



Chambre des communes  
CANADA

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

---

TRAN • NUMÉRO 003 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le mardi 16 mars 2010**

—  
**Président**

**M. Merv Tweed**



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

Le mardi 16 mars 2010

• (0900)

[Traduction]

**Le président (M. Merv Tweed (Brandon—Souris, PCC)):** Bonjour tout le monde.

Je vous souhaite la bienvenue à cette troisième réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous nous penchons sur le rappel de véhicules fabriqués par Toyota Motor Corporation.

Nous accueillons aujourd'hui le président-directeur général de Toyota Canada, M. Tomihara, et Stephen Beatty, directeur gestionnaire principal. Nous entendrons aussi le président et directeur de l'exploitation de Toyota Motor North America, M. Yoshi Inaba, et le président de Toyota Motor Manufacturing Canada Inc., M. Ray Tanguay.

Nous vous souhaitons la bienvenue à notre comité et vous remercions de votre présence.

À titre d'information pour les membres du comité, nous avons un comité combiné de l'industrie et des transports. À ce que j'ai compris, nous aurons besoin d'interprétation, alors je demande au comité son indulgence. Je déterminerai les périodes d'intervention en conséquence, pour que personne ne soit inutilement interrompu en plein milieu d'une traduction, en attente d'une réponse.

Monsieur Volpe, avez-vous des observations préliminaires à faire?

**L'hon. Joseph Volpe (Eglinton—Lawrence, Lib.):** Je veux vous remercier pour ces commentaires.

Au nom de tous les membres du caucus libéral, tant du côté de l'industrie que de celui de la fabrication, je tiens à remercier nos invités d'être ici, particulièrement M. Yoshi Inaba, qui a déployé des efforts particuliers pour venir.

Je constate que des interprètes participeront à cette discussion, et je veux m'assurer qu'on pourra répondre à nos questions. Ce pourrait être difficile si nous sommes pressés par le temps, alors je vous remercie d'avoir déclaré votre intention de faire preuve de flexibilité.

Je m'attends bien à ce que tous les membres aient tout le temps qui est censé leur être alloué, par souci de justice tant pour eux que pour les personnes à qui ils adresseront leurs questions.

Je vous remercie donc.

**Le président:** Merci.

Maintenant, je vais inviter les témoins à faire leur déclaration préliminaire. Nous passerons ensuite aux questions du comité.

Monsieur Tomihara, je suppose que c'est vous qui allez faire la déclaration. Vous avez la parole.

**M. Yoichi Tomihara (président-directeur général, Toyota Canada inc.):** Je vous remercie.

Merci d'avoir invité Toyota Canada à cette réunion du comité pour parler des rappels des véhicules Toyota.

Au cours des derniers mois, de nombreux Canadiens se sont interrogés sur la sécurité de véhicules Toyota et nous regrettons l'anxiété et les inconvénients que cette situation a causés à nos clients. Nous comptons aujourd'hui, en tant qu'entreprise canadienne, répondre à ces préoccupations.

Nous vendons plus de véhicules de fabrication canadienne au Canada que toute autre société. En fait, plus de la moitié des véhicules que nous vendons ici sont fabriqués au Canada. Nous sommes donc heureux de pouvoir saisir cette occasion d'expliquer pourquoi les véhicules Toyota sont sécuritaires et continuent d'être parmi les véhicules les plus sécuritaires et de la plus haute qualité du monde.

Je le sais parce qu'en tant que cadre supérieur chez Toyota, j'ai eu l'occasion de vivre de nombreuses expériences partout dans le monde. Il y a 10 ans, j'ai eu le privilège de travailler sur la mise en marché de la Toyota Écho hatchback, un modèle unique au marché canadien, pour les conducteurs canadiens et j'ai rapidement pu apprécier le caractère unique de ce marché.

En ma qualité de président-directeur général de Toyota Canada, mon mandat est de veiller à ce que nos opérations canadiennes soient conformes aux lois et règlements canadiens et respectent les valeurs fondamentales de Toyota à l'échelle mondiale. Une perspective canadienne est très importante pour situer le contexte du rappel et toutes les préoccupations entourant cette campagne, et pour parler de ce que nous ferons dans l'avenir pour minimiser la possibilité que de tels problèmes se reproduisent.

Nous sommes heureux de pouvoir profiter également de cette occasion pour faire quelques suggestions aux membres du comité sur la manière dont l'industrie, les organismes de réglementation et autres intervenants peuvent travailler ensemble pour assurer la sécurité de tous les véhicules sur les routes canadiennes.

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Yoshi Inaba, président et directeur de l'exploitation de Toyota Motor North America, de M. Ray Tanguay, président de Toyota Motor Manufacturing Canada et de M. Stephen Beatty, directeur gestionnaire principal de Toyota Canada Inc.

Monsieur Inaba, je vous cède la parole.

• (0905)

**M. Yoshi Inaba (président et directeur de l'exploitation, Toyota Motor North America):** Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir convoqué ici aujourd'hui. J'apprécie cette occasion de venir au Canada et je tiens à vous dire tout le respect que je voue au système parlementaire canadien.

C'est toujours pour moi un grand plaisir que de venir au Canada parce que Toyota y bénéficie d'une tradition très riche. Toyota a commencé à vendre des véhicules ici il y a plus de 45 ans et a construit ses premières usines de fabrication de pièces pour l'Amérique du Nord en Colombie-Britannique il y a plus de 25 ans. Une usine d'assemblage de véhicules complets a suivi quelques années plus tard. De plus le Canada est actuellement le seul pays à l'extérieur du Japon à construire des véhicules Lexus. Donc je tiens très à coeur les centaines de concessionnaires Toyota et Lexus, les milliers d'associés de vente et de fabrication et, bien entendu, les millions de clients ici au Canada.

Cela étant dit, je pense qu'il est très important que je clarifie mon rôle ici au Canada et en Amérique du Nord. Mon rôle de président et de directeur de l'exploitation pour Toyota Motor North America est séparé des opérations de Toyota Canada. Bien que je sois responsable de l'ensemble des opérations consolidées en Amérique du Nord et généralement du développement commercial dans cette région, Toyota Canada est exploité en tant que coentreprise distincte qui distribue sous licence des véhicules au Canada. Ainsi, la responsabilité pour les véhicules Toyota et Lexus en circulation et pour la conformité de Toyota Canada avec les lois et règlements du Canada, y compris la Loi sur la sécurité des véhicules automobiles, incombe à MM. Tomihara et Beatty.

Par conséquent, je vous prie de ne pas interpréter le fait que je ne puisse pas répondre directement à vos questions comme un manque de respect. En vous priant d'adresser vos questions à M. Tomihara ou à M. Beatty, je m'assure que vous obteniez les meilleures réponses, et les réponses les plus directes à vos questions, de la part des cadres supérieurs de Toyota Canada qui sont les mieux à même d'y répondre, et j'admets mes connaissances limitées des activités quotidiennes qui se déroulent au Canada. Quoique ma capacité de contribuer à la discussion d'aujourd'hui soit limitée, je suis heureux d'être ici pour soutenir Toyota Canada, ses concessionnaires et ses clients.

Monsieur le président, M. Tanguay ajoutera maintenant quelques commentaires sur la fabrication de Toyota au Canada.

Merci.

• (0910)

[Français]

**M. Ray Tanguay (président, Toyota Motor Manufacturing Canada inc.):** Merci, monsieur le président, de me donner l'occasion de parler devant ce comité.

En tant que président de Toyota Motor Manufacturing Canada inc., je suis responsable de nos opérations de fabrication en Ontario. Cela inclut des usines à Cambridge et à Woodstock en Ontario.

[Traduction]

Depuis 1988, la capacité de notre usine de Cambridge est passée de 50 000 à plus de 270 000 véhicules, dont les modèles Corolla, Matrix et Lexus RX350. L'usine de Woodstock a ouvert ses portes en 2008 et a produit le RAV4. Elle a été la première nouvelle usine d'assemblage automobile à voir le jour au Canada depuis les années 1980. Je suis fier d'annoncer que, dans seulement six jours, soit le 22 mars, nous lancerons un deuxième quart de travail qui fera passer notre capacité à plus de 150 000 véhicules par année. Pour soutenir le lancement de ce deuxième quart, plus de 800 nouveaux membres d'équipe ont été embauchés au cours des derniers mois. Avec nos deux usines, TMMC pourra produire plus de 420 000 unités par année. Notre effectif comptera près de 7 000 membres d'équipe. En plus, TMMC fait affaire avec plus de 78 fournisseurs

canadiens et crée des milliers d'emplois additionnels pour les Canadiens.

[Français]

Comme environ 55 p. 100 des véhicules que nous fabriquons sont exportés, nous contribuons de façon majeure à l'amélioration de la balance commerciale du Canada.

Encore une fois, je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant ce comité.

Je passe maintenant la parole à M. Beatty, qui parlera des appels. Je vous remercie.

[Traduction]

**M. Stephen Beatty (directeur gestionnaire principal, Toyota Canada inc.):** Monsieur le président, merci d'avoir convoqué cette audience aujourd'hui.

Dans un monde parfait, les rappels n'existeraient tout simplement pas. Cela a toujours été notre objectif, mais nous savons aussi que nous ne pouvons pas supposer le monde parfait. C'est pourquoi Toyota a mis au point une approche unique en matière d'entretien des produits. Nous appelons cette approche « Détection anticipée, résolution anticipée », ou EDER. Ce processus décèle activement la présence de difficultés — pas seulement celles liées à la sécurité, mais celles couvrant tous les aspects de l'expérience de propriété Toyota.

Ici, au Canada, nous avons amélioré le système EDER en concluant des ententes d'échange de données avec tous nos concessionnaires, d'un océan à l'autre. Ce système unique, étroitement intégré et d'avant-garde dans l'industrie nous permet de passer en revue et d'étudier les tendances peu communes dans les réparations, et un système additionnel nous avertit automatiquement de toute activité de garantie hors du commun. Ces deux systèmes nous permettent de circonscrire rapidement les problèmes que pourraient présenter nos véhicules. Deuxièmement, Toyota a des ingénieurs sur le terrain en Amérique du Nord, qui se déplacent pour étudier les problèmes — que ces problèmes soient signalés par nos clients, nos propres enquêteurs ou Transports Canada. Toyota compte également une équipe spécialisée d'ingénieurs sur le terrain qui passent les mois d'hiver au Canada et peuvent rapidement cerner les problèmes potentiels attribuables à notre climat unique. Troisièmement, notre processus EDER exige, lorsqu'un problème est relevé, que nous intervenions.

De nombreux facteurs pourraient donner lieu à un incident. Il y a les défauts de produits, mais également d'autres facteurs sur lesquels les fabricants d'automobiles n'exercent aucun contrôle direct. Les modifications apportées aux véhicules, y compris l'installation d'équipement après la vente, des questions environnementales et des facteurs humaines, peuvent mener et mènent à des incidents. C'est pourquoi il est tellement important pour nos équipes EDER de trouver les causes fondamentales des problèmes.

Les leçons que retiennent nos équipes sont communiquées avec d'autres secteurs opérationnels de Toyota. Il importe néanmoins de se rappeler que les véhicules Toyota construits pour le Canada sont sélectionnés spécifiquement pour ce marché et plusieurs présentent des caractéristiques et spécifications uniques. Cette distinction est essentielle pour comprendre la différence entre les rappels portant sur les tapis protecteurs toutes saisons qui ont été lancés aux États-Unis et ceux qui ont eu lieu au Canada.

L'automne dernier, Toyota aux États-Unis a lancé un rappel touchant un certain nombre de modèles pour remédier aux problèmes potentiels de coincement des pédales d'accélérateur par des tapis protecteurs toutes saisons. Quand ce problème est apparu aux États-Unis, Toyota a mené une enquête approfondie pour déterminer si les tapis protecteurs toutes saisons canadiens provoquaient des problèmes semblables dans les modèles en question. Nous avons conclu que les tapis protecteurs toutes saisons vendus par Toyota Canada étaient de conception et de matériaux différents de ceux aux États-Unis, et donc la situation était différente.

Pourquoi alors avons-nous lancé un rappel, demanderez-vous? Parce que nous savions qu'il ne suffisait pas de dire à nos clients de ne pas s'inquiéter, pas lorsque leur confiance dans leur véhicule pouvait être ébranlée. C'est la raison pour laquelle, à la suite de discussions avec Transports Canada, nous avons annoncé une campagne volontaire et distincte d'amélioration de la sécurité en novembre portant sur les mêmes modèles qui étaient en cause aux États-Unis. De plus, notre enquête a abouti à la conclusion qu'il y avait de fait un tapis canadien problématique. Nous avons lancé un rappel lié à la sécurité exclusivement au Canada sur un tapis protecteur toutes saisons installé dans la Toyota Venza récemment mise sur le marché.

Pendant que nous travaillions à cerner et à résoudre le problème lié aux tapis protecteurs, nous avons été informés de quelques plaintes de clients, lesquelles ne pouvaient s'expliquer par les tapis protecteurs toutes saisons. Nous avons découvert que, dans de rares cas, une combinaison d'usure et de condensation pouvait faire que la pédale d'accélérateur était plus dure à enfoncer, plus lente à revenir à la position de repos ou, dans le pire des cas, rester collée en position partiellement enfoncée, mais pas — j'insiste là-dessus — en position plein gaz. Vous trouverez à l'onglet 7 du document que nous vous avons remis la chronologie des mesures adoptées.

À la lumière des situations concernant le tapis protecteur et la pédale, Toyota a rehaussé l'accent sur la qualité. Le président de Toyota Motor Corporation, Akio Toyoda, a annoncé un programme en six points décrit à l'onglet 8. Toyota Canada est en pourparlers sur la manière de coordonner mieux les initiatives de qualité canadiennes dans le cadre de ce programme. Soyez assurés que les problèmes connus au Canada feront partie intégrante de ce processus global.

Les problèmes des tapis protecteurs et de la pédale ne sont pas liés, et sont d'ordre mécanique. Certaines personnes ont néanmoins émis l'hypothèse que les véritables causes des plaintes relatives à l'accélération étaient des défauts du système de commande électronique du papillon des gaz, ou ETCS. Nous voulons répondre à ces questions une fois pour toutes.

Chaque véhicule Toyota et Lexus doté de notre système de commande électronique du papillon des gaz est équipé d'un mécanisme de sécurité intégré multiple qui, dans l'éventualité d'une anomalie, coupe le régime du moteur plutôt que de permettre au véhicule d'accélérer contre le gré du conducteur. Je tiens à ce que ce soit absolument clair. En conclusion de nos tests poussés, nous ne croyons pas qu'une accélération involontaire se soit jamais produite en raison d'un défaut de notre système de commande électronique du papillon des gaz.

