} Toporowski](#) a en outre indiqué que des pizzas ont été commandées pour être livrées à Laurier-Station, en attendant que le train recule jusqu'à un endroit plus sûr qui permettrait la distribution à bord, lorsqu'il est devenu évident que les réserves de

11 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

12 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

13 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

14 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN; et [Toporowski](#) (VIA Rail).

15 TRAN, *Témoignages* : [Toporowski](#) (VIA Rail).

nourriture allaient s'épuiser. [M. Coderre](#) a confirmé avoir reçu une généreuse portion de pizza (quatre pointes) au moment où les pompiers sont arrivés pour assurer la sécurité de la zone en vue du transfert des passagers vers le train 26.

Vers 18 h 45, VIA Rail a informé les fonctionnaires de Transports Canada, y compris le sous-ministre, le Cabinet du ministre des Transports, ainsi que le conseil d'administration de VIA Rail, de la situation à bord du train 622¹⁶.

Un autre courriel interne a confirmé que le train 26 a commencé à rouler à 20 h 38 avec tous les passagers restants à bord. On y précise aussi que quelques passagers ont décidé de rester debout¹⁷. [M. Coderre](#) atteste que « [c]ertains passagers ont dû rester debout puisqu'il n'y avait pas assez de sièges dans le train 26 ».

Un dernier courriel interne confirme l'arrivée de tous les passagers à Québec :

- le train 26 est arrivé à 21 h 44, avec une heure 25 minutes de retard sur l'horaire prévu;
- le train 24 est arrivé dix minutes plus tard, avec cinq heures 42 minutes de retard sur l'horaire prévu;
- les passagers du train 622 à bord de ces deux trains sont arrivés à Québec avec respectivement neuf heures 56 minutes et dix heures six minutes de retard sur l'horaire prévu¹⁸.

[M. Coderre](#) n'avait pas de correspondance à prendre, mais il a indiqué que plusieurs passagers du train 622 devaient partir en croisière au départ de Québec et que le personnel de VIA Rail était à leur recherche et prenait en note leur nom.

Selon [M. Péloquin](#), le Cabinet du ministre des Transports « a réagi dimanche [le 1^{er} septembre] en début d'après-midi, et [il a] organisé un appel avec le ministre pour le mardi [3 septembre] à 12 h 30 ». [Arun Thangaraj](#), sous-ministre des Transports, a confirmé qu'il s'est aussi entretenu avec M. Péloquin et la présidente du conseil d'administration de VIA Rail au moment de l'appel avec le ministre.

16 TRAN, *Témoignages* : [Mario Péloquin](#), président et chef de la direction, (VIA Rail); et [Lisa Setlakwe](#), sous-ministre adjointe, Sécurité et sûreté, ministère des Transports (Transports Canada).

17 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.

18 Réponse écrite transmise par VIA Rail Canada à TRAN.



COMPARAISON AVEC L'INCIDENT SURVENU PENDANT LA PÉRIODE DES FÊTES DE 2022-2023

M. Péloquin a confié au Comité que la situation lui rappelait l'incident survenu pendant la période des Fêtes de 2022-2023¹⁹. Il a confirmé que VIA Rail avait mis en œuvre les « principaux enseignements et recommandations tirés des événements de 2022 », tout en admettant que « d'importantes lacunes » avaient été révélées lors de ce nouvel incident et faisaient l'objet d'un examen.

L'incident de 2022 et les enquêtes qui ont suivi ont permis d'améliorer plusieurs procédures et protocoles de VIA Rail, notamment les protocoles de communication, tant à l'interne qu'avec Transports Canada²⁰. De plus, M^{me} Toporowski a fait savoir que les protocoles de VIA Rail sur le transport de rechange, ainsi que sur la visibilité du personnel (« en offrant de la nourriture et de l'eau à bord des trains, par exemple ») ont été mis à jour. Selon elle, ces nouveaux protocoles ont été suivis le 31 août 2024.

Des fournitures d'urgence supplémentaires, notamment de la nourriture et de l'eau, ont également été stockées à bord des trains à la suite de l'incident survenu en 2022²¹.

Toutefois, M. Péloquin a insisté sur la distinction à faire entre l'incident survenu en décembre 2022 et celui ayant eu lieu le 31 août 2024. Dans le premier cas, a-t-il expliqué, une tempête de verglas avait causé de nombreux problèmes de transport et empêché les équipes d'urgence d'atteindre un train immobilisé en raison de la chute d'un arbre.

