



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

TRAN • NUMÉRO 070 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 14 septembre 2017

Présidente

L'honorable Judy A. Sgro

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

Le jeudi 14 septembre 2017

• (0930)

[Traduction]

La présidente (L'hon. Judy A. Sgro (Humber River—Black Creek, Lib.)): Je déclare ouverte la 70^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Conformément à l'ordre de renvoi du lundi 19 juin 2017, nous examinons le projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois.

Nous en sommes à notre quatrième journée d'étude. Je voudrais dire au ministre que les parlementaires étaient ici, de même que le personnel de la Colline, pour examiner le projet de loi C-49. Nous sommes très heureux de voir, monsieur le ministre, que vous-même et vos collaborateurs vous êtes joints à nous. Je vais maintenant vous céder la parole pour que vous puissiez présenter un exposé préliminaire.

L'hon. Marc Garneau (ministre des Transports): Merci, madame la présidente. Je suis enchanté d'être ici. Cela fait un long moment que j'attends ce plaisir.

[Français]

Madame la présidente et honorables membres du Comité, je suis heureux de vous rencontrer aujourd'hui pour parler du projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports.

[Traduction]

J'aimerais remercier le Comité d'avoir entrepris l'étude du projet de loi avant que la Chambre ne reprenne ses travaux. Nous vous en sommes très reconnaissants. Je sais que vous avez eu trois journées très chargées.

Un réseau de transport dynamique est essentiel pour maintenir le rendement économique et la compétitivité d'ensemble du Canada. Une fois adopté, ce projet de loi se traduira par des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres textes législatifs qui permettront à notre pays de tirer parti des perspectives mondiales et d'apporter des améliorations destinées à mieux répondre aux besoins des Canadiens et à leurs attentes en matière de services.

Les mesures prévues dans le projet de loi C-49 reflètent ce que les Canadiens nous ont dit espérer au cours des nombreuses consultations que nous avons menées l'an dernier. Nous avons organisé plus de 200 rencontres et tables rondes partout dans le pays pour connaître le point de vue des intervenants des domaines du transport et du commerce, des groupes autochtones, des provinces et des territoires et des particuliers sur l'avenir des transports au Canada. Notre travail vise à instaurer et à favoriser les conditions nécessaires au succès à long terme. C'est précisément l'objectif de ce projet de loi.

Le projet de loi C-49 est un important premier pas — et j'insiste sur « premier pas » — sur la voie menant à une mise en oeuvre rapide de mesures concrètes à l'appui de Transports 2030, plan stratégique pour l'avenir des transports au Canada. Le projet de loi est axé sur nos priorités immédiates dans les secteurs des transports aériens, ferroviaires et maritimes. Son but est de réaliser une série de mesures favorisant la mise en place d'un réseau de transport intégré qui soit sûr, vert et innovateur et qui contribue à la croissance économique et à la santé de l'environnement, sans oublier le bien-être des Canadiens lors de leurs déplacements.

Les préoccupations des Canadiens ont été mises en évidence ces derniers mois par des cas très médiatisés de traitement inadmissible de passagers aériens, aussi bien au Canada qu'ailleurs. Le projet de loi C-49 propose de charger l'Office des transports du Canada d'élaborer, de concert avec Transports Canada, de nouvelles règles visant à mieux protéger les droits des passagers aériens au Canada. Ces règles garantiraient aux passagers aériens des droits clairs et uniformes qui seraient équitables aussi bien pour eux que pour les transporteurs aériens.

Voici quelques exemples des questions qui seraient abordées dans les nouveaux règlements: refus d'embarquement en cas de sur-réservation, retards et annulations, bagages perdus ou endommagés, retards excessifs sur l'aire de trafic, attribution aux enfants, sans frais supplémentaires, de sièges à côté d'un parent ou d'un tuteur et élaboration par les transporteurs de normes claires pour le transport des instruments de musique. Les voyageurs devront disposer de renseignements clairs sur les obligations des transporteurs et sur la marche à suivre pour obtenir une indemnisation ou déposer une plainte.

En vertu des mesures législatives proposées, les Canadiens et tous les voyageurs en déplacement au Canada bénéficieront d'une approche uniforme, prévisible et raisonnable. Mon objectif est de permettre aux passagers aériens de bien comprendre leurs droits tout en veillant à ce que la nouvelle approche n'ait pas d'effets négatifs sur l'accès aux services aériens ou le coût des voyages en avion.

J'ai clairement indiqué que les règlements comporteront des dispositions garantissant que tout cas de refus d'embarquement pour cause de surréservation sera réglé sur une base volontaire et qu'en aucun cas, une personne ne sera expulsée contre son gré d'un avion après avoir embarqué. En tant que Canadiens, nous nous attendons à ce que les transporteurs aériens qui desservent notre pays traitent leurs passagers avec le respect qui leur est dû et honorent leurs engagements.

• (0935)

[Français]

Ce projet de loi propose également que des règlements soient établis pour exiger des données de la part de tous les fournisseurs de services aériens afin de surveiller l'expérience des passagers aériens, notamment le respect de l'approche proposée en matière de droits des passagers aériens.

Ce projet de loi propose également d'assouplir les restrictions en matière de propriété internationale. Cela passera de 25 % à 49 % des actions avec droit de vote pour les transporteurs aériens canadiens et sera assorti de mesures de protection connexes, tandis que le plafond de 25 % sera maintenu pour les services aériens spécialisés.

