



Chambre des communes  
CANADA

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

---

TRAN • NUMÉRO 034 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le lundi 2 novembre 2009**

**Président**

**M. Merv Tweed**



## Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

Le lundi 2 novembre 2009

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Merv Tweed (Brandon—Souris, PCC)):** Bonjour à tous.

Bienvenue à cette 34<sup>e</sup> séance du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Conformément à l'ordre du jour et à l'ordre de renvoi du mercredi 13 mai 2009, nous discutons du projet de loi C-310, Loi visant l'attribution de certains droits aux passagers aériens.

Aujourd'hui, nous recevons le député qui a proposé le projet de loi, M. Jim Maloway, député de Elmwood—Transcona, à Winnipeg. Il nous parlera du projet de loi pendant la première heure.

Merci d'être ici. Je suis certain que vous avez déjà assisté à de telles séances et que vous comprenez donc que vous disposez de 10 minutes pour faire votre exposé. Ensuite, nous passerons aux questions et réponses.

**M. Jim Maloway (Elmwood—Transcona, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je suis très heureux de parler du projet de loi C-310 et de lancer le débat en comité au sujet de la Déclaration des droits des passagers aériens.

J'aimerais commencer par remercier Mario Laframboise et le caucus du Bloc ainsi que Dennis Bevington et le caucus néo-démocrate pour leur appui soutenu à ce projet de loi. J'aimerais également remercier Gerry Byrne, Joe Volpe et le caucus libéral pour avoir appuyé le projet de loi en deuxième lecture. Sans l'appui des trois partis, nous ne serions pas ici aujourd'hui pour parler des détails du projet de loi.

Monsieur le président, la Déclaration des droits des passagers aériens découle de la motion d'initiative parlementaire n<sup>o</sup> 465, déposée l'an dernier par Gerry Byrne et adoptée à l'unanimité par la Chambre des communes.

Le gouvernement n'a toujours pas donné suite à la motion. Il y a plutôt eu un accord volontaire appelé « Droits des voyageurs aériens Canada », qui n'était pas exécutoire mais promettait que l'attente sur le tarmac, par exemple, n'excéderait pas 90 minutes. Même les compagnies aériennes reconnaissent aujourd'hui que 90 minutes est le temps maximum où les gens devraient être confinés dans un avion.

Qu'ont fait les compagnies aériennes? Elles ont gardé des gens sur le tarmac pendant six à huit heures, trois mois seulement après avoir convenu de respecter les droits des passagers aériens, le 7 septembre. Pour les droits des passagers aériens, il faudra repasser.

Le 2 mars 2009, les compagnies aériennes ont décidé d'inclure les droits des passagers dans leurs tarifs, en laissant de façon volontaire l'Office des transports du Canada appliquer ces droits. Malheureusement, ces tarifs varient d'une compagnie aérienne à l'autre et les seuls passagers qui seront protégés sont ceux des quatre compagnies

aériennes qui ont adopté la Déclaration des droits des passagers aériens. Il n'y a que quatre compagnies aériennes. Cela n'inclut même pas toutes les compagnies aériennes canadiennes. Par exemple, tous les transporteurs étrangers sont exclus. C'est pour cette raison que nous avons besoin du projet de loi C-310, qui couvre tous les transporteurs ayant des activités commerciales au Canada.

De plus, même si les quatre compagnies aériennes ne se conforment pas à leurs propres tarifs, aucune pénalité ne leur est imposée si elles ne respectent pas les dispositions de la Déclaration des droits des voyageurs aériens. Elles n'ont pas donné suite la dernière fois; pourquoi, alors, devrions-nous croire qu'elles le feraient aujourd'hui?

Selon certaines critiques, les tarifs pourraient augmenter à la suite de l'adoption du projet de loi C-310. Je vous le demande: les tarifs ont-ils augmenté lorsque le président d'Air Canada a touché 26 millions de dollars en 2007? Si les compagnies aériennes suivent les règles établies par le projet de loi C-310, elles n'auront rien à débours.

Les médias ont tenté d'apprendre combien Air Canada a dû verser aux passagers en Europe en raison de la loi européenne adoptée en février 2005, mais jusqu'à maintenant, personne n'a pu le savoir. Combien Air Canada a-t-il dû verser en vertu de l'ancienne loi européenne de 1991, qui ne portait que sur le refus d'embarquement? Il est important de savoir cette information pour savoir comment déterminer les incidences financières pour les compagnies aériennes. Air Canada a-t-elle cessé ses vols en Europe en raison de la loi? Pas du tout.

Le projet de loi C-310 n'oblige pas un transporteur aérien à dédommager un passager pour un vol retardé ou annulé en raison du temps. Un vol annulé en raison des conditions météorologiques entre dans l'exemption prévue dans le projet de loi. Nous avons pris l'exclusion utilisée dans la loi européenne et l'avons retranscrite telle quelle dans le projet de loi, ce qui donne aux compagnies aériennes la possibilité d'invoquer une « situation exceptionnelle », exclusion ayant été utilisée en Europe depuis quatre ans; les compagnies aériennes la connaissent très bien.

Si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation a été causée par une situation exceptionnelle qui n'aurait pas pu être évitée, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, alors le transporteur aérien n'a pas à verser une indemnisation aux passagers. Il s'agit de la norme adoptée par l'Union européenne. Une annulation en raison des conditions météorologiques entrerait clairement dans cette exemption et ne serait pas couverte par le projet de loi.

Tout ce qu'un transporteur aérien doit faire dans le cas d'une annulation due aux conditions météorologiques, c'est rembourser le passager, ce qui est raisonnable, réacheminer le passager, rembourser les coûts des repas et des rafraîchissements pendant l'attente, ce qui est tout à fait approprié, assurer l'hébergement du passager dans un hôtel s'il doit rester une nuit ou plus, fournir le transport terrestre entre l'aéroport et l'hôtel et fournir un total de deux appels téléphoniques, télécopies ou messages électroniques. Rien, dans cette liste, n'est déraisonnable pour un transporteur aérien.

Il y a deux ans, après l'entrée en vigueur des règles, l'Union européenne a demandé qu'une étude soit réalisée pour déterminer s'il était vrai que les compagnies aériennes avaient beaucoup utilisé l'argument de la situation exceptionnelle en Europe pour éviter de verser des indemnités. Toutes les personnes interrogées ont convenu que l'exclusion de la situation exceptionnelle constituait tout de même un équilibre juste et équitable entre le droit d'un client d'être indemnisé et l'équité à l'égard des lignes aériennes.

J'ai ici un rapport de Steer Davies Gleave, qui est très approfondi. Il compte au moins 100 pages. Ce rapport se penchait sur toute la question et a conclu que l'exclusion de la situation exceptionnelle était la meilleure approche à adopter dans le cas qui nous occupe.

• (1535)

La défense de la situation exceptionnelle vise à permettre au projet de loi de tenir devant les tribunaux. En Europe, il y a eu deux contestations judiciaires. Le projet de loi s'applique aux refus d'embarquement pour cause de surréservation et incitent les compagnies aériennes à retirer les gens d'un vol avec leur accord, et non en les forçant à descendre de l'avion.

Il y a plusieurs années, j'ai pris un vol de la Northwest Airlines à partir de Minneapolis. La compagnie aérienne avait réservé six places de trop, et ceux qui se sont portés volontaires pour débarquer ont obtenu des laissez-passer gratuits. Tout le monde était heureux et je suis certain qu'ils en parlent encore aujourd'hui. Au Canada, par exemple, West Jet et Air North, la compagnie aérienne du Yukon, ne font pas de surréservations, alors ils n'auront rien à payer.

En fait, ce dont les compagnies aériennes ont besoin, ce sont des clients satisfaits. Si les compagnies aériennes doivent refuser l'embarquement à des clients de façon involontaire, alors pourquoi ne devraient-elles pas payer une indemnité de 500 \$, 800 \$ ou 1 200 \$, en fonction de la durée du voyage? La même indemnité s'applique aux vols annulés. En Europe, c'est la pratique depuis quatre ans. et le projet de loi C-310 s'inspire de la loi européenne, qui est en vigueur depuis le 17 février 2005. Air Canada a des activités commerciales en Europe et se conforme à cette loi. Le comité d'examen a constaté que les compagnies aériennes européennes tentent d'invoquer l'exemption aussi souvent que possible pour éviter d'indemniser les passagers. Les compagnies aériennes ont contesté la loi européenne devant les tribunaux et ont perdu. Cette loi est solide et les tribunaux l'ont appuyée.

Si les députés pensent que les pénalités sont trop élevées, ils peuvent proposer des amendements afin de réduire ces pénalités à un niveau plus approprié. Dans la plupart des cas, nous avons adopté les niveaux d'indemnité prévus dans la loi européenne. La loi originale européenne de 1991, il existait une loi avant 2005 — ne portait que sur le refus d'embarquement. Les niveaux d'indemnité n'atteignaient que la moitié de ce qu'ils sont en Europe aujourd'hui. La refonte de la loi européenne, en 2005, a fait doubler l'indemnité et a élargi la portée de la réglementation pour inclure les annulations, les retards et les vols nolisés. Le comité d'examen dont je vous ai parlé a dit, deux ans à peine plus tard, que les

pénalités étaient tout à fait adéquates ainsi. Elles n'étaient ni trop élevées, ni trop basses.

Monsieur le président, pourquoi les passagers n'ont-ils pas le droit d'annuler un vol et d'obtenir un remboursement après un retard de cinq heures? L'an dernier, des vols vers le Mexique ont été annulés sans que ce soit la faute des passagers, à qui on a refusé un remboursement. Selon nous, si les compagnies annulent un vol, les passagers ont le droit d'être remboursés après un retard de cinq heures — les gens qui choisiront de se prévaloir de cette option ne seront pas si nombreux. Pourquoi les passagers n'obtiendraient-ils pas un coupon leur donnant droit à un repas après un retard de deux heures? Pourquoi les passagers n'obtiendraient-ils pas un chèque de 100 \$ si la compagnie aérienne perd leurs bagages et ne les informe pas en moins d'une heure qu'elle les a retrouvés? Les compagnies aériennes feront-elles faillite si elles doivent verser 100 \$? Ou deviendront-elles plus vigilantes pour cesser de perdre les bagages dès le départ et informer un passager que ses bagages ont été trouvés?

Pourquoi les clients ne s'attendraient-ils pas à un meilleur service? Pourquoi les passagers ne seraient-ils pas informés des changements apportés aux vols, des retards et des annulations? Pourquoi les nouvelles règles ne seraient-elles pas affichées au comptoir des compagnies aériennes pour informer les passagers de leurs droits et du processus d'indemnité? Pourquoi le public ne s'attendrait-il pas à un prix global, afin de savoir quel est le coût total du vol avant de cliquer sur le bouton « acheter »?

La loi vise le paiement direct et volontaire d'indemnités par les compagnies aériennes aux passagers, mais les transporteurs européens ont combattu la loi de façon si vigoureuse en Europe qu'il a fallu avoir recours aux tribunaux des petites créances pour que les passagers obtiennent un règlement. Aucun avocat n'est requis. Au Canada, les passagers peuvent toujours se plaindre auprès de l'Office des transports du Canada, mais comme en Europe, les agences de transport ne peuvent pas obtenir de paiement; les tribunaux des petites créances ordonnent les règlements. En fait, récemment, un grand nombre de passagers de British Airways ont obtenu un règlement grâce à la cour des petites créances.

Monsieur le président, le projet de loi C-310 est juste à l'égard des clients et des compagnies aériennes. Les compagnies aériennes qui suivront les règles n'auront rien à déboursier; celles qui invoqueront les situations exceptionnelles trop souvent risqueront de se voir imposer des règles encore plus strictes à l'avenir. Le projet de loi C-310 s'applique à tous les transporteurs aériens canadiens et à toutes les opérations des transporteurs aériens au Canada, et non pas seulement à quatre transporteurs, sans prévoir de pénalité précise, comme cela est le cas pour la Déclaration des droits des voyageurs aériens.

Pourquoi un client d'Air Canada reçoit-il un meilleur traitement en Europe qu'au Canada?

• (1540)

Selon les compagnies aériennes, le projet de loi C-310 n'offre pas une souplesse suffisante au sujet des retards sur l'aire de trafic.

Or, monsieur le président, à l'alinéa 6(1)d), à la page 5 du projet de loi, on peut lire ce qui suit: l'occasion de débarquer de l'aéronef s'il est possible de le faire sans exposer les passagers ou toute autre personne à un risque disproportionné pour leur santé ou leur sécurité, ou sans nuire à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ou d'autres aéronefs.

Tout ce que les compagnies aériennes doivent faire, c'est de laisser les lumières allumées et de s'assurer qu'il y a de l'air frais, de faire fonctionner les toilettes, de s'assurer que de la nourriture et de l'eau sont disponibles et de permettre le débarquement si c'est possible de le faire sans risque pour la santé ou la sécurité des passagers. Si elles ne sont pas en mesure de le faire, pourquoi ne devraient-elles pas indemniser les passagers? Si 500 \$ est un montant trop élevé, vous pouvez proposer un amendement pour le diminuer.

Il nous faut une loi, mais son application est un point majeur. Elle revient en fait aux passagers eux-mêmes. Ils ne peuvent pas prendre des mesures s'il n'existe pas de loi pour les protéger, mais s'il y en a une, les passagers qui sont vigilants vont agir.

J'ai souvent répondu à la question de savoir combien cela va coûter aux compagnies aériennes, et en vérité, elles n'auront rien à déboursier si elles suivent les règles, tout simplement.

Merci monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Maloway.

J'aviserai simplement les membres du comité que je m'en tiendrai de façon très rigoureuse au temps accordé, parce que je sais qu'il y aura de nombreuses questions.

Allez-y, monsieur Byrne, au nom de M. Volpe.

**L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.):** Merci monsieur le président.

Je suis heureux de pouvoir me joindre à vous pour discuter de cette question que je considère, tout comme mes collègues de la Chambre des communes à l'évidence, très sérieuse.

Comme M. Maloway l'a indiqué un peu plus tôt, son projet de loi fait suite à une motion adoptée à l'unanimité par la Chambre des communes; cette motion enjoignait le gouvernement du Canada de proposer une telle loi.