• (0915)

Toyota a mené des essais sur le système de commande électronique du papillon des gaz en appliquant la norme d'essai européenne régissant le brouillage électromagnétique dans les automobiles, la norme ECE-R10. D'après les essais, le système de

commande électronique du papillon des gaz de Toyota dépasse deux fois cette norme. La robustesse des mécanismes de sécurité intégrés dans le système de commande électronique du papillon des gaz de nos véhicules a été confirmée par la firme d'ingénierie Exponent, un chef de file mondial qui a mené ses propres tests indépendants. Le travail de la firme Exponent n'est pas encore terminé, mais nous ferons connaître les résultats dès qu'ils seront disponibles.

En plus des mécanismes de sécurité intégrés équipant nos systèmes de commande électronique du papillon des gaz, les systèmes de freinage Toyota sont conçus pour maîtriser la puissance du moteur. Nous venons de terminer un programme d'essai au volant à l'échelle nationale pour en faire la démonstration. Le système de priorité des freins constitue l'une des améliorations apportées à l'ensemble de notre gamme de produits. Ce système réduit la puissance du moteur lorsqu'on appuie sur la pédale de freinage en même temps qu'on enfonce la pédale d'accélérateur. D'ici la fin de l'année, tous les modèles Toyota et Lexus neufs seront équipés en usine du système de priorité des freins. Entre-temps, dans le cadre de nos programmes d'amélioration de la sécurité liée au tapis protecteur toutes saisons, nous intégrons le système de priorité des freins à plusieurs des modèles visés par nos campagnes. Un sommaire de ces rappels est fourni aux membres du comité à l'onglet 12 de notre document. Ce qui est important, c'est que nous avons cerné le problème, nous avons mis en oeuvre une solution, et avec un taux d'exécution de plus de 60 p. 100 sur les pédales qui coincent, nous ne tarderons pas à achever les correctifs.

Et finalement, chaque véhicule neuf Toyota et Lexus au Canada est équipé d'un enregistreur de données d'événements, ou EDR. Toyota Canada a fourni à Transports Canada un lecteur EDR et a offert de fournir une formation pour l'aider dans ses enquêtes. Il est important de noter que les véhicules ne sont pas tenus par la loi d'être équipés d'un enregistreur de données d'événements en Amérique du Nord. Il existe par contre un règlement de la NHTSA qui stipule que toute société équipant des véhicules d'EDR doit commercialiser d'ici à 2012 un outil de lecture EDR. Grâce au déploiement du EDR et des outils de lecture pour nos véhicules, nous offrons cette technologie bien avant 2012.

Avant de conclure, permettez-moi de donner suite à certaines des questions soulevées par le comité jeudi dernier. Lors de cette audience, Transports Canada a déclaré avoir reçu 17 plaintes concernant tous les problèmes d'accélération de tous les véhicules Toyota dans la période comprise entre 2006 et l'automne dernier. Bien entendu, un événement d'accélération involontaire sur une Toyota est un événement de trop. Cependant, nous n'avons pas 17 événements d'accélération involontaire. Il s'agit de plaintes touchant le contrôle de la vitesse, y compris les cas d'hésitation, de pannes de composants lors desquelles les mécanismes de sécurité ont fonctionné, et d'interprétation erronée de variations de régime normales sur les véhicules dotés du système ETCS. En fait, un seul événement sur les 17 signalés peut être qualifié d'événement d'accélération soudaine et continue. Cet événement concerne une Camry 1996 sans ETCS dont le papillon des gaz est commandé par câble. L'un des avantages du système ETCS, c'est qu'il élimine les risques de grippage d'un câble mécanique.

Il importe de souligner qu'une plainte n'est pas la même chose qu'un signalement de défaut. En fait, une plainte est le point de départ d'une enquête et une mesure est seulement prise si un défaut lié à la sécurité a été décelé. Transports Canada a noté que les 17 cas concernant Toyota représentaient un faible volume de plaintes, tout à fait conséquent avec les plaintes reçues contre d'autres grands fabricants d'automobiles. Il ne faut pas oublier que Toyota et Transports Canada sont tous deux tenus par la loi de remédier à tout problème de sécurité qui est relevé. Il n'est pas de l'intérêt de Toyota Canada, de nos concessionnaires ni de nos clients d'écarter les problèmes connus. Nous agissons s'il y a apparence de défaut.

Par souci de maintien de la confiance du public, nous avons fait appel à des experts indépendants pour tester et confirmer nos propres enquêtes et processus. Nous prenons très à coeur la sécurité de nos clients et la confiance qu'ils témoignent à nos véhicules. À ce chapitre, nous croyons que nous sommes à l'avant-garde de l'industrie.

Monsieur le président, j'aimerais porter à votre attention l'onglet 13 du cahier, où nous avons formulé quelques recommandations de politique publique que nous demandons à votre comité d'examiner. Je serais certainement heureux de pouvoir en parler plus longuement pendant la séance de questions et réponses si nous en avons le temps.

Monsieur le président, c'est avec plaisir que nous répondrons à vos questions.

● (0920)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Volpe, vous avez sept minutes.

**L'hon. Joseph Volpe:** Bonjour. *Good morning. Ohayo gozaimas.* J'espère que je prononce bien. Mes parents m'ont enseigné qu'une personne bien élevée doit s'efforcer de souhaiter la bienvenue dans la langue de ceux qu'elle accueille.

Je vous remercie, messieurs, d'être venus témoigner devant le comité.

Je pense que nous avons tous certaines appréhensions quand les entreprises s'évertuent à défendre leurs intérêts. Les cyniques y voient de la manipulation de l'opinion publique. Je crois pour ma part que c'est une approche saine dans la recherche du profit. Il faut aussi, en contrepartie, faire les investissements nécessaires en ingénierie pour garantir la sûreté. Je crois que c'est ce dont le comité s'inquiète.

Je sais, monsieur Inaba, que vous connaissez bien les inquiétudes exprimées aux États-Unis. Là-bas, on craint que l'équilibre entre la protection des vies humaines et la recherche du profit soit menacé. Nous nous inquiétons des responsabilités et de la transparence, tant de la part du constructeur que de celle de l'État. Comme M. Beatty vient de l'indiquer, le lien est très étroit entre les deux acteurs. Il ne s'agit pas d'une question partisane; il y va de l'intérêt des consommateurs.

Je voulais vous parler, monsieur Inaba, parce que j'aimerais savoir si votre entreprise a une définition des défauts liés à la sûreté. Vous me semblez mieux placé que vos homologues canadiens pour répondre à cette question. Avez-vous une telle définition?

**M. Yoshi Inaba:** Premièrement, rien n'est plus important pour Toyota que la sûreté et la fiabilité des produits que nos clients ont entre les mains, et nous nous sommes dotés d'une politique à long terme qui fait que nous ne tenons pas compte des coûts lorsqu'il est question d'un défaut ou d'un rappel. Je vais vous dire pourquoi.

Le comité qui détermine s'il y a lieu de faire un rappel est indépendant et n'a pas besoin d'attendre une décision de la haute direction. Autrement dit, c'est à l'échelon de ce que nous appelons le directeur général que la décision de rappeler des véhicules se prend. Sa décision doit être approuvée par son supérieur immédiat, qui est un cadre dirigeant, mais la chaîne s'arrête là. La haute direction n'intervient pas, donc il n'est pas question de coûts, ni de profits.

Nous avons comme politique et comme principe directeur, je le répète, que la sécurité de nos clients passe avant tout.

**L'hon. Joseph Volpe:** Personne ne remet en question votre engagement sincère à l'égard de la sécurité, mais je crois que ce que les parlementaires voudraient savoir concerne les données qui sont recueillies dans le monde entier sur le comportement de vos véhicules et qui doivent éclairer vos gestionnaires lorsque vient le temps de prendre une décision.

Comme vous le savez, le Congrès des États-Unis vous a demandé ces données lors de ses audiences. Aujourd'hui, nous apprenons qu'apparemment, Toyota utilise ou compte utiliser des enregistreurs de données routières pour recueillir l'information.

Est-ce que Toyota va fonder ses décisions sur les données recueillies dans le monde entier?

● (0925)

**M. Yoshi Inaba:** Premièrement, je pense que, d'ici la fin de l'année — si ce n'est pas déjà fait —, la plupart des véhicules vont être équipés d'un enregistreur de données routières. La question qui se pose est d'ores et déjà celle du lecteur. C'est un domaine très technique. Je n'en connais pas les détails, mais c'est le lecteur qui constitue l'enjeu. Nous offrons actuellement certains lecteurs. Nous en avons augmenté le nombre, et nous en avons livré à Transports Canada. Nous en avons aussi livré trois à la National Highway Traffic Safety Administration. D'ici la fin avril, nous aurons 100 lecteurs de disponibles, et nous continuerons d'en augmenter le nombre.

De surcroît, je vous signale qu'avant que la loi l'impose, en 2012, aux États-Unis, nous allons vendre le lecteur sur le marché. Ce sera fait à partir du milieu de l'année prochaine. Il est dans notre intérêt de savoir ce qui est arrivé au véhicule lorsqu'un accident ou une anomalie se produit. Nous sommes prêts à rendre le lecteur disponible sur le marché pour que n'importe qui puisse examiner les données. Évidemment, le propriétaire du véhicule a le droit de garder ces données confidentielles. Nous les communiquerons donc uniquement avec son consentement aux gens qui en auront besoin.

**L'hon. Joseph Volpe:** Actuellement, vous disposez des données enregistrées en Irlande, en Europe et aux États-Unis. Il y a eu des cas au Canada, même si certaines personnes se sont employées à en minimiser le nombre. En fait, il y en a eu beaucoup. Transports Canada a fourni à notre comité un document qui révèle 125 incidents de moteur s'emballant et d'accélération involontaire. Plus de 75 p. 100 de ces incidents, en fait presque 80 p. 100, se sont produits au cours des cinq dernières années. C'est dans ce contexte que M. Beatty parle d'initiative préventive pour se conformer à la législation canadienne.

Monsieur Inaba, je sais que vous allez vouloir nous parler de la question de savoir si Toyota a attendu un peu trop pour mettre en oeuvre un système de collecte d'information, c'est-à-dire après qu'on eut parlé des problèmes aux États-Unis. Je ne souhaite pas discréditer votre entreprise. Je veux savoir si vous vous êtes conformés à la législation canadienne et si le gouvernement du Canada s'est suffisamment appliqué à faire respecter la législation pour protéger les gens. Vous allez probablement pouvoir nous dire à combien de poursuites civiles ou de recours collectifs votre entreprise fait face aujourd'hui, au Canada, ce qui nous permettra de mettre en perspective les affirmations de M. Beatty quant aux initiatives préventives.

**M. Yoshi Inaba:** Je ne connais pas les détails de la situation au Canada. Je préfère laisser M. Beatty répondre à cette question. Mais avant, je voudrais dire que nous voyons bien l'importance des données routières issues des enregistreurs; c'est pourquoi nous avons augmenté autant que possible le nombre de lecteurs, de manière à pouvoir communiquer ces données aux autorités. Il est dans notre intérêt d'en savoir davantage sur les incidents et de pouvoir appliquer rapidement les correctifs nécessaires.

**Le président:** Je dois demander à M. Beatty de s'en tenir à une brève intervention, puis je vais donner la parole à M. Laframboise.

• (0930)

**M. Stephen Beatty:** Merci, monsieur le président.

Je voudrais simplement vous expliquer très brièvement que, si vous examinez les plaintes dans la base de données de Transports Canada, vous verrez que, dans nombre de cas, lorsque le moteur se met à tourner plus vite subitement, c'est une indication d'un fonctionnement normal du véhicule, parce qu'avec le contrôle électronique du papillon, le moteur peut se mettre à tourner plus vite selon les besoins. Je serai heureux de vous expliquer cela plus en détail tout à l'heure.

Je tiens vraiment à souligner une chose. Même si on parle beaucoup de l'enregistreur de données routières, qui se mettrait à enregistrer des données en cas de freinage très brusque ou de déploiement des coussins gonflables, cet enregistreur n'est pas la seule source de données dans une automobile.

Compte tenu de votre propre expérience, monsieur le président, vous savez probablement que nos techniciens sont équipés d'instruments qui leur permettent de sonder l'historique de maintenance du véhicule et de détecter nombre de choses qui se sont produites au cours des derniers cycles de maintenance. Dans les ateliers de nos concessionnaires, nous sommes en mesure de voir quelles erreurs se sont produites dans le système. Les données sont enregistrées dans l'historique de maintenance dont j'ai parlé au cours de mon exposé.

**Le président:** Merci.

C'est au tour de M. Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie également, messieurs, d'avoir accepté notre invitation.

J'ai eu l'occasion d'interroger des représentants de Transports Canada et je leur ai fait part du fait que j'avais l'impression que le Canada était toujours à la remorque des États-Unis en matière de sécurité. Leur comparution devant le comité ne m'a pas convaincu.

Monsieur Beatty, lors de votre présentation, vous avez fait grand état des 17 plaintes, dont une seule était reliée à l'accélérateur. Cependant, les représentants de Transports Canada nous ont aussi dit que selon eux il n'y avait jamais eu de problème d'accélérateur par le passé. Cela ne semblait pas être une grande priorité. Par contre, M. Lehouillier nous a dit qu'il avait été très surpris d'apprendre que Toyota Canada avait reçu cinq plaintes concernant les accélérateurs, car Transports Canada n'avait pas reçu de transfert de données relatives à ces plaintes.

Cela m'inquiète et je me pose de sérieuses questions sur l'importance de la sécurité canadienne, par rapport à ce qu'on ne veut pas que les États-Unis sachent. Pourquoi la compagnie Toyota Canada a-t-elle reçu cinq plaintes concernant les accélérateurs et n'en a pas fait part immédiatement à Transports Canada?

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Merci.

Monsieur le président, c'est une question très importante. Pour y répondre, il faut se demander à quel moment on peut déterminer qu'il y a un défaut. Lorsqu'un client apporte son véhicule chez l'un de nos concessionnaires pour y porter plainte, il raconte sa mésaventure et demande au concessionnaire de réviser le véhicule pour tâcher de savoir ce qui est arrivé. Si le technicien n'est pas capable de trouver le problème ou de le résoudre, il envoie un rapport à Toyota Canada.

Nous envoyons nos propres techniciens sur place pour faire une investigation et essayer de comprendre ce qui s'est produit. Le premier cas de pédale d'accélérateur coincée nous a été signalé à la fin octobre. À l'époque, nous n'en connaissions pas la cause. En plus de notre propre investigation interne, nous avons très rapidement envoyé de l'information à notre société mère pour qu'elle l'examine. Lorsque nous faisons une investigation à la suite d'une plainte, nous concluons soit que notre produit n'est pas en cause, soit qu'il faut rappeler des véhicules.