En vertu de ces mesures de protection, un seul investisseur étranger ne pourra détenir plus de 25 % des actions avec droit de vote d'un transporteur aérien canadien, et aucune combinaison de transporteurs aériens étrangers ne pourra posséder plus de 25 % des actions d'un transporteur canadien.

L'incidence directe de niveaux d'investissement internationaux plus élevés sera celle-ci: les transporteurs aériens et les entreprises canadiennes souhaitant créer un nouveau service de transport aérien auront accès à un plus grand nombre de capitaux à risque. Par conséquent, ce bassin de capitaux, tant de source étrangère que de source canadienne, permettra au secteur canadien de devenir plus compétitif, ce qui se traduira par de meilleurs choix et une baisse des prix pour les passagers canadiens.

Une autre innovation de ce projet de loi est qu'il propose un nouveau processus simplifié et prévisible visant à autoriser des coentreprises entre les transporteurs aériens, en tenant compte de la concurrence et des considérations plus vastes d'intérêt public.

Au Canada, les coentreprises aériennes font actuellement l'objet d'un examen du Bureau de la concurrence sous l'angle du préjudice possible qu'elles peuvent causer à la concurrence, et ce, en vertu de la Loi sur la concurrence. Contrairement à de nombreux autres pays, en particulier les États-Unis, l'approche actuelle du Canada ne permet pas de tenir compte des avantages plus vastes que détiennent certains itinéraires pour le public. De plus, l'examen du Bureau n'est assujéti à aucun échéancier particulier.

D'aucuns se demandent si la manière actuelle d'évaluer les coentreprises ne risque pas de rendre les transporteurs canadiens moins attrayants aux yeux de leurs homologues internationaux comme partenaires de coentreprises, en plus de limiter la capacité des transporteurs canadiens à épouser cette nouvelle tendance.

Le projet de loi prévoit des mesures qui permettront au ministre des Transports d'étudier et d'approuver les coentreprises aériennes, lorsque cela sert l'intérêt public, en tenant compte des paramètres de concurrence. Le ministre entend consulter de près le commissaire de la concurrence pour s'assurer qu'il est dûment au courant de toute préoccupation au sujet de la concurrence. Les transporteurs aériens qui décident de faire évaluer leur projet de coentreprise en vertu de ce nouveau processus se verront offrir des échéanciers particulièrement clairs en vue d'une décision attendue.

À l'échelle mondiale, les aéroports engagent des investissements sans précédent dans le contrôle des passagers pour faciliter les voyages et obtenir des avantages économiques mondiaux. Les plus grands aéroports du Canada ont déjà exprimé leur désir d'investir dans ce domaine, et les aéroports plus petits ont manifesté le désir

d'avoir accès à des services de contrôle afin de promouvoir le développement économique local.

Le projet de loi créera un cadre plus souple pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, chargée de fournir des services de contrôle selon un mode de recouvrement des coûts, afin d'appuyer les efforts visant à préserver un système aéronautique à la fois sécuritaire et rentable.

• (0940)

[Traduction]

Le projet de loi C-49 propose par ailleurs d'importantes améliorations visant à renforcer la sécurité du transport par chemin de fer et à nous doter d'un réseau ferroviaire plus sûr auquel les Canadiens peuvent se fier. Comme vous le savez tous, puisque je l'ai répété à maintes reprises, la sécurité ferroviaire constitue ma toute première priorité.

Les modifications prévues de la Loi sur la sécurité ferroviaire imposeraient d'installer des enregistreurs audio-vidéo pour renforcer la sécurité ferroviaire en fournissant des données objectives sur les mesures prises par les équipes de train avant et pendant un accident ou un incident ferroviaire. De plus, cette obligation faciliterait l'analyse des problèmes connus de sécurité afin de prévenir les accidents.

Les dispositions prévues imposeraient aux compagnies de chemin de fer non seulement d'installer des enregistreurs, mais aussi de limiter l'utilisation des données recueillies en fonction de critères très stricts. Par exemple, le Bureau de la sécurité des transports aurait accès aux données enregistrées pour enquêter sur les causes d'un accident. Transports Canada et les compagnies de chemin de fer y auraient également accès, dans des conditions prescrites, afin d'assurer une gestion proactive de la sécurité et de faire le suivi des incidents et des accidents qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête du Bureau de la sécurité des transports. Les limites qui seraient imposées sur l'utilisation des données ont pour but de maximiser la sécurité assurée par cette technologie tout en limitant le risque qu'elle empiète sur la vie privée des employés.

Le réseau canadien de transport ferroviaire des marchandises revêt une importance névralgique pour notre économie. Le projet de loi C-49 renforcerait ce réseau en améliorant la transparence, l'équilibre et l'efficacité à long terme. Permettez-moi d'en donner quelques exemples clés.

En vertu du projet de loi, les expéditeurs auraient la possibilité de réclamer des sanctions financières réciproques en cas de violation d'un accord de service avec les compagnies de chemin de fer. Ils disposeraient d'un accès équitable à des processus plus opportuns de règlement des différends en matière de services et de prix, et un plus grand nombre d'expéditeurs pourraient en particulier se prévaloir du processus rationalisé d'arbitrage final. En outre, de nouvelles mesures permettraient à l'Office de mettre à la disposition des expéditeurs des moyens informels de règlement des différends, ainsi que des conseils à cet égard.

