

[Text]

In conjunction with the maker of the LRC, Bombardier Inc., and UTDC, an Ontario crown corporation, as the minister mentioned we will be designing and building new prototype vehicles needed for our light-density routes in western and Atlantic Canada, as well vehicles which might form the basis of re-equipping the western and eastern transcontinental trains. It is planned to have a prototype on public view at EXPO '86 in Vancouver, which has transportation and communication as its theme.

Honourable senators will know well that, except for the LRCs and the small group of Tempo cars which went into service in 1968, VIA's fleet is at least 30 years old and our reliability, if not comfort, is in direct relationship to this. As we modernize Canada's passenger railway, we cannot confine re-equipment to the LRCs, designed for the high-density traffic of the Quebec-Windsor corridor. Re-equipment must extend east and west for those important regional services which touch many Canadians. Modernization must mean a balanced national approach.

VIA is, of course, in the travel business, profoundly affected financially by how well it can attract and hold customers. I have already mentioned that vehicular reliability and resultant on-time performance was one vital factor here. Another is the attitude to customers on the part of our employees for we are, after all, in a service business. I believe that you have experienced some of our problems recently, Mr. Chairman. Dealing with the public courteously and helpfully is a skill and it can be taught and learned. Accordingly, we have embarked on a major training program in customer service, probably the largest ever tackled by a Canadian railway. Over the next two years every VIA front-line employee will undergo this training taught by, amongst others, myself and my executive group. At the same time, to ensure that VIA management people keep in touch with customer service at the sharp end, each of us has spent, and will spend, at least one day a year performing a front-line job alongside our employees. Someone told me the other day that I must have read the little red book of Mao Tse-tung on this issue. We are committed to improving our customer service, Mr. Chairman. We realize that our front-line employees need support in the demanding task of delivering a better service from Canada's national passenger railway.

Furthermore, we will shortly achieve a major milestone by completing our three-year long study on high-speed passenger rail corridors in Canada. The report will be going to the Minister of Transport in a week or two for his consideration.

[Traduction]

Comme le ministre l'a déclaré, nous allons concevoir et construire, conjointement avec la compagnie Bombardier, constructeur du matériel LRC, et une société de la Couronne ontarienne, l'UTDC, de nouveaux prototypes destinés aux parcours peu fréquentés de l'Ouest du Canada et des Provinces Atlantiques, ainsi que des véhicules qui pourraient servir de base au renouvellement du parc de matériel roulant pour les liaisons transcontinentales de l'Ouest et de l'Est. Nous prévoyons présenter un prototype au public à l'Expo '86 de Vancouver, dont le thème sera le transport et les communications.

Les honorables sénateurs savent pertinemment qu'à l'exception du matériel LRC et de quelques voitures Tempo en service depuis 1968, le parc de VIA a au moins trente ans d'existence et que notre fiabilité, sinon le confort de nos voitures, est en rapport direct avec cet état de fait. Si nous voulons moderniser le service ferroviaire de transport de voyageurs au Canada, nous ne pouvons pas limiter ce renouvellement à la mise en service de matériel LRC, conçu pour le gros volume de circulation du corridor Québec-Windsor. Le remplacement du matériel doit s'étendre aussi aux importants parcours régionaux qui desservent de nombreux Canadiens, tant à l'est qu'à l'ouest du pays. La modernisation doit être synonyme d'une démarche nationale équilibrée.

Dans le secteur des voyages, VIA est bien sûr très sensible, financièrement parlant, à sa capacité d'attirer des clients et de les conserver. J'ai déjà dit que la fiabilité des véhicules et la ponctualité qui en découle constituent des facteurs essentiels à cet égard. Un autre point important concerne l'attitude des employés envers la clientèle, car après tout, nous sommes au service du public. Je pense d'ailleurs que vous avez pu récemment constater de près certains de nos problèmes en ce sens, monsieur le président. La courtoisie et l'amabilité sont des qualités qui s'enseignent et qui s'apprennent. C'est pourquoi nous avons mis sur pied un vaste programme de formation en matière de services à la clientèle, probablement le plus important jamais élaboré par une société ferroviaire canadienne. Au cours des deux prochaines années, tous les employés de VIA traitant directement avec le public recevront cette formation, qui sera dispensée par moi-même et d'autres membres de la direction (entre autres). En même temps, pour s'assurer que la direction ne perd pas contact avec le service direct à la clientèle, chacun de nous a passé (et passera) au moins une journée par année à s'acquitter d'une tâche en compagnie de nos employés qui traitent directement avec le public. Quelqu'un m'a dit l'autre jour que j'ai sûrement lu le chapitre du petit livre rouge de Mao-Tsé-Tung qui porte sur le sujet! Nous sommes déterminés à améliorer notre service à la clientèle, monsieur le président. Nous nous rendons compte que notre personnel qui est directement en contact avec le public a besoin d'aide pour exécuter cette tâche exigeante qu'est la prestation d'un meilleur service ferroviaire aux voyageurs du Canada.

Par ailleurs, nous franchirons bientôt une étape décisive, lorsque nous mettrons la dernière main après trois ans de travail, à notre étude sur l'aménagement de corridors pour trains de voyageurs à grande vitesse au Canada. Le rapport sera soumis à l'étude du ministre des Transports d'ici une semaine ou deux.