Entre la fin octobre et le 21 janvier, nous avons reçu cinq plaintes. Nous avons entrepris notre investigation dès la première plainte, et nos expertises techniques nous ont permis de conclure qu'il fallait procéder à un rappel. C'est ce que nous avons annoncé.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Beatty, d'octobre à janvier, donc durant pratiquement cinq mois, vous avez laissé circuler des véhicules qui pouvaient mettre en danger la sécurité des citoyens canadiens. Ma grande question vise à savoir pourquoi vous n'avez pas immédiatement informé Transports Canada de la situation.

Je constate que, dans les documents que vous nous avez présentés — j'ai lu vos onglets —, vous n'avez pas parlé de ces cinq plaintes. Permettez-moi de croire que c'était parce que vous ne vouliez pas amener les Américains, ce qui m'inquiète pour la sécurité de nos Québécois, Québécoises, Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Nous n'avons jamais eu l'intention de cacher de l'information aux organismes de réglementation. Nous avons toujours fourni aux gens de Transports Canada toute l'information qu'ils nous ont demandée. C'est la période d'investigation qui pose problème et le fait qu'on ne comprenait pas ce qui se passait. On ne savait pas encore s'il y avait un problème. Peut-être que c'était normal; peut-être pas. Nous avons passé la période à investiguer. Nous avons envoyé nos équipes techniques sur le terrain pour comprendre ce qui se passait. Aussitôt que nous avons pu déterminer qu'il y avait un problème, nous avons annoncé le rappel.

• (0935)

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Beatty, même dans le document que vous nous avez remis, vous dites, par rapport au problème d'accélération, que des travaux ont été exécutés sur seulement 60 p. 100 des véhicules dont les pédales se coincent. Vous pouvez probablement nous assurer que le problème sera réglé dans seulement 60 p. 100 des cas, et c'est ça la difficulté. J'ai demandé à Transports Canada si le ministère possède la technologie, s'il peut déceler les problèmes lorsqu'une plainte est déposée.

Présentement, vous n'en êtes pas capables vous-mêmes puisque que vous n'allez régler le problème qu'à 60 p. 100. Vous venez de me dire que vous avez mis cinq mois pour faire des analyses parce que vous ne saviez pas... On a maintenant des technologies plus évoluées que la capacité de sécurité. On a un problème, monsieur Beatty.

Aujourd'hui, je veux m'assurer que cela ne se produira plus et qu'il n'y aura plus jamais de Québécois, Québécoises, Canadiens et Canadiennes dont les vies seront mises en danger. Vos documents ne me rassurent pas. Vous prenez du temps avant de constater la situation, alors qu'il faut rapidement pouvoir indiquer ouvertement à la population les problèmes qui surviennent.

Je veux bien qu'on installe des boîtes noires, mais la technologie est avancée à un point tel qu'on ne peut plus garantir la sécurité. C'est ce que je comprends à la lecture de vos documents. Rassurez-moi, monsieur Beatty.

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Merci.

Monsieur le président, le 60 p. 100 signifie que, depuis que nous avons annoncé le rappel, 60 p. 100 des véhicules concernés ont été rapportés chez un concessionnaire et réparés. Nous ne pouvons pas aller plus vite. Nous devons attendre que les clients rapportent leur véhicule chez nos concessionnaires. Chaque client a reçu une lettre de notre part lui demandant de rapporter son véhicule, et nos concessionnaires sont capables de faire le travail. Il n'y a pas de retard en ce qui nous concerne. En fait, les travaux s'effectuent à un rythme parmi les plus rapides de l'histoire des rappels de ce genre au Canada.

Mais, comme vous, je m'inquiète des risques qu'un véhicule... Même si le problème survient rarement, nous voulons que les véhicules concernés soient tous rapportés chez nos concessionnaires sans tarder pour que nous puissions réparer les pédales et nous assurer que le problème ne se reproduise plus. Je me joins à vous pour demander à tous les gens qui ont ces véhicules de les rapporter chez un concessionnaire dès que possible, de manière à ce que le correctif soit appliqué.

Jusqu'à maintenant, nous avons fait les travaux sur plus de 60 p. 100 des véhicules, ce qui est très rapide pour un rappel qui a commencé au début du mois dernier.

[Français]

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

[Traduction]

Monsieur Masse.

**M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci pour vos explications, monsieur Betty. Si j'ai bien compris, vous avez changé votre fusil d'épaule et décidé d'avertir par écrit vos clients canadiens, car j'ai écrit à M. Tomihara le 25 novembre pour lui demander s'il s'engageait à le faire. Or, le 1<sup>er</sup> décembre, j'ai reçu une lettre de Toyota me disant qu'on ne procéderait pas ainsi au Canada. Vous dressiez la liste des véhicules et indiquiez ce que vous faisiez en collaboration avec Transports Canada. Mais vous venez de nous confirmer que tous les Canadiens ayant acheté l'un des véhicules concernés ont reçu une lettre.

**M. Stephen Beatty:** En fait, ce sont deux questions distinctes.

Si vous permettez, nous avons indiqué deux choses. Nous avons dit, d'une part, que nous enverrions un avis général à l'ensemble de nos clients. Nous sommes en train de le faire par vagues. D'autre part, nous avons déjà envoyé une lettre à tous les propriétaires des véhicules concernés.

**M. Brian Masse:** Ce n'est pas ce qu'on m'avait écrit.

Permettez-moi de poser une question à M. Inaba. Merci d'être venu ici.

Les Canadiens ont parfois l'air très courtois. Nous n'avons pas la même influence que les Étasuniens et que d'autres peuples, mais je veux bel et bien m'assurer qu'il n'y a pas de malentendu en ce qui a trait aux décisions touchant les Canadiens.

J'ai été un peu troublé de constater, entre autres, que M. Toyoda n'avait pas présenté d'excuses aux Canadiens. Il est allé aux États-Unis pour présenter ses excuses et il a fait la même chose en Chine sans qu'on le lui demande. Pourquoi M. Toyoda n'est-il pas venu au Canada? Pourquoi n'a-t-il pas fait une déclaration pour présenter ses excuses aux Canadiens? C'est d'autant plus troublant que seulement 75 000 véhicules ont été rappelés sur le marché chinois, alors qu'au Canada, le rappel touche des centaines de milliers de véhicules. En Chine, le nombre de véhicules touchés correspond à un cinquième du nombre au Canada. De plus, il me semble important de souligner que nous sommes presque à égalité avec le marché américain pour ce qui est de la part de marché détenue par Toyota.

**M. Yoshi Inaba:** Permettez-moi de vous dire que nos excuses étaient destinées non seulement à nos clients étasuniens, mais à tous nos clients dans le monde. Les excuses de M. Toyoda concernent l'ensemble de nos clients, quel que soit leur pays. Il s'est rendu en Chine, après être allé aux États-Unis, et il aurait voulu se rendre dans beaucoup d'autres pays, mais son emploi du temps très chargé ne lui a pas permis de le faire. En fait, les excuses s'adressent à tous les clients, y compris les clients canadiens. Tous nos clients ont une importance égale à nos yeux.

• (0940)

**M. Brian Masse:** Parlons du témoignage que M. Toyoda a livré aux États-Unis. J'aimerais simplement être sûr de bien comprendre, parce que vous dites aujourd'hui que ce sont les directeurs généraux qui ont pris la décision de procéder aux rappels. Pourtant, M. Toyoda a déclaré devant le Comité de surveillance de l'action gouvernementale de la Chambre des représentants des États-Unis, le 24 février, que:



Pour l'instant, c'est la division japonaise du service technique à la clientèle de Toyota Motor Corporation qui prend les décisions de procéder à des rappels. La division détermine s'il y a des problèmes techniques et s'il faut rappeler des véhicules.

Devant un autre comité, M. Lentz a aussi affirmé que c'est Toyota, au Japon, qui détermine la nécessité de faire des rappels. Cela semble donc contredire ce que vous venez de dire au sujet des directeurs généraux.

**M. Yoshi Inaba:** Je n'ai pas eu la chance d'expliquer la situation. Afin d'aller de l'avant, nous effectuons de très nombreux changements dans nos processus. D'ailleurs, à l'initiative de M. Toyoda, nous avons créé au Japon un comité mondial sur la qualité auquel siège toujours un représentant de l'Amérique du Nord. Pour répondre plus précisément à votre question, je vous dirais que nous avons changé la façon dont sont prises les décisions sur les rappels. Auparavant, c'était uniquement des Japonais, au Japon, qui prenaient ces décisions. Maintenant, nous sommes en train de former un comité constitué de représentants de quatre régions: l'Amérique du Nord, le Japon, l'Europe et la Chine. Donc, l'Amérique du Nord sera dorénavant représentée dans le processus de décision sur les rappels. Quand le comité sera sur pied, soit d'ici environ deux semaines, nous entamerons le processus.

**M. Brian Masse:** Donc, c'est au Japon qu'a été prise la décision sur le moment et sur la nécessité des rappels actuels au Canada.

**M. Yoshi Inaba:** C'est exact.

**M. Brian Masse:** Le nouveau système sera mis en oeuvre dans les prochaines semaines. Ainsi, les systèmes canadien et américain seront mieux intégrés s'il faut procéder à des rappels en Amérique du Nord.

**M. Yoshi Inaba:** Absolument. Je vais également m'assurer que ce soit fait.

**M. Brian Masse:** D'accord.

**M. Yoichi Tomihara:** J'aimerais ajouter que le Canada a vraiment des conditions routières et un environnement uniques, notamment des températures froides. Également, Toyota Canada a beaucoup influencé TMC cette année au sujet du rappel. Ce n'est pas simplement TMC qui ordonne de procéder à des rappels. Nous sommes tous consultés et nous avons tous notre mot à dire. Je tenais à le préciser.

**M. Brian Masse:** C'est légitime. Cela dit, je voulais simplement confirmer où les décisions finales étaient prises. Je m'imagine bien que de nombreux responsables d'ici interviennent dans le processus.

Je sais qu'on a évoqué le plan en six points annoncé. Dans le cadre du système actuel, on implantera aux États-Unis un centre d'excellence et de recherche sur la qualité et on favorisera la communication. En outre, on reprendra les véhicules Toyota des Américains et on mettra un véhicule de remplacement à leur disposition, comme l'a négocié le procureur fédéral de l'État de New York et comme l'a indiqué M. Toyoda lors de ses témoignages au Congrès.

Des mesures équivalentes seront-elles mises en oeuvre au Canada? Dans la négative, pourquoi? Dans l'affirmative, quand cela va-t-il se faire?

**M. Yoshi Inaba:** J'aimerais que M. Beatty réponde à cette question.

**M. Stephen Beatty:** Merci.

Il est important de comprendre que l'une des différences dans le service à la clientèle tient aux variantes entre les politiques de Toyota Canada et celles de Toyota Motor Sales, qui s'occupe du marché américain. Tous les véhicules neufs vendus au Canada sont équipés

de l'assistance routière. Il s'agit de modèles récents, donc, en général, tous les véhicules visés par le rappel étaient aussi couverts par la clause prévoyant le remorquage gratuit jusqu'à un concessionnaire.

De plus, dès l'annonce du rappel des véhicules en raison du blocage de la pédale, nous avons informé les concessionnaires de la procédure d'inspection provisoire, qui était unique au marché canadien. Toyota Canada a même donné à ses concessionnaires le pouvoir de prêter un véhicule de location aux clients pour lesquels on craignait que le véhicule ne soit pas sécuritaire ou que la pédale d'accélérateur coince. Ces politiques ont d'ailleurs été mises en oeuvre au Canada avant qu'elles ne le soient aux États-Unis.

● (0945)

**M. Brian Masse:** Je veux bien, mais la décision revient dans ce cas au concessionnaire, et non au client.

**M. Stephen Beatty:** C'est le client qui demande l'assistance routière et c'est donc le recours à ce service qui fait que le véhicule est pris en charge. Dès le départ, il a été décidé que si le client a des appréhensions, le véhicule est pris en charge et le client reçoit un véhicule de location jusqu'à ce que la pédale soit vérifiée. Une fois la vérification faite, nous remettons le véhicule au client.

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

Monsieur Watson.

**M. Jeff Watson (Essex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie, bien sûr, les témoins de comparaître ici aujourd'hui.

Monsieur Beatty, vous avez déclaré plus tôt qu'à la fin octobre, vous aviez constaté que la pédale pouvait rester coincée, qu'ensuite vous aviez dû soumettre un rapport à TMC et qu'enfin un rappel avait été lancé le 21 janvier. Selon Transports Canada, ses représentants vous ont rencontrés, ou des gens de Toyota, le 25 novembre 2009 concernant un problème éprouvé avec le tapis protecteur. Vous n'avez pas mentionné à ce moment que vous enquêtiez sur un autre problème potentiel?

**M. Stephen Beatty:** Non. D'habitude, dans nos discussions avec TC, nous nous concentrons sur le point à l'ordre du jour. Nous n'abordons pas d'autres questions techniques sur lesquelles nous enquêtons au même moment. Après coup, aurait-il été bon d'en discuter? Peut-être que oui. Or, nous ne savions pas à ce moment que les voitures comportaient un défaut. Nous menions une enquête, sans plus.

**M. Jeff Watson:** Donc, vous ne pouviez pas confirmer l'existence d'un problème avec la pédale avant le rappel du 21 janvier, est-ce exact?

**M. Stephen Beatty:** C'est exact. Juste pour clarifier la situation, pour ce qui est de Toyota Canada, j'ai la responsabilité de lancer un avis de rappel dès qu'on m'informe d'un défaut...

**M. Jeff Watson:** Je comprends cela. J'ai demandé si vous aviez...

**M. Stephen Beatty:** C'est bien ce que je dis...

**M. Jeff Watson:** ... la permission de le faire avant le 21 janvier.

**M. Stephen Beatty:** Une fois que nous avons cerné un problème, nous en faisons part aux ingénieurs au Japon qui l'étudient et nous envoient un rapport. Dès que nous recevons le rapport, nous passons à l'action.

**M. Jeff Watson:** D'accord. Vous avez deux fournisseurs pour la pédale d'accélérateur, Denso et CTS Corporation, n'est-ce pas?

**M. Stephen Beatty:** C'est cela.

**M. Jeff Watson:** En fait, CTS fabrique ses produits dans la circonscription de Mme Crombie au Mississauga.

Quand avez-vous commencé à discuter avec les responsables de CTS d'une nouvelle conception de la pédale d'accélérateur défectueuse? En avez-vous parlé avant le rappel, ou après?