Le projet de loi introduirait également une nouvelle mesure, l'interconnexion de longue distance, qui permettrait aux expéditeurs captifs de différentes régions et secteurs d'avoir accès à une autre compagnie de chemin de fer. Les prix seraient basés sur des transports comparables, l'Office étant investi des pouvoirs nécessaires pour juger de la comparabilité. Le projet de loi aurait également pour effet de moderniser les mesures clés portant sur le transport du grain, comme le revenu maximal admissible, afin de favoriser les investissements des compagnies de chemin de fer et de veiller à ce que les taux d'interconnexion soient régulièrement mis à jour de façon à leur assurer un revenu adéquat.

De plus, le projet de loi C-49 renforcerait la transparence du secteur en imposant aux grandes compagnies ferroviaires de communiquer certaines données de rendement, de service et de prix relatives à leurs activités canadiennes. Transports Canada serait autorisé à rendre publiques les tendances relatives aux prix.

Grâce à ces initiatives et à d'autres dispositions du projet de loi, nous prenons les importantes mesures nécessaires pour mettre à la disposition des Canadiens le réseau ferroviaire de transport de marchandises dont ils ont besoin aussi bien aujourd'hui que dans les années à venir.

Ce ne sont pas les seules mesures que nous préconisons pour favoriser les échanges avec les marchés mondiaux. Le projet de loi C-49 propose aussi de modifier la Loi sur le cabotage et la Loi maritime du Canada afin d'améliorer le transport maritime et l'accès au financement des infrastructures maritimes. En particulier, les modifications de la Loi sur le cabotage autoriseraient tous les armateurs à repositionner les conteneurs vides qu'ils possèdent ou louent à différents endroits du Canada en utilisant des navires battant n'importe quel pavillon. Cela conférerait une souplesse logistique nettement plus importante à l'industrie. De plus, les modifications proposées de la Loi maritime du Canada permettraient aux administrations portuaires canadiennes d'accéder aux prêts et aux garanties d'emprunt de la Banque de l'infrastructure du Canada afin d'appuyer les investissements dans les grandes infrastructures habilitantes.

● (0945)

Je dirai en conclusion que je suis convaincu que ce projet de loi permettra de prendre d'importantes mesures qui faciliteront le passage du réseau de transport du Canada au XXI^e siècle. En fin de compte, nous avons besoin d'un réseau qui réponde aux exigences de l'économie d'aujourd'hui afin de transporter nos voyageurs et nos marchandises avec efficacité et sécurité. L'adoption rapide du projet de loi cet automne nous permettrait de franchir une étape essentielle à la réalisation d'améliorations concrètes du réseau national de transport, améliorations qui profiteront aux Canadiens pendant des décennies.

Je vous remercie de votre attention. Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur le ministre. Nous vous sommes reconnaissants de votre présence et de l'exposé que vous nous avez présenté.

Nous allons maintenant passer aux questions. À vous, madame Raitt.

L'hon. Lisa Raitt (Milton, PCC): Merci beaucoup, monsieur le ministre. Je vous félicite, ainsi que votre ministère, d'avoir déposé ce projet de loi. Je crois que c'est un bon point de départ, comme vous l'avez mentionné au début de votre exposé.

Je voudrais vous poser deux questions concernant de près ou de loin certains des aspects dans lesquels vous n'êtes peut-être pas allés aussi loin que vous auriez pu le faire. Dans ce premier tour, ma première question porte sur la charte des droits des passagers et la seconde, sur les chemins de fer d'intérêt local.

Au chapitre des droits des passagers, l'Office des transports du Canada a dit dans son témoignage qu'il consulterait l'industrie, les associations de défense des droits des consommateurs, les Canadiens et le public voyageur lors de l'élaboration de ses règlements. Je m'inquiète, monsieur le ministre, de l'omission de l'ASFC, de l'ACSTA, de NAV Canada et d'autres administrations responsables pouvant contribuer aux retards et susciter ainsi de nombreuses plaintes contre les transporteurs aériens. Pouvez-vous répondre brièvement à cette question?

J'aurais ensuite une autre question sur la possibilité pour l'Office des transports du Canada de regrouper certaines plaintes.

● (0950)

L'hon. Marc Garneau: Je m'excuse. Qu'avez-vous dit en dernier?

L'hon. Lisa Raitt: Bien sûr, l'enquête sur Air Transat a beaucoup retenu l'attention des gens. La seule raison pour laquelle l'Office a pu ouvrir cette enquête, c'est qu'il s'agissait de vols internationaux, ce qui lui permettait de prendre l'initiative d'une enquête. Il n'a pas ce pouvoir dans le cas des vols intérieurs. Je me demande pourquoi ce pouvoir n'a pas été conféré à l'Office afin de lui permettre de prendre l'initiative d'enquêtes portant sur des vols intérieurs.

L'hon. Marc Garneau: Je vous remercie de vos deux questions.

