

Comparution de VIA Rail Canada

Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN)

Allocution de Martin R Landry, Président et chef de la direction 26 janvier 2023

Monsieur le Président, chers membres du comité, je vous remercie de nous accueillir aujourd'hui.

J'aimerais adresser mes tout premiers mots à nos loyaux passagers, leurs familles, leurs amis et leurs proches. Au nom de VIA Rail Canada, je souhaite présenter mes excuses à tous ceux d'entre vous qui étiez à bord des trains qui ont été retardés pendant une longue durée, ou des trains annulés pendant la période achalandée des Fêtes.

Je suis accompagné aujourd'hui par mes collègues Rita Toporowski, chef de la direction, clientèle et Michael Brankley, vice-président, exploitation ferroviaire. Nous vous remercions d'ailleurs de nous offrir cette occasion de faire le point sur les deux événements qui ont perturbé nos services entre les 23 et 26 décembre dernier.

Nous ne reculerons pas devant nos responsabilités ni devant le fait que, lorsque des passagers choisissent de voyager avec VIA Rail, ils comptent sur nous pour les mener à destination en toute sécurité. Nous avons des plans standards de préparation hivernale ainsi que des protocoles relatifs aux tempêtes hivernales et il est évident que nous devons revoir ces plans pour en améliorer l'efficacité.

Monsieur le Président, il est à notre sens important de souligner que **deux événements distincts sont survenus et** ont perturbé nos opérations.

Premièrement, le **23 décembre**, la tempête a entraîné la présence d'arbres sur les voies, des pannes d'électricité prolongées, le gel des aiguillages ferroviaires et des défis tels que nous avons même dû faire rebrousser les trains vers leur lieu de départ.

Comme beaucoup d'entre vous le savez probablement déjà, nous ne possédons et n'entretenons que 3 % des voies ferrées sur lesquelles nous opérons. Ainsi, la majorité de l'infrastructure sur laquelle nous circulons appartient à d'autres compagnies de chemin de fer et, en occurrence, à des compagnies de transport de marchandises.

Dans le cas des événements dont il est question ici, les voies appartiennent au CN.

Conformément aux standards de notre industrie, c'est le propriétaire qui, en cas d'incident, doit nous seconder dans les meilleurs délais lors de problèmes liés à l'infrastructure ferroviaire.

La nuit du 23 décembre, nous étions en communication constante avec le centre de contrôle du CN. Et compte tenu des conditions météorologiques extrêmes, le CN était lui-même confronté à ses propres défis.

Puis, en plus de cet événement, en milieu de matinée le 24 décembre, un train de marchandises du CN a déraillé à l'est de Toronto. Malheureusement, nous n'avons eu d'autres choix que d'annuler tous nos services entre Montréal – Toronto et Ottawa – Toronto, et ce pendant 3 jours, soit du **24 au 26 décembre**.

Bien que cette situation, particulièrement lorsque jumelée aux conditions météorologiques des plus extrêmes, soit en grande partie hors de notre contrôle, nous avons pris des mesures immédiates pour remédier aux répercussions de ces perturbations en accordant à nos passagers un remboursement ainsi que des crédits de voyage à ceux qui étaient à bord des trains immobilisés.

De nouveau, je tiens à être clair : il ne s'agit pas ici de pointer du doigt d'autres parties ou de soustraire VIA Rail du rôle qu'elle a joué dans l'expérience frustrante vécue par ses passagers, leurs familles et leurs amis.

Je fais cette remarque afin que les membres du comité puissent comprendre le contexte dans lequel nous opérons.

De plus, nous avons retenu les services d'experts externes afin de nous seconder dans la révision de notre performance et avons l'intention d'utiliser les leçons tirées dans le but d'améliorer notre performance et nous savons déjà qu'en regard de certains éléments, nous aurions pu faire mieux, par exemple ;

- Malgré le fait que la situation évoluait sans cesse, nous aurions dû être plus rigoureux dans nos communications afin de rassurer nos passagers et leurs familles.
- Malgré le fait d'avoir augmenté tous nos approvisionnements en nourriture et en eau à bord de nos trains et à nos arrêts intermédiaires, conformément à nos protocoles hivernaux, nous n'avons eu que peu de succès à faire acheminer davantage de provisions vers nos trains immobilisés, et ce, en raison de la fermeture de routes et de l'emplacement de certains de nos trains.
- Les défis auxquels nous avons été confrontés pendant la période des Fêtes traduisent la nécessité d'accroître la résilience de nos infrastructures de transport afin de faire face aux problèmes météorologiques graves causés par les changements climatiques. Les phénomènes météorologiques extraordinaires sont plus fréquents et nous devons agir rapidement afin de préserver l'intégrité de notre système de transport.

Nous nous devons de faire mieux pour nos passagers comme nous nous le devons à nous-mêmes, comme organisation.

En terminant, je tiens à remercier mes collègues qui travaillent sans relâche pour assurer les déplacements de nos passagers en toute sécurité d'un océan à l'autre. Leur dévouement et leur sens du devoir ont contribué à ce que près de 17 000 personnes atteignent leur destination le 23 décembre et nous ont permis de reprendre nos activités de façon sécuritaire le 27 décembre.

Merci M. le président. Nous vous remercions de votre temps et serons ravis de répondre à vos questions