**M. Stephen Beatty:** À ce propos, CTS fournit aussi des pédales d'accélérateur dans d'autres parties du monde. Certaines pédales ont présenté un problème dans des véhicules européens où le volant est à droite. Lorsque nous avons constaté l'existence de circonstances similaires, nous avons commencé à discuter avec les ingénieurs: d'abord, y avait-il un problème et l'avaient-ils décelé; ensuite, quelles solutions pourraient-ils trouver? Nous avons été en mesure d'utiliser des solutions d'ingénierie existantes et nous en avons élaboré de nouvelles.

Concernant la date précise du début des discussions avec CTS, je ne peux pas vous la confirmer aujourd'hui, mais je serais heureux de le faire plus tard.

**M. Jeff Watson:** Je m'attendrais à ce que vous sachiez ce que le secteur de l'exploitation au Canada fait avec le fournisseur concernant un enjeu majeur du rappel. Pouvez-vous au moins me dire, de manière générale, si ces discussions ont commencé avant le rappel du 21 janvier, ou après?

**M. Stephen Beatty:** Je répète que, du point de vue de Toyota Canada, nous sommes responsables des véhicules. Les gens de CTS auraient discuté avec les ingénieurs, qui travaillent du côté de la production. Toyota Canada ne fait pas partie de cette structure.

**M. Jeff Watson:** Très bien. Dans le *Financial Post* du 29 janvier, on laissait entendre que Toyota travaillait avec CTS pour revoir la conception de la pédale défectueuse depuis que la production de Toyota avait été arrêtée en Amérique du Nord le 26 janvier. Quelqu'un peut-il confirmer si c'est bien comme cela que les choses se sont déroulées?

**M. Ray Tanguay:** Nous achetons en effet ces pédales. CTS et Denso sont les deux fabricants auxquels nous faisons appel. Pour la Corolla, la Matrix et le RAV4, nous faisons affaire avec CTS. La qualité des produits de CTS est très, très élevée. Du point de vue de la fabrication, il n'y a pas de problème. En ce qui concerne la conception, il a été reconnu qu'il pouvait y avoir certains problèmes, en particulier en raison de l'influence des conditions climatiques sur la pédale d'accélérateur.

**M. Jeff Watson:** Ce qui m'intéresse est de connaître le moment où vous avez pris contact avec les gens de CTS en vue de revoir la conception de la pédale. J'essaie de confirmer la date de ce premier entretien.

**M. Ray Tanguay:** Le fait est que CTS est responsable de la conception. Donc, CTS aurait directement traité avec les responsables au Japon concernant les questions de conception. Dès que nous avons découvert... Je crois que nous avons découvert le problème vers la fin de l'année et nous avons alors apporté les changements aussitôt que possible.

• (0950)

**M. Jeff Watson:** Donc, vous connaissiez le problème avant de lancer le rappel. Vous avez commencé à discuter d'une nouvelle conception de la pédale d'accélérateur défectueuse, mais vous ne l'avez pas dit à Transports Canada.

**M. Ray Tanguay:** Parce que le nombre de cas était encore très, très faible.

**M. Jeff Watson:** Vous étiez aux prises avec un grave problème de sécurité. Vous parliez déjà de revoir la conception de la pédale défectueuse avec le fournisseur, mais personne n'en a glissé un mot à Transports Canada ou à la NHTSA jusqu'au rappel du 21 janvier. C'est ce que vous nous dites.

**M. Ray Tanguay:** Évidemment, quand on a un problème avec un composant, on essaie, tout d'abord, de trouver quel est le problème. Ensuite, la deuxième étape est de...

**M. Jeff Watson:** Vous saviez déjà qu'il y avait un problème. Vous aviez parlé avec le fournisseur pour que la conception de la pédale soit revue.

**M. Ray Tanguay:** Permettez-moi de terminer mon explication. Si on met en oeuvre une mesure corrective, il faut s'assurer qu'elle est efficace. On ne règle rien si on crée un autre problème. Nous devons nous assurer que les tests sont adéquats et avoir confiance dans l'efficacité des mesures correctives. C'est ainsi qu'on procède.

**M. Jeff Watson:** Permettez-moi de récapituler les événements. Les responsables de Transports Canada et d'autres organismes se penchaient sur la question du tapis protecteur alors que vous saviez que la pédale d'accélérateur présentait un problème. Vous parliez déjà à votre fournisseur des changements à apporter à la pédale, alors vous saviez qu'il y avait là un problème. D'accord, ce n'était peut-être pas confirmé dans un rapport technique. Cependant, tout cela s'est passé avant le 21 janvier. Vous n'en aviez pas parlé à l'organisme de réglementation. Vous n'aviez pas dit à vos clients que vous aviez déjà entrepris de réviser la conception de la pédale. Cela prend énormément de temps avant que les choses bougent au niveau de la production. J'ai travaillé dans l'industrie automobile et je sais que cela prend un bon bout de temps. Vous faisiez tout cela, mais vous ne le disiez à personne. Vous n'en parliez qu'au fournisseur.

**M. Stephen Beatty:** Monsieur le président, lorsqu'on tente de localiser ou de cerner un problème, on travaille avec le fabricant et ses ingénieurs, surtout s'il s'agit d'une technologie brevetée. Donc, la définition du problème va de pair avec les solutions d'ingénierie potentielles.

Je veux aussi insister sur le fait que les situations qu'un client peut vivre dans le cas de la pédale coincée dans le tapis protecteur sont très, très différentes de celles où la pédale ne revient pas à la position de repos. Dans ce dernier cas...

**M. Jeff Watson:** Le coincement de la pédale dans le tapis ne vous a jamais posé de problème dans le contexte canadien. Vous nous l'avez déjà dit. Malgré tout, vous avez lancé un rappel. Était-ce de la poudre aux yeux, monsieur Beatty?

**M. Stephen Beatty:** Non. En fait, comme je l'ai mentionné, même dans mon exposé, il y avait un problème particulier au Canada causé par un tapis protecteur produit pour la Toyota Venza. Pour cette raison, nous avions lancé un rappel concernant le Canada seulement.

**M. Jeff Watson:** Parce que Transports Canada a insisté.

**M. Stephen Beatty:** Non. C'est un problème que nous examinons et pour lequel Toyota Canada a pris des mesures.

**M. Jeff Watson:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Je vais partager mon temps de parole, monsieur le président.

Monsieur Inaba, je vous ai demandé si vous pouviez nous donner une définition commune de « défauts liés à la sécurité ». M. Beatty nous a laissé entendre que vous n'aviez pas les données nécessaires pour le faire.

Toutefois, entre 2000 et 2009, les plaintes déposées auprès de la NHTSA concernant l'accélération involontaire sont passées de 48 à 660. Les documents de Transports Canada dont j'ai parlé indiquaient que de telles plaintes avaient été reçues dès 2000. En dépit de ce que M. Beatty affirme, il y a eu environ 125 plaintes relatives à ce problème.

J'ai de la difficulté à comprendre les critères à partir desquels vous avez pris ces décisions au sujet des rappels qui ne sont pas des rappels, en tout cas d'après les documents que j'ai ici.

Je vais demander à M. Garneau de continuer.

**M. Marc Garneau (Westmount—Ville-Marie, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je crois qu'il est juste de dire que Toyota a toujours joui d'une réputation de marque à l'échelle mondiale, du moins jusqu'à tout récemment, et que la plupart des gens seraient d'avis qu'elle est tout à fait méritée. Je dois dire que j'ai été moi-même le fier propriétaire d'une Camry durant 11 ans.

Je suis également ingénieur et je sais que l'on doit être vigilant lorsque l'on conçoit, construit ou répare une automobile, qui peut s'avérer un véhicule dangereux. J'aimerais revenir sur les statistiques que mon collègue, M. Volpe, vient de mentionner — celles de la NHTSA, qui révèlent qu'environ 48 plaintes d'accélération involontaire ont été déposées en 2000, un nombre qui a grimpé à 660 en 2009.

Cela me dérange de voir une telle augmentation. Vous avez mentionné qu'en fait, on parle de 17 cas de problèmes liés à l'accélération. J'aimerais vous parler de quelques témoignages inclus dans certaines plaintes déposées ici au Canada.

Dans une plainte reçue en avril 2004, on indiquait que la pédale de frein semblait coincée. Dans une autre, reçue en mai 2004, on faisait état de plusieurs incidents d'accélération soudaine et d'emballement du moteur. Comme vous l'avez souligné, cela n'était peut-être pas dû à la pédale d'accélération, mais peut-être à une montée soudaine en régime du moteur, pour des raisons inexplicables. Quoi qu'il en soit, que ce soit à cause de la pédale d'accélération ou non, un tel incident imprévu surprend vivement le conducteur et peut augmenter les risques d'accident.

En janvier 2005, un plaignant a indiqué qu'il avait enfoncé la pédale d'accélération et qu'elle était restée coincée. En juin 2005, un autre plaignant a indiqué qu'il avait retiré son pied de la pédale d'accélération, mais que le véhicule avait continué à accélérer. Dans tous ces cas, le conducteur s'est rendu au garage, où l'on a examiné le véhicule sans trouver l'origine du problème. Cela s'est arrêté là.

Cette information et ces statistiques semblent indiquer qu'un problème ou des problèmes sont restés non résolus. Nous parlons ici de pédales d'accélération. Nous savons tous à quel point cela peut être dangereux. On peut penser que l'on aurait dû procéder à des rappels, mais qu'on ne l'a pas fait. Cela indique que les problèmes signalés n'ont pas été résolus durant une très longue période. On parle d'une période d'environ neuf ans, d'après les statistiques de la NHTSA. On peut penser que l'information qui aurait dû être fournie au public ne l'a pas nécessairement été.

Je sais que vous nous avez fourni des explications, mais comment faites-vous face à cette impression qui semble se dégager aujourd'hui? Et surtout, pouvez-vous garantir que les problèmes

associés au tapis de sol et à la pédale d'accélération que vous avez signalés sont maintenant résolus?

• (0955)

**M. Stephen Beatty:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais répondre d'abord à la dernière question en disant que nous avons entièrement confiance dans les correctifs que nous avons mis en place pour les tapis de sol et l'assemblage de la pédale. Encore une fois, je serai heureux, durant la séance ou plus tard, de vous expliquer en quoi consistent au juste ces correctifs, simplement pour que ce soit bien clair.

Il est également important de revenir en arrière et de consulter la base de données de la NHTSA, comme vous et vos collègues l'avez fait, mais aussi de la comparer à celle de Transports Canada. L'une des différences les plus importantes entre les bases de données des États-Unis et du Canada, c'est que celle de la NHTSA se fonde sur un questionnaire rempli par les clients, et non sur des incidents vérifiés. Elle ne porte que sur les incidents signalés sur son site Web. En revanche, les données que vous avez reçues de Transports Canada sont très différentes sur le plan de la qualité. Le ministère examine ces plaintes et tente de vérifier ce qui s'est passé. Dans bien des cas, ces plaintes ne sont pas transmises au constructeur, mais elles sont traitées par les enquêteurs de Transports Canada.

Durant la période dont vous avez parlé, au début de la décennie, presque tous les véhicules qui ont été touchés, surtout dans notre série, étaient dotés de dispositifs mécaniques de papillon des gaz. Depuis longtemps, les câbles d'accélérateur et de raccordements mécaniques des automobiles ont tendance à provoquer le grippage du système. C'est un défaut mécanique bien connu. En fait, au Canada, compte tenu de l'épandage d'abrasif et de nos conditions climatiques, le problème est peut-être pire. Le mouvement de commande électronique du papillon des gaz élimine le problème.

Lorsqu'on examine les données de la NHTSA, on constate qu'approximativement 40 p. 100 de tous les rappels effectués aux États-Unis relativement à l'accélération involontaire — et je vois que 12 fabricants sont touchés — concernaient des incidents liés au grippage d'un câble. Comme je l'ai dit, le problème disparaît lorsque nous utilisons les nouvelles technologies.

Nous nous sommes penchés sur nos propres données de garantie. Nous les avons transmises à une firme d'ingénierie indépendante pour qu'elle les examine. D'après nos garanties, aucun problème ne s'est produit après l'adoption du système de commande électronique du papillon des gaz. Nous sommes donc tout à fait convaincus que cette nouvelle technologie permettra de résoudre ce problème précis.

• (1000)

**Le président:** Merci.

Monsieur Gaudet.

[Français]

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

Monsieur Beatty, un peu plus tôt, M. Watson vous a posé une question concernant la rencontre de novembre 2009 avec Transports Canada et qui portait sur les tapis. Il vous a demandé si on aurait dû ou non parler des problèmes d'accélérateurs et vous avez répondu que vous ne le saviez pas.

Pour sa part, M. Lehouillier de Transports Canada s'est dit très surpris de ne pas avoir entendu parler de ce problème, alors que vous aviez déjà reçu cinq plaintes au Canada et cinq autres aux États-Unis.

Pourquoi avoir attendu si longtemps et mis en péril la sécurité des Québécoises et des Québécois, des Canadiennes et des Canadiens? Pourquoi avoir attendu si longtemps avant d'avertir Transports Canada?

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Je ne crois pas que nous avons reçu cinq plaintes au moment de la réunion avec les représentants de Transports Canada. Je peux vérifier l'ordre des avis que nous avons reçus.

Ce que je disais, c'est que lorsque nous avons conclu nos discussions au sujet des tapis de sol avec Transports Canada, j'avais entendu parler d'une plainte, et nous prenions des mesures en fonction de cette plainte afin de déterminer s'il y avait un problème.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Pourtant il y avait eu seulement une plainte. Combien faut-il de plaintes pour que vous avertissiez Transports Canada? Quelle est votre procédure quand vous avez une plainte? Envoyez-vous cela directement au Japon ou à Transports Canada, à votre manufacturier? Je ne sais pas.

On peut lire ici qu'il est important de savoir qu'une plainte n'est pas la même chose qu'un défaut signalé. Si je vais au garage et que le garagiste ne visse qu'un boulon de ma roue au lieu de visser les quatre, il s'agit là d'un problème qu'il est capable de régler.

Quelle est la différence entre une plainte et une mesure? Si je me fie à ce que vous avez dit lors de votre allocution, une plainte se corrige et une mesure ne se corrige pas.