Il est certain que lorsque l'Office des transports du Canada entreprendra ses consultations en vue d'élaborer une charte des droits des passagers... Comme je l'ai souvent dit, si vous achetez un billet pour un vol particulier, vous devez pouvoir prendre ce vol à moins de circonstances indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne. Ce principe sera très explicitement énoncé dans la charte des passagers. Il y a des circonstances particulières dans lesquelles... Nous reconnaissons tous que les conditions météorologiques peuvent parfois causer des retards. Nous sommes tous conscients du fait que, dans certaines situations, le contrôle de la circulation aérienne peut, par exemple, avoir des difficultés susceptibles d'entraîner des retards. Nous savons tous qu'une alerte de sécurité déclenchée dans un aéroport entraîne l'arrêt des opérations aéroportuaires normales.

Toutes ces situations seront clairement énoncées pour qu'il soit possible de concentrer l'attention sur les cas de violation des droits d'un passager attribuables à la compagnie aérienne. Il y a de nombreux cas où cela se produit. J'en ai mentionné quelques-uns. Je peux vous donner l'assurance que lorsque les consultations auront lieu — et elles s'étendront largement à tous les groupes intéressés —, nous définirons très clairement les conditions qui relèvent ou non de la responsabilité de la compagnie aérienne.

Au sujet du pouvoir de l'Office des transports du Canada d'agir de sa propre initiative, ayant examiné la situation, nous avons décidé que les paramètres actuels qui régissent le fonctionnement de l'Office sont adéquats et que nous nous réserverons le droit — il appartient au ministre des Transports de décider — de déterminer s'il convient de lui permettre d'entreprendre des enquêtes supplémentaires. Nous estimons que ce mécanisme est parfaitement satisfaisant en ce moment et qu'il n'y a pas à modifier le rôle de l'Office tel qu'il est défini dans son présent mandat. Nous voulons en effet préserver son rôle quasi judiciaire en matière de protection des consommateurs. Nous croyons que l'organisation actuelle est tout à fait acceptable.

L'hon. Lisa Raitt: Je vous remercie.

Il y a aussi une petite question embêtante qui a toujours constitué un problème à l'Office des transports du Canada. Surtout à cause de la campagne de sensibilisation de votre gouvernement, l'Office reçoit beaucoup plus de plaintes... Je ne sais pas si les gens le comprennent, mais l'OTC doit traiter séparément chacune de ces plaintes, ce qui prend énormément de temps. Chaque enquêteur doit faire des appels distincts au sujet de chaque plainte alors que, dans beaucoup de cas, les plaintes ont en fait beaucoup de points communs.

Vous n'avez pas permis à l'Office de regrouper les différentes plaintes issues d'un même incident. Pouvez-vous me dire pourquoi?

L'hon. Marc Garneau: Vous avez très clairement expliqué la situation telle qu'elle existe en ce moment.

Oui, il y a actuellement un mécanisme qui permet à un passager de déposer une plainte, mais les gens doivent le savoir. Beaucoup de voyageurs ne sont pas au courant ou, s'ils le sont, ils ont l'impression que le mécanisme est beaucoup trop compliqué. Je tiens à remercier le président de l'Office pour l'avoir signalé l'automne dernier. Oui, cela a donné lieu à un plus grand nombre de plaintes parce que les gens ont appris l'existence de ce mécanisme, qui prend parfois beaucoup de temps, ce qui décourage les gens d'y recourir.

C'est tout l'objet de la charte des droits. Nous aurons un ensemble clair de règlements permettant de déterminer les situations dans lesquelles les droits d'un passager sont violés. Les règles s'appliqueront à tous les voyageurs.

J'espère évidemment qu'il y aura beaucoup moins de cas où les passagers auront besoin de recourir à l'OTC parce qu'on aura mis en place des processus clairement expliqués en français et en anglais. Les gens pourront traiter directement avec les compagnies aériennes, ce qui réduira le nombre des cas où l'Office aura à intervenir. S'il doit le faire, oui, nous reconnaissons que les mesures prises peuvent s'appliquer à plus que la personne qui a déposé une plainte par l'entremise de l'OTC.

• (0955)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Garneau.

Monsieur Fraser.

[Français]

M. Sean Fraser (Nova-Centre, Lib.): Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être parmi nous ce matin.

[Traduction]

Comme j'ai trois questions à poser et seulement six minutes, je vais immédiatement entrer dans le vif du sujet.

Chez moi, j'entends parler de la charte des passagers aériens. Nous avons tous connu les irritants que vous avez mentionnés dans votre exposé. Comment cette charte peut-elle garantir aux passagers qui connaissent ces frustrations ordinaires — qui sont vraiment contrariantes — un recours leur assurant un résultat positif lorsque leurs droits sont violés?

L'hon. Marc Garneau: Eh bien, c'est justement l'objectif que nous poursuivons. Nous cherchons à mettre les gens au courant de leurs droits dans un langage clair. Une fois qu'ils connaîtront leurs droits, ils seront en mesure de s'en prévaloir immédiatement, que ce soit en cas de surréservation ou dans d'autres cas couverts par la charte.

Pour le moment, notre seul objectif est de faire en sorte que les droits soient énoncés clairement dans un langage simple. Il y aura des indemnités clairement établies en cas de violation des droits. Je crois que c'est une chose que les gens attendent depuis longtemps. Nous veillerons à ce qu'elle se réalise. Nous espérons tout mettre en place en 2018 pour que tous les passagers soient en mesure d'en profiter si on porte atteinte à leurs droits.