Je pense qu'il est important de souligner que nous sommes heureux de voir que vous êtes ouvert aux amendements, mais il y aura probablement des efforts de lobbying intenses en vue de tenter de convaincre les parlementaires que l'essence du projet de loi est inappropriée, que celui-ci ne rendra pas justice aux passagers ni à l'industrie. Il peut être facile de s'attarder à certains aspects de ces arguments, mais je pense qu'il est très clair qu'en général, la protection des consommateurs dans l'industrie du transport aérien au XXI<sup>e</sup> siècle est absolument nécessaire. Il s'agit de la préoccupation principale ici.

Il y a un peu plus d'un an, alors que je rédigeais ma motion, Joe Volpe et moi-même avons discuté de cette question. Nous avons constaté la situation dans laquelle se sont retrouvés les passagers de Cubana. Il y avait aussi des passagers canadiens. Ce n'était pas seulement des passagers internationaux qui venaient au Canada en provenance de Cuba, dans ce cas particulier; d'autres passagers volaient également à l'intérieur du pays.

En dépit de ce que certaines personnes ont laissé entendre, il n'y a en fait aucune règle assurant la protection des passagers aériens une fois qu'ils passent le contrôle de sécurité et qu'ils ont leur carte d'embarquement en main. En fait, comme nous l'avons vu dans la situation impliquant Cubana, des passagers ont passé 12 heures à bord d'un avion ici, à l'aéroport international d'Ottawa; ils avaient déjà passé cinq heures en vol et, semble-t-il, la seule façon pour qu'un agent en fonction de la GRC puisse aider un passager à bord qui avait signalé le 911 était d'invoquer la disposition du Code criminel concernant la détention arbitraire. La Loi sur l'aéronautique et les autres règlements sur l'aviation ne lui fournissaient aucun outil pour lui permettre d'aider les passagers à descendre après qu'ils

eurent passé 17 heures dans cet avion. Cela démontre bien l'état de la protection des consommateurs dans l'industrie aérienne au Canada.

Vous avez parlé de l'Union européenne. Nous savons tous que l'Union européenne prévoit une protection assez robuste et efficace pour les passagers aériens. En fait, ces dispositions s'appliquent aux 26 membres de l'Union européenne, qui fonctionnent comme un marché commun. Air Canada, West Jet, Air Transat et d'autres transporteurs aériens canadiens effectuent actuellement des vols sur le territoire de l'Union européenne. Pourriez-vous nous dire si ces transporteurs canadiens sont en fait soumis à la Déclaration des droits des passagers aériens qui prévaut sur le territoire de l'Union européenne? Je crois connaître la réponse, mais j'aimerais que ce soit très clair.

Deuxièmement, le Canada a récemment signé un accord « ciel ouvert » avec l'Union européenne. Il s'agit non seulement d'un accord « ciel ouvert », mais nous avons également accepté de créer un plus grand accès sans obstacle pour les transporteurs aériens européens au Canada et les transporteurs aériens canadiens qui ont des activités commerciales en Europe. Dans le cadre de cet accord, nous avons également accepté d'harmoniser les normes de sécurité réglementaires.

La situation est intéressante. Nous harmonisons les systèmes commerciaux de transport aérien en Europe, mais nous sommes aussi préparés à harmoniser nos systèmes de sécurité. Selon vous, pourquoi ne sommes-nous pas prêts à harmoniser les protections consenties aux consommateurs? L'Union européenne a adopté un système de protection des consommateurs qui s'applique à toutes les compagnies aériennes européennes, même lorsqu'elles se trouvent à l'extérieur de l'espace aérien européen. Le Canada doit respecter cela... lorsqu'il quitte l'espace aérien européen, ainsi que les aéroports européens.

Selon vous, pourquoi n'avons-nous pas inclus une telle disposition dans l'accord?

• (1545)

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Byrne, en fait, oui, les transporteurs canadiens qui volent en Europe sont effectivement visés par les règles européennes. La semaine dernière, j'ai justement reçu une lettre d'un Terre-Neuvien qui était sur un vol en provenance de Rome. Comme son vol a quitté Rome avec deux heures de retard, on lui a donné un bon de repas. À son arrivée à Toronto pour prendre sa correspondance vers Terre-Neuve, il avait trois heures de retard. Il a dit qu'Air Canada l'a simplement laissé tomber. Lorsqu'il a demandé un bon de repas, ils ont dit: « Non, on vous donne un bon de repas après un retard de deux heures en Europe, mais ici au Canada ce n'est qu'après un retard de quatre heures. Pour ce qui est de l'hôtel, oubliez cela; à vous de vous débrouiller. » Il a pensé qu'il convenait de m'envoyer une lettre au sujet de toute cette affaire.

La ligne aérienne peut nous donner des statistiques. J'espère que les membres du comité demanderont effectivement aux représentants de la ligne aérienne combien ils ont dû payer en pénalités depuis 1991 pour le seul refus d'embarquement à des passagers, puis à partir de 2005 combien ils ont dû verser en pénalités et en indemnités pour le refus d'embarquement et l'annulation de vols. Il serait très important de le savoir, car en toute honnêteté, je ne le sais pas. Il me semble que si les transporteurs devaient payer des pénalités élevées, ils devraient soit changer leur façon de fonctionner en Europe ou cesser d'offrir des vols là-bas. Je n'ai encore rien vu qui indique qu'Air Canada va cesser d'aller en Europe.

Je pourrais peut-être porter à votre attention le fait que pour ce qui est du rapport Steer Davies Gleave rédigé deux ans après l'entrée en vigueur du règlement européen de 2005, il a été très difficile d'obtenir de l'information des lignes aériennes. On a demandé de l'information semblable à celle dont je viens tout juste de vous parler et il n'a pas été possible de l'obtenir. Le comité voudra peut-être entendre un représentant de ce groupe qui a fait une analyse indépendante de la réglementation européenne. Ce groupe était tout à fait impartial. Il veut réellement collaborer avec vous et ne défendra pas un côté ou l'autre de la réglementation.

Au bout du compte, le groupe a recommandé que la réglementation européenne soit maintenue dans des circonstances extraordinaires. Je suis certain que les lignes aériennes vous demanderont exactement ce que cela signifie. Au bout du compte, ce groupe a recommandé qu'ils s'en tiennent à ce qui fonctionne à l'heure actuelle.

• (1550)

**Le président:** Merci.

Allez-y, monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ):** Je vous remercie beaucoup, monsieur Maloway, de votre présentation.

Vous avez dit d'entrée de jeu que votre projet de loi avait obtenu l'appui du Bloc québécois. Vous savez, en raison du discours que j'ai fait à la Chambre des communes, que nous accordons notre appui pour que votre projet de loi soit étudié par le comité afin d'essayer de le bonifier. Plus tôt, notre collègue libéral a parlé du dossier d'Air Cubana, alors que plusieurs Québécois étaient dans l'avion qui était bloqué sur l'aire de trafic de l'aéroport d'Ottawa. Comme vous le savez, la température a entraîné cette situation. J'ai écrit directement à la compagnie aérienne, qui a écrit directement à l'administration aéroportuaire et directement à Transports Canada, et au moment où je vous parle, personne n'est responsable de tout ce dossier.

Au moment où vous avez déposé votre projet de loi, certaines informations, discussions ou discours laissaient croire qu'il devait régler ce problème. Bien sûr, l'article 6 du projet de loi porte sur les droits des passagers sur l'aire de trafic, mais cela ne vise que les compagnies aériennes. Je vous dis bien sincèrement que, dans le cas d'Air Cubana, je ne suis pas convaincu, loin de là, que ce soit la faute de la compagnie aérienne. Je penserais plutôt que l'administration aéroportuaire n'a pas fait son travail. Votre projet de loi est basé sur une responsabilisation des compagnies aériennes, mais au Canada, comme vous le savez, les administrations aéroportuaires gèrent le trafic, décident ce qui se passe, donnent les places, et le projet de loi ne contient aucune mesure pour les responsabiliser.

Je comprends donc les compagnies aériennes de se demander si c'est toujours à elles de tout payer, quand, au Canada, une bonne partie des exigences ou une partie du contrôle est administré par une organisation non gouvernementale. Il ne faut pas oublier que les administrations aéroportuaires, qui ont la responsabilité du déglacage dans les aéroports et de donner les droits d'accès, sont des administrations dont les conseils d'administration sont composés de gens du milieu.

À ce sujet, je trouve qu'ADM, à Montréal, pose problème. Par le passé, des administrateurs nommés pouvaient hausser des tarifs d'amélioration aéroportuaires comme ils le voulaient; maintenant ils peuvent faire des emprunts au gré du vent, mais ils n'ont aucun sens des responsabilités relativement aux problèmes qu'ils peuvent causer.

Votre projet de loi traite-t-il de la responsabilité des administrations aéroportuaires?

[Traduction]

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne le vol de Cubana, on en a en fait parlé en détail dans une émission de la CBC hier soir, mais on a considérablement parlé de cette situation de Cubana qui remonte à deux ans. C'est un exemple épouvantable de la façon dont on confiné des gens sur une piste d'atterrissage pendant environ 15 heures. Oui, on souligne le fait qu'il y a plus d'un organisme touché par cette question, mais je dirais que cela ne devrait pas nous empêcher d'adopter une charte des droits des passagers aériens qui stipulerait que les lignes aériennes doivent laisser descendre les gens de l'avion dans un délai d'une heure, sous peine de pénalité, car lorsqu'une loi comme celle-ci entre en vigueur, alors les aéroports et les employés des douanes doivent tout simplement modifier leurs pratiques.

Aux États-Unis, à l'heure actuelle, les deux chambres sont saisies du même genre de projet de loi. Ce qui arrive en même temps, c'est que des gens comme Jim Crites, qui est le chef de l'administration aéroportuaire de Dallas-Forth Worth, réagissent de leur propre façon. Il est en train de s'assurer que son aéroport et celui d'Atlanta achètent des autobus pour rediriger de façon rapide et efficace les gens dont les vols ont été déroutés. Ils sont actuellement en train de construire des immeubles sur le site de l'aéroport pour accueillir les passagers dont les vols ont été déroutés, car il semble que de plus en plus de vols sont déroutés.

Il y a à peine deux semaines à Ottawa, le vol 32 d'Air Canada a été dérouté de Pékin, en Chine, vers Toronto. Saviez-vous que cet avion avait sept heures et demie de retard à son arrivée? Le vol a été dérouté ici même à Ottawa. Lorsque j'ai vérifié, j'ai constaté que le vol était arrivé ici à vingt heures mais que ces pauvres passagers ont dû rester à bord jusqu'à 23 heures, et ce, après plus de 15 heures de vol depuis Pékin, avant qu'on les laisse en fait descendre de l'avion. On les a donc redirigés vers Toronto et ils sont arrivés là-bas vers deux heures du matin. Ce sont des choses qui arrivent à l'heure actuelle.

Il s'agit d'un avion d'Air Canada, la même ligne aérienne qui dit qu'elle peut laisser les gens débarquer dans un délai de 90 minutes. Ce n'est clairement pas le cas, car il n'y a pas de pénalité qui lui est imposée si elle ne le fait pas.

Je suis d'accord avec vous, monsieur, c'est effectivement une combinaison de responsabilités, mais nous devons aller de l'avant avec le projet de loi à l'étude, et peut-être même qu'il devrait y avoir un deuxième projet de loi à d'autres fins.

• (1555)

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Maloway, votre projet de loi ne réglera pas le cas Cubana. C'est ce que je voulais vous dire, soit que cela ne réglera pas ce cas. Cela peut responsabiliser les compagnies aériennes. À ce moment-là, on pourra vous suivre dans ce débat.

Le Bloc québécois demandait au gouvernement de déposer son propre projet de loi parce qu'on voulait régler le cas Cubana. On a besoin d'une analyse très approfondie de Transports Canada pour savoir qui a la responsabilité de quoi. J'ai analysé la situation de Cubana. Il y avait des Québécois. J'ai lu les lettres de tous les intervenants. Personne ne se dit responsable de quoi que ce soit. Finalement, des voyageurs sont restés dans un avion pendant 17 heures. À mon avis, l'administration portuaire a sa responsabilité. Le gouvernement aurait dû déposer un projet de loi. On verra.

Mon problème, c'est que votre projet de loi ne règle pas le cas Cubana. Je ne peux pas le modifier. Comme vous le savez, il s'agit d'un projet de loi d'initiative parlementaire. On peut toujours s'attaquer aux pénalités si on trouve qu'elles sont trop sévères ou pas assez sévères, mais je ne peux pas y apporter de modifications. Si j'ajoutais les administrations aéroportuaires, ce serait jugé irrecevable par le légiste de la Chambre. C'est vers cette situation que je veux que vous tendiez. Il ne faut pas penser que cela règle un problème comme le dossier Cubana. Je ne dis pas que cela nuit. Ce que je dis, c'est que votre projet de loi ne règle pas le problème du dossier Cubana.

[Traduction]

**Le président:** Vous pouvez peut-être répondre à cette question plus tard. Il ne reste plus de temps.

Monsieur Bevington.

**M. Dennis Bevington (Western Arctic, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci d'être venu nous rencontrer.

Bien sûr, la plupart des députés sont parmi les passagers qui connaissent le mieux bon nombre de ces vols au Canada, de sorte qu'à bien des égards, je dirais que vous parlez à un groupe qui comprend très bien ces problèmes. Cela pourrait aider à faire adopter ce projet de loi à l'étude, car les parlementaires dans bien des cas se retrouvent avec ce genre de problèmes et de retards.

Vous avez parlé de ce vol entre Pékin et Toronto. Qu'est-ce qui serait arrivé finalement aux passagers si le projet de loi avait été en vigueur?

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

Si le projet de loi avait été en vigueur et que les passagers avaient été redirigés vers l'aéroport d'Ottawa, ils auraient été indemnisés s'ils avaient passé plus d'une heure à bord de cet avion. Donc en théorie, l'aéroport et la ligne aérienne auraient fait descendre les passagers dans un délai d'une heure pour ne pas être obligés de leur verser une indemnisation.

Permettez-moi de vous expliquer quelque chose. Cela répondra peut-être à la question de M. Laframboise.

Dans le domaine des assurances, nous avons un principe qu'on appelle la subrogation qui signifie que si un automobiliste endommage votre clôture avec sa voiture, votre compagnie d'assurance paiera votre demande d'indemnisation. Elle sera heureuse de le faire. Mais quelques mois plus tard, ce qu'elle fait, c'est qu'elle subroge contre le coupable. Elle détermine qui est entré en collision avec votre clôture et poursuit la compagnie d'assurance qui représente cet automobiliste.