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Si vous vous rendez chez votre concessionnaire et qu'il est incapable de réparer ce qui ne va pas, il fera tout pour trouver l'origine du problème et faire les ajustements nécessaires afin d'éviter que cela ne se reproduise. Dans certains cas, il sera incapable de trouver la solution ou même de déterminer s'il y a un problème. Il fera donc appel aux techniciens de Toyota Canada. À ce moment-là, nos propres techniciens se rendront sur place pour tenter de cerner la nature du problème, s'il y en a un. Si nous n'arrivons pas à le déterminer, nous préparerons un rapport technique, qui sera acheminé au contrôle de la qualité, au Japon. Le service d'ingénierie examinera ensuite cela rigoureusement et nous dira: « Dans des circonstances normales, s'il y avait eu un problème, on aurait pu le déceler à l'atelier de réparation. Il y a quelque chose ici que nous ne pouvons pas expliquer. Veuillez mener une enquête et nous revenir là-dessus le plus vite possible afin de déterminer s'il y a un problème, puis nous prendrons les mesures nécessaires. » Mais encore une fois, jusqu'à ce que l'on sache de quoi il s'agit, il est impossible de prendre des mesures.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Je comprends votre point de vue, mais en réalité, il a fallu cinq mois pour que vous avisiez Transports Canada. Plutôt que d'aller au Japon, vous auriez pu aller voir vos manufacturiers, ici. Ils auraient peut-être pu vous donner la réponse.

Pourquoi être allé au Japon sans avertir Transports Canada du problème? Vous saviez qu'il y avait un problème d'accélérateur, mais vous avez averti le ministère cinq mois plus tard alors que la sécurité était en jeu. C'est là que se situe le problème.

M. Tanguay, qui est ici, est votre manufacturier. Pourtant, vous allez au Japon plutôt que d'aller le voir. J'ai de la difficulté à comprendre tout ça.

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Je dois préciser que même si M. Tanguay est ici avec nous et qu'il est responsable de la fabrication dans les usines de l'Ontario, le constructeur de qui j'achète tous mes véhicules est Toyota Motor Corporation, au Japon. Il y a une responsabilité technique entre Toyota Canada et Toyota Motor Corporation. Lorsque nous avons un problème technique, nous nous tournons vers les équipes d'ingénierie du siège social au Japon, dont la responsabilité est de se pencher sur ces problèmes.

Comme je l'ai dit, c'est la seule différence entre nous. Une plainte peut être résolue de bien des manières différentes. Au bout du compte, nous pouvons découvrir, après enquête, que rien ne s'est produit et qu'il s'agit tout simplement d'un malentendu; mais jusqu'à ce que nous le sachions, nous ne pouvons pas proposer un correctif, et la raison pour laquelle nous ne voulons pas le faire, c'est que nous pourrions aggraver les choses au lieu de corriger le problème.

Cela dit, encore une fois, le signalement des plaintes ne me pose aucun problème. Si c'est ce que le Parlement du Canada souhaite, c'est parfaitement légitime, mais le système canadien exige des constructeurs qu'ils avisent le gouvernement des défaillances, et non des plaintes. De la même façon, ce ne sont pas toutes les plaintes reçues par Transports Canada qui sont transmises au constructeur. Je crois que vous mettez le doigt sur une question importante, soit qu'une meilleure communication dans les deux sens peut favoriser la sécurité routière en général.

● (1005)

[Français]

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

[Traduction]

Allez-y, monsieur Braid.

**M. Peter Braid (Kitchener—Waterloo, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier les représentants de Toyota Canada et de Toyota Motor Corporation de leur présence aujourd'hui.

J'aimerais revenir sur le problème de la pédale coincée. Mes questions s'adresseront principalement à vous, monsieur Beatty. Pour commencer, pourriez-vous nous dire quand précisément et comment vous avez mis le doigt sur les causes du problème de pédale coincée?

**M. Stephen Beatty:** Monsieur le président, pour que ce soit bien clair, nous sommes intervenus au Canada à la suite d'un rapport concernant un problème sur un véhicule, qui a été porté à notre attention à la fin octobre. À partir de là, nous avons procédé de la même façon que pour tous les problèmes techniques que nous ne pouvons pas régler sur place: nous avons transmis le dossier au contrôle de la qualité, au Japon, pour un examen plus poussé et la résolution du problème.

**M. Peter Braid:** Très bien.

Pourriez-vous nous indiquer les étapes que vous avez suivies à partir de là et le délai qui a été nécessaire pour résoudre la situation?

**M. Stephen Beatty:** Habituellement, nous entreprenons un processus provisoire. Au fur et à mesure que nous recevons d'autres rapports qui semblent faire état du même problème, nous les ajoutons à ceux qui sont envoyés au Japon. Chaque fois qu'un rapport est porté à notre attention, les données sont transmises aux ingénieurs.

Les ingénieurs commencent à examiner le processus. En général, lorsqu'une pièce est mise au point par un fournisseur externe, les ingénieurs travaillent en collaboration avec le contrôle de la qualité chez le fournisseur pour comprendre la nature du problème et en reproduire les conditions. Cela a été fait. Je ne peux pas vous donner de date précise, mais je suis certain que nous pourrions vous donner cette information plus tard, si nécessaire.

On cherche ensuite à savoir non seulement si l'on a identifié une situation dans laquelle ce problème se produit, mais également s'il s'agit du seul cas où cela se produit. On procède à de nombreux tests afin de déterminer si l'on a trouvé ou non la cause. En l'occurrence, on a découvert une combinaison d'usure et de condensation. Lorsque cela se produit, on doit tenter de mettre au point une solution. On ne peut pas apporter de réponse sans avoir trouvé une solution technique au problème relevé.

Durant ce processus, les pédales sont démontées. Elles font l'objet de divers traitements d'ingénierie afin de déterminer si l'on a résolu le problème et elles sont testées dans des conditions encore plus extrêmes que celles que l'on trouve normalement sur le marché — des centaines de milliers de cycles sur une machine exposée à des conditions de condensation et d'humidité élevées afin de s'assurer que non seulement on ne peut pas reproduire la situation immédiatement après l'ajustement de la pédale, mais également que la pédale pourra résister à l'équivalent de nombreuses années d'utilisation. Nous devons reproduire cela en laboratoire. Nous ne pouvons évidemment pas avoir l'équivalent de 15 années d'utilisation, parce qu'il ne s'est pas écoulé cette période entre le premier signalement et le moment où nous avons pu procéder au rappel.

Lorsque nous avons cerné le problème et que nous pensons avoir trouvé une solution, nous ne pouvons pas la présenter à Transports Canada avant d'être convaincus qu'elle peut être utilisée sur le marché. Nous effectuons donc un rappel, et dans certains cas, nous le faisons des mois avant d'avoir trouvé une solution au problème. Dans ce cas-ci, à cause des problèmes techniques qui sont apparus en tentant de mettre le doigt sur le problème, l'ingénierie s'est faite pratiquement en parallèle. Il s'est donc écoulé environ une semaine entre le moment où nous avons informé Transports Canada que nous allions procéder à un rappel et le moment où nous avons présenté, avec l'appui des ingénieurs, une solution viable pour régler le problème.

●(1010)

**M. Peter Braid:** J'imagine que les rapports provenaient d'ateliers ou de concessionnaires au Canada. Quel processus avez-vous mis en place pour partager des informations avec vos homologues américains et pour comprendre la situation des propriétaires là-bas, étant donné que vous exportez 70 p. 100 de vos véhicules?

**M. Stephen Beatty:** Les groupes responsables de la qualité du service à la clientèle sont les mêmes aux États-Unis et au Canada. Les données sur les véhicules sont rassemblées au fur et à mesure. Il existe des conditions routières uniques au Canada qui causent des problèmes uniques aux Canadiens. Nous tentons d'abord de les

définir pour savoir si la cause du problème tient ou non au caractère unique des conditions canadiennes. En général, toutes les données d'ingénierie sont compilées et examinées ensemble. En fait, en ce qui concerne les pédales coincées, je crois qu'il y a eu un nombre semblable de plaintes aux États-Unis pendant la même période. Le processus était effectué tant au Canada qu'aux États-Unis.

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

Juste avant que je donne la parole à M. Volpe, j'aimerais m'adresser à monsieur Beatty. Dans votre mémoire, à la page 5, on peut lire: « qui, dans l'éventualité d'une anomalie, coupe le régime du moteur ». Or, dans votre exposé, vous avez plutôt utilisé le mot « réduit ». Je me demandais si le mécanisme réduit le régime du moteur ou bien s'il le coupe carrément?

**M. Stephen Beatty:** Non, il ne le coupera jamais. En fait, il en réduit la puissance.

**Le président:** Très bien. Je voulais simplement que ce soit clair.

Monsieur Volpe.

**L'hon. Joseph Volpe:** Monsieur le président, ce qui me dérange encore, c'est que nous n'avons pas de définition commune des défauts liés à la sécurité, et ce qui me trouble plus encore, c'est que M. Beatty continue de nous servir que le processus d'ingénierie a lieu au Japon.

Nous pourrions peut-être entendre M. McTeague.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.

*Arigato gozaimasu.*

C'est un plaisir de vous accueillir. Merci d'être venus.

Je vais vous poser quatre questions très rapidement. Je crois que ma collègue, Bonnie Crombie, va vous poser le reste des questions.

Je tâcherai d'être bref. Dites-moi, à quand remonte le correctif du système de commande électronique du papillon des gaz? Quels modèles sont touchés, et de quelles années parle-t-on? Il s'agit de ma première question. Tous les témoins sont invités à y répondre, s'ils le souhaitent.

Monsieur Beatty, les chiffres que vous nous avez fournis ne concordent pas avec ceux de Transports Canada. Vous avez parlé de 17 plaintes, alors que Transports Canada en dénombre 125. Je reconnais que ces plaintes peuvent s'échelonner sur plusieurs années.

Pouvez-vous me dire si les propriétaires de Toyota continuent de se plaindre après que le correctif ait été installé sur leur véhicule? Est-ce que la situation est la même qu'aux États-Unis, où 60 p. 100 des voitures réparées continuent à faire défaut?

Finalement, j'aimerais aussi savoir si votre compagnie fait face actuellement à des poursuites judiciaires liées à ces plaintes? Pourriez-vous nous donner un chiffre exact?

*Arigato gozaimasu.*

**M. Stephen Beatty:** Merci. Je vais tenter de me souvenir de toutes les questions.

Pour ce qui est des poursuites judiciaires, comme vous le savez, lorsqu'il est question d'un recours collectif, ce recours doit être certifié. Si je ne me trompe pas, aucun recours collectif certifié n'a été intenté au Canada à ce stade-ci. Évidemment, différentes sources nous ont informés de cette possibilité, mais pour le moment, aucun recours collectif certifié n'a été intenté.

Pour ce qui est du nombre de plaintes, si on remonte à jeudi dernier, Transports Canada faisait état de 17 plaintes de 2006 au 1<sup>er</sup> septembre. Puis, le ministère vous a aussi fourni des données concernant les plaintes déposées depuis le 1<sup>er</sup> septembre, c'est-à-dire la période qui coïncide avec la publicité entourant la campagne de rappel, particulièrement aux États-Unis.

Nous savons que lorsqu'il y a un rappel, peu importe le type de produits, la publicité accroît le nombre de plaintes déposées. Dans certains cas, le plaignant peut remonter plusieurs années en arrière, en affirmant qu'en y pensant bien, une quelconque situation aurait très bien pu être causée par le problème signalé. Ce qui est difficile dans de tels cas, c'est qu'il peut être impossible de retracer le véhicule en question, et qu'il est encore moins évident de savoir ce qui se passait à l'intérieur au moment de l'incident, alors certaines de ces plaintes pourraient n'être jamais résolues.

J'ai bien peur d'avoir oublié...

•(1015)

**L'hon. Dan McTeague:** Je voulais tout simplement savoir si le dispositif avait permis de corriger la situation. Est-ce que des consommateurs dont le véhicule a été réparé se sont plaints que le problème n'était toujours pas réglé?

**M. Stephen Beatty:** On m'a signalé un cas au Canada où un consommateur est retourné voir son concessionnaire en affirmant que la pédale d'accélérateur restait toujours coincée, même après l'installation du correctif. Nous avons donc envoyé un technicien et un ingénieur sur place, pour découvrir que le consommateur regardait en fait le tachymètre du véhicule et avait signalé, avant et après la réparation, une condition de fonctionnement normale, c'est-à-dire le régime de ralenti accéléré lors du démarrage par temps froid du véhicule. Il ne s'agissait donc pas d'un problème d'accélérateur, mais plutôt de gestion du moteur en soi, car c'était une condition de fonctionnement normale.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Beatty, avant que je ne cède la parole à Mme Crombie, j'aimerais vous demander si vous êtes absolument persuadé que la structure de Toyota Canada, qui se rapporte à Nagoya, à Toyota City ou à Torrance, est suffisante pour offrir aux Canadiens un minimum de protection qui soit conforme à l'intégrité de votre compagnie?

**M. Stephen Beatty:** Absolument.

Il faut bien comprendre deux choses. La première est qu'un des principes de fonctionnement de base de Toyota Motor Corporation (et les dirigeants de toutes les filiales du monde doivent s'y plier) va comme suit: « Respectez les lois du pays dans lequel vous faites affaire ». D'abord et avant tout, nous avons non seulement des équipes au sein de Toyota Canada qui sont chargées de cerner des problèmes sur le marché, mais nous avons aussi pleinement confiance à notre manufacturier qui fera les travaux qui s'imposent.

**Le président:** Nous vous écoutons, monsieur Wallace.

**M. Mike Wallace (Burlington, PCC):** Merci, monsieur le président.

*Arigato gozaimasu.*

Je suis moi-même propriétaire d'une Corolla 2009, j'ai donc reçu un avis de rappel. Je tiens à préciser que je fais affaire avec Burlington Toyota, et que ce concessionnaire me donne un excellent service. Je fais entièrement confiance à la famille Scherle, qui dirige l'entreprise, mais quand je me retrouve derrière le volant, le consommateur en moi veut comprendre ce qui se passe.

Pour ce qui est du problème des tapis protecteurs, qui a été signalé à l'automne, je n'ai pas reçu de rappel pour ma Corolla, parce que les tapis de mon véhicule ne posaient pas de problème. Est-ce exact?

**M. Stephen Beatty:** C'est exact.

**M. Mike Wallace:** Je n'ai aucune idée de ce que contient la lettre dont M. Masse parlait plus tôt, parce que je ne l'ai pas vue, mais vous rappelez-vous si vous faisiez allusion aux tapis protecteurs dans la lettre que vous avez envoyée à M. Masse ou...?

**M. Stephen Beatty:** C'est bien ce dont il s'agissait. Nous avons indiqué à ce moment-là que nous allions faire deux choses. Nous voulions évidemment communiquer avec les propriétaires des véhicules touchés, mais aussi lancer une campagne d'information publique pour expliquer la situation.