M. Sean Fraser: Je m'intéresse aussi particulièrement au changement touchant la propriété internationale, qui passerait à 49 %. Comme ma collègue, Mme Raitt, je viens d'un coin du pays où beaucoup de gens aimeraient bien pouvoir voyager et prendre des vacances, mais n'ont tout simplement pas les moyens de le faire. Croyez-vous que cette mesure réduira le prix du transport aérien au Canada? Croyez-vous qu'elle permettra de desservir des régions du pays qui n'ont pas un service efficace aujourd'hui?

L'hon. Marc Garneau: J'espère que le changement des règles concernant la propriété internationale, qui permettrait de passer de 25 à 49 %, et, dans une moindre mesure, les coentreprises donneront aux compagnies aériennes la possibilité de desservir un plus grand nombre de destinations à un moindre coût. Il s'agit non seulement de créer un environnement favorable à la création de nouvelles compagnies aériennes, mais aussi d'amener celles-ci à décider, pour des raisons de concurrence, de desservir des endroits qui n'ont pas actuellement de services aériens parce qu'elles auraient alors un marché suffisant pour le faire.

Il ne s'agit pas seulement de réduire le prix du transport. Nous espérons que les transporteurs établiront des liaisons avec des destinations que les grandes compagnies ne desservent pas encore.

M. Sean Fraser: Compte tenu des exemptions accordées à deux compagnies aériennes dans des conditions à peu près comparables à celles qu'établit le projet de loi C-49, y a-t-il déjà des mesures prises en ce sens?

L'hon. Marc Garneau: Nous avons certes accordé des exemptions à Jetlines et Enerjet pour leur permettre de s'établir. Les deux compagnies ont été très actives dans leur recherche de marchés à desservir, dans certains cas à partir d'aéroports qui ne sont pas actuellement desservis. Je vous engage à prendre directement contact avec ces entreprises.

Quelques services devraient être lancés dans les mois ou les années à venir. Une fois ce projet de loi adopté, j'espère que d'autres entreprises constateront qu'elles peuvent obtenir le capital nécessaire pour créer leurs propres opérations. C'est vraiment l'objectif que nous poursuivons.

M. Sean Fraser: Il me reste environ deux minutes. Je suis curieux de connaître votre point de vue en général. Ce projet de loi comporte un certain nombre de mesures qui auront des effets sur l'efficacité de notre système national de transport. Nous vivons dans une ère de commerce international. Chez moi, en Nouvelle-Écosse, c'est une conversation difficile à tenir quand on affirme que « ces accords commerciaux et ces investissements dans un corridor national de transport permettront au gouvernement et à l'économie de travailler en votre faveur ». Voilà ce qui intéresse vraiment les gens.

Pouvez-vous nous dire de quelle façon certaines des mesures prévues dans le projet de loi C-49 pourront créer des emplois pour les pêcheurs, pourront aider les gens de ma circonscription à expédier leurs produits vers les marchés de consommation et favoriseront les fabricants et les agriculteurs non seulement de ma collectivité, mais de l'ensemble des collectivités semblables à la mienne? De quelle façon ces mesures influenceront-elles positivement la vie des gens que nous représentons?

• (1000)

L'hon. Marc Garneau: Comme ministre des Transports, j'ai constaté qu'il est important de dire aux gens — car ils ne le savent pas toujours — à quel point notre système de transport est efficace. Cela est vrai partout dans le pays et pour tous les modes de transport, ce qui a des effets d'une importance incroyable sur l'économie du pays. L'efficacité du transport des produits entre toutes les régions du pays influe très considérablement sur l'économie.

Je dis toujours que Transports Canada constitue un portefeuille économique. Quelques-uns de mes prédécesseurs étaient du même avis. Il est parfois difficile d'expliquer aux gens que l'amélioration du système de transport — que nous essayons d'assurer en partie grâce à ce projet de loi — renforce l'économie et que cela profite en définitive à tous les Canadiens.

M. Sean Fraser: Je pense, par exemple, à certaines des mesures prises dans le secteur du transport maritime, comme les investissements dans les ports et les moyens de leur faire parvenir efficacement des conteneurs vides. Nous pensons au récent accord commercial conclu avec l'Europe, qui doit réduire les tarifs applicables aux produits de la mer. J'ai deux côtes dans ma circonscription. Ces mesures vont-elles aider les pêcheurs à expédier leurs produits vers les marchés de consommation, à obtenir un meilleur rendement et à stimuler l'économie rurale en Nouvelle-Écosse?

L'hon. Marc Garneau: Vous donnez un bon exemple. Dans le secteur maritime, le repositionnement des conteneurs vides est un aspect incroyablement important du transport des produits. Nous le comprenons tous. Nous avons vu les grands bateaux porte-conteneurs. Ils apportent des conteneurs chargés, puis doivent aller à un autre endroit pour en embarquer d'autres, mais ils manquent alors de conteneurs.

Le rapatriement des conteneurs favorisera certainement le secteur maritime de la côte Est, la mise en oeuvre de l'AECG et, en définitive, les pêcheurs de la Nouvelle-Écosse aussi.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur le ministre.

La parole est maintenant à M. Aubin.