Tout ce que je dis qui aurait dû se produire à Vancouver l'an dernier, par exemple, c'est que la compagnie aérienne aurait tout simplement dû payer les factures, selon ce qui était nécessaire de payer, comme WestJet l'a fait, pour indemniser ses clients et régler leurs problèmes, pour ensuite déterminer plus tard qui devra payer.

Une compagnie d'assurance subrogerait tout simplement ceux qu'elle considérerait comme étant les coupables, c'est-à-dire l'aéroport qui n'a pas dégagé la piste d'atterrissage, n'est-ce pas? Lorsqu'on a posé la question à la compagnie aérienne, voici ce que le conseil de la compagnie aérienne a répondu: nous ne voulons pas nuire aux excellentes relations que nous avons avec l'aéroport, de sorte que nous sommes prêts à laisser les passager souffrir et les laisser se débrouiller pour trouver des hôtels pendant une tempête de neige, car nous ne voulons pas nuire à nos bonnes relations avec l'administration aéroportuaire qui a oublié de déneiger la bonne piste d'atterrissage.

Je dis qu'il faut s'occuper de ses passagers d'abord et subroger par la suite et poursuivre les parties responsables. C'est de cette façon que les choses fonctionnent dans le domaine de l'assurance et c'est ainsi que ça devrait fonctionner dans ce cas-ci également.

• (1600)

**M. Dennis Bevington:** Je voudrais tout simplement raconter un incident qui m'est arrivé il y a quelques semaines. Je me rendais de Calgary à Yellowknife sur un vol de Jazz et l'aéroport de Yellowknife était dans le brouillard. Le règlement dit que le brouillard n'empêche pas en fait l'avion d'atterrir. Ce que l'avion ne peut faire dans le brouillard, c'est circuler au sol.

Donc l'aéroport de Yellowknife a été fermé. Nous sommes montés dans l'avion à Calgary. Nous étions 20 passagers dans l'avion. Nous avons attendu dans l'avion pendant environ une heure et demie, soit jusqu'à 14 h 30 et le pilote a annoncé à 14 heures qu'ils attendaient de recevoir un autre rapport sur les conditions à l'aéroport.

À 14 h 30, le vol a été annulé. Nous sommes descendus de l'avion et nous avons attendu jusqu'à 20 heures avant de repartir pour Yellowknife.

Eh bien, lorsque j'étais à Yellowknife, j'ai eu l'occasion de parler à l'administrateur de l'aéroport. À 14 heures ce jour-là, l'aéroport était ouvert. Ils avaient pris des dispositions temporaires pour le service de circulation au sol qui ont permis de garder l'aéroport ouvert malgré le brouillard.

La question que je vous pose est la suivante: comment déterminer dans tout cela qui est responsable? À mon avis, il faut se demander si la compagnie aérienne voulait annuler le vol parce qu'il n'y avait pas suffisamment de passagers à bord. Que s'est-il passé? Comment aller au fond de la question? Comment pourrait-on s'y prendre pour comprendre réellement ce qui s'est passé dans le cas de ce vol?

**M. Jim Maloway:** Dans ce cas-ci, c'est assez simple. Dans les pays de l'Union européenne, nous avons l'exclusion pour circonstances extraordinaires, qu'on retrouve dans le projet de loi à l'étude. Lorsqu'il y a des circonstances qui échappent au contrôle de la compagnie aérienne, notamment les conditions météorologiques, cela constitue une raison pour ne pas payer la demande d'indemnisation. Ils disent tout simplement que le vol est annulé en raison du mauvais temps. C'est tout. Et si vous voulez contester, alors vous pouvez le faire.

En fait, cela s'est déjà fait. À Winnipeg l'an dernier, nous avons eu un cas où...

**M. Dennis Bevington:** Est-ce qu'il serait nécessaire qu'un passager aille devant les tribunaux pour comprendre exactement le lien entre tous les éléments pour déterminer ce qui s'est passé?

**M. Jim Maloway:** Absolument.

**M. Dennis Bevington:** Très bien.

**M. Jim Maloway:** Dans ce cas-ci, le passager savait que ce n'était pas un problème de mauvais temps, que c'était plutôt un problème mécanique et la compagnie aérienne l'a codé d'une certaine façon. C'était un transporteur américain. Le passager a amené l'affaire devant le tribunal des petites créances et il a gagné sa cause. En fait, le juge a semoncé la compagnie aérienne pour avoir caché la vraie raison.

Voyez-vous, c'est ce que les lignes aériennes font souvent lorsqu'elles ont deux vols à quelques heures d'écart et seulement quelques passagers sur un des vols: elles annulent le premier et font attendre les passagers quelques heures de plus afin de pouvoir remplir le deuxième vol.

C'est le genre de chose qu'on tente de viser ici. Nous ne tentons pas de faire en sorte que les compagnies aériennes volent par mauvais temps ou quoi que ce soit du genre. Nous tentons de régler des problèmes opérationnels qui font que des lignes aériennes profitent des gens tous les jours. Nous voulons nous assurer que cela ne se produira plus.

La surréservation est un très bon exemple. Je pense que la plupart des gens pourraient comprendre ce problème très clairement. Disons que vous achetez un billet pour une joute de hockey ou pour un spectacle rock et que lorsque vous vous présentez on vous dit: « désolé, mais nous avons vendu votre siège ». Pouvez-vous vous imaginer une telle chose? Eh bien, c'est ce qui se passe en réalité tous les jours dans le transport aérien. WestJet ne fait pas cela, mais Air Canada le fait. Cela veut dire que pour le billet qu'ils ont vendu à un prix moins élevé il y a deux ou trois mois, ils ont maintenant trouvé quelqu'un qui est prêt à payer cinq fois plus cher. Ils sont très heureux de vous rembourser vos 200 \$, car ils viennent de trouver quelqu'un qui leur en donne 1 000.

Nous disons que lorsqu'on fait des choses comme celle-là, on devrait indemniser le client. Laissez-moi vous dire que...

• (1605)

**Le président:** Je dois vous arrêter ici.

Nous allons passer à Mme Hoepfner.

**Mme Candice Hoepfner (Portage—Lisgar, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bienvenue, monsieur Maloway. C'est un plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui.

Je pense que vous parlez certainement au nom de beaucoup de gens. Comme M. Bevington l'a dit, bon nombre d'entre nous ici autour de cette table sommes des voyageurs. Nous prenons souvent l'avion.

J'aimerais savoir quel genre de compétence... ou qu'est-ce qui va incité à présenter un tel projet de loi. Vous semblez avoir beaucoup d'information concernant les compagnies aériennes, leur stratégie et les raisons pour lesquelles elles font ce qu'elles font. Je me demandais tout simplement où vous avez obtenu ces renseignements.

**M. Jim Maloway:** Merci d'avoir posé la question.

En fait, j'ai été élu à l'Assemblée législative de la province en 1986 et j'étais le porte-parole des consommateurs à l'époque. J'ai fait beaucoup de travail dans toutes sortes de domaines, notamment en ce qui concerne la loi anticitron ici au Canada.

Il y a bien des gens qui ne connaissent pas le PAVAC, qui offre l'équivalent d'une loi anticitron partout au Canada. Si on achète une voiture au Canada et que cette voiture s'avère être un citron, il est possible de la ramener au concessionnaire pour la faire réparer. Si le

concessionnaire ne peut pas la réparer après quatre tentatives, il doit soit vous donner une autre voiture, soit vous la racheter.

Ce qui est intéressant, c'est que j'ai acheté quelques voitures au cours de cette période et, bien que le PAVAC existe depuis une quinzaine d'années maintenant, lorsque j'en ai parlé au concessionnaire et au vendeur, ils n'étaient pas au courant de son existence.

**Mme Candice Hoepfner:** Non, je suis désolée, je vais poser ma question à nouveau. Je parlais spécifiquement des compagnies aériennes. Vous parliez de ce que les compagnies aériennes font, de la surréservation et de leur stratégie pour déplacer des passagers et les faire attendre encore plus longtemps. Je voudrais tout simplement savoir quelles sont vos compétences à cet égard.

J'ai quelques autres questions à poser, alors je vous demanderais de me donner une réponse courte, si vous le voulez bien, et je passerai ensuite à une autre question.

**M. Jim Maloway:** Encore une fois, l'industrie des transporteurs aériens n'est qu'un autre élément du secteur auquel je m'intéresse depuis de nombreuses années.

Je sais qu'il y a de plus en plus de vols qui sont redirigés. Jamais, il n'y a eu autant de vols redirigés. Particulièrement depuis la menace terroriste, il y a de plus en plus de possibilités que cela se produise. Nous devons commencer à équiper nos aéroports de zones d'attente pour les passagers lorsque leurs vols sont redirigés afin qu'ils ne soient pas trop touchés par ces irrégularités. Nous devons trouver des façons de faire descendre les passagers des avions, que ce soit avec des autobus ou des rampes d'accès, comme ce que l'on fait à...

**Mme Candice Hoepfner:** Donc, c'est en partie en raison de votre expérience que vous vous retrouvez ici avec ces compétences.

**M. Jim Maloway:** Oui, c'est exact.

**Mme Candice Hoepfner:** Eh bien, vous avez beaucoup parlé du modèle européen. Évidemment, au Canada la réalité est que nous avons des conditions météorologiques très différentes. Elles sont beaucoup plus dures que dans la plupart des pays européens.

Je sais que vous avez parlé de circonstances extraordinaires. Donc, les conditions météorologiques ne seraient pas l'une de ces circonstances où — si j'ai bien compris — les compagnies aériennes ne devraient pas payer pour que les gens attendent sur la piste, mais elles devraient les indemniser pour les nuits passées à l'hôtel, pour les repas? Est-ce exact?

**M. Jim Maloway:** La question du climat a été soulevée par les compagnies aériennes.

Je crois que Napoléon ne serait probablement pas d'accord avec vous lorsque vous dites que le climat est pire au Canada qu'en Europe. C'est la même chose en Europe qu'au Canada. Le climat y est parfois difficile aussi et lorsque vous prenez l'avion pour la Russie ou pour le Nord de l'Europe, vous êtes confrontés aux mêmes conditions qu'au Canada. L'exclusion ne s'applique pas simplement aux mauvaises conditions climatiques. Il s'agit de circonstances exceptionnelles. Quelle que soit la façon dont la compagnie aérienne définit ces circonstances exceptionnelles, elles peuvent justifier cette exclusion.



C'est aux passagers d'être intelligents et combatifs pour prouver aux compagnies aériennes qu'elles ont tort si elles vont trop loin. Certaines compagnies sont tout à fait correctes et payent leurs clients. D'autres trouvent des excuses et disent « Non, ce sont des circonstances exceptionnelles. Nous réglerons cela aux petites créances. » On ne peut pas créer un projet de loi qui aille complètement à l'encontre des intérêts des compagnies aériennes, parce que c'est ce qu'elles veulent. Elles pourraient alors mettre à profit leur équipe juridique solide pour contester la loi devant les tribunaux.

On ne veut pas que cela se produise. Nous voulons quelque chose qui survive aux contestations judiciaires et le modèle européen a survécu à deux contestations.

• (1610)

**Mme Candice Hoepfner:** Je vais revenir au climat.

Je vous dirais que notre climat est en fait très rude. Nous avons des blizzards. Avec les blizzards que l'on a chez nous, les écoles et beaucoup de services ferment. Quoi qu'il en soit, si le climat force une compagnie aérienne à annuler ses vols, ce que vous me dites, c'est qu'elles doivent payer aux passagers une ou deux nuits à l'hôtel, ainsi que les repas et quelques coups de fil, courriels ou fax. Je crois que c'est ce que vous proposez.

Je me demandais si vous aviez fixé un prix pour cette indemnisation. Par exemple, on a déjà eu ce genre de situation, il semble que cela se produise souvent à Noël, où l'on a d'énormes tempêtes. Les aéroports sont pleins de monde qui attendent de partir. Ce sont littéralement des milliers de passagers en transit. Ils finissent par arriver à destination, mais à cause du mauvais temps, ils sont retardés.

Je me demandais si vous aviez eu l'occasion de calculer combien cela coûterait, même si c'est un chiffre approximatif.

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

En fait, j'aimerais bien savoir combien cela coûterait. Peut-être que lorsque les représentants des compagnies aériennes témoignent pendant la prochaine heure, vous pourrez leur demander combien ils ont dû verser entre 1991 et 2005 en Europe à cause des refus d'embarquement. Combien les compagnies ont-elles payé en refus d'embarquement et annulations de vols entre 2005 et aujourd'hui, en Europe? Nous n'arrivons pas à obtenir cette information.

Dans le groupe européen que nous étudions, les autorités de réglementation n'arrivent pas non plus à obtenir cette information. Pourquoi les compagnies aériennes veulent-elles garder ce chiffre secret? Elles continuent de fonctionner; donc, il semble qu'elles n'ont pas dû verser autant qu'elles veulent nous le faire croire.

**Mme Candice Hoepfner:** Donc, vous n'avez pas...

**M. Jim Maloway:** C'est la conclusion que j'en tire.

**Mme Candice Hoepfner:** ... une idée du prix de cette mesure.

**M. Jim Maloway:** J'essaie moi aussi de le savoir. Lorsque vous le saurez, pouvez-vous me le dire. Vous l'apprendrez peut-être au cours de la prochaine heure.

**Mme Candice Hoepfner:** D'accord.

Merci.

**Le président:** Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe (Eglington—Lawrence, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vais partager mon temps avec M. Dhaliwal.

J'aimerais mettre les choses au clair, parce qu'il semble que nous sommes en train de nous lancer dans une discussion où l'on passe des faits à l'interprétation puis à l'invention et je me demande simplement si M. Maloway comprend bien qu'en comparaisant en tant que témoin devant le comité, il a l'obligation implicite de dire la vérité. Je ne veux pas l'offenser. Quiconque prend la parole dans ce micro est implicitement ou explicitement tenu de dire la vérité au comité.

Je crois qu'il en est conscient.

**Le président:** Allez-y, monsieur Bevington.

**M. Dennis Bevington:** J'ai un rappel au Règlement, monsieur le président. Les parlementaires sont protégés en vertu de notre code et l'on présume qu'ils disent la vérité. Ils sont protégés et cela s'applique au comportement parlementaire.

Je crois que de remettre en question les déclarations du témoin va au-delà du comportement parlementaire.