**M. Mike Wallace:** Comme mon épouse et mes deux adolescentes conduisent cette voiture, je veux être assuré qu'elles sont en sécurité, et je crois que c'est le cas, parce que les tapis protecteurs installés dans les véhicules canadiens sont différents de ceux installés aux États-Unis. Est-ce bien vrai?

**M. Stephen Beatty:** En effet.

**M. Mike Wallace:** J'ai toutefois un problème d'accélérateur. Nous n'avons pas encore amené la voiture chez le concessionnaire, alors nous ne faisons pas partie des 60 p. 100 qui ont reçu le correctif. Notre rendez-vous est prévu pour ce jeudi.

En tant que client de Toyota, j'aimerais savoir quelle a été votre réaction et à quoi j'aurais dû m'attendre. Qu'avez-vous fait en ce qui a trait aux lettres, notamment? Referiez-vous les choses différemment si vous le pouviez?

**M. Stephen Beatty:** Je crois que nous pouvons tirer plusieurs leçons de la situation. Premièrement, j'aurais dû entamer la campagne d'information publique concernant le problème d'accélérateur plusieurs jours avant d'envoyer le premier message de rappel à Transports Canada.

Le problème de la pédale d'accélérateur qui se coince est de nature technique. Il est difficile de voir à l'intérieur de la pédale, alors ce n'est pas évident de le montrer dans les médias. J'ai une vue en transparence de la pédale avec moi, et je vais la faire circuler aux membres du comité. Essentiellement, cela représente la pédale à l'intérieur de votre voiture. Vous avez ici l'appui-pied, et cette partie fonctionne comme un levier.

Nous faisons un simple réglage à l'intérieur de la pédale afin de réduire la force de la friction appliquée sur la pédale. C'est une méthode efficace à 100 p. 100. Quand on voit le mécanisme, on comprend très bien comment ce système fonctionne. Toutefois, en ne regardant que la pédale elle-même, il était très difficile pour le public de comprendre ce que cela voulait dire. Mais surtout, on associait ce problème à celui des moteurs qui s'emballent, ce qui n'est pas la même chose.

•(1020)

**M. Mike Wallace:** Monsieur Beatty, avant que je cède le temps qu'il me reste à Mme Brown, pouvez-vous nous dire si, selon vous, vous auriez pu être un peu plus proactif dans votre campagne d'information? Est-ce que c'est ce que vous nous dites?

**M. Stephen Beatty:** Absolument.

**M. Mike Wallace:** Merci.

S'il me reste un peu de temps, j'aimerais céder la parole à Mme Brown.

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

Merci, messieurs, d'être venus témoigner ce matin.

J'aimerais vous poser quelques questions. Tout d'abord, monsieur Beatty, vous nous avez parlé de votre approche de détection anticipée et de résolution anticipée. Pourriez-vous expliquer au comité le système que vous avez en place pour communiquer l'information ou les plaintes au sein de la compagnie?

Si je fais réparer ma voiture chez un concessionnaire, est-ce que cette information est automatiquement communiquée à la compagnie? Combien de ces indicateurs faut-il avant qu'on ne signale qu'il y a peut-être un problème?

De quels facteurs tenez-vous compte? Je suis certaine qu'il y a autant de facteurs dans ces situations qu'il y a de conducteurs derrière le volant. Combien de facteurs prenez-vous en compte avant de reconnaître qu'il y a un problème?

On a surtout parlé du passé, mais j'aimerais aussi qu'on parle de l'avenir. Une de vos recommandations consiste à élaborer des politiques pour rendre obligatoire et promouvoir l'éducation continue des automobilistes, un des facteurs auxquels je fais référence. Puisque vous ne voulez sans doute pas briser votre relation avec vos clients, croyez-vous que cette responsabilité devrait revenir au concessionnaire ou à Transports Canada?

**M. Stephen Beatty:** Pour répondre à votre dernière question, j'estime que la responsabilité est partagée.

De plus en plus, nous invitons les consommateurs à revenir nous voir avec leur véhicule après la livraison pour leur expliquer comment fonctionnent les nouvelles technologies. Nous constatons qu'au cours du processus normal de vente et de livraison d'un véhicule, il n'est pas possible de tout voir en détail, notamment parce que les consommateurs veulent prendre le volant de leur nouvelle voiture le plus rapidement possible. Nous les invitons donc à revenir nous voir pour leur expliquer certains de ces nouveaux systèmes et personnaliser avec eux les réglages que permettent aujourd'hui les instruments de bord.

Pour ce qui est du rôle de Transports Canada, de même que de celui des provinces, les nouvelles technologies implantées dans nos véhicules, comme le système de commande électronique du papillon des gaz, sont là en raison des exigences réglementaires. Le système de commande électronique du papillon des gaz, par exemple, est essentiel pour les systèmes de stabilité d'une voiture. C'est important pour atteindre les objectifs en matière d'émission de gaz et d'économie d'essence. Étant donné que l'ensemble de l'industrie est tenue de mettre en place ces technologies, il serait utile d'avoir la responsabilité commune de communiquer au public comment fonctionnent ces systèmes.

En ce qui a trait à notre processus de détection anticipée des problèmes, le cartable contient une présentation plutôt détaillée à ce sujet. Permettez-moi d'ajouter que Toyota Canada a été la première

filiale de Toyota au monde à mettre en place une telle entente de communication de l'information. Notre processus permet de consigner dans la base de données informatiques de Toyota Canada toutes les réparations effectuées sur les véhicules des consommateurs. De plus, nous disposons d'un système distinct qui permet de détecter les tendances inhabituelles de réparations couvertes par la garantie, et des rapports sont automatiquement produits à cet égard.

Dès qu'il se produit quelque chose d'inhabituel, d'après les premiers rapports que nous recevons des concessionnaires, nous sommes en mesure d'approfondir l'analyse et voir ce qui se passe dans l'ensemble du Canada, puis déterminer s'il y a bel et bien un problème. Si nous ne pouvons pas comprendre ce qui se passe, nous soumettons la question aux ingénieurs du contrôle de la qualité. Y a-t-il vraiment un problème ou avons-nous tout simplement mal compris ce qui se passait? Il peut en effet arriver que quelque chose nous échappe.

**Le président:** Merci.

La parole est à Mme Crombie.

**Mme Bonnie Crombie (Mississauga—Streetsville, Lib.):** *Ohayo gozaimasu.* J'espère l'avoir bien prononcé. Bienvenue à nos témoins.

Je voudrais d'abord que l'on parle du système de priorité des freins. Je ne sais pas qui voudra répondre à cette question. M. Beatty, peut-être.

Est-ce que l'installation d'un système de priorité des freins permettrait de stopper le véhicule en cas d'accélération soudaine?

**M. Stephen Beatty:** Tout dépend de ce qui cause cette accélération soudaine.

Comme je l'ai indiqué, plusieurs facteurs peuvent entraîner une accélération soudaine, comme une mauvaise utilisation des pédales, tout simplement.

Voici comment fonctionne le système de priorité des freins: si la pédale d'accélérateur est enfoncée (par exemple, si elle coïncée sous le tapis protecteur) et que vous appuyez au même moment sur la pédale de freins, le système empêchera le moteur de s'emballer et d'être perçu comme tel dans l'habitacle du véhicule.

Le but des essais au volant que nous avons effectués au cours des dernières semaines était de démontrer que même sans le système de priorité des freins, les freins d'une voiture sont conçus pour dominer le moteur. Ces deux méthodes permettront d'arrêter la voiture, mais le système de priorité des freins donne aux conducteurs l'assurance supplémentaire que la vitesse du moteur sera réduite à la marche au ralenti. Il permet aussi de réduire la quantité de bruits perçus dans l'habitacle de la voiture, qui selon nous est un facteur très important, étant donné le stress énorme que provoque une telle situation...

•(1025)

**Mme Bonnie Crombie:** Combien pourrait coûter l'installation du système de priorité des freins, monsieur Beatty? Croyez-vous que la dépense en vaudrait la peine, puisque cela contribuerait à redonner confiance aux conducteurs et à leur procurer un sentiment de sécurité?

**M. Stephen Beatty:** Je ne saurais vous dire à combien s'élèverait la facture. Cette mesure fait partie de la campagne que nous menons, alors les coûts pour Toyota Canada seront supportés par Toyota Motor Corporation.

Le simple fait que nous ayons pris l'initiative de lancer de plus en plus de systèmes reprogrammés de priorité des freins démontre à quel point il est important pour nous de munir nos voitures d'un tel système.

**Mme Bonnie Crombie:** Merci.

Monsieur Inaba, je pense que cette question s'adresse à vous. Toyota est une compagnie internationale, une marque connue mondialement, qui jouit d'une brillante réputation et à laquelle les consommateurs font confiance. La situation n'est pas tout à fait rose en ce moment, mais je suis persuadée que la compagnie en sortira indemne.

Brièvement, pouvez-vous me dire si la conception et l'ingénierie de vos voitures sont les mêmes partout dans le monde, ou si vous devez les adapter aux différents marchés?

**M. Yoshi Inaba:** Il est évident que nous devons offrir des produits qui répondent aux besoins des différents marchés et qu'il nous faut ainsi doter nos véhicules de caractéristiques différentes selon la clientèle.

Vous l'avez dit vous-même, nous traversons actuellement des moments difficiles. C'est pourquoi M. Akio Toyoda a voulu mettre en place cette approche afin de former un comité spécial chargé de la qualité à l'échelle mondiale, qui aura le mandat de vérifier chacun des processus de contrôle de la qualité de notre système pour que nous puissions regagner la confiance de nos clients.

**Mme Bonnie Crombie:** Merci beaucoup, Monsieur Inaba.

Où les dessins techniques sont-ils approuvés? Au Japon, je présume? C'est aussi le cas pour la pédale d'accélérateur? Est-ce que ces spécifications sont approuvées au Japon?

**M. Yoshi Inaba:** Nous sommes en transition en ce moment. L'objectif, si je ne m'abuse, est d'accroître nos capacités d'élaborer des dessins techniques, pour reprendre votre terme, et de mener des activités de développement en Amérique du Nord, de façon à mieux répondre aux besoins locaux, car de plus en plus de voitures sont produites au Canada et aux États-Unis, et aussi au Mexique.

**Mme Bonnie Crombie:** Merci encore, monsieur Inaba.

Vous comptez 78 fournisseurs au Canada, et M. Watson a indiqué plus tôt que CTS était l'un d'eux. Est-ce que CTS s'est conformé à vos critères de fabrication et spécifications? Est-ce que l'entreprise respecte toutes les normes, et êtes-vous satisfaits du travail de CTS?

**M. Ray Tanguay:** Oui, CTS a rempli nos exigences. Nous avons donc remis des spécifications à l'entreprise pour qu'elle fasse la conception de toute l'unité. Tout était conforme aux spécifications. Les défauts signalés étaient attribuables aux facteurs environnementaux auxquels était soumise la pédale d'accélérateur. Nous étions satisfaits du produit. En fait, lorsque nous avons évalué les dessins techniques de CTS par rapport à ceux de Denso, nous étions convaincus que la conception de CTS comportait beaucoup de belles caractéristiques.

**Mme Bonnie Crombie:** Pourquoi n'a-t-on pas pris ces facteurs en compte?

**M. Ray Tanguay:** Les facteurs environnementaux ont fait l'objet d'une analyse poussée. Nous ne pouvions toutefois pas prédire quel serait leur impact sur certaines des composantes plastiques à l'intérieur de la pédale d'accélérateur. C'est pourquoi nous n'avons pas pu détecter le problème. Lorsque nous avons fait les essais en atelier, la chose ne s'est pas produite. En fait, aucun des tests de fiabilité n'a permis de déceler cette anomalie. Ce n'est que lorsque

certaines véhicules se sont retrouvés sur la route que nous avons été mis au courant de quelques incidents.

**Mme Bonnie Crombie:** Avez-vous envisagé d'intenter des poursuites contre l'entreprise?

**M. Ray Tanguay:** Comme pour la fabrication, par exemple, nous analysons toutes les conditions de garantie, mais les défaillances dont il est question étaient si peu apparentes dans l'échantillon examiné, qu'elles nous ont carrément échappées. Le problème n'était pas évident. Aussitôt que nous avons découvert que les véhicules en circulation présentaient de réels défauts de conception, le dossier a été renvoyé au Japon pour qu'une enquête soit entreprise.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Laframboise.

[Français]

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

J'aimerais d'abord revenir à vos déclarations, monsieur Beatty. Vous avez dit que vous n'étiez pas obligés de signaler les plaintes, mais que vous étiez obligés de signaler les défauts. Il a fallu cinq mois avant que les plaintes ne deviennent un défaut. Je considère que cela pose problème. Les représentants de Transports Canada étaient très surpris de ne pas avoir reçu d'avis. Vous aviez reçu cinq plaintes avant que vous ne le constatiez et que vous ne fassiez vos analyses. Vous nous avez expliqué que vous avez des spécialistes qui se réunissent, que vous devez envoyer cela au Japon et que vous essayez de trouver le problème, mais pendant cinq mois vos véhicules se sont promenés sur nos routes, ont mis en danger leurs propriétaires et les propriétaires des autres véhicules. En effet, un véhicule qui s'emballe n'occasionne pas juste des problèmes au propriétaire, il occasionne d'autres problèmes parce qu'il peut frapper d'autres véhicules qui sont sur la route.

Monsieur Beatty, on n'a pas encore eu le temps de parler de vos recommandations, mais vous mentionnez qu'on devrait augmenter les budgets de Transports Canada. Je suis d'accord avec vous, mais vous ne dites pas que vous devriez rapporter les plaintes à Transports Canada dès qu'elles vous sont signalées. Je pense que c'est un manquement grave. On est en droit de s'attendre à ce que Transports Canada ait le personnel nécessaire pour faire son travail, mais aussi que le ministère reçoive toutes les plaintes dès que vous les recevez. Êtes-vous d'accord avec moi?

• (1030)

[Traduction]

**M. Yoichi Tomihara:** Je tiens à faire une mise au point avant que Stephen n'intervienne. La première plainte sur les pédales coincées nous est parvenue à la fin d'octobre. L'usine a annoncé le rappel à la fin de janvier. On parle donc de quatre mois. Comme vous vous en doutez, cette affaire de pédales coincées ne suggère pas ordinairement des véhicules emballés. Il s'agit vraiment d'un très rare problème de pédale coincée qui ne survient jamais soudainement. Nous avons dû répéter l'expérience de nombreuses fois. Dès qu'on freine, l'auto s'arrête. C'est la mise au point que je voulais faire au sujet de la perception du problème.

Merci.