DÉTERMINER CE QUI N'A PAS FONCTIONNÉ

Les représentants de VIA Rail ont clairement indiqué que, selon eux, les retards subis par les passagers le 31 août 2024 étaient « inacceptables²² ». L'honorable Anita Anand, qui était la ministre des Transports lors de son témoignage, était du même avis. Le Comité a entendu plusieurs points de vue de témoins sur ce qui n'a pas fonctionné ce jour-là.

19 Le Comité a tenu des réunions extraordinaires immédiatement après l'incident afin d'étudier les retards dans le secteur des transports au Canada pendant cette période et a présenté ses conclusions dans un rapport intitulé *Renforcer les droits des passagers aériens au Canada*.

20 TRAN, *Témoignages* : Péloquin (VIA Rail).

21 TRAN, *Témoignages* : Péloquin (VIA Rail).

22 TRAN, *Témoignages* : Péloquin (VIA Rail); et Toporowski (VIA Rail).

Protocoles de communication et de transmission aux paliers supérieurs

M^{me} Toporowski a dit au Comité que, « [b]ien 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. » M. Coderre a abondé dans le même sens, mentionnant que les passagers ont souvent été informés de la situation, mais que les informations transmises étaient peu ou pas utiles. Dans un cas, les passagers ont appris qu'il n'y avait pas de plan, mais qu'il y en avait un en cours d'élaboration : « 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. » Jennifer Murray, directrice, Région de l'Atlantique, Unifor, a laissé entendre que le personnel a également trouvé le manque d'informations utiles « frustrant ».

Jugeant que le protocole de VIA Rail pour la transmission aux paliers supérieurs aurait dû être mis en œuvre plus tôt, M^{me} Toporowski en a constaté l'échec. Elle a expliqué que VIA Rail aurait dû faire appel aux paliers supérieurs à l'interne pour essayer de résoudre le problème, tout en se posant des questions « sur ce [qu'ils peuvent] faire de façon créative pour obtenir des services d'urgence ou faire intervenir quelqu'un d'autre pour [les] aider ». M. Péloquin s'est également dit d'avis que des mesures auraient été prises plus tôt pour évacuer les passagers « si le protocole de communication avait bien fonctionné ». Il a toutefois réitéré qu'il aurait été dangereux d'évacuer les passagers à l'endroit où le train s'est immobilisé à la suite de la deuxième panne mécanique.

Par ailleurs, M. Péloquin a expliqué que différents processus de transmission aux paliers supérieurs existent, selon la situation. En gros, la cheffe de la direction (dans ce cas, M^{me} Toporowski) est informée de la situation et elle en informe M. Péloquin, qui peut alors transmettre l'information au Cabinet de la ministre des Transports, au sous-ministre des Transports et aux administrateurs du conseil d'administration de VIA Rail. Selon la situation, les protocoles peuvent exiger que l'on communique avec le chef de la police locale. Comme l'a précisé M^{me} Toporowski, c'est alors le Centre de contrôle des opérations qui s'en charge.

M. Péloquin a confirmé que « [l]es dirigeants de VIA Rail sont disponibles en tout temps pour recevoir des appels ou d'autres formes de communication ». Il a également souligné que VIA Rail fait régulièrement face à des situations pouvant entraîner des retards, étant donné que la société d'État exerce ses « activités sur un réseau de plus de 20 000 kilomètres à l'échelle du pays, avec un trafic mixte et ainsi de suite », et qu'elle a donc l'expérience nécessaire pour gérer « efficacement tous les types de situations au quotidien ».



La [ministre Anand](#) a expliqué que, depuis le 3 septembre 2024, le protocole de transmission aux paliers supérieurs nouvellement mis à jour exige également que Transports Canada soit « immédiatement informé des événements perturbateurs » et que VIA Rail commence à mettre en place d'autres modes de transport pour les passagers « si un retard est de plus de deux heures ». [Elle](#) a ajouté qu'un exercice de simulation du plan de gestion de crise de VIA Rail a été réalisé le 7 octobre 2024 et qu'un autre était prévu en novembre. [M. Thangaraj](#) a également mentionné que VIA Rail s'est engagée à offrir un « service de soutien 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour communiquer des renseignements aux passagers et au public » et à mettre à jour les protocoles.