**Le président:** Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Je ne m'adressais pas directement à M. Maloway. Je ne voulais pas offenser qui que ce soit. J'ai dit cela avec respect. Je me demandais simplement s'il savait que cela fait partie du processus de témoignage au comité.

J'ai remarqué qu'au cours des questions que l'on vous a posées... vous n'avez pas pu être très précis. Je me demandais si c'était le cas, à des fins de précision.

Je comprends que M. Bevington ait voulu secourir un collègue, mais je ne voulais attaquer personne, alors...

**Le président:** Ça n'est pas un rappel au Règlement et nous allons continuer.

**L'hon. Joseph Volpe:** Merci beaucoup.

Monsieur Maloway, vous avez tenté tant bien que mal de nous expliquer que le projet de loi est un premier pas vers une meilleure protection pour les consommateurs. Dans le cadre de cet objectif, il faut d'abord s'adresser aux fournisseurs de services. Il en existe beaucoup. Ceux que l'on connaît, ce sont les compagnies aériennes et, bien sûr, les autorités aéroportuaires.

Êtes-vous d'avis qu'il faut régler tous les problèmes d'un seul coup, dans un seul projet de loi, pour que le projet de loi que nous avons sous les yeux soit vraiment légitime?

**M. Jim Maloway:** Non, je ne crois pas...

**L'hon. Joseph Volpe:** D'accord. C'est très bien. C'est un bon début.

Je me demande simplement si, d'après l'étude que vous avez faite sur la loi qui existe ailleurs, un projet de loi comme celui-ci permet de trouver des solutions devant les tribunaux qui n'existaient pas auparavant.

Est-ce l'objectif de votre projet de loi?

• (1615)

**M. Jim Maloway:** Pas vraiment. La raison pour laquelle il est rédigé de cette façon, c'est qu'il faudrait une recommandation royale si l'on choisissait, par exemple, une autorité bureaucratique pour fixer les choses. Étant donné qu'il s'agit d'un projet de loi d'initiative parlementaire et que nous fonctionnons sans la sanction royale, nous avons choisi de procéder de cette façon pour que les clients puissent se tourner vers les tribunaux des petites créances si les compagnies aériennes ne se conforment pas d'elles-mêmes à la loi — et je crois qu'en réalité, elles le feront.

Mais nous sommes allés plus loin et nous avons observé que c'est exactement ce qui se passe dans les pays de l'Union européenne. C'est ça qui est intéressant. Le groupe qui a mené l'étude en Europe a examiné les agences de transport en Belgique et en France et toutes les différentes composantes de l'Union européenne et a conclu qu'en bout de ligne, les règlements ont lieu dans les tribunaux des petites créances et les tribunaux européens et non aux agences de transport qui devaient en être responsables au départ.

**L'hon. Joseph Volpe:** Monsieur Maloway, brièvement, avant que je ne cède la parole à M. Dhaliwal. Vous savez que Toronto est située sur la même latitude que Florence en Italie et qu'il y a beaucoup d'États américains et de provinces canadiennes qui sont situés bien au sud de l'Écosse et l'Angleterre.

**Le président:** Monsieur Dhaliwal, vous avez une minute.

**M. Sukh Dhaliwal (Newton—Delta-Nord, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Maloway.

J'ai moi aussi entendu les consommateurs dire qu'il faut une loi ou des règlements dans ce domaine. Les compagnies aériennes ont déjà remis ces règles exécutoires à l'OTC et vous nous dites qu'elles ne vont pas assez loin.

Que pourraient faire les compagnies aériennes pour vous satisfaire et pour que nous n'ayons pas besoin d'un projet de loi comme celui-ci? Pensez-vous qu'il faut un projet de loi de toute façon, quoi que fassent les compagnies aériennes?

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

Les compagnies aériennes ont tout simplement gagné du temps. Il y a eu la résolution de M. Byrne à la Chambre, résolution unanime, mais les compagnies pensaient qu'il y aurait un projet de loi du gouvernement. Pour éviter cela, elles se sont entendues avec le ministre pour élaborer des droits des passagers. Elles ne les ont pas appliqués. Maintenant qu'elles voient qu'il y a un projet de loi, elles essaient d'intégrer ces droits dans leurs tarifs.

D'abord, je ne sais même pas si elles l'ont fait.

Je veux dire, est-ce que quelqu'un est allé sur le site d'Air Canada récemment, ou sur d'autres sites web, pour lire ce document de 115 pages...

**M. Sukh Dhaliwal:** Mais si elles l'ont fait, a-t-on encore besoin d'un tel projet de loi?

**M. Jim Maloway:** Pardon?

**M. Sukh Dhaliwal:** Si elles ont déjà intégré ces droits dans leurs tarifs, pensez-vous qu'on a quand même besoin de ce projet de loi?

**M. Jim Maloway:** Absolument, parce que...

**Le président:** Je vais vous arrêter là et nous allons passer à M. Gaudet.

[Français]

**M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Maloway, j'ai deux exemples à vous donner. Depuis 30 ans, je voyage beaucoup. La première fois que je suis allé en Jamaïque, l'avion avait été « surbooké ». C'était avec Air Canada. Pour ceux qui n'avaient pu prendre leur vol, la compagnie nous avait payé la nuit à l'hôtel, le souper et nous avait dédommagé pour un montant de 200 \$ par personne. L'aller-retour à l'hôtel était la responsabilité d'Air Canada.

Cela m'est arrivé une deuxième fois, il n'y a pas tellement longtemps. À cette époque, je n'étais pas député à la Chambre des

communes. Cela m'est arrivé également dernièrement lorsque je suis allé dans l'Ouest avec le Comité permanent de l'agriculture et de l'agroalimentaire afin de rencontrer des représentants des provinces de l'Ouest, soit de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et de la Saskatchewan. J'étais parti le matin à 9 heures de Montréal pour un voyage qui devait durer 8 heures. Cela m'a pris 18 heures pour me rendre à Kelowna, en Colombie-Britannique. J'ai attendu 4 heures à Montréal parce qu'Air Canada n'avait pas eu le bon avion. À Toronto, j'ai attendu pendant encore 4 heures. À Vancouver, l'attente fut de 2 heures.

Quelle aurait été la pénalité d'Air Canada dans un cas comme celui-ci, ainsi que vous me l'expliquez? Selon votre projet de loi, quelle aurait été la pénalité?

[Traduction]

**M. Jim Maloway:** Comme c'est le cas en Europe, le projet de loi couvrirait les bons de repas pour les retards de plus de deux heures. Si la compagnie aérienne accuse un retard de plus de deux heures... Dans l'entente sur les droits des passagers aériens, les compagnies se sont entendues sur quatre heures. Nous pensons que ça devrait être deux heures.

Pour répondre à la question de M. Dhaliwal au sujet des droits des passagers aériens, l'entente s'applique uniquement aux quatre compagnies qui l'ont signée. Il n'y a pas de pénalités prévues. Donc, si vous voyagez avec une autre compagnie que Air Canada, Jazz, WestJet ou Air Transat, vous n'êtes pas couverts. Si vous voyagez avec un transporteur américain ou étranger, ou un autre transporteur canadien, bonne chance, vous n'êtes pas couverts.

Mais qu'est-ce que l'on vous offre, si vous êtes couverts? De toute façon, les compagnies ne respectent pas ce à quoi elles se sont engagées. Je ne sais pas si quiconque arrivera à trouver quoi que ce soit au sujet de leurs tarifs. Allez-y, essayez — et vous êtes des voyageurs avertis. Comment est-ce que le citoyen moyen est censé savoir comment sont fixés les tarifs d'Air Canada? Il y a un document de 115 pages sur un site Web quelque part. Vous êtes censés le lire et le comprendre alors que vous êtes coincés sur le tarmac? Bonne chance.

Mais pour répondre à votre question, oui, deux heures, c'est la règle pour les retards.

• (1620)

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Je vais poursuivre avec ma question.

À votre avis, qui va payer ces pénalités? J'ai l'impression que pour les couvrir, je vais devoir payer 1 000 \$ plutôt que 600 \$ un vol entre Montréal et Vancouver. Quelqu'un va devoir payer. Je serais vraiment très surpris que la compagnie aérienne accuse un déficit à cause d'un retard. Celui-ci pourrait être causé par le retard d'un autre vol, par exemple. S'il y a pour 1 million de dollars de pénalités par année, quelqu'un va devoir payer la note, et ce sera fort probablement le consommateur. On veut le protéger, mais en réalité, ça va lui coûter plus cher. Il faudrait que vous m'expliquiez de quelle façon votre projet de loi ne pénalisera pas les consommateurs.

[Traduction]

**M. Jim Maloway:** Il faut comprendre qu'Air Canada a aussi des opérations en Europe. La compagnie offre beaucoup de vols vers l'Europe. Laissez-moi vous poser une question: pourquoi cette compagnie vous fournirait-elle certains avantages lorsque vous voyagez en Europe et vous les refuserait lorsque vous êtes chez vous? C'est la même compagnie. C'est la même structure des coûts. En fait, vous subventionnez les bons repas pour les voyageurs européens, qui y ont droit après deux heures seulement. Il est temps que la compagnie nous offre le même traitement qu'à leurs clients européens.

C'est aussi simple que ça. Ce mouvement de protection des passagers aériens ne va pas disparaître tout d'un coup si le projet est adopté ou non. Certains organismes américains ont réussi à faire proposer des projets de loi au Congrès et vont continuer à se battre jusqu'à ce qu'ils aient la même chose qu'en Europe. L'Europe a fixé la norme. À mon avis, il nous incombe de la suivre.

**Le président:** Monsieur Jean.

**M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Maloway, je ne crois pas que vous ayez répondu à la question de Mme Hoepfner au sujet de votre expertise et de votre formation. Avez-vous une formation dans ce domaine ou de l'expérience de travail pour expliquer tout ce que vous savez au sujet d'Air Canada? Je ne vous ai pas entendu en parler et j'aimerais savoir d'où vous tirez votre information. Ce n'est pas exactement l'information que j'ai reçue d'Air Canada, c'est pour cela que je me pose la question.

**M. Jim Maloway:** Monsieur le président, c'est une des questions les plus tirées par les cheveux que j'ai entendues en 14 ans de vie politique. Les députés présentent des projets de loi d'initiative parlementaire à la Chambre. Certains députés ont 20 projets de loi. Moi, je n'en ai qu'un.

**M. Brian Jean:** Monsieur Maloway, vous nous avez parlé aujourd'hui des coutumes et pratiques d'Air Canada, de ce que fait la compagnie et ce qu'elle ne fait pas. C'est de cela que je vous parle. Où avez-vous obtenu cette information? Je ne la vois sur aucun site Internet.

Je suis secrétaire parlementaire depuis plus de trois ans et je n'ai jamais entendu ce genre de chose, à part de vous. C'est pour cela que je vous demande d'où vous tirez votre information. J'ai d'autres questions. Mais où avez-vous obtenu cette information? L'avez-vous entendue? S'agit-il de oui-dire?

**M. Jim Maloway:** Je vais vous donner un exemple. Il y a deux semaines seulement, le vol 32 de Beijing à Toronto a été dérouté à Ottawa et les passagers ont attendu sept heures et demie. L'honorable député a accès à cette information. S'il prend une minute pour vérifier le suivi des vols, il pourra suivre les vols de partout dans le monde.

Il est clair que s'il veut faire ce genre de...

**M. Brian Jean:** Je sais, monsieur Maloway. Je parle de la surréservation, etc., et de ce genre d'information. Vous en avez parlé au comité aujourd'hui et je me demande d'où vous tirez cette information.

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président.

Il se trouve que les gens me contactent sans cesse. Il y a eu une émission nationale hier soir à la CBC au sujet du vol Cubana et du vol vers la Nouvelle-Zélande l'année dernière. Toute cette informa-

tion a été acheminée à mon bureau. Les gens me contactent quotidiennement, m'écrivent des lettres, parce que vous et votre gouvernement ne faites rien.

• (1625)

**M. Brian Jean:** Merci, monsieur Maloway.

Vous ne pensez pas que la distance moyenne des vols au Canada est bien différente de la distance moyenne en Europe, par exemple? Vous montez dans l'avion à Vancouver, quatre heures plus tard vous êtes à Ottawa, ou cinq heures plus tard à Montréal et la météo a changé. En Europe, cependant, vous pouvez prendre l'avion à Londres et arriver à Paris 40 minutes plus tard.

On pourrait dire que...

**M. Jim Maloway:** Monsieur le président, comme je l'ai dit plus tôt, si le député voulait bien lire le projet de loi, il constaterait qu'il comporte la même exclusion pour les situations exceptionnelles que la loi européenne: il exclut les conditions climatiques.

Pourquoi est-ce que le député ne cesse de parler des conditions climatiques? Parce que ses amis d'Air Canada et du lobby des compagnies aériennes lui ont mis des idées dans la tête et il ne peut pas voir au-delà d'une ou deux...

**Le président:** Monsieur Watson, vous avez un rappel au Règlement.

**M. Jeff Watson (Essex, PCC):** Monsieur le président, j'aimerais que vous demandiez au témoin de faire preuve de respect lorsqu'il s'adresse aux députés de cette table. On nous a accusés de poser les questions les plus tirées par les cheveux qu'il ait jamais entendues et d'autres choses de ce genre.

Vous savez, il faut faire preuve de bonne foi lorsqu'on pose des questions et que l'on veut des réponses. On n'a pas besoin de se faire insulter en plus.

Monsieur le président, j'aimerais que vous demandiez au témoin de respecter l'ordre.

Le député comparait à titre de témoin à un comité très collégial. Nous faisons preuve de respect entre vous et entre les partis. C'est comme cela que nous fonctionnons au comité. Par conséquent, nous sommes un comité très productif. Nous n'avons pas besoin qu'on vienne semer la zizanie aujourd'hui.

**Le président:** Monsieur Maloway, au sujet du rappel au Règlement.

**M. Jim Maloway:** Merci, monsieur le président. Je veux m'excuser auprès du député et de tous les députés que j'ai pu offenser. Il me semble simplement que je peux...

**Le président:** Je vous arrête là. Disons simplement que le rappel au Règlement est réglé. Nous manquons de temps.

**M. Brian Jean:** Monsieur Maloway, ma question porte précisément sur la densité de population au Canada. Comme M. Bevington peut vous le dire, nous avons l'une des plus faibles densités démographiques au monde; je pense qu'elle est la même qu'en Australie, soit d'environ cinq habitants au mille carré. C'est évidemment très différent en Europe, comme le sont les distances entre les capitales. J'essayais de préciser ce point.