[Français]

M. Robert Aubin (Trois-Rivières, NPD): Merci, madame la présidente.

Bonjour, monsieur le ministre. J'ai un projet de questions omnibus à la hauteur du projet de loi C-49, alors tentons d'être efficaces.

Je vais donc vous poser des questions courtes auxquelles vous pourrez donner des réponses courtes.

Commençons par la charte. Depuis au moins un an et demi, je vous entends parler de façon assez précise des droits qui devraient être garantis par cette charte. Or comment se fait-il que le projet de loi C-49 nous arrive assorti d'intentions philosophiques quant à une consultation à venir, plutôt que d'une véritable charte sur laquelle nous pourrions nous prononcer?

L'hon. Marc Garneau: Je vous remercie de la question, monsieur Aubin.

Premièrement, je tiens à préciser qu'il ne s'agit pas d'un projet de loi omnibus. En effet, 90 % du contenu du projet de loi C-49 touche la même loi, à savoir la Loi sur les transports au Canada.

Deuxièmement, comme je l'ai très clairement expliqué, nous avons fait un choix à l'égard de la future charte des droits des passagers: nous avons décidé qu'un processus par voie de réglementation serait beaucoup plus efficace. Ainsi, plutôt que d'inclure le contenu de la charte dans le projet de loi, nous avons mandaté l'Office des transports du Canada pour préparer cette charte. Celle-ci sera ultimement soumise à mon approbation et sera ensuite publiée à titre de règlement.

M. Robert Aubin: Si je peux me permettre...

L'hon. Marc Garneau: Laissez-moi terminer.

Il s'agira d'un règlement. De cette façon, si nous décidons dans trois ans d'apporter une modification à cette charte, le processus sera beaucoup plus simple. En effet, il est beaucoup moins compliqué de changer un règlement que de retourner à la Chambre pour modifier un projet de loi.

M. Robert Aubin: Je comprends bien cela.

L'hon. Marc Garneau: C'est quelque chose qu'il est extrêmement important de comprendre. Nous n'avons jamais eu l'intention de mettre le contenu de la charte dans le projet de loi C-49. Le but était de mandater l'Office des transports du Canada pour nous donner les règlements, afin d'avoir, dans les années à venir, la flexibilité de faire des ajustements beaucoup plus rapidement.

M. Robert Aubin: Merci. Je comprends bien cette démarche.

Si je le qualifie de projet de loi omnibus, c'est parce que je pense qu'on aurait pu scinder les différents types de transport et s'atteler beaucoup plus rapidement à la charte, selon la démarche que vous proposez. Là, ce ne sera pas fait avant 2018, si tout va bien.

Pourtant, nous ne sommes pas en train de réinventer la roue. De telles chartes existent ailleurs. La charte européenne, entre autres, est un modèle assez efficace. Elle avait d'ailleurs servi de base à un projet de loi néo-démocrate, que vous aviez entériné.

Est-ce à dire que nous ne pourrions apporter aucun amendement au projet de loi C-49 qui fournirait des balises précises et qui pourrait ne serait-ce qu'orienter la réflexion en vue de cette consultation qui commencera après la sanction royale?

• (1005)

L'hon. Marc Garneau: D'abord, la vitesse à laquelle ce projet de loi sera adopté est entre vos mains. Je vous encourage à faire adopter ce projet de loi rapidement, parce que je crois qu'il répond à des besoins importants pour le Canada. Les commentaires que j'entends abondent dans ce sens.

Deuxièmement, ce comité est souverain du point de vue des décisions concernant la possibilité d'amendements. Je respecte cette situation, que notre gouvernement a très clairement expliquée lorsqu'il est arrivé au pouvoir.

Cela dit, il est important que je souligne que nous avons essayé, en créant ce projet de loi, de trouver un équilibre en ce qui concerne des questions très complexes. Nous devions trouver un équilibre entre les passagers et les lignes aériennes, entre les producteurs et les compagnies de chemin de fer, entre la sécurité ferroviaire et le droit à la vie privée des citoyens canadiens. Après d'énormes consultations, je crois que nous avons réussi à trouver cet équilibre.

Il est certainement possible de relever un point pour n'importe quel de ces sujets et de dire que nous aurions pu faire les choses différemment. Vous êtes membre de ce comité et, à ce titre, je vous demande de tenir compte du fait que ce sont des enjeux complexes et que nous avons essayé de trouver un équilibre.

M. Robert Aubin: C'est bien compris.

Je vais maintenant aborder un autre sujet.

Lorsque le commissaire de la concurrence bloque un projet de coentreprise, comme il l'a fait il y a quelques années, je me sens protégé, comme consommateur. Je me dis que le commissaire de la concurrence avait ses raisons de dire que cette entente n'était pas bonne pour le consommateur. Or, dans le projet de loi C-49, les pouvoirs du commissaire sont relayés par des pouvoirs consultatifs, et le ministre peut y passer outre. Cela m'inquiète.

Pourquoi est-il nécessaire que le ministre puisse passer outre aux recommandations du commissaire de la concurrence?

L'hon. Marc Garneau: C'est parce qu'il faut prendre en considération l'intérêt public. Cependant, je vous assure que le consommateur sera protégé pour ce qui est de la concurrence. L'intention ici est de faire ce que d'autres pays ont fait, notamment les États-Unis, c'est-à-dire ouvrir la porte au concept de coentreprise. Cela présente un énorme intérêt pour les lignes aériennes, non seulement ici, au Canada, mais partout dans le monde. C'est bon également pour le consommateur, car cela peut réduire les prix et simplifier tout le processus de réservation.