[M. Péloquin](#) a expliqué qu'au moment de l'incident du 31 août, le protocole de VIA Rail exigeait que le Centre de contrôle des opérations informe Transports Canada en cas d'« événement inhabituel, comme des retards importants, des collisions, des incidents, des accidents, et ainsi de suite ». À la suite de discussions avec M. Thangaraj, il a été décidé que M. Péloquin informerait lui-même le sous-ministre, puis qu'un collègue ou lui-même informerait le Cabinet de la ministre des Transports dans l'éventualité d'une situation « anormale ». « C'est plus que ce dont nous avons convenu il y a quelques années », a-t-il dit au Comité.

Selon [Lisa Setlakwe](#), sous-ministre adjointe, Sécurité et sûreté, ministère des Transports, VIA Rail n'a pas respecté le protocole en place au moment de l'incident, car elle a attendu trop longtemps avant de prévenir Transports Canada. M^{me} Setlakwe a cependant confirmé qu'après le signalement, les communications se sont poursuivies régulièrement tout au long de l'incident²³. [Elle](#) a également garanti que le protocole a été renforcé depuis l'incident et a précisé que VIA Rail a « très bien communiqué avec [Transports Canada] ».

Le rôle du ministère, une fois informé d'une situation, est de veiller à ce que VIA Rail prenne les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité des passagers. Or, les fonctionnaires ont clairement indiqué que les décisions opérationnelles, comme l'évacuation des passagers et l'approvisionnement suffisant en nourriture et en eau, incombent à VIA Rail²⁴.

Dans une réponse écrite, le ministère des Transports précise que VIA Rail l'a informé de 54 retards de service entre le 10 octobre 2023 et le 10 octobre 2024 et que d'autres partenaires, tels que le Bureau de la sécurité des transports, le CN et le Canadien

23 TRAN, *Témoignages* : [Setlakwe](#) (Transports Canada).

24 TRAN, *Témoignages* : [Setlakwe](#) (Transports Canada); et [Arun Thangaraj](#), sous-ministre, ministère des Transports.

Pacifique Kansas City (CPKC), ainsi que les inspecteurs de Transports Canada lui ont fait part de dix autres retards de service²⁵.

Panne mécanique

M. Péloquin a fait savoir au Comité qu'une analyse complète de l'incident était en cours. Lors de son témoignage le 19 septembre 2024, il a mentionné qu'il serait « prématuré et imprudent [...] de spéculer sur les causes profondes des défaillances mécaniques ». Il a toutefois confirmé qu'il ne s'agissait pas d'une défaillance unique, mais plutôt d'une « série d'événements ». M^{me} Toporowski s'est aussi dite d'avis qu'il s'agissait d'un « incident isolé », puisque deux défaillances mécaniques se sont produites sur le même train.

Pour la ministre Anand toutefois, « une défaillance mécanique ne signifie absolument pas que les passagers auraient dû rester coincés dans le train pendant 10 heures, en ayant un accès limité à des services essentiels, comme la nourriture, l'eau et des toilettes fonctionnelles ».

Formation

La ministre Anand a déclaré au Comité qu'elle s'attendait à ce que des améliorations soient apportées aux méthodes de formation de VIA Rail. Selon elle, les améliorations mises en place après décembre 2022 « n'ont pas été suivi[e]s en 2024. La direction, l'équipage et les employés suivront plus de formation. » Elle a ajouté que les cadres et les employés de VIA Rail qui sont responsables des opérations avaient déjà, en septembre 2024, participé à des séances de formation en personne qui portaient sur les plans de gestion des urgences et des crises.

M. Péloquin a expliqué que le personnel de VIA Rail reçoit une formation « spectaculaire », tant au moment de leur l'embauche qu'en cours d'emploi. Il a indiqué que les commentaires des passagers sont très positifs à l'égard du personnel, à la fois en général et en ce qui concerne l'incident du 31 août 2024 : « 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. » M. Coderre a abondé dans le même sens, affirmant que malgré le manque d'informations utiles, « les membres du personnel de notre wagon étaient formidables ».