S'il me reste du temps, je veux que Mme Brown prenne le relais.

**Le président:** Madame Brown, vous avez une minute et demie.

**Mme Lois Brown (Newmarket—Aurora, PCC):** Merci, monsieur le président. Je serai brève.

Je veux moi aussi parler de la géographie de l'Europe. J'ai pas mal voyagé dans ce continent et c'est très différent de notre réalité au Canada.

Ma question est un peu différente, monsieur Maloway. Êtes-vous d'accord pour dire que les entreprises doivent continuer d'avoir du succès pour survivre?

**M. Jim Maloway:** Bien sûr.

**Mme Lois Brown:** Merci.

J'ai été propriétaire d'une entreprise, j'ai été une femme d'affaires pendant un certain nombre d'années et j'ai pris l'avion régulièrement; par conséquent, je sais qu'il n'y a jamais rien de gratuit. S'il y a un coût, il faut que quelqu'un le paie.

Vous avez parlé de subrogation. Je ne connais pas ce mot, vous m'en voyez désolée, et je devrai donc sortir mon dictionnaire, mais essentiellement, vous dites que les compagnies d'assurances vont trouver quelqu'un d'autre à qui refile le coût. À titre de femme d'affaires, je sais que si les coûts des lignes aériennes augmentent, c'est moi, à titre de consommatrice, qui vais constater une forte augmentation du coût de mes voyages, parce qu'il faut bien que quelqu'un paie la note.

Vous vous trouvez à dire que nous tous devons partager cette responsabilité. Air Canada est une société cotée en bourse. Sur le marché boursier, cela veut dire que mes actions vont perdre de la valeur, à supposer que je possède des actions d'Air Canada ou de WestJet. La valeur de mes actions va probablement baisser...

Comment cela va-t-il aider l'entreprise à long terme?

**Le président:** Je dois vous demander de donner une très brève réponse.

**M. Jim Maloway:** J'espère seulement que vous étiez aussi inquiète quand la ligne aérienne payait son PDG 27 millions de dollars. En fait, je pense que 27 millions de dollars est un chiffre trop bas; je pense qu'il touchait 41 millions de dollars.

On peut payer beaucoup d'indemnités avec 27 millions ou 41 millions de dollars.

**Mme Lois Brown:** Eh bien, je crains que ce soit le consommateur qui écope.

**Le président:** Je remercie notre témoin d'être venu.

Nous allons faire une pause de deux minutes et demander à notre prochain groupe de témoins de prendre place.

Merci, monsieur Maloway.

• \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•  
• (1630)

**Le président:** Bienvenue à la deuxième partie de la réunion.

Nous accueillons maintenant des représentants du Conseil national des lignes aériennes du Canada, nommément George Petsikas, président, et Brigitte Hébert, directrice.

Je vous souhaite la bienvenue. Vous avez évidemment entendu une partie de la discussion.

Avant de commencer, je dois entendre un rappel au Règlement de M. Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Certains se sont offusqués de la question que j'ai posée tout à l'heure à M. Maloway au sujet de la procédure au comité.

**Une voix:** Le fait d'être assermenté.

**L'hon. Joseph Volpe:** Mais je pense que cela s'applique à tous les témoins.

Plutôt que d'offusquer quiconque comparait devant nous, je me demandais seulement, monsieur le président, si vous aviez compris ma question dans le bon sens, c'est-à-dire qu'elle s'inscrivait dans le cadre de la procédure.

**Une voix:** Tous les témoins sont assermentés.

• (1635)

**Le président:** On attend de tous les témoins qui comparaissent qu'ils disent la vérité.

**L'hon. Joseph Volpe:** Merci.

**Le président:** Merci.

Veuillez commencer.

**M. George Petsikas (président, Conseil national des lignes aériennes du Canada):** Merci beaucoup, monsieur le président, mesdames et messieurs les députés. Nous sommes très heureux d'être ici pour vous faire part de nos réflexions sur le projet de loi C-310.

J'avais l'intention de laisser ma collègue Brigitte Hébert, directrice des opérations du conseil, faire un exposé de 10 minutes. Elle fera cet exposé, mais avec votre indulgence, je voudrais profiter de l'occasion pour ajouter certains faits au débat qui a été amorcé ici sur une question précise par le témoin précédent, à savoir le vol 32 d'Air Canada de Beijing à Toronto. Je voudrais prendre quelques instants pour apporter des précisions sur ce qui s'est passé dans cette affaire. Ensuite, nous ferons nos observations, après quoi, nous nous ferons bien sûr un plaisir de répondre à vos questions.

Le vol 32 d'Air Canada s'apprêtait à atterrir à Toronto. À cause du mauvais temps, Nav Canada a fermé une piste sur laquelle l'avion était censé atterrir. Il ne pouvait pas atterrir sur les autres pistes à l'aéroport Pearson et l'avion a donc fait des cercles autour de l'aéroport, dans l'espoir que les conditions météo s'améliorent, ce qui n'a pas été le cas.

Le commandant de bord a donc pris la décision, pour assurer la sécurité de toutes les personnes à bord, de se diriger vers son aéroport de décollage, qui était Ottawa, pour y atterrir. Ottawa a bien sûr accepté l'avion.

Le problème à Ottawa est qu'Air Canada n'exploite pas d'appareil de type 777, le plus gros appareil dans sa flotte, au départ et à destination d'Ottawa. Par conséquent, on n'avait pas ce soir-là le matériel nécessaire pour remorquer l'avion aux abords de la porte d'embarquement. L'avion a donc dû faire des manoeuvres spéciales pour se positionner face à la porte, pour ainsi dire. Cela a pris un peu de temps. On a ensuite placé des escaliers mobiles pour faire descendre les passagers.

Les passagers devaient passer aux douanes, en conformité avec la loi canadienne. Les agents des douanes n'attendaient pas ce vol à cette heure de la journée. Ils n'ont pas l'habitude d'accueillir d'aussi gros appareils avec autant de passagers. Il leur a fallu trouver en vitesse du personnel supplémentaire pour faire passer les passagers aux douanes. Il y a donc eu un retard supplémentaire à cause de la procédure de dédouanement.

Après avoir passé la douane, ces passagers se sont vus offrir des coupons repas. Air Canada a réussi à trouver des places pour au moins 100 de ces passagers à bord de vols au départ d'Ottawa, je veux dire des vols déjà prévus d'Ottawa à Toronto, y compris un groupe de 40 personnes qui devaient prendre un avion pour Buenos Aires. Air Canada a retenu l'avion qui devait quitter Toronto vers Buenos Aires pour s'assurer que ces passagers puissent monter à bord. Les autres passagers ont pu retourner à bord du 777. Cependant, à cause des contraintes relatives à la durée des quarts de travail en vol, le commandant de bord et le copilote qui avaient piloté l'avion depuis Beijing devaient être placés au repos pour le reste de la journée, parce qu'ils avaient déjà dépassé leur temps maximum d'affectation. Dans l'intérêt de la sécurité, ils ne pouvaient plus travailler. Un autre équipage a été amené. Cet avion a fini par retourner à Toronto.

Voilà donc les faits au sujet du vol 32 d'Air Canada. Je voulais consigner cela au compte rendu.

Je cède maintenant la parole à ma collègue Brigitte.

[Français]

**Mme Brigitte Hébert (directrice, Conseil national des lignes aériennes du Canada):** Honorables membres du comité, nous vous remercions de nous donner l'occasion de comparaître aujourd'hui au sujet du projet de loi d'initiative parlementaire C-310, qui, comme vous le verrez, comprend des mesures très inquiétantes non seulement pour les transporteurs aériens, mais également pour les consommateurs et les collectivités canadiennes.

[Traduction]

Nous prenons la parole aujourd'hui au nom du Conseil national des lignes aériennes du Canada, qui est une association industrielle regroupant les quatre plus importants transporteurs aériens de passagers du Canada, soit Air Canada, WestJet, Air Transat et Jazz Air SEC. Ensemble, les transporteurs membres du CNLA emploient directement 34 000 Canadiens et desservent directement 59 collectivités canadiennes. En moyenne, nous exploitons 1 800 vols par jour, soit 657 000 chaque année. Nous transportons 126 000 passagers par jour, à peu près la population totale de Kelowna, en Colombie-Britannique, soit 46 millions annuellement, environ 1,36 fois la population actuelle du Canada.

Nous menons à bien cette entreprise colossale tous les jours, et ce, malgré les caprices de la météo canadienne, et conformément au cadre réglementaire et aux exigences en matière de sûreté du gouvernement du Canada et des pays étrangers que nous desservons. Et ce qui est encore plus important, nous exerçons nos activités en toute sécurité.

Inévitablement, compte tenu d'un tel trafic passager, les voyageurs subissent parfois certains désagréments, lesquels sont indépendants de la volonté du transporteur ou non. Les sociétés aériennes s'efforcent de limiter ces désagréments. Toutefois, comme toutes les entreprises de services, nous ne sommes pas parfaits. Des erreurs peuvent se produire et les voyageurs devraient alors avoir des droits et disposer de recours efficaces si ces droits ne sont pas respectés.

Les transporteurs membres du CNLA le comprennent bien. Aussi, ils ont intégré dans leurs tarifs les dispositions du programme Droits des voyageurs aériens, que Transports Canada a annoncé l'an dernier. Que les membres du comité le comprennent bien: il s'agit d'une étape importante. Une modification d'ordre juridique officielle a été apportée au contrat entre nous-mêmes, en tant que transporteurs, et les clients que nous desservons.

Si nous ne respectons pas ces conditions, l'Office des transports du Canada a le pouvoir d'enquêter sur les circonstances de notre manquement et de déterminer, au cas par cas, le dédommagement ou l'indemnité approprié à accorder aux passagers touchés.

• (1640)

[Français]

De plus, je tiens à réitérer un engagement que nous avons pris lorsque la Chambre des communes a adopté la motion initiale de M. Byrne sur les droits des voyageurs aériens.

Le CNLA invite instamment les parlementaires, par l'intermédiaire du présent comité, à mener une étude sérieuse et détaillée sur les questions de politique publique touchant le service aux voyageurs canadiens, y compris une évaluation des transporteurs, des aéroports canadiens, des institutions et entités fédérales ainsi que des régimes de réglementation qui ont une incidence sur les destinations internationales desservies directement à partir du Canada.

[Traduction]

Nous voulons trouver des solutions. Nous voulons transporter nos passagers plus efficacement. Nous nous réjouissons que vous vous intéressiez à la question et, si c'est dans le but sincère d'aider nos clients, que vous examiniez de près la situation.

Nous en arrivons donc à la raison de notre présence aujourd'hui: le projet de loi d'initiative parlementaire C-310. Malheureusement, ce projet de loi n'aidera aucunement les voyageurs canadiens. Loin de s'intéresser aux droits des voyageurs, il ne vise ni à améliorer l'expérience de voyage des Canadiens ni à leur proposer davantage d'options pour leur déplacement.

Le projet de loi C-310 ne comporte pas la moindre disposition qui permettrait, de quelque façon que ce soit, de réduire, dans les faits, les inconvénients causés aux passagers.

Le projet de loi C-310 a pour seul objectif d'imposer des sanctions aux transporteurs, dans bien des cas à l'égard de situations qui sont, manifestement, tout à fait indépendantes de leur volonté, si consciencieux qu'ils soient.

[Français]

Ne nous leurrions pas: les sanctions proposées dans le projet de loi C-310 sont très sévères. S'il est adopté, ce projet de loi nuira aux sociétés aériennes qui assurent leur exploitation au Canada, ébranlera fortement la structure des coûts de nos entreprises, provoquera une hausse spectaculaire des prix pour les consommateurs canadiens et entraînera directement des réductions de service, non seulement aux aéroports les plus achalandés du Canada, mais également dans les communautés rurales de tout le Canada, lesquelles dépendent d'un service aérien régulier fiable pour établir un lien commercial et social avec le reste du pays, telles les communautés desservies par les aéroports dans les régions de l'Atlantique, le Nord canadien et les communautés rurales du Nord du Québec.

[Traduction]

Premièrement, et étant donné que le projet de loi C-310 a recours au système judiciaire canadien comme mécanisme de règlement des différends et que pratiquement toutes ses dispositions importantes renferment des termes imprécis, personne ne peut, à l'heure actuelle, établir avec précision de quelle façon il sera appliqué dans les faits et personne ne le saura tant qu'une série de batailles juridiques longues et coûteuses n'auront pas été menées.

[Français]

Vous apprendrez sans aucun doute, si vous ne le savez pas déjà, que ce libellé s'inspire de la législation européenne. Cette affirmation est profondément troublante quand on sait que les tribunaux des États membres de l'Union européenne sont si désorientés par le libellé et l'intention des règlements sur lequel est fondé le projet de loi C-310 qu'ils ont, après de nombreuses procédures judiciaires de très longue durée, soumis les questions à la Cour de justice des Communautés européennes. Essentiellement, ils ont fini par renoncer à la tâche.

[Traduction]

Le Canada ne cherche assurément pas à reproduire ces problèmes dans la création de son propre cadre législatif visant les droits des travailleurs.

Comme nous l'avons dit tout à l'heure, ce projet de loi, pour une raison ou pour une autre, accorde une attention exclusive aux transporteurs aériens. Il ne vise pas les institutions ou entités fédérales comme NAV CANADA, l'ACSTA, l'ASFC et les administrations aéroportuaires du Canada, pas plus qu'il ne tient compte des entités ou structures juridiques étrangères, malgré les rôles complexes et essentiels que ces organismes jouent chaque fois qu'un Canadien se déplace en avion.

En faisant fi de ces rapprochements évidents, le projet de loi C-310 ne s'attaque d'aucune manière significative au problème qu'il soulève, laissant plutôt le soin aux transporteurs de régler les situations qui sont indépendantes de leur volonté, faute de quoi ils s'exposent à des sanctions excessives.

Cependant, ce qui est plus inquiétant encore, le projet de loi C-310 ne tient aucunement compte, dans ses principales clauses, du facteur le plus évident et le plus fréquent d'anomalie d'exploitation; en effet, le projet de loi C-310 tient les transporteurs responsables de la météo.

Par exemple, à l'article 5, en cas de retard, le transporteur doit offrir à chaque passager le choix de faire deux communications par téléphone, télex, télécopieur ou courrier électronique, ainsi que des repas et l'hébergement hôtelier, le cas échéant. En cas de non-respect de l'une ou l'autre de ces obligations, le transporteur doit verser 500 \$ à chaque passager touché. Si un vol est retardé de plus de cinq heures, le transporteur doit également offrir de rembourser tous les tarifs aériens.