Effectivement, il est important de s'occuper de la concurrence, et nous allons continuer de le faire, comme c'est clairement indiqué dans le projet de loi, mais nous allons faire deux autres choses. Premièrement, nous allons prendre en considération l'intérêt public, c'est-à-dire l'intérêt du consommateur, ainsi que l'intérêt des compagnies aériennes, qui doivent concurrencer celles d'autres pays. Deuxièmement, dans la situation actuelle, si le commissaire de la concurrence décide de faire une enquête sur une coentreprise, il peut le faire à n'importe quel moment et sans préavis, et cela ne crée pas un climat qui permette une confiance...

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Garneau. Je suis désolé de vous interrompre, mais beaucoup d'autres membres du Comité ont aussi des questions à poser.

Monsieur Badawey.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, je vous remercie de votre présence au Comité ce matin.

Je suis vraiment enchanté de constater que la priorité établie sous votre direction repose sur la notion d'équilibre. Nous voulons rétablir l'équilibre entre la sécurité et la rentabilité des opérations commerciales. Nous sommes vraiment à l'écoute des idées qui nous viennent de tous les secteurs.

L'un des piliers du plan stratégique des transports du gouvernement est l'importance des corridors commerciaux, qui jouent le rôle de catalyseurs, permettant au Canada de saisir les occasions mondiales et d'obtenir de hauts rendements sur la scène internationale. Nous en sommes conscients. Toutefois, j'aimerais aller un peu plus loin, surtout en ce qui concerne la question posée par M. Fraser. Nous voulons avoir un plan discipliné de gestion des infrastructures, tant au niveau du capital d'exploitation... De plus, nous voulons établir une infrastructure plus forte liée au commerce — dans les secteurs ferroviaire, maritime, routier et aérien — qui serait coordonnée et contribuerait au soutien de la compétitivité internationale du Canada et, partant, au commerce et à la prospérité. Il est indubitable que le projet de loi C-49 constitue un élément de tout cela.

Pouvez-vous nous dire de quelle façon, à votre avis, le projet de loi à l'étude s'inscrit dans le plan stratégique d'ensemble, Transports 2030, et se transformera en définitive en un mécanisme qui nous permettra de mieux réaliser la stratégie d'ensemble?

• (1010)

L'hon. Marc Garneau: Je vous remercie de votre question, monsieur Badawey.

Comme je l'ai déjà dit et comme je l'ai souligné dans mon exposé préliminaire, le projet de loi C-49 est une première étape car, comme vous le savez, le plan Transports 2030 que j'ai annoncé il y a près d'un an va bien au-delà des mesures prévues dans le C-49. Les dispositions de ce projet de loi constituent un important premier pas destiné à régler un certain nombre de questions particulièrement importantes. La charte des droits des passagers est attendue depuis longtemps, mais n'a pas fait l'objet de mesures concrètes dans le passé.

En ce qui concerne la modernisation du transport ferroviaire des marchandises, je ne saurais trop insister sur son importance. Nous devons renforcer la sécurité de nos systèmes ferroviaires parce qu'il y a encore beaucoup trop de déraillements.

Comme vous le savez, Transports 2030 comprend cinq thèmes, dont l'expérience des passagers aériens. Le plan aborde également la question de l'écologisation des transports et celle de l'innovation dans ce secteur. Il parle de la sécurité de tous les modes de transport, dont plusieurs ne sont pas mentionnés dans le projet de loi C-49. Il reste encore beaucoup de travail à faire pour réaliser les objectifs de Transports 2030. Il y aura donc d'autres initiatives.

Un petit exemple: les voyageurs aériens nous ont dit que le contrôle de la sécurité aux aéroports prend beaucoup trop de temps. C'est une question à laquelle je pense beaucoup, et qui fait partie de l'expérience des passagers.

On nous a également dit que le Canada a besoin de transports plus verts. C'est un engagement pour notre pays.

Nous prendrons d'autres initiatives à mesure que nous avançons dans notre mandat.

M. Vance Badawey: Je voudrais aborder une question que Mme Raitt a évoquée sans avoir le temps d'en parler. Il s'agit des répercussions du projet de loi C-49 sur les chemins de fer d'intérêt local. Nous avons beaucoup entendu parler — et je le sais à cause de mon expérience antérieure — de la difficulté qu'il y a, aussi bien sur le plan opérationnel que du point de vue du capital, à renforcer ces chemins de fer pour qu'ils fassent partie de l'ensemble du système de transport, surtout s'il leur faut travailler de concert avec les chemins de fer des grandes lignes. De quelle façon cette mesure législative ou les règlements ou recommandations qui en découleraient contribueraient-elles au renforcement de nos chemins de fer d'intérêt local?

L'hon. Marc Garneau: Parmi ces chemins de fer, une vingtaine relèvent de la réglementation fédérale et une trentaine, de la réglementation provinciale. Ces chemins de fer transportent des produits un peu partout dans le pays. Je crois que leur part totale s'élève à environ 12 %. Nous les avons consultés au stade de l'élaboration du projet de loi C-49 et avons tenu compte de leur point de vue. Ils ne sont assujettis ni aux arrêtés d'interconnexion de longue distance ni aux nouvelles exigences relatives aux données, qui seraient beaucoup trop lourdes pour eux.