25 Réponse écrite transmise par Transports Canada à TRAN.



Bien qu'il n'y ait pas eu d'incidents graves dans sa voiture, M. Coderre a mentionné qu'il avait entendu des discussions qui laissaient entendre que « le personnel avait du mal avec les passagers, dans les autres wagons ». M^{me} Murray s'est dite préoccupée par le fait que les travailleurs de première ligne ne sont pas suffisamment consultés et qu'on ne veille pas à bien les soutenir lorsqu'ils sont confrontés à des « comportements harcelants de passagers frustrés ».

Bien que l'incident ait eu lieu pendant une fin de semaine de jour férié, M. Péloquin a confirmé que les effectifs n'avaient pas été réduits, que ce soit à bord du train ou au Centre de contrôle des opérations.

De l'avis de M^{me} Murray, « 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 » font en sorte que VIA Rail ne remplit pas sa mission, qui consiste à faire « passer les passagers avant tout ». Elle désapprouve vivement la nécessité de revoir les exigences en matière de formation du personnel, faisant valoir que VIA Rail « mène ses activités avec le moins de ressources possible » : « La formation n'est pas la solution, si VIA Rail n'a pas correctement approvisionné le train ». Joel Kennedy, directeur du secteur ferroviaire chez Unifor, a renchéri en disant ceci : « 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. »

M. Kennedy a toutefois ajouté que les employés ne reçoivent une formation que pour des retards de deux à trois heures et que, pour les situations plus longues, ils « s'adressent souvent à la direction pour savoir quoi faire ». Il a donc réitéré l'importance, pour les soutenir dans ces situations, de « la planification, [de] la formation et [d]es ressources adéquates ». Il a précisé qu'à son avis, la question concerne davantage l'affectation des ressources de VIA Rail que l'investissement du gouvernement.

À ce sujet, la ministre Anand a déclaré au Comité que le gouvernement du Canada prend VIA Rail « très au sérieux » et a investi des sommes considérables dans sa nouvelle flotte. Elle a ajouté que si VIA Rail demande des fonds supplémentaires, ceux-ci seront pris en considération, mais qu'« il y a des choses [que la société d'État] peut faire dès maintenant pour veiller à ce que ce genre de situation ne se reproduise plus ».

Selon M. Kennedy, « [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. »

Nourriture et eau

M^{me} Toporowski a expliqué qu'en vertu des protocoles, les services de restauration (y compris les repas) doivent être maintenus en cas de retard. Après 45 minutes, et toutes les 45 minutes par la suite, des collations d'urgence sont offertes aux passagers, notamment « des barres protéinées, des bretzels ou des biscuits », ainsi que de l'eau. Elle a confirmé que le protocole « a été suivi ». M. Péloquin a précisé que, bien que des mesures soient prises pour assurer un approvisionnement suffisant en nourriture et en eau, les autres protocoles mis en place permettront d'éviter que ce type de situation ne se produise.

M^{me} Murray a certes reconnu que l'espace était limité, mais elle a fait valoir qu'il devrait y avoir de la place pour des collations d'urgence plus nourrissantes que des bretzels : « 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. » Elle a également estimé qu'il n'y avait pas suffisamment de collations à bord, quelle que soit la durée du retard. En ce qui concerne l'espace limité, M. Kennedy a affirmé : « c'est un train. Nous pouvons ajouter un autre wagon réfrigéré ou qui a suffisamment d'espace pour stocker le nécessaire. »

M. Coderre a estimé qu'au moment où les passagers du train 622 ont obtenu de la pizza, six ou sept heures s'étaient écoulées depuis qu'il avait pris son petit-déjeuner dans le train. Il a également fait remarquer qu'il était en classe affaires et que ce ne sont donc pas tous les passagers qui ont eu droit à ce repas. M. Coderre a donné à entendre « qu'il devrait y avoir des réserves pour un minimum de 12 heures » et qu'« on devrait offrir quelque chose de plus substantiel que des bretzels ou du chocolat ». Il a également suggéré à VIA Rail, à l'avenir, « 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 ».

M. Coderre et M^{me} Murray ont tous deux approuvé la suggestion que VIA Rail stocke des repas lyophilisés en guise de fournitures d'urgence.