•(1645)

[Français]

En effet, l'article 5 ne prévoit aucune exemption des obligations, ne serait-ce qu'en des termes aussi vagues que « situation exceptionnelle » si le retard est attribuable à un événement météorologique ou à des préoccupations liées à la sécurité. Vous admettez qu'un transporteur n'a rien à se reprocher si une tempête de neige, à Gander ou à Trois-Rivières, compromet la ponctualité d'un vol. Pourtant, le transporteur en est tenu responsable.

[Traduction]

Le projet de loi C-310 pose indéniablement de sérieux problèmes, mais sa plus grave lacune, c'est qu'il ne tient aucunement compte de la sécurité des passagers et des membres d'équipage. À bien des égards, le projet de loi décourage et pénalise carrément les transporteurs qui veulent assurer l'exploitation sécuritaire des appareils en leur imposant une lourde responsabilité financière lorsque des vols sont annulés ou retardés pour des raisons de sécurité. La mise en place par le gouvernement du Canada d'un système de sanctions aux sociétés aériennes, précisément parce

qu'elles refusent d'exploiter les appareils lorsque la sécurité du public pourrait être compromise, entre en contradiction avec la promotion de la sécurité de l'aviation.

La sécurité est au coeur de tous les règlements canadiens encadrant l'aviation. En adoptant cette loi, les parlementaires iraient à l'encontre de ce principe. Afin d'éviter des désagréments aux passagers, le projet de loi d'initiative parlementaire C-310 relègue la sécurité du public au second plan. Cette situation est inacceptable.

[Français]

Ce sont là nos principales préoccupations au sujet du projet de loi C-310. Il est évident que ma présentation ne pourrait en aucun cas traiter de tous les grands problèmes que causerait une loi comme celle-ci à l'aviation commerciale au Canada, ainsi que des dépenses et des désagréments auxquels ferait face le grand public. Nous pourrions littéralement continuer pendant des heures, mais je suis certaine que les membres du comité ont des questions.

Avant de conclure, j'aimerais traiter de l'affirmation selon laquelle le projet de loi C-310 pourrait être facilement modifié afin d'en pallier les lacunes. C'est tout simplement irréaliste.

[Traduction]

Comme le projet de loi repose sur des mesures punitives, qu'il contient des définitions non limitatives et qu'il exclut complètement tous les autres aspects de la chaîne d'approvisionnement de l'industrie du transport aérien, on conclut qu'il est fondamentalement erroné. Presque toutes les dispositions du projet de loi C-310 doivent être réécrites. Pour ce faire, le comité parlementaire devrait probablement entreprendre un examen complet de tout le service de l'aviation et tenir compte de la chaîne d'approvisionnement, afin que ses membres puissent apporter les modifications requises sans nuire outre mesure à l'aviation canadienne.

En résumé, le projet de loi C-310 n'améliore en rien l'expérience des passagers et risque de perturber gravement les coûts de l'industrie et la viabilité des services aériens. Il faut le retirer et le remplacer par une nouvelle initiative qu'appuierait le CNLA et qui serait fondée sur une approche équilibrée et rationnelle tenant compte des inquiétudes exprimées aujourd'hui et de l'ensemble du système d'aviation au Canada.

[Français]

Nous espérons que cette approche coopérative est la voie que ce comité choisira de suivre pour le bien-être de tous les Canadiens. Malheureusement, le projet de loi C-310 ne rend service à personne.

Merci beaucoup.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Monsieur le président, je me demande si M. Petsikas pourrait nous dire si cette liste qu'il nous a remise et qui comprend au moins huit autres conseils de l'aviation...

Font-ils partie de votre association? Vous nous avez remis une liste de gens que nous pourrions vouloir entendre — par exemple des compagnies Air India, Japan Airlines, Icelandic.

Est-ce que vous les représentez aussi?

**M. George Petsikas:** Non, ce sont des associations indépendantes.

**L'hon. Joseph Volpe:** Il vous semblait seulement que ce serait bien qu'on les entende.

**M. George Petsikas:** Absolument. Ce sont des associations qui ont exprimé leur préoccupation de manière indépendante.

**L'hon. Joseph Volpe:** À vous.

**M. George Petsikas:** Eh bien, à nous et publiquement également.

**L'hon. Joseph Volpe:** Je me demande si vous êtes disposé à répondre à certaines des questions posées par M. Maloway. Par exemple, combien les lignes aériennes canadiennes ont-elles payé en Europe, en conséquence de ce projet de loi ou des lois correspondantes en Europe depuis 1991, pour avoir refusé l'embarquement à des passagers ou leur avoir causé des inconvénients après 2005? Avez-vous ce renseignement?

**M. George Petsikas:** Je ne l'ai pas et je ne suis pas disposé à le divulguer au nom des transporteurs pris individuellement, monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Merci. Tout ce que je voulais savoir, c'est si vous ne l'avez pas ou si vous ne voulez pas le fournir.

Vous êtes au courant de l'exclusion dans des circonstances extraordinaires. Diriez-vous que les lignes aériennes pourraient invoquer cet argument pour leur défense?

• (1650)

**M. George Petsikas:** Je reconnais, monsieur, que c'est une défense prévue dans le projet de loi. Je ne reconnais pas que ce sera une défense valable. Je n'accepte pas que ce sera...

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous voulez dire que quelqu'un pourrait obtenir une réponse que vous n'approuveriez pas.

**M. George Petsikas:** Non, je veux dire valable dans le sens que cela ne donne absolument aucune orientation aux intervenants qui sont assujettis à ce projet de loi et qui sont touchés par ces dispositions. Si j'ai...

**L'hon. Joseph Volpe:** On a posé il y a quelques instants, monsieur Petsikas, une question au sujet d'une proposition de rechange qui consistait à inscrire la charte et tout le reste dans la structure tarifaire. Vous vous rappellerez peut-être, car nous n'avons rien à cacher ici, que vous êtes venu me rendre visite, accompagné de quelques représentants d'autres compagnies aériennes, et que vous m'avez fait cette proposition.

**M. George Petsikas:** Oui, en effet.

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous avez demandé si le comité accepterait que l'on inscrive cela dans les tarifs. Je vous ai demandé combien de temps il vous faudrait pour le faire.

**M. George Petsikas:** Nous l'avons fait, monsieur, à la fin d'avril.

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous avez dit que cela prendrait environ deux semaines ou peut-être un peu plus, peut-être un mois. Je ne veux pas être sarcastique; je veux seulement vous rappeler que les gens s'efforçaient d'être souples.

Ensuite, vous et moi avons eu une conversation en juin dernier. Vous avez dit: Non, finalement, c'est un peu trop dur; je pense que nous allons attendre que cette histoire disparaisse d'elle-même, parce que nous n'aimons pas la mesure législative; nous allons attendre et nous verrons bien si le gouvernement dure, sinon l'affaire tombera d'elle-même.

Tout cela pour un projet de loi d'initiative parlementaire, monsieur Petsikas. Comment se fait-il que vous ne l'ayez pas inscrit dans votre structure tarifaire?

**M. George Petsikas:** Monsieur Volpe, je voudrais apporter tout de suite une rectification. Nous avons bel et bien déposé nos modifications à nos tarifs le printemps dernier, monsieur, à la fin

d'avril. Vous êtes dans l'erreur quant aux faits, monsieur. Nous avons déposé ces changements à l'Office des transports du Canada. Cela a pris un peu plus de temps que nous l'avions prévu, parce que, malheureusement, l'OTC a des règles de procédures et exige un préavis

Ces changements ont été déposés, monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous les avez seulement déposés au printemps. C'étaient huit mois après que vous m'avez dit que cela prendrait deux semaines.

**M. George Petsikas:** Monsieur Volpe, cela n'a pas pris huit mois après que je vous ai dit cela, monsieur. Je vous en prie, je vous demanderais de...

**L'hon. Joseph Volpe:** Revoyons donc les faits. J'en arrive directement à ce que vous dites dans votre exposé, à savoir que cela ne fera absolument rien pour les passagers, pour les consommateurs.

Le gouvernement, nos vis-à-vis se targuent de faire adopter des lois dans le domaine du crime et de la justice. Tout est affaire de dissuasion. La dissuasion va modifier les comportements.

Maintenant, voilà une manière carrée d'envisager les choses. Qui a-t-il de mal au concept de la dissuasion? Autrement dit, c'est comme si l'on vous disait, à vous et aux membres de votre association, que si vous ne fournissez pas le service auquel on s'attend quand on paie, vous serez probablement mis à l'amende. Remarquez que j'ai dit « probablement ». Vous ne paierez pas nécessairement une amende, mais c'est fort possible.

Est-ce si mal de suggérer que vous soyez tenu responsable si vous ne fournissez pas le service que vous vous êtes engagé à fournir quand vous avez empoché l'argent?

**M. George Petsikas:** Pourrais-je répondre à la question, monsieur?

**L'hon. Joseph Volpe:** Est-ce mal, oui ou non? Vous n'avez qu'à dire oui ou non.

**M. George Petsikas:** Puis-je répondre à la question?

**L'hon. Joseph Volpe:** Faites donc.

**M. George Petsikas:** Monsieur Volpe, il n'y a absolument rien de mal à dire que...

**L'hon. Joseph Volpe:** Bien, excellent.

**M. George Petsikas:** Non, monsieur, attendez un instant. Puis-je répondre à la question?

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous venez de le faire. Vous l'avez fait, parce que la prochaine question est...

**Le président:** Je vais lui demander d'en dire un peu plus long...

**L'hon. Joseph Volpe:** Bon, je vais lui donner la chance de s'expliquer.

Par exemple, vous devez bâtir cette réponse; dans cette réponse, vous devez intégrer...

**M. George Petsikas:** Ce que nous essayons de faire comprendre, monsieur Volpe...

Sauf votre respect, monsieur Volpe...

**Le président:** Monsieur Watson, allez-y.

**M. Jeff Watson:** J'invoque le Règlement, monsieur le président. Je pense que vous avez ordonné au témoin de donner une réponse plus complète et M. Volpe l'a encore une fois interrompu.

**Le président:** Je l'ai fait et je vais lui demander de s'expliquer et de répondre à la question.

Ensuite, je redonnerai la parole à M. Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Nous nous faites perdre du temps précieux, monsieur Petsikas.

**M. George Petsikas:** Monsieur, j'aimerais répondre à vos questions, si vous m'en donnez la chance.

**L'hon. Joseph Volpe:** Je veux en arriver au modèle financier, qui m'intéresse...

**Le président:** Monsieur Volpe, je vous en prie.

**L'hon. Joseph Volpe:** ... en tenant compte du passif, lequel vous n'absorberez pas.

**Le président:** À l'ordre.

M. Watson invoque le Règlement.

**M. Jeff Watson:** Pour l'amour du ciel...

**L'hon. Joseph Volpe:** Nous sommes dans un environnement séculier, monsieur Watson.

**M. Jeff Watson:** ... vous avez déjà ordonné au témoin de répondre. M. Volpe l'interrompt une fois de plus.

**Le président:** Je vais demander à ce qu'il n'y ait plus d'interruptions pour que M. Petsikas puisse répondre à la question.

**M. George Petsikas:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous avons dit très clairement que le problème que cela pose, c'est que c'est nous qui sommes pénalisés. Mais l'ennui, c'est que le projet de loi ne tient aucunement compte de la chaîne d'approvisionnement du secteur de l'aviation. M. Laframboise y a par exemple fait allusion il y a quelques instants quand il a parlé du dossier de Cubana. Il a dit que ce n'est pas nécessairement la faute de la compagnie aérienne et qu'il y a peut-être d'autres facteurs en jeu. Il a évoqué les administrations aéroportuaires, mais ce n'est pas tout. Nav Canada est en cause.

Voquez ce que je viens de dire au sujet du vol 32 d'Air Canada. Qu'est-il arrivé au vol 32 d'Air Canada et pourquoi n'a-t-il pas pu atterrir à temps, monsieur?

**L'hon. Joseph Volpe:** Je ne vous sermonnerai pas si vous ne me sermonnez pas non plus, alors contentez-vous de répondre à ma question.

•(1655)

**M. George Petsikas:** Eh bien, encore une fois, je n'ai pas pu finir ma réponse, monsieur.

**L'hon. Joseph Volpe:** Êtes-vous en mesure de respecter la législation européenne qui s'applique à la même situation? Vos membres et votre conseil sont-ils disposés à exploiter des vols en Europe sous le régime d'une telle réglementation et d'un tel appareil judiciaire?

**M. George Petsikas:** Sommes-nous disposés à exploiter des vols en Europe?

**L'hon. Joseph Volpe:** L'êtes-vous, oui ou non?

**M. George Petsikas:** Eh bien, nous avons des vols vers l'Europe. Air Canada et Air Transat effectuent des vols vers l'Europe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Ce n'est donc pas un problème pour vous en Europe.

**M. George Petsikas:** Eh bien, non, mais je fais remarquer que la législation européenne n'est pas non plus une copie conforme de ce que nous avons ici.

**L'hon. Joseph Volpe:** Voulez-vous nous dire quelles sont les différences?

**M. George Petsikas:** M. Maloway a dû choisir quelques éléments, et je dirais que la responsabilité relative au retard sur l'aire de trafic, qui est un élément important dans ce projet de loi, n'existe pas dans la réglementation européenne. Voilà donc au moins un élément dont nous n'avons pas à nous préoccuper.

**L'hon. Joseph Volpe:** Vous allez donc nous donner vos amendements à ce projet de loi...

**M. George Petsikas:** Ce que nous allons dire, monsieur, c'est que le projet de loi est fondamentalement imparfait parce qu'il ne tient aucunement compte...

**L'hon. Joseph Volpe:** Pourquoi ne pas nous donner les amendements? Donnez-nous des amendements.

**Le président:** Merci.

La parole est à M. Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Petsikas et madame Hébert.

Votre document est clair. En fait, il s'agit d'un projet de loi d'intérêt privé qui ne règle pas, quant à moi, ce que le proposeur voudrait régler, et vous l'avez bien expliqué. Le dossier Cubana me pose un problème majeur, et je sais que ce projet de loi ne le règle pas. Les problèmes de la compagnie Cubana avec l'Administration aéroportuaire d'Ottawa, les frais payés et non payés, le projet de loi ne règle pas cela.