[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Tomihara, je profite de l'occasion pour vous demander si vous êtes d'accord avec moi. Auriez-vous dû aviser Transports Canada dès que vous avez reçu des plaintes concernant l'emballage des voitures à cause de l'accélérateur? Croyez-vous qu'on aurait dû aviser immédiatement Transports Canada et envoyer la plainte, afin qu'on puisse en faire le suivi? Vous voulez qu'on garantisse la sécurité aux citoyens. Êtes-vous d'accord avec moi pour dire qu'il aurait fallu faire parvenir immédiatement les plaintes à Transports Canada, dès la première plainte?

[Traduction]

**M. Yoichi Tomihara:** Dans les reportages, deux termes reviennent: plainte ou défectuosité. Nous sommes tenus d'analyser une plainte et de faire enquête pour déterminer si elle est la conséquence d'une défectuosité. Dès que nous constatons l'existence d'une défectuosité, nous devons immédiatement la signaler à Transports Canada.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Tomihara, vous nous recommandez d'augmenter les budgets de Transports Canada. Je suis d'accord avec vous, il manque de personnel. Pourtant, vous ne nous recommandez pas qu'il soit obligatoire que toutes les compagnies et les constructeurs avisent Transports Canada dès qu'ils ont des plaintes. Pour la sécurité des gens, il est important qu'on ait un organisme indépendant comme Transports Canada qui fasse la compilation des plaintes dès la réception, même chez Toyota.

Présentement, ils ne compilent que celles qui sont reçues. Je vous demande si vous êtes d'accord avec moi. Si je vous écoute, cela va continuer, vous allez recevoir des plaintes, vous allez faire des analyses, vous allez embaucher d'autres chercheurs. Votre compagnie est tellement grande qu'il faut cinq mois avant de constater qu'il y a une défectuosité. C'est compliqué, monsieur Tomihara. Nous voulons que les citoyens soient en sécurité, tout simplement. Êtes-vous d'accord avec moi? Ne devriez-vous pas déposer les plaintes auprès de Transports Canada dès que vous les recevez?

[Traduction]

**M. Yoichi Tomihara:** Au risque de me répéter, les plaintes concernent une foule de problèmes, y compris de mauvais usage, et pour des défectuosités des véhicules, à l'échelle de toute l'industrie. Je préconise donc que chaque fabricant fasse enquête d'abord sur les plaintes et les analyse. Ensuite, qu'il fasse rapport. Bien sûr, ce sera au comité de décider.

**Le président:** Merci monsieur Laframboise.

Monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Inaba, j'ai travaillé sur les chaînes de montage à l'installation des pédales de frein et des accélérateurs. Je crains, pour ma part, que le problème ne soit pas mécanique. Il pourrait être dû au logiciel ou à une puce. Je sais que c'est une idée qui circule, qu'on en discute aussi et que edmunds.com offre une récompense d'un million de dollars pour une solution. La cause pourrait être n'importe laquelle de celles qui ont été évoquées. En outre, la National Highway Traffic Safety Administration a ouvert une enquête.

La puce et le logiciel installés dans les véhicules canadiens et américains sont-ils identiques?

• (1035)

**M. Yoshi Inaba:** Absolument.

**M. Brian Masse:** D'accord, donc on ne fait pas enquête ici. L'ironie de la chose c'est que Transports Canada a affirmé ne pas être au courant, quand ses représentants sont venus témoigner ici. Je crains donc que si cette composante fait problème et que l'on trouve une solution, nous devons compter sur les États-Unis, d'après notre scénario actuel.

**M. Yoshi Inaba:** Eh bien, je dois avouer que le problème est loin de se limiter aux États-Unis ou au Canada. Je suis convaincu que, en principe, la composante est la même. Jusqu'ici, nous avons vendu dans le monde entier 40 millions de véhicules dotés de la commande électronique de l'accélérateur et nous n'avons rien trouvé ou on ne nous a rien signalé concernant son mauvais fonctionnement.

**M. Brian Masse:** J'ai, rapidement, deux autres questions avant que nous ne passions à M. Bevington. Je me contenterai d'une réponse par un simple oui ou non.

À l'instar des États-Unis, le Canada aura-t-il un centre de qualité pour l'automobile? Oui ou non?

J'ai aussi demandé par écrit à M. Tomihara que notre comité soit informé au sujet du comité des transports. Obtiendrons-nous cette information, oui ou non, sans plus?

Merci.

**M. Stephen Beatty:** J'ai deux choses à dire. Toutes les initiatives exposées par M. Toyoda seront appliquées uniformément à toute l'Amérique du Nord. Quant aux documents, je ne suis pas en mesure de déposer ceux de Toyota Motor Sales, mais ils ont été publiquement déposés aux États-Unis. Alors...

**M. Brian Masse:** Oui, mais j'ai spécifiquement demandé si, au Canada, nous avons quelque chose d'équivalent, ce à quoi vous n'avez pas répondu dans la lettre. J'ai demandé les documents équivalents canadiens.

**M. Stephen Beatty:** Je n'ai aucune idée de ce que sont ces documents: je ne peux donc pas répondre. De façon générale, nous fournirons volontiers au comité tous les documents qui se rapportent à ses travaux. Je ne sais pas trop ce que vous cherchez.

**M. Brian Masse:** Nous sommes désavantagés. Les États-Unis ont accès à des renseignements qui ne nous sont pas communiqués.

En tout cas, je cède la parole à M. Bevington. Merci.

Pour ce qui concerne le centre dont il a été question, je tiens également à savoir.

**M. Ray Tanguay:** Le centre de qualité sera régional.

**M. Brian Masse:** Le Canada en aura donc un?

**M. Ray Tanguay:** Non. Ce sera un centre régional. Le Centre technique Toyota (TTC) du Michigan sera probablement le principal centre.

**M. Brian Masse:** Bon, la réponse est donc négative, alors, pour le Canada.

Merci.

**M. Dennis Bevington (Western Arctic, NPD):** Monsieur Beatty, vous avez formulé devant nous une recommandation au sujet de Transports Canada. C'était à notre dernière réunion, la semaine dernière, alors que nous avons constaté que le nombre d'incidents signalés à Transports Canada avait doublé au cours de la dernière décennie pendant que, pourtant, ses effectifs stagnaient.

En même temps, vous dites que vous n'avez pas eu ce genre de relation sur ce problème particulier avant janvier. Or, Transports Canada a publié, le 26 novembre, un avis intitulé: « Transports Canada félicite Toyota d'avoir pris des mesures afin de protéger les consommateurs ». D'après ce document, le ministère aurait collaboré avec Toyota Canada à la résolution de ce problème. Je suppose que si l'avis a été publié le 26 novembre et que le ministère a collaboré avec vous à la résolution du problème, vous étiez en relation depuis un certain temps. Donc, évidemment, il y a eu beaucoup d'interactions avec Transports Canada sur ce problème bien avant la notification officielle au ministère.

Pouvez-vous déposer devant notre comité tous les documents montrant les échanges que vous avez eus avec Transports Canada, depuis le premier jour, sur ce sujet particulier, pour que nous puissions connaître les interactions du ministère avec vous, afin de comprendre la nature de votre recommandation selon laquelle Transports Canada a besoin de plus de ressources, qu'il a besoin de se moderniser?

Faute de comprendre comment ce processus s'est instauré entre Toyota et Transports Canada, nous ne pouvons pas vraiment situer le problème. Pouvez-vous informer le comité?

**M. Stephen Beatty:** Oui, peut-être. Tout dépend de la présence de renseignements confidentiels dans les communications. Je devrai vérifier. Mais, comme je l'ai dit, nous allons généralement fournir au comité tous les renseignements que nous pouvons lui communiquer.

**M. Dennis Bevington:** Nous pouvons traiter ces renseignements à huis clos. Nous vous serions vraiment reconnaissants de nous communiquer ces renseignements, parce qu'il est tout à fait clair que les ressources de Transports Canada, le nombre d'inspecteurs, le taux d'incidents en hausse et le taux d'incidents qui se répercute depuis les principaux fabricants jusqu'à toute une gamme d'autres fabricants d'automobiles, dans le monde entier, tout cela m'inquiète. C'est là que je constate que surgissent certains problèmes. De fait, les relations de Transports Canada avec vous ont peut-être changé en raison de la charge supplémentaire de travail que le ministère absorbe à cause de nombreux autres fournisseurs d'automobiles de partout dans le monde.

• (1040)

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

Monsieur Lake.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci également, aux témoins.

Monsieur Tomihara, j'ai une question concernant le problème des pédales coincées. Je veux une réponse claire: est-ce que Toyota croit que, si le problème est laissé sans solution, il représente, pour les personnes concernées, un problème de sécurité?

**M. Yoichi Tomihara:** Pouvez-vous répéter votre question sur le problème de la pédale coincée — s'il est laissé sans solution...?

**M. Mike Lake:** Laissé sans solution, le problème de la pédale coincée représente-t-il un problème de sécurité pour les personnes concernées?

**M. Yoichi Tomihara:** Comme je l'ai mentionné, ce problème ne survient pas soudainement; c'est un événement rare et, quand on freine, l'automobile s'arrête en toute sécurité. Cependant, nous devons vraiment annoncer à tous nos clients qui n'ont pas fait réparer la pédale qui reste coincée qu'ils doivent visiter un concessionnaire le plus tôt possible.

**M. Mike Lake:** Bien sûr, le conducteur — je me fie à ma propre expérience — qui appuie sur l'accélérateur et qui doit ralentir soudainement pour une bonne raison, doit d'abord retirer le pied de l'accélérateur, en s'attendant à ce que son véhicule ralentisse avant le début de freinage. Si son véhicule frappe celui qui le précède, il aurait tendance à croire que cela représente un problème de sécurité pour sa famille ou pour les passagers de son véhicule.

**M. Stephen Beatty:** La réponse est donc affirmative. Nous avons pris l'initiative de déclencher un rappel, en application de la Loi sur la sécurité automobile. Pour nous, c'est une question de sécurité. Il faut remédier au problème, et nous mettons le remède sur le marché.

**M. Mike Lake:** D'accord, donc, d'après cette réponse et d'après les réponses que j'ai entendues aujourd'hui aux questions posées par plusieurs membres du comité, il semble que le moment qu'a choisi Toyota pour annoncer un rappel est celui où il tient une solution au problème, plutôt que le moment où il détermine l'existence du problème. Il n'aurait pas de quoi s'alarmer si le problème concernait le système stéréo ou les sièges chauffants ou quelque chose du genre, mais, quand il s'agit de sécurité, il me semble que c'est un gros problème.

Est-ce que Toyota reconnaîtrait que le problème n'est pas uniquement un problème de communications, que c'est un problème qui concerne directement la sécurité des Canadiens? En conséquence, est-ce que Toyota révisera ses protocoles pour peut-être les corriger?

**M. Stephen Beatty:** Il y a deux éléments, je pense, sur lesquels il faut revenir. Permettez-moi de dissiper tout malentendu à cet égard. Lorsque nous prenons connaissance d'une plainte nous sommes avertis de la survenue d'un incident quelconque, attribuable à une défektivité au niveau de la sécurité, nous prenons la chose très au sérieux et nous réagissons très rapidement.

Cependant, en essayant de trouver la solution, dans ce cas particulier, non seulement nous avons essayé de cerner la nature du problème, mais nous avons également appliqué divers remèdes, dont les résultats nous auraient effectivement permis d'affirmer que nous avions isolé le problème, que nous en avions découvert la cause cachée.

C'est le processus que nos ingénieurs ont appliqué: essayer de comprendre le problème, et après en avoir trouvé la cause, se demander si c'était la seule? Si nous n'avions pas creusé davantage, ç'aurait été une erreur pour nous, nos clients et Transports Canada.

**M. Mike Lake:** Donc, pendant l'enquête, après avoir déterminé l'existence d'un problème, sans en connaître la cause, avez-vous envisagé un instant d'annoncer un rappel, dans l'intérêt de la sécurité des clients canadiens? Bien sûr, cela aurait entraîné des coûts pour Toyota qui, faute d'une solution immédiatement applicable, aurait été obligé d'appliquer, dans l'intervalle, une compensation, par exemple la mise à disposition de véhicules de location. A-t-on songé cette solution?

**M. Yoshi Inaba:** En principe, oui, c'est le cas. En fait, pour réagir au problème de la pédale qui restait coincée, bien que nous n'ayons pas détenu la solution, nous avons décrété l'arrêt des ventes. Quand nous avons annoncé un rappel, nous ne détenions pas encore de solutions confirmées. Donc, naturellement, nous avons dû interrompre la vente d'automobiles, ce qui est également une question de principe.

Lorsque nous constatons une défektivité grave, nous devons annoncer un rappel, peu importe les conséquences.

**Le président:** Merci.

Monsieur Dhaliwal.

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

*Ohayo gozaimasu.* Bienvenue au comité.

Étant moi-même ingénieur, je crois personnellement que, si j'ai des réserves à l'égard de mon propre travail, il est difficile pour autrui de penser différemment. D'après la National Highway Traffic Safety Administration, 400 p. 100 de plus de véhicules dotés d'une commande électronique de l'accélérateur que de véhicules à commande manuelle donnent lieu à des plaintes. Ce chiffre fait hausser les sourcils. Mais, par dessus le marché, la société Exponent reconnaît certaines carences de son système, puis, plus tard, prétend avoir examiné tous les problèmes. Même si, monsieur Beatty, vous avez affirmé qu'aucun cas d'accélération incontrôlable n'est survenu, la firme ne croit pas que ses propres résultats sont scientifiquement valides. Comment pouvez-vous laisser entendre que ses travaux sont concluants, quand elle n'y croit pas?

Deuxième question: vous étiez au courant du problème depuis de nombreuses années; qu'avez-vous fait pour le corriger? Avez-vous eu des discussions avec Transports Canada? Transports Canada a le mandat de protéger les consommateurs canadiens. Qu'a fait le ministère et comment est-il convaincu que le problème n'existe plus?

• (1045)

**M. Stephen Beatty:** Monsieur le président, il importe de distinguer les données relatives aux États-Unis et les données relatives au Canada, lorsque nous parlons de ce que révèlent les deux ensembles de données.

Il importe également de comprendre, devant l'augmentation du nombre d'incidents signalés, que, à la survenue de l'incident, ce n'est pas seulement une composante du véhicule qui a changé, mais que d'autres ont également changé.

Dans la base de données de la NHTSA et, de façon plus limitée, dans celle de Transports Canada, beaucoup de problèmes distincts sont signalés comme étant des problèmes d'accélération, alors que certains d'entre eux ne produisent pas d'accélération. Par exemple, pendant une grande partie de cette période, des plaintes ont concerné l'hésitation du véhicule, mais elles sont groupées sous la rubrique des problèmes reliés à l'accélération.

