

**17. Le Comité recommande que les voies d'évitement soient allongées, de manière qu'elles puissent recevoir les grands trains de marchandises pour accorder la priorité aux trains de voyageurs lorsque les deux se rencontrent.**

**18. Le Comité recommande qu'aux termes de la loi, les trains de voyageurs aient priorité sur les trains de marchandises en faisant la meilleure utilisation possible de la voie ferrée.**

**19. Le Comité recommande que la loi créant VIA Rail Canada prévoie des primes et des pénalités liées aux normes de ponctualité et de qualité, qui seraient fixées dans les contrats d'exploitation conclus entre VIA Rail Canada et les sociétés ferroviaires.**

#### **D. Le personnel**

Le Comité a été heureux d'apprendre aussi bien du personnel que de la direction de VIA, que les relations employeur-employés et le moral de ces derniers s'étaient améliorés au cours des dix-huit derniers mois. En mettant sur pied un programme de formation en collaboration avec la direction prévoyant que tous les employés doivent suivre un cours sur les activités liées au service à la clientèle, VIA Rail reconnaissait la nécessité absolue de fournir aux clients un service de qualité qui les incite à utiliser ou à continuer d'utiliser le train. Ainsi, VIA semble réagir aux critiques formulées sur l'indigence de son service et fait activement participer ses employés à la solution de ces problèmes.

Il conviendrait d'étudier ici l'importante question de la participation des employés à l'implantation prévue d'un nouvel équipement par VIA dans les prochaines années. Les employés veulent être consultés et participer à la conception de ce nouveau matériel car cela touche la façon dont ils travaillent et servent la clientèle.<sup>(1)</sup> Le Comité est d'avis que la plupart des employés de VIA, étant en contact direct avec le public, sont très bien placés pour déterminer quelle est la meilleure façon de servir les clients et quelles installations répondent le mieux à ce besoin.

Un autre aspect des efforts conjoints de la direction et des travailleurs est la participation directe de ces derniers à la gestion. Le Comité juge que les récentes nominations de représentants ouvriers au conseil d'administration de sociétés de la Couronne constituent un très bon moyen d'encourager les travailleurs à participer au fonctionnement des grandes sociétés. Cela vaut particulièrement pour VIA Rail qui doit, pour devenir une compagnie de chemins de fer efficace, surmonter un certain nombre d'obstacles, dont sa piètre image auprès du public n'est pas le moindre. En ce sens, VIA Rail pourrait, elle aussi, faire participer à son conseil d'administration un représentant de ses travailleurs, qui pourrait l'aider dans ses projets, grâce à sa connaissance des chemins de fer et à la liaison qu'il pourrait assurer.

**20. Le Comité recommande que les employés participent activement à la conception et aux essais du nouveau matériel de VIA Rail Canada, de manière à assurer aux clients et à VIA Rail Canada Inc. les meilleures voitures possibles.**

<sup>(1)</sup> Sénat du Canada, Délibérations du Comité sénatorial permanent des transports et des communications, 15 mai 1984, fascicule n° 8, p. 8:6.