Il existe d'autres situations, et j'aimerais vous donner l'occasion de nous donner des exemples. En fait, il y a des situations qui sont hors de votre contrôle, tel le dégivrage des avions. Vous avez nommé NAV Canada et l'ACSTA. Donnez-nous des exemples de retards pour lesquels vous n'êtes pas responsables.

**M. George Petsikas:** Je vous remercie de votre question.

Vous avez donné plusieurs exemples. Il a été question de la décision de NAV Canada concernant le vol 32 d'Air Canada. De plus, le travail des autorités douanières a un impact et des répercussions sur l'expérience du passager. Il y a le dégivrage, qui est très important. Le déneigement des pistes des aéroports a un impact important sur la possibilité de faire rouler des avions avant le décollage. Comme vous le savez, le dégivrage est, fondamentalement, une question de sécurité aérienne. Une de nos préoccupations relatives à ce projet de loi est son impact potentiel sur des décisions prises uniquement pour des raisons de sécurité aérienne.

Imaginons un commandant de bord qui sait qu'il faudra peut-être une heure et demie pour dégivrer son Boeing 777. Après 60 minutes, on se trouverait au moment où il serait de notre ressort de décider de continuer le dégivrage ou pas. Personnellement, je me fie au commandant qui a 30 ans d'expérience, et dont l'intérêt est le meilleur fonctionnement de son avion et la sécurité de son équipage et de ses passagers.



Après 61 minutes, quelqu'un pourrait dire au commandant qu'il y a d'autres considérations. La compagnie serait peut-être punie sévèrement si le commandant ne retournait pas immédiatement à la barrière parce que quelqu'un en a assez. On voudrait que le commandant sorte de la file pour se rendre à une barrière qui n'est peut-être pas disponible. En effet, on sait très bien comment ça fonctionne quand il y a une grosse tempête. On ne dit pas combien de temps il faudrait pour réintégrer la file par la suite pour retrouver la place qu'on vient de laisser tomber. Ça pourrait être long. Alors, on aurait ajouté peut-être trois, quatre, cinq heures inutilement à un retard. Finalement, à cause des restrictions sur les heures en devoir, on annulerait le vol.

On est coincé à plusieurs niveaux. Pourquoi enlever la discrétion au commandant d'avoir le dernier mot? S'il n'y a pas de risque indu ou de danger pour la sécurité des passagers, on pourrait retourner à la barrière. Cependant, cela n'a rien à voir avec la sécurité, parce qu'il s'agit du bon fonctionnement d'un vol, ce qui aurait un impact sur 300 autres personnes, qui ne voudraient pas nécessairement débarquer après 61 minutes. Pourquoi cette mesure existe-t-elle?

Les Européens ont compris que cela n'avait pas de sens. Ils n'ont jamais touché à cela, même si certains de leurs aéroports sont les plus achalandés au monde. Par exemple, à Heathrow, il y a eu cinq centimètres de neige l'an passé. C'était un désastre total pendant trois jours. Je souligne que l'article 3 de ce projet de loi nous rendrait responsable. Dans une situation équivalente à celle de Heathrow des compagnies comme Air Canada ou Air Transat seraient obligées de payer des indemnités pendant un tel retard, qui se produirait à Londres, mais pas les compagnies britanniques, allemandes et hollandaises. Les Canadiens seraient les seuls au monde à payer. Cela n'a aucun sens.

Je pense vraiment qu'il faut que l'on se réunisse afin de mieux comprendre le système.

● (1700)

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Bevington.

**M. Dennis Bevington:** Merci, monsieur le président.

Et merci aux témoins d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui. Évidemment, nous pourrions consacrer beaucoup plus de temps à l'étude du projet de loi, et je crois d'ailleurs que c'est bien ce qui nous préoccupe.

Selon vous, pourrait-on améliorer le projet de loi en établissant une liste de certaines des situations exceptionnelles — météo, questions de terrain d'aviation, rapport entre les compagnies aériennes et le terrain d'aviation lui-même, aspects d'exploitation, comme la disponibilité de places de dégivrage?

Comme j'ai déjà essayé de décoller d'Edmonton au milieu de l'hiver et que je suis resté coincé dans une file d'attente pour le dégivrage pendant deux heures, je sais que ce n'est pas la responsabilité de la compagnie aérienne. Il y a donc des questions d'équipement. À quel point exactement une compagnie aérienne assume-t-elle la responsabilité quant à l'état mécanique d'un aéronef? Y a-t-il un point où cette responsabilité mécanique est liée à des retards ou à des annulations?

Il y a également les problèmes de dotation, qui sont parfois insurmontables. Admettons qu'un avion soit coincé à Vancouver et que l'équipage de rechange soit sur ce vol. Si on attend l'équipage pour un vol à Edmonton, le problème est insurmontable. Il y a également des questions de réglementation.

Pourriez-vous ajouter à la liste les situations exceptionnelles? On pourrait ainsi intégrer au projet de loi des éléments qui établiraient plus clairement ce qui est votre responsabilité et ce qui ne l'est pas.

**M. George Petsikas:** Les situations exceptionnelles sont juste une facette du problème, l'une des échappatoires figurant dans le projet de loi, mais seulement pour les annulations. Dans le reste du projet de loi, interviennent des concepts ambigus, tels que celui de « risque disproportionné », censés déterminer quand nous serons responsables des retards d'embarquement.

Nous avons évoqué l'effet important et ce qui se passe quand on doit informer les voyageurs qu'ils doivent changer leurs plans. Je le dis clairement, pour que ce soit noté: le Conseil national des lignes aériennes du Canada n'a rien contre un cadre de protection du consommateur raisonnable et équilibré. Je dirais plus que nous sommes en faveur d'un tel cadre. Nous entendons faire notre possible avec nos partenaires dans la chaîne d'approvisionnement de l'aviation pour améliorer l'expérience du consommateur. Mais si nous commençons avec ce que vous suggérez, nous devrions réécrire tout le projet de loi de A à Z.

**M. Dennis Bevington:** Si nous commençons avec votre suggestion, par contre, il nous faudrait obtenir l'assentiment de quasiment toutes les associations de ligne aérienne qui ont des activités au Canada. Ce ne serait pas évident. Vous nous avez donné une liste de toute une série d'organismes représentant les lignes aériennes qui ont des vols au Canada. Pourquoi ne reconnaissez-vous pas qu'une loi fera en sorte que les sociétés soient toutes sur un pied d'égalité et soient soumises aux mêmes règlements?

Quelles sont les bonnes règles qu'il conviendrait d'inclure? On pourrait relier la question de la situation exceptionnelle à celle des retards. Ainsi, vous pourriez être relativement sûrs de ne pas être tenus responsables de retards qui ne dépendent pas de vous. C'est ce que nous cherchons à faire en proposant ces amendements au projet de loi. Nous essayons de veiller à ce que toutes les sociétés du secteur soient sur un pied d'égalité, ce qui se traduira par des compagnies aériennes concurrentielles, assurant le meilleur service possible et ayant la plus haute probabilité de succès. C'est un modèle concurrentiel que les membres de votre association veulent adopter, j'en suis sûr.

● (1705)

**M. George Petsikas:** Monsieur, voici ce que nous avons à dire: le projet de loi ne tient hélas pas compte des réalités de la chaîne d'approvisionnement du transport aérien. Il introduit des concepts tels que les situations exceptionnelles qui, je peux vous l'affirmer en tant qu'avocat, entraîneront autant d'interprétations et de définitions qu'il y a d'avocats dans une pièce. Le projet de loi fait des tribunaux les arbitres de ce que tout cela veut dire. Nous ne saurons même pas quelles sont nos responsabilités au titre du projet de loi, tant que les tribunaux n'auront pas passé en revue une bonne partie des éléments du projet de loi, dans bien des années.

Pour résumer ce que nous avons dit: le projet de loi établit, hélas, une culture du blâme, une culture de la pénalisation. Il ne saisit pas la réalité de la chaîne d'approvisionnement du transport aérien et ne fait rien pour améliorer l'expérience du consommateur. Ce que nous disons, c'est que nous sommes prêts à entamer les discussions sur un cadre qui reconnaîtrait tous les points dont je vous parle. Ce projet de loi ne le fait pas. Je pourrais dire que nous allons trouver une façon de peaufiner un peu la question des situations exceptionnelles, du risque disproportionné, ainsi de suite. Mais à quoi bon, si ce n'est pour faire le bonheur des avocats qui se frottent déjà les mains en Europe.

On a beau présenté l'exemple européen comme une panacée, les préoccupations se multiplient quant à la façon dont sont interprétées les situations exceptionnelles, ainsi que bien d'autres dispositions.

**M. Dennis Bevington:** Vous avez parlé de l'Europe. Il n'y a eu que deux causes qui ont été portées devant les tribunaux. Est-ce exact?

**M. George Petsikas:** Non. Vous parlez de la validité de la directive de l'UE. Je crois que c'est l'IATA — je ne sais pas qui d'autre aurait pu le faire — qui a contesté la validité de la directive. Les consommateurs ont demandé à plusieurs reprises aux tribunaux de les aider à définir le terme « retard »? Est-ce qu'un retard extrêmement long est également une annulation?

**M. Dennis Bevington:** Quelle est la valeur de l'industrie de l'aviation en Europe?

**Le président:** Je vais devoir vous arrêter là et céder la parole à Mme Brown.

**Mme Lois Brown:** Monsieur Petsikas, si vous me le permettez, j'aimerais remettre les pendules à l'heure. Si vous avez 20 avocats dans une pièce, vous aurez 22 opinions juridiques différentes.

**M. George Petsikas:** Je comprends.

**Mme Lois Brown:** Pouvez-vous nous expliquer comment les droits des voyageurs aériens facultatifs sont perçus par l'industrie? J'aimerais que vous nous en parliez.

J'aimerais partager mon temps avec M. Mayes, alors je vous demanderais d'être succinct dans votre réponse.

**M. George Petsikas:** Merci de votre question.

Comme j'ai essayé de l'expliquer, nous avons déposé les modifications à nos tarifs, qui constituent le contrat de transport avec le passager. La situation n'est pas telle que le témoin précédent l'a expliquée: le tarif est pleinement applicable lorsque nous ne respectons pas nos obligations conformément au tarif. N'importe quel consommateur peut aller voir l'OTC — qui, comme vous le savez, est un corps quasi judiciaire — et se plaindre du fait que nous n'avons pas respecté le contrat. L'OTC dispose ensuite d'une vaste gamme d'options, y compris celle de faire appliquer la loi, afin que nous respections nos tarifs.

Ce contrat nous lie ainsi légalement et contractuellement. Il est en vigueur depuis la fin d'avril. Je n'ai malheureusement pas les dates exactes avec moi. L'entrée en vigueur a été immédiate en ce qui concerne les tarifs nationaux. Il y a eu malheureusement un problème technique en ce qui concerne les tarifs internationaux, car l'OTC est en train d'examiner les conventions internationales et tente de voir comment on peut les mettre en oeuvre dans des situations similaires.

Les membres du CNLA mettront bientôt sur pied une campagne de communication exhaustive afin de s'assurer que les gens connaissent le programme. En effet, il ne sert à rien de dissimuler

ces informations dans un document que les gens ne connaissent pas ou ne comprennent pas. Vous ne pouvez pas l'utiliser si vous ne savez pas qu'il existe. Nous voulons que les gens soient au courant. Nous voulons que les gens fassent valoir leurs droits car nous estimons qu'il s'agit d'une solution raisonnable. Si nous ne pouvons pas respecter ces droits, alors, bien entendu, l'OTC devrait nous dire que nous avons l'obligation de le faire.

Vous comprendrez que le CNLA tente de coordonner des lignes aériennes individuelles. Il incombe à chaque compagnie aérienne de déterminer comment elle veut que les gens puissent consulter son site Web et avoir accès aux renseignements. J'espère de tout mon coeur que ce sera fait très bientôt. Nous y travaillons avec notre sous-comité des communications.

● (1710)

**Mme Lois Brown:** Alors il existe une protection des consommateurs?

**M. George Petsikas:** Oui. Absolument.

**Mme Lois Brown:** Monsieur Mayes.

**M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC):** Merci.

J'aimerais poser cette question à M. Petsikas.

Vous avez expliqué ce qui s'était passé sur le vol 32. Je vous en remercie. Cela m'a permis de mieux comprendre ce qui s'était passé. Est-ce que le capitaine a communiqué tous ces renseignements aux passagers?

**M. George Petsikas:** Je ne peux malheureusement pas répondre à votre question. Je n'ai pas obtenu de renseignements là-dessus. L'information dont je vous ai communiquée provient de mon collègue d'Air Canada, qui m'en a fait part quelques minutes avant que je prenne la parole. Il peut peut-être répondre à votre question. Malheureusement, je ne peux pas le faire.

**M. Colin Mayes:** Très bien. Je pense qu'il est important que les passagers soient au courant de cela.

À l'exception de M. Bevington, je suis probablement la personne qui prend le plus l'avion autour de cette table. Je prends l'avion environ 120 fois par année. Cela fait quatre ans que je vole autant et je n'ai eu qu'une annulation...

Eh bien, vous y allez directement.

Quoi qu'il en soit, cela représente un quart de 1 p. 100. Est-ce que ce chiffre ressemble à votre moyenne? Suis-je tout simplement chanceux?

**M. George Petsikas:** En ce qui concerne les annulations de vols dans tout le système?

**M. Colin Mayes:** Oui.

**M. George Petsikas:** Oh. Eh bien, vous êtes sans doute chanceux. Je pense que vous avez obtenu une excellente moyenne.

Je n'ai pas les chiffres à l'appui pour vous parler des annulations dans tout le système, mais je peux vous garantir que ces annulations ne sont pas aussi fréquentes que le revendiquent certaines personnes qui appuient ce projet de loi.

On a suggéré que cela était fait pour des raisons purement commerciales. Ce n'est pas le cas.

**M. Colin Mayes:** Vous avez indiqué dans votre exposé que vous avez pu incorporer dans votre modèle de service les dispositions des « Droits des voyageurs aériens du Canada ». Est-ce que vous diriez que le fait de mettre en oeuvre ces recommandations a amélioré les lignes aériennes canadiennes?

**M. George Petsikas:** Nous avons fait des propositions très sérieuses. Nous allons respecter les normes que nous nous sommes données.