Infrastructure

Comme l'a dit M. Péloquin aux membres du Comité, VIA Rail ne possède pas plus de 3 % des voies sur lesquelles ses trains circulent. Sur ces quelques tronçons, comme ceux entre Montréal et Ottawa, elle y contrôle la circulation des trains et y assure l'entretien des infrastructures. En général, 97 % de ses trains arrivent à l'heure. Or, ce n'est pas le cas sur les 97 % restants de son réseau, sur lesquels VIA Rail n'a aucun droit de regard sur l'entretien des voies.



M. Péloquin a toutefois fait savoir au Comité que, dans le cas du train 622, la possibilité d'obtenir l'aide du CN a toujours été garantie :

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.

Il a aussi admis que l'immobilisation d'un train de VIA Rail « peut avoir une incidence sur la logistique du transport des marchandises, alors nous travaillons en étroite collaboration [avec le CN et le CPKC] ».

Par ailleurs, M^{me} Murray a confié aux membres du Comité que les retards chroniques de VIA Rail sont généralement dus à un « manque de planification pour les retards de toute sorte dans notre système ferroviaire : les retards causés par des événements météorologiques découlant des changements climatiques, par des pannes, par des obstructions de la voie et par le trafic de marchandises ». Elle a fait valoir que, puisque VIA Rail utilise des voies appartenant à d'autres compagnies, elle devrait s'assurer d'avoir 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 ». Elle a souligné les possibles conséquences des événements météorologiques liés aux changements climatiques sur les voies ferrées, en particulier dans les régions éloignées et nordiques. M. Kennedy a recommandé que des voies soient réservées au transport de passagers et que des doubles voies soient prévues pour les situations d'urgence.

QUELLES MESURES SONT PRISES?

M. Péloquin a insisté pour dire que « [b]ien 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 ». Il a ajouté, à titre de contexte, que VIA Rail offre « 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 ».

M^{me} Murray a dit ne pas être convaincue que ce type de retard était isolé, soutenant que « [c]ela se produit trop souvent ». Pour sa part, M. Coderre a dit au Comité qu'« 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. » Il a aussi expliqué que, lorsqu'il prend le train pour se rendre à l'aéroport de Montréal, il prévoit une marge de six à huit heures pour tenir compte des retards du train et ne pas rater son vol.

Mesures immédiates prises

Selon [M. Péloquin](#), les cadres de VIA Rail ont communiqué à l'interne pour signaler les manquements à corriger immédiatement, y compris pour déterminer la cause d'un retard aussi important. Lors de son témoignage, [il](#) a déclaré au Comité que VIA Rail avait déjà mis en place les mesures correctives suivantes en attendant la tenue d'enquêtes plus approfondies :

- Si une telle situation est susceptible de causer un important retard dans le corridor Québec-Windsor, VIA Rail l'évaluera « en temps réel et mettr[a] en œuvre une procédure d'évacuation si cela est possible ».
- Un examen immédiat des exigences de VIA Rail en matière de formation, en particulier pour « s'assurer que tous les employés sont mieux équipés pour faire face à des situations difficiles ».
- Un examen du protocole de communication de VIA Rail avec les responsables de Transports Canada pour permettre « des échanges plus rapides en cas d'enjeux majeurs ».
- Une évaluation complète de la nouvelle flotte de trains qui est en train d'être déployée dans le corridor Québec-Windsor.

[M^{me} Setlakwe](#) a confirmé que, compte tenu des questions de sécurité en jeu, Transports Canada avait déjà procédé à une inspection qui n'avait révélé aucun problème de non-conformité réglementaire.

Lettre de la ministre des Transports

La [ministre Anand](#) a dit au Comité que son prédécesseur, l'honorable Pablo Rodriguez, avait rencontré des cadres de VIA Rail et que le ministère des Transports avait « exigé que VIA Rail prenne des mesures concrètes et [...] fasse rapport pour que ce genre de chose ne se reproduise plus ». Plus précisément, elle a déclaré que des améliorations sont nécessaires en ce qui concerne la formation du personnel de VIA Rail, les protocoles de communication à bord pour informer les passagers et les procédures en cas de panne de train « afin de répondre aux besoins de base des passagers et de traiter ces derniers avec dignité ». Elle a ajouté que son bureau avait demandé à VIA Rail de lui « fournir un plan d'action solide et à jour en matière de gestion des urgences, et ce, dans les 30 jours ». La [ministre](#) a souligné que, bien que VIA Rail soit une société d'État et qu'elle soit donc indépendante du ministère des Transports « sur le plan opérationnel », le



gouvernement du Canada est son unique actionnaire et peut « donc établir les grands paramètres de la politique en vertu desquels cette entreprise fonctionne ».