**M. Sukh Dhaliwal:** Je ne parle pas de consignation des problèmes. Je parle du fait que la société chargée de la conception des composantes ne peut pas affirmer de façon concluante qu'elle est totalement satisfaite. Elle croit qu'il y a des limites, mais, contrairement à elle, vous affirmez qu'il n'y a pas d'accélération incontrôlable. C'est sur ce point que je veux que vous me répondiez.

**M. Stephen Beatty:** Non, ce n'est pas du tout ce que j'ai affirmé. J'ai dit que, de fait, il existe des cas d'accélération incontrôlable, peu importe la base de données que l'on consulte, et que ces cas concernent l'ensemble de l'industrie, pour des causes telles que le grippage des câbles dans les véhicules. Par définition, les systèmes mécaniques présentent des traces d'usure, qui sont à l'origine de ce type de problèmes. Il est très important d'examiner les données. Dans l'automobile, la technologie avance par bonds. Relativement aux plaintes consignées dans les bases de données, il faut soumettre les données à une analyse pour comprendre les systèmes particuliers du véhicule qui peuvent contribuer à l'hésitation du véhicule, par exemple, par opposition à son emballement, comme ce qu'évoque l'accélération incontrôlable. Les conditions sont différentes. Leurs causes techniques sont différentes.

Sur les 17 cas canadiens dont Transports Canada a parlé au comité, la semaine dernière, ceux qui conduisent jusqu'à la période immédiatement antérieure au rappel, un exactement répondait au type de défautuosité que vous appelleriez accélération incontrôlable répétée. C'était un véhicule doté d'une commande mécanique de l'accélérateur.

**Le président:** Monsieur Laframboise.

[Français]

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

J'aimerais revenir à ce que vous avez dit, monsieur Beatty. Vous avez rapporté 17 cas à Transports Canada, c'est vrai. Toutefois, des plaintes ont été déposées directement chez Toyota Canada. Votre culture d'entreprise fait que vous ne les rendez pas publiques. Vous essayez de nous convaincre aujourd'hui que vous avez mis sur pied toute une série de comités d'experts avec le Japon, etc., quatre mois avant qu'il y ait un rappel. C'est trop long pour la sécurité de la population.

Vous nous parlez de la technologie. Cela évolue tellement vite que nous avons besoin rapidement que toutes les plaintes soient déclarées à Transports Canada et que le ministère dispose des budgets nécessaires pour faire la surveillance, avec l'équipement et la technologie requis.

C'est ce que j'aurais aimé vous entendre dire aujourd'hui, vous et M. Inaba. J'aurais aimé que vous disiez que vous comprenez qu'il doit y avoir un organisme indépendant au Canada pour assurer la sécurité. Je comprends que votre entreprise fera tout pour que cela n'arrive plus, mais si jamais cela arrive, il ne faut plus qu'il se passe quatre mois avant qu'on effectue le rappel. Il faut au moins que toutes les plaintes soient comptabilisées et que Transports Canada soit capable de dire à la population ce qui se passe.

Aujourd'hui, encore une fois, je vois que vous essayez de protéger votre entreprise, mais nous, on a à protéger les citoyens contre votre culture d'entreprise, justement.

• (1050)

[Traduction]

**M. Stephen Beatty:** Monsieur le président, si les membres du comité et le Parlement du Canada souhaitent que Transports Canada ne reçoive que des plaintes vérifiées, je pense que c'est une solution que le comité pourrait légitimement adopter et recommander par voie de modification à la loi. Nos pratiques sont conformes à celles de l'ensemble de l'industrie. Nous n'avons jamais refusé de communiquer aucun renseignement à Transports Canada. Nous répondons à toutes ses demandes d'information. Je ne vois pas d'inconvénient à fournir le surcroît de renseignements que le comité et le Parlement voudraient obtenir de nous.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Monsieur Beatty, vous ne recommandez pas que toutes les plaintes soient obligatoirement acheminées à Transports Canada.

Encore une fois, certes, on jouera notre rôle de législateur et le comité va prendre en considération ce que vous nous dites. Cependant, ce n'est pas venu de votre entreprise, c'est le constat que je peux faire.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur Jean.

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

Je remercie également les témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

D'abord, il s'agit sûrement d'un problème très grave que, à titre de législateurs, nous devons prendre très au sérieux. Mais à quand remonte la première plainte dans le monde entier, sur l'accélération incontrôlable et soudaine due à ce type de pédale; la première plainte déposée aux États-Unis, au Japon et ailleurs dans le monde, concernant l'accélérateur qui restait coincé?

**M. Stephen Beatty:** Je veux mettre les choses au point, parce que ce problème ne donne pas lieu à l'accélération incontrôlable soudaine. Les premiers cas reliés, techniquement, à ce rappel sont survenus en Europe et concernaient des véhicules avec direction à droite.

**M. Brian Jean:** Et c'était quand?

**M. Stephen Beatty:** C'était il y a environ un an.

**M. Brian Jean:** Était-ce en 2009, au début de l'année?

**M. Stephen Beatty:** C'est à peu près cela. Je devrais me rafraîchir la mémoire sur les détails précis.

**M. Brian Jean:** Pourriez-vous, s'il vous plaît fournir ce renseignement au président?

**M. Stephen Beatty:** Bien sûr.

**M. Brian Jean:** Combien de plaintes avaient trait à cette technologie à ce moment-là?

**M. Stephen Beatty:** Encore une fois, je peux me rafraîchir la mémoire et fournir l'information à...

**M. Brian Jean:** La greffière, s'il vous plaît. Très bien.

CTS a publié un article le 29 janvier 2010 de son siège social d'Elkhart, en Indiana, je crois. J'aimerais lire un extrait de cet article, parce qu'on y parle de la pédale d'accélération.

Étant donné que le problème d'accélération soudaine est apparu chez les véhicules Lexus et Toyota en 1999, lorsque la société CTS ne fabriquait même pas le produit, celle-ci estime que le phénomène de la pédale qui revient lentement à la position de repos, qui survient rarement mais qui peut survenir dans des conditions environnementales extrêmes, ne devrait aucunement être lié à quelque incident d'accélération soudaine que ce soit. (Traduction)

Depuis ce temps, sait-on si CTS est réellement en cause dans ces pédales qui coincent ou si l'accélération soudaine est un problème différent?

**M. Stephen Beatty:** Comme j'essaie de le dire, l'accélération soudaine est un problème différent de celui des pédales qui mettent du temps à revenir à la position de repos. Si on remonte à 1999, une fois de plus, les voitures fabriquées à cette époque auraient été dotées d'accélérateurs mécaniques qui étaient sujets au grippage. Là encore, ce n'est qu'une question générale de technologie.

**M. Brian Jean:** Monsieur Beatty, excusez-moi, mais mon temps de parole est limité.

Deux choses. Tout d'abord, pourquoi avez-vous attendu aussi longtemps pour informer les propriétaires de Toyota? Voilà ma question. Quatre mois, c'est beaucoup trop long, alors que vous saviez qu'il y avait un problème. Il ne fait aucun doute que Toyota a attendu trop longtemps pour informer les propriétaires, si on prend en considération votre réseau aux États-Unis et ailleurs dans le monde. J'aimerais certainement obtenir une vraie réponse à cette question.

Deuxièmement, dans vos recommandations, vous parlez de quatre recommandations particulières, aucune ne porte réellement sur la question des pédales d'accélération qui coincent. Vous essayez, selon

moi, de faire porter le blâme sur les responsables de Transports Canada, leur reprochant de ne pas avoir assez de ressources; or, ils ont indiqué clairement qu'ils disposent d'assez de ressources. C'est une question de perception, au sujet de laquelle vous parlez d'un « niveau supplémentaire de confiance », pour que les Canadiens puissent avoir davantage confiance, un meilleur sentiment de sécurité.

Or, il s'agit de la réalité et de la vie au quotidien des gens qui utilisent vos produits, lesquels ne sont pas sécuritaires. J'aimerais savoir pourquoi il vous a fallu autant de temps pour informer les propriétaires — et l'organisme de réglementation, dans ce cas — qu'il y avait un problème de sécurité, alors que nous tous, ici présents, reconnaissons clairement que cette technologie présente un problème de sécurité depuis un certain temps. Pourquoi?

• (1055)

**M. Stephen Beatty:** Au contraire, monsieur le président, je dirais que Toyota agit plus rapidement au Canada pour les rappels de véhicules en général que...

**M. Brian Jean:** Quatre mois, ce n'est pas...

**M. Stephen Beatty:** ... que d'autres membres de l'industrie, et vous pourriez peut-être juger utile d'étendre votre enquête aux rappels récents et aux pratiques d'autres compagnies pour mesurer notre rendement à cet égard.

Toutefois, comme je l'ai dit plus tôt, pour ce qui est non seulement du déclenchement de l'enquête mais aussi des réparations subséquentes, nous avons agi très rapidement. S'il s'agit de dire qu'il devrait y avoir des échanges avec Transports Canada dès les toutes premières étapes, avant même de comprendre que nous avons un problème, comme je l'ai déjà dit à M. Laframboise, nous sommes tout à fait ouverts à des améliorations à la façon dont nous communiquons.

**Le président:** Merci.

Monsieur Volpe, vous avez deux minutes.

**L'hon. Joseph Volpe:** Monsieur le président, nous venons tout juste d'avoir une belle démonstration de la façon de refilez la responsabilité à quelqu'un d'autre. Je suis absolument sidéré des réponses données par M. Beatty et par les questions posées par les députés du parti ministériel. Le gouvernement a donc décidé que Toyota est réellement le problème.

En fait, lorsque je lis la lettre de rappel, qui n'en est pas une, parce que le mot « rappel » n'y figure pas — on parle d'une « campagne d'amélioration de la sécurité volontaire » — je constate qu'on y affirme que les améliorations seront apportées lorsque les pièces seront disponibles, soit dit en passant, elles ne sont pas encore disponibles; en fait, on y dit qu'on ne connaît pas la nature même du problème et qu'on rappellera les propriétaires lorsqu'on le saura. Voilà ce que dit la lettre.

M. Beatty dit: le gouvernement ne nous a pas demandé d'information et nous ne sommes donc pas obligés de lui en fournir. Le gouvernement, pour sa part, dit: vous avez mal agi. Vous auriez dû nous informer, parce que nous avions besoin d'information pour assurer la sécurité de la population.

J'ai la tête qui tourne, parce que je regarde la lettre de rappel, qui dit que le problème de la pédale qui coince n'est pas attribuable à un défaut de construction du véhicule. Cependant, j'ai demandé à MM. Inaba et Tomihara, en fait à eux tous, s'il existe une définition dans leur organisation des défauts liés à la sécurité? Il doit sûrement y en avoir une, mais ils ne m'ont pas répondu. Et le gouvernement n'a pas demandé de réponse. Il n'a pas demandé d'information. Toyota ne s'est pas senti obligé de donner de l'information, et nous sommes encore ici aujourd'hui à parler de véhicules non sécuritaires qui, selon le gouvernement, ne devraient pas se trouver sur la route. Mais, ils ne sont pas des ingénieurs. M. Beatty n'est pas un ingénieur.

Monsieur le président, il ressort clairement que Toyota aimerait nous voir modifier la Loi sur la sécurité automobile pour que le gouvernement demande des renseignements précis au niveau mondial, à cause de toutes les poursuites en recours collectif qui ont lieu actuellement concernant des véhicules qui, selon MM. Inaba et Beatty et d'autres, sont en fait conçus au Japon. Ils ont dit que les véhicules sont conçus et dessinés au Japon et qu'il y a très peu de différences entre le véhicule conçu et dessiné au Japon et celui qui est mis sur la route au Canada.

Donc, tout porte à croire que quelqu'un cherche à faire porter le blâme à quelqu'un d'autre. Je crois que le gouvernement n'a pas assumé toute la responsabilité qui lui revient pour ce que Toyota fait actuellement au Canada.

**Le président:** Merci.

Monsieur Beatty, à vous la parole. Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. Stephen Beatty:** La campagne d'amélioration de la sécurité des véhicules concerne les tapis. Vous m'excuserez si je me lève pour vous montrer le tapis utilisé aux États-Unis. Le tapis est fourni par Toyota Motor Sales U.S.A., et il a fait l'objet de la campagne de rappel aux États-Unis.

Et voici le tapis utilisé au Canada. Il est fait d'un matériau différent, fabriqué différemment, d'une coupe différente par rapport à la pédale; et il ne soulève pas les mêmes problèmes.

En ce qui concerne les félicitations, Transports Canada a félicité Toyota parce que notre société avait accepté de se plier aux

dispositions de la Loi sur la sécurité automobile en prenant des mesures supplémentaires au Canada, même si aucun défaut n'avait été détecté dans le véhicule. Le problème était que le tapis accrochait la pédale dans des véhicules aux États-Unis.

**L'hon. Joseph Volpe:** Comme vous avez donné une définition du mot « défaut », naturellement, tout le monde peut vous féliciter.

**Le président:** Permettez-moi de dire avant de conclure, étant donné que le temps file, que l'on croyait que les Canadiens ne pouvaient pas vendre de véhicules aux États-Unis, et inversement, pour des raisons de sécurité. Les règles de sécurité du Canada et des États-Unis sont-elles maintenant les mêmes? Ou en sommes-nous encore à vendre des véhicules sur les marchés les uns des autres qui ne satisfont pas à toutes les normes?

• (1100)

**M. Stephen Beatty:** Les normes sont encore incompatibles. Par exemple, je ne pourrais pas nécessairement vendre au Canada un véhicule qui a été fabriqué pour les États-Unis, dans certains cas, à cause des normes relatives aux dispositifs antidémarrage et ainsi de suite. Toutefois, en général, Transports Canada s'aligne actuellement sur les normes américaines, ce qui facilitera le mouvement des véhicules d'un pays à l'autre.

**Le président:** Les consommateurs sont-ils mis au courant de cela s'ils achètent un véhicule aux États-Unis?

**M. Stephen Beatty:** Je ne sais pas. Généralement, les consommateurs sont priés de s'adresser au bureau d'enregistrement des véhicules importés pour obtenir cette information.

**Le président:** Sur ce, je vous remercie d'être venus ici aujourd'hui. Nous vous sommes reconnaissants du temps que vous nous avez consacré. Nous avons hâte d'avoir d'autres commentaires de votre part et de discuter avec vous sur le sujet.

Monsieur Volpe, avez-vous un rappel au Règlement?

**L'hon. Joseph Volpe:** Monsieur le président, il ne faut pas oublier qu'une motion a été présentée au comité, dont il faudra nous occuper la prochaine fois.

**Le président:** 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>