On a parlé de cet engagement de 90 minutes. Il s'agit d'un véritable engagement. On débat énormément de ce sujet au Sénat des États-Unis. Comme vous le savez, le problème est plus grave au sud de la frontière puisque les Américains ont beaucoup plus de trafic dans leurs aéroports. Lorsque leur système tombe en panne, cela crée des retards considérables.

Nous avons indiqué que nous nous engageons à 90 minutes, lorsque les circonstances le permettent. Cela permet au capitaine d'avoir le dernier mot. Malgré ce que certains peuvent dire, nous ne sommes pas en train d'« entreposer » les passagers. Certaines personnes ont dit que c'est ce que nous faisons. Je trouve cela condescendant pour nos clients.

**M. Colin Mayes:** J'aimerais poser une question à Mme Hébert en ce qui concerne les réservations. Un témoin a suggéré tout à l'heure que vous faisiez des réservations, mais que si quelqu'un arrivait avec plus d'argent, vous lui donniez la réservation d'une autre personne qui perdait alors sa place. En d'autres termes, vous faites des réservations excédentaires en espérant obtenir un meilleur prix.

Il ne s'agit pas d'une pratique commune. En fait, il ne s'agit peut-être même pas d'une pratique. Est-ce exact?

**Mme Brigitte Hébert:** Je n'en ai pas entendu parler.

**M. Colin Mayes:** Non. Au bout du compte, s'il y a une réservation excédentaire, cela peut être attribuable au fait que vous avez dit à quelqu'un de venir à l'aéroport afin de voir s'il peut obtenir le siège d'un autre passager qui est disposé à prendre un avion un peu plus tard.

Est-ce exact? Ou est-ce que vous faites des surréservations?

• (1715)

**M. George Petsikas:** Non. Quelqu'un a indiqué tout à l'heure que WestJet ne faisait pas de réservations excédentaires. Air Transat n'en fait pas non plus. Je vais...

Ce que nous faisons est fort simple. Si un passager ne peut pas prendre un vol tel qu'il l'a réservé, nous avons des dispositions très claires en ce qui concerne le dédommagement. Nous demandons à des gens de se porter volontaires. Lorsque nous avons des personnes volontaires, ils se font dédommager.

Malheureusement, si cette personne ne se porte pas volontaire et ne peut pas prendre le vol, alors il y a également un dédommagement offert.

Il est impossible qu'un passager manque son vol et ne soit pas dédommagé en vertu de nos règles.

**Le président:** Monsieur Dhaliwal.

**M. Sukh Dhaliwal:** Merci. Je vais d'abord céder la parole à Gerry.

**Le président:** D'accord. Vous avez cinq minutes.

**L'hon. Gerry Byrne:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier nos témoins.

Dans votre témoignage, vous indiquez que vous êtes préoccupé par les responsabilités qui ne dépendent pas de vous et des problèmes dans la chaîne d'approvisionnement. Vous avez avancé que les dispositions actuelles du projet de loi C-310 constituent un pactole pour les avocats.

J'aimerais vous poser une question. Vous semblez respecter énormément l'Office des transports du Canada. Cela semble bien fonctionner pour vous. Il s'agit d'un corps quasi-judiciaire,

compétent et intéressé à enquêter sur les problèmes de transports commerciaux et à appliquer la loi.

J'aimerais vous faire une suggestion. Dites-moi ce que vous en pensez. Pour que vous ne soyez pas responsables de questions qui ne dépendent pas de vous, pourquoi ne demanderiez-vous pas à l'Office des transports du Canada, qui est un corps quasi-judiciaire compétent, à faire le suivi des règlements dans l'industrie de l'aviation commerciale, et à déterminer si, selon la balance des probabilités, la ligne aérienne commerciale est responsable dudit retard, inconvénient ou problème qui ne dépend pas d'elle?

On nous a suggéré ceci... Nous voyageons souvent, mais ce problème touche nos commettants, les Canadiens qui voyagent et qui nous en font part. On nous a dit que, bien souvent, les compagnies aériennes utilisent les circonstances atténuantes pour justifier un problème qui ne dépend pas d'elles ou encore le fait qu'elles n'ont pas pu fournir un service aux passagers. Dans certains cas, des preuves indiquent que cela était peut-être du ressort de la compagnie aérienne et qu'il s'agissait en fait d'une décision commerciale.

Pourquoi ne pas donner à l'Office des transports du Canada l'autorité d'enquêter et de mettre en oeuvre ces questions? Accepteriez-vous cette idée?

À mon avis, cela ferait preuve d'une bonne transparence.

**M. George Petsikas:** Je vous répondrai ceci: sur quel cadre législatif se baserait cette décision?

**L'hon. Gerry Byrne:** C'est exactement le point que je voulais faire valoir. On utiliserait le cadre législatif qui donne plus de pouvoirs à l'Office des transports du Canada. Il s'agit d'une recommandation royale, comme l'a mentionné mon ami, M. Maloway. Pour ce faire, il faut utiliser les deniers publics.

Voici ce que je vous suggère. Si le gouvernement, l'organisation initialement responsable d'augmenter la protection des consommateurs dans l'industrie aérienne, vous proposait un projet de loi qui suggérerait que les passagers aériens soient dotés d'une norme minimale de protection des consommateurs et que l'Office des transports du Canada — et non pas les tribunaux ou les avocats, mais les gens compétents pour enquêter et mettre en oeuvre le code — soit doté du pouvoir de trancher ces questions en temps opportun, accepteriez-vous ce projet de loi?

**M. George Petsikas:** Merci, monsieur Byrne.

Si cela signifie qu'il n'y aura pas de projet de loi C-310, alors nous sommes prêts à débattre des scénarios éventuels.

**L'hon. Gerry Byrne:** Vous êtes prêt à en débattre...

**M. George Petsikas:** Absolument.

**L'hon. Gerry Byrne:** ... mais vous n'êtes pas prêt à vous engager à un processus transparent, ouvert et dans le cadre duquel il faut rendre des comptes.

**M. George Petsikas:** Eh bien, je ne peux parler de cette proposition sans consulter nos membres. J'ai pris bonne note de votre suggestion. Mais je dois pouvoir parler au nom des gens que je représente et...

**L'hon. Gerry Byrne:** Monsieur Petsikas, cette suggestion a été faite. J'ai rencontré vos organisations et vos membres. J'en ai parlé à plusieurs reprises à la Chambre. J'ai indiqué que l'Office des transports du Canada devrait avoir l'autorité d'enquêter sur ces questions et de déterminer si la responsabilité découle de la ligne aérienne ou d'une organisation qui ne relève pas d'elle, qu'il s'agisse de l'ACSTA ou de l'autorité des aéroports...

Cette suggestion a été faite. Nous nous retrouvons ici aujourd'hui car nous n'en avons pas tenu compte.

• (1720)

**M. George Petsikas:** Monsieur Byrne, si nous parlons d'un cadre réglementaire législatif qui comprend le fonctionnement du système d'approvisionnement de l'industrie du transport aérien, qui n'est pas axé sur une culture du blâme et de la punition, qui tente d'améliorer le service à la clientèle et les normes en matière de protection des consommateurs, et qui fait appel à l'OTC — en retirant les tribunaux de l'affaire et en retirant l'incertitude juridique du dossier —, alors nous serons prêts à débattre très sérieusement de cette possibilité.

Je vous le dis aux fins du compte rendu.

**L'hon. Gerry Byrne:** Excellent. Cette suggestion a été faite il y a plus d'un an. Nous nous en reparlerons.

**Le président:** Merci.

Cédons la parole à M. Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Merci, monsieur le président.

Je comprends mes collègues. Certains ont pris des positions personnelles, comme M. Maloway et M. Byrne, mais il y a une chose qui m'agace et sur laquelle je m'interroge en même temps. Je voudrais que ceux qui nous écoutent comprennent bien. Je suis d'accord avec vous: si le projet de loi C-310 est adopté tel quel, tous les blâmes iraient aux compagnies aériennes et vous ne méritez pas cela parce que dans le système, d'autres intervenants créent des problèmes et ne seront pas obligés de respecter les règles.

On parle de NAV Canada, de l'Administration canadienne de la sécurité du transport aérien, soit l'ACSTA, de l'Agence des services frontaliers du Canada, des administrations aéroportuaires. Ces institutions sont d'une importance capitale dans tout le service aux passagers. Est-ce que je me trompe?

**M. George Petsikas:** Vous avez absolument raison.

**M. Mario Laframboise:** Si jamais on adoptait un tel projet de loi, même si Transports Canada était l'arbitre, ça ne changerait rien. C'est la compagnie aérienne qui serait coupable et devrait payer. On pourrait probablement modifier le projet de loi en y ajoutant un paragraphe, même si, sur le plan légal, ça causerait des difficultés aux juristes de la Chambre.

On pourrait dire que vous n'êtes pas responsables des problèmes causés par NAV CANADA, l'ACSTA ou l'ASFC ainsi que par les administrations aéroportuaires. Si on ajoutait cette exception, compte tenu de l'entente que vous avez négociée avec le gouvernement, vous pourriez probablement régler le reste des problèmes à l'amiable avec vos voyageurs. C'est probablement ce que vous faites présentement.

Mes collègues doivent comprendre qu'en adoptant ce projet de loi, on ferait en sorte d'imputer la responsabilité aux compagnies aériennes qui vendent les billets d'avion. Le problème, c'est qu'elles seraient responsables de choses qu'elles n'ont pas commises. Si on n'assoit pas tous ces gens à la même table, même si on inclut une exemption disant que les compagnies ne sont pas responsables des problèmes causés par les administrations aéroportuaires, le problème

de Cubana Airlines ne sera pas réglé. Ça ne réglera absolument rien. Si on adopte ce projet de loi, les compagnies vont devoir payer la note à la suite de problèmes causés par l'administration aéroportuaire ou d'autres intervenants.

Est-ce que je comprends bien la situation?

**M. George Petsikas:** Je pense que vous avez tout à fait compris ce que nous sommes en train de faire valoir. Lors d'un voyage en avion au Canada ou à l'étranger, beaucoup d'intervenants sont en cause. Il faut réunir les gens ayant un impact direct et indirect sur ce processus et discuter de leurs responsabilités, de leurs obligations et de leur rôle éventuels.

J'ajouterais aussi Transports Canada, qui a un impact direct sur tout ce qui se passe, notamment sur les normes et les heures de service. Pour établir un cadre législatif ou réglementaire qui a du sens, il faut absolument effectuer cet échange. On ne l'a pas fait dans le cadre du projet de loi C-310. C'était un coup manqué. C'est pourquoi nous disons qu'il faut recommencer les choses de la bonne façon. Nous sommes prêts à nous livrer à cet exercice et à discuter de façon sérieuse.

Il faut prendre en considération les éléments qui ont été mentionnés plus tôt. Il ne faut évidemment pas nuire à la sécurité; il ne faut pas non plus chercher uniquement à jeter le blâme sur quelqu'un; il faut chercher à améliorer l'expérience du consommateur et, si quelque chose ne va pas, essayer de lui offrir une indemnisation juste et raisonnable, sans que ça coûte une fortune au système. Malheureusement, ce n'est pas ce qu'on retrouve ici. Je pense que vous avez bien saisi ce qu'il en est.

• (1725)

**M. Mario Laframboise:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Je dois vous remercier. Il ne nous reste presque plus de temps.

J'aimerais vous poser une question. On m'en a fait part oralement bien plus souvent que par écrit. Si les compagnies aériennes doivent constamment interrompre leurs activités en raison des conditions météorologiques — et je songe notamment à nos collectivités du Nord —, quelle incidence est-ce que cela aura sur votre décision de continuer de fournir des services dans cette région?

Cela m'agace un peu, puisque je viens d'une collectivité qui a perdu son service aérien. Je sais qu'une fois que l'on perd ce service, il est peu probable qu'il soit rétabli.

**M. George Petsikas:** Monsieur le président, vous avez soulevé un point fort intéressant. On ne peut pas se voiler les yeux lorsqu'on veut mettre en oeuvre de telles dispositions qui peuvent imposer de lourdes responsabilités aux transporteurs aériens pour des raisons climatiques. Cela comporte également des coûts pour le système dans les collectivités qui sont sujettes à des conditions climatiques difficiles. Des frais s'ajoutent aussi si l'on veut desservir cette collectivité. Ces dispositions augmentent les frais et les risques. Il faut envisager tout cela du point de vue commercial.

Alors oui, malheureusement — et nous ne sommes pas heureux de l'annoncer —, si cela se produit, nous devons considérer le fait de desservir cette collectivité comme un risque. Et nous ne voulons pas prendre ce risque.

**Le président:** Merci.

Sur ce, j'aimerais remercier nos témoins d'être venus.

J'aimerais demander au comité de bien vouloir rester des nôtres pendant encore deux minutes. Nous devons donner notre aval à certaines questions du sous-comité.

J'aimerais demander à tous ceux qui ne sont pas censés être dans cette pièce de bien vouloir sortir le plus rapidement possible.

De nouveau, j'aimerais remercier nos témoins.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

[*La séance publique reprend.*]

• (1735)

**M. Dennis Bevington:** Devons-nous l'adopter?

**Le président:** Pas si nous procédons par consensus.

Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** J'invoque le Règlement quant à la motion que j'ai envoyée à la greffière. Je comprends que je n'ai pas donné un préavis de 48 heures. Je me demande si l'on devrait en débattre maintenant ou à la prochaine réunion. Nous sommes censés nous réunir mercredi prochain.

Je ne sais pas si la greffière a distribué la motion.

**Le président:** Devons-nous nous mettre d'accord là-dessus?

**La greffière du comité (Mme Bonnie Charron):** Si vous voulez en débattre, vous pouvez nous en donner l'avis.

**L'hon. Joseph Volpe:** Très bien, alors je vous en avise...

Non, les 48 heures me conviennent. Je voulais tout simplement en parler pour voir si les gens voulaient en délibérer. Je suis d'accord pour qu'on reporte les délibérations, car les membres risquent d'être plus enthousiasmés à l'idée de débattre de la motion.

**Le président:** Êtes-vous d'accord?

**L'hon. Joseph Volpe:** Comme l'a dit M. Watson, je veux que le comité fonctionne.

**Le président:** Absolument.

Très bien. Alors vous allez directement envoyer votre motion à la greffière en respectant l'échéancier de 48 heures.

**L'hon. Joseph Volpe:** Cela a été fait.

**Le président:** Le sous-comité se rencontrera pour la première heure de la réunion de mercredi.

La séance est levée.

---





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

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.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>