M. Péloquin a de nouveau confirmé qu'il s'était entretenu avec le ministre des Transports (de l'époque, le ministre Rodriguez) le mardi 3 septembre 2024 et qu'il a reçu la lettre décrivant les attentes du ministre peu de temps après. Au moment de son témoignage, VIA Rail avait fourni une réponse provisoire à la lettre dans laquelle elle soulignait les mesures déjà prises et mentionnait qu'elle avait l'intention de fournir une réponse complète dans les 30 jours.

La ministre Anand a confirmé que depuis qu'elle avait été nommée ministre des Transports, elle s'était entretenue avec M. Péloquin et avec le président de VIA Rail, séparément, et qu'il est pratique courante pour le ministre des Transports de fournir une lettre d'attentes à tout nouveau président du conseil d'administration de VIA Rail.

Enquêtes

Bien que la cause du premier problème mécanique ait déjà été trouvée, M. Péloquin a confirmé que VIA Rail travaille avec Siemens pour déterminer la cause de la deuxième panne, qui a finalement causé le retard plus important. Comme il est mentionné ci-dessus, le train 622 était l'une des nouvelles rames Siemens de VIA Rail qui, en date de septembre 2024, étaient mises en service au rythme d'environ une par mois. VIA Rail reçoit le soutien des équipes de Siemens à Montréal et à Sacramento, en Californie, dans le cadre de cette transition²⁶.

M. Péloquin a indiqué que VIA Rail était « à peu près à mi-chemin » de la réception des nouveaux trains de Siemens. Il a soutenu que c'était « un processus complexe que de recevoir un train, de le tester, de le commander et de le mettre en service », mais que la collaboration entre VIA Rail et le fournisseur était bonne. D'après son expérience, il a estimé que le processus de réception correspondait « à ce à quoi nous pouvons nous attendre avec la livraison de nouveau matériel roulant ».

Stephen Scott, directeur général, Sécurité et sûreté ferroviaire, ministère des Transports, et M^{me} Setlakwe ont confirmé au Comité que Transports Canada n'est pas « au courant d'un problème systémique concernant la flotte à l'heure actuelle ». M^{me} Setlakwe a indiqué que le personnel de VIA Rail n'était pas en mesure de réparer le premier problème mécanique sur place, mais que les deux problèmes avaient été résolus. De son côté, M. Scott a confirmé que toutes les nouvelles flottes ferroviaires doivent satisfaire à

26 TRAN, *Témoignages* : Péloquin (VIA Rail).

des exigences réglementaires et montrer qu'elles répondent aux normes de sécurité. Ce processus comprend la diligence raisonnable dont doit faire preuve le Ministère, ainsi que les inspections.

M. Péloquin a confirmé au Comité que VIA Rail a demandé une enquête indépendante pour déterminer ce qui s'est passé. Après réception du rapport, la société d'État entend procéder à un examen approfondi de son plan d'action pour la gestion des urgences « afin qu'une telle situation ne se reproduise pas ». Denis Lavoie, avocat général de VIA Rail, a fait savoir que les résultats, les conclusions et les recommandations étaient attendus à l'automne 2024.

Comme il est mentionné ci-dessus, la ministre Anand a dit au Comité que les cadres et les employés de VIA Rail qui sont responsables des opérations avaient déjà participé à des séances de formation en personne qui portaient sur les plans de gestion des urgences et des crises. Elle a également confirmé que deux rapports indépendants commandés par VIA Rail, l'un sur les lacunes opérationnelles et l'autre sur les défaillances mécaniques, étaient attendus pour la fin du mois de novembre 2024.

M. Péloquin a affirmé que la conception des nouvelles voitures de long parcours de VIA Rail n'était pas encore terminée et que la société d'État travaillerait avec les fabricants pour intégrer dans la nouvelle conception les enseignements tirés de la situation à l'étude.

