

Ministre des Transports  
et lieutenant du Québec



Minister of Transport  
and Quebec Lieutenant

Ottawa, Canada  
K1A 0A3

Le 4 septembre 2024

Madame Françoise Bertrand  
Présidente du conseil d'administration  
VIA Rail Canada inc.  
[francoise.bertrand@viarail.ca](mailto:francoise.bertrand@viarail.ca)

Monsieur Mario Péloquin  
Président et chef de la direction  
VIA Rail Canada inc.  
[mario\\_peloquin@viarail.ca](mailto:mario_peloquin@viarail.ca)

Madame, Monsieur,

Pour donner suite à notre discussion d'hier, je tiens à répéter à quel point j'ai été frustré et déçu d'apprendre la façon dont les passagers du train 622 ont été traités samedi dernier. Ces événements sont inacceptables pour les Canadiens.

Cet incident rappelle les problèmes survenus sur les trains de VIA Rail lors des interruptions de service au cours de la période des Fêtes de 2022. VIA Rail avait affirmé avoir réglé les problèmes de communication et d'exploitation dans le cadre de l'examen de cet incident. Cependant, lorsque mis à l'épreuve le week-end dernier, le plan de VIA Rail ne s'est pas montré à la hauteur des attentes des Canadiens. Par conséquent, je demande que le conseil d'administration de VIA Rail soit saisi des suites de ces événements regrettables et qu'il me rende compte des correctifs qui seront apportés.

En utilisant la même approche que pour l'évaluation par VIA Rail des perturbations du service pendant la période des Fêtes de 2022, VIA Rail doit mandater une tierce partie pour enquêter de manière indépendante sur les événements et sur son intervention pendant cet incident précis. De plus, je vous enjoins de revoir votre plan d'action actuel pour la gestion des urgences en cas d'événements perturbateurs importants et de renforcer votre plan d'action en cas d'urgence dans les 30 prochains jours. Ce plan d'action actualisé doit être rigoureux et doit mettre en évidence les changements concrets que VIA Rail a mis en place depuis l'examen de l'incident de 2022, notamment des procédures d'exploitation normalisées claires et des exercices pratiques liés à divers scénarios pour les employés de première ligne. Ces événements peuvent conduire à des situations tendues qui peuvent être difficiles pour les employés de VIA Rail. Vous devez donc également revoir la formation de vos employés afin

de vous assurer que les équipes disposent des outils appropriés pour faire face à ces situations. De plus, ces procédures doivent garantir que les employés bénéficient d'un soutien adéquat de la part de l'équipe d'intervention de gestion des urgences tout au long de situations similaires.

Le bien-être des passagers doit être au cœur de vos décisions, et cela comprend la façon dont les renseignements leur sont communiqués. En particulier, le plan d'action actualisé doit fournir des détails sur la façon dont VIA Rail communique avec les passagers de manière rapide et efficace durant des interruptions de service majeures.

VIA Rail doit aussi expliquer comment elle a l'intention de fournir des services de base aux passagers (p. ex. eau potable, nourriture, toilettes en état de marche) et d'autres services, comme un accès fiable au téléphone et à l'internet, en envisageant d'autres solutions possibles. Je m'attends également à ce que ce plan clarifie le niveau d'indemnisation des passagers en cas d'événement perturbateur.

Je crois savoir que VIA Rail a établi un protocole de communication avec les responsables de la Sécurité ferroviaire de Transports Canada en fonction des leçons apprises à la suite des interruptions de service durant la période des Fêtes de 2022. Par la présente lettre, je demande que ce protocole de communication soit revu afin d'assurer des communications plus rapides et plus précises avec les responsables de Transports Canada et les clients lorsqu'un tel événement se produit. J'encourage VIA Rail à travailler avec les responsables de Transports Canada pour s'assurer que ce protocole est fermement institué dans les 30 prochains jours.

Je vous demande également de collaborer avec les responsables de Transports Canada et de les tenir informés des conclusions de votre évaluation de la défaillance mécanique des nouvelles rames Venture. Il s'agira notamment d'examiner si le programme de maintenance actuel doit être amélioré. Je suis préoccupé par le fait qu'une panne se soit produite avec une nouvelle flotte, et je veux m'assurer que VIA Rail prend les mesures adéquates, y compris en travaillant avec ses fournisseurs, pour résoudre le problème. Je m'attends à ce que VIA Rail s'assure que cette défaillance mécanique n'est pas un problème plus large touchant l'ensemble du parc de trains Venture et qu'elle donne l'assurance que le problème a été résolu de manière satisfaisante.

Je comprends qu'il y aura des retards et des incidents hors de votre contrôle, comme des retards dus aux conditions météorologiques. Ce qui est important, c'est de prévenir les retards sur lesquels vous avez un contrôle et de réagir rapidement par une communication claire et un plan de gestion de crise rigoureux lorsque la situation le requiert. La population canadienne mérite un service ferroviaire sûr, efficace et fiable.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

L'honorable Pablo Rodriguez, C.P., député  
Ministre des Transports et lieutenant du Québec