M. Kennedy a recommandé un examen des plans et des protocoles internes de préparation aux situations d'urgence de VIA Rail, ainsi que de la réglementation gouvernementale en la matière. Il a notamment cité l'exemple des autocars, comme ceux de Greyhound, qui envoient immédiatement un autre autocar en cas de panne. Interrogé sur la possibilité de placer des locomotives excédentaires le long des lignes ferroviaires en cas d'urgence, comme cela se fait au Royaume-Uni, M. Péloquin a répondu que cela n'était pas faisable pour VIA Rail. « 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. Kennedy a confirmé qu'au moment de son témoignage le 3 octobre 2024, Unifor n'avait pas été invité à participer à des consultations visant à recueillir le point de vue du personnel. Il a également soutenu qu'Unifor n'avait pas été consulté sur les changements apportés à la suite de l'incident survenu en décembre 2022. M^{me} Murray a laissé entendre que c'était « 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^{me} Setlakwe a déclaré que Transports Canada tiendrait compte des résultats des rapports indépendants commandés par VIA Rail, mais que le Ministère mènerait sa propre analyse sur les problèmes mécaniques du train 622. M. Scott a ajouté qu'en tant qu'organisme de réglementation, Transports Canada dispose « des outils nécessaires » pour imposer toute mesure supplémentaire qu'il juge nécessaire du point de vue de la sécurité.

Indemnisation des passagers

M^{me} Toporowski a indiqué que les politiques d'indemnisation de VIA Rail prévoient des crédits de voyage de 50 ou de 100 % en fonction de « l'ampleur du retard ». Compte tenu de la gravité du retard subi par les passagers du train 622, qui était « inacceptable du point de vue du service et du bien-être », un remboursement intégral leur a été proposé.

M. Coderre a confirmé qu'il avait reçu un crédit de voyage. Il a précisé que ce crédit expirera dans 12 mois, ce qu'il trouve « malheureux », car « la majorité des passagers du train [ne l']utiliseront probablement pas [...] dans les 12 mois ».

M^{me} Toporowski a expliqué que VIA Rail répond directement à toutes les plaintes reçues, que ce soit par courriel, sur sa boîte vocale, dans ses centres d'appels ou par courrier adressé directement à la direction. Au moment de son témoignage, elle a confirmé que 43 plaintes avaient été reçues de passagers à bord du train 622, en plus de plusieurs plaintes de personnes qui n'avaient pas été directement touchées par les retards. VIA Rail a également communiqué avec 30 passagers choisis au hasard dans différentes voitures du train « pour connaître le niveau de service, l'efficacité et le respect de nos protocoles, ainsi que les lacunes qui ont été décelées ».

En réponse à une question à ce sujet, M. Coderre a dit au Comité qu'il n'avait pas été informé de l'existence d'un processus de résolution des plaintes ni d'un processus par lequel il pourrait tenter d'obtenir une meilleure indemnisation.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient pour l'adoption d'une déclaration des droits des passagers ferroviaires, semblable au *Règlement sur la protection des passagers aériens*, MM. Kennedy et Coderre ont tous deux répondu par l'affirmative. À ce sujet, M. Thangaraj a déclaré ce qui suit : « Dans ce genre de situation, je pense que [VIA Rail est la mieux placée] pour déterminer ces dédommagements et traiter avec [ses] clients. »

ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

44^e législature – 1^{re} session

Organismes et individus	Date	Réunion
VIA Rail Canada Inc.	2024/09/19	126
Denis Lavoie, avocat général		
Mario Péloquin, président et chef de la direction		
Rita Toporowski, cheffe de la direction, Prestation de services		
À titre personnel	2024/10/03	129
Cedryk Coderre, passager		
Unifor	2024/10/03	129
Joel Kennedy, directeur, Secteur ferroviaire		
Jennifer Murray, directrice, Région de l'Atlantique		
Ministère des Transports	2024/10/10	131
L'hon. Anita Anand, C.P., députée, ministre des Transports		
Craig Hutton, sous-ministre adjoint délégué, Politiques		
Stephen Scott, directeur général, Sécurité et sûreté ferroviaire		
Lisa Setlakwe, sous-ministre adjointe, Sécurité et sûreté		
Arun Thangaraj, sous-ministre		

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents (réunion n° 12) de la 45^e législature, 1^{re} session, et (réunions n^{os} 126, 129 et 131) de la 44^e législature, 1^{re} session est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
Peter Schiefke