Beaucoup des préoccupations soulevées par les associations de courtes lignes concernent les investissements en infrastructure et ne s'inscrivent donc pas dans la portée du projet de loi C-49. Je crois que les chemins de fer d'intérêt local ne disposent pas du financement, du capital et des capacités dont jouissent les compagnies ferroviaires de catégorie I. C'est de cela qu'ils s'inquiètent surtout, mais cette question n'est pas abordée dans le projet de loi C-49.

Par ailleurs, les courtes lignes peuvent demander du financement au Fonds national des corridors commerciaux annoncé en juillet dernier. Toutefois, il est vrai que les projets des chemins de fer d'intérêt local visent davantage à remettre les voies en état qu'à éliminer les goulets d'étranglement. C'est un problème dans leur cas.

Nous examinons cependant la situation des courtes lignes. Nous sommes conscients du fait qu'elles forment un élément important du réseau ferroviaire. Elles ne sont cependant pas mentionnées en particulier dans le projet de loi C-49.

La présidente: C'est maintenant au tour de M. Hardie.

M. Ken Hardie (Fleetwood—Port Kells, Lib.): Bonjour, monsieur le ministre.

Tout d'abord, j'espère que vous-même et vos collaborateurs avez réussi à bien comprendre ce que nous ont dit les différents témoins qui, invariablement, ont parlé d'une étape majeure. Nous réalisons ici des choses que certains attendent depuis très, très longtemps. Tous les témoins ont ajouté qu'ils aimeraient voir améliorer certains aspects, de sorte que j'estime que nous avons en quelque sorte trouvé un juste équilibre.

Vous en entendrez un peu plus, au moment opportun, sur l'interconnexion de longue distance et sur le point de correspondance le plus proche par opposition au point le plus compétitif. Nous entendrons parler de l'exclusion du soja du revenu admissible maximal, de la propriété des données recueillies par les systèmes d'enregistreurs audio-vidéo, de l'actualité des données et du temps qu'il faut pour que tout le monde puisse fournir les données nécessaires et faire preuve de la transparence voulue. Vous entendrez parler de tout cela plus tard.

En ce qui concerne la charte des droits des passagers aériens, j'ai passé beaucoup de temps dans des avions pendant que je faisais la

navette entre Ottawa et la circonscription de Fleetwood—Port Kells, en Colombie-Britannique. Que je reste en attente sur une aire de trafic ou dans l'habitacle d'une fusée, il m'est indifférent d'avoir un peu de retard pourvu que je sois en sécurité. De toute évidence, il y a là un équilibre à trouver, mais, en dépit du fait que les compagnies aériennes ont beaucoup retenu l'attention, il ne faut pas perdre de vue que des retards sont causés lorsque les équipes au sol ne sont pas disponibles à un aéroport. Ce n'est pas un problème de sécurité; c'est plutôt un petit problème opérationnel.

Je m'interroge sur un point. Si on considère l'expérience globale des passagers et qu'on se demande si l'insistance sur la responsabilité des compagnies aériennes est équitable et équilibrée, compte tenu du fait que certains des autres intervenants contribuent — pas nécessairement du point de vue de la sécurité, des conditions météo ou des cas de force majeure, mais simplement quand des choses n'ont pas bien fonctionné — aux retards et aux problèmes que connaissent les voyageurs aériens, est-il possible d'inclure tous ces éléments dans l'équation?

• (1015)

L'hon. Marc Garneau: Au chapitre de la charte des droits des passagers, mon but est certainement de régler les situations qui relèvent de la responsabilité des compagnies aériennes. Vous avez donné un exemple et j'en ai cité quelques autres dans ma réponse à la question de Mme Raitt: météo, problèmes de contrôle de la circulation aérienne, alertes de sécurité, ralentissement de la manutention des bagages, difficultés d'embarquement des choses à mettre dans l'avion pour qu'il puisse partir à temps, etc. Ce sont tous des facteurs qui seront abordés dans les consultations de l'OTC sur la charte des droits. Encore une fois, c'est une question d'équilibre, si je peux utiliser ce mot. L'objectif est d'aboutir à un système qui protège clairement les droits des passagers tout en étant équitable envers les compagnies aériennes. Nous ne cherchons pas à nous en prendre à elles. Nous voulons simplement faire respecter les droits des passagers. Si, après que vous avez acheté un billet d'avion, la compagnie aérienne prend une décision qui vous empêche de prendre le vol en cause, vous devez être indemnisé.

M. Ken Hardie: Compris.

Nous avons entendu différents témoignages. Cette semaine, le temps a vraiment filé. Nous avons consacré 10 heures par jour à l'audition de témoins, mais nous n'avons pas vu le temps passer tant les témoignages étaient intéressants.

Nous comprenons qu'il est essentiel pour l'économie de pouvoir expédier des marchandises. Nos expéditeurs jouent un très important rôle de catalyseurs qui favorise la richesse et le bien-être du Canada. En même temps, le système de transport est un élément essentiel qui permet à beaucoup de choses de se produire. Tout le monde semble convenir que chaque partie — les expéditeurs et le système de transport — doit être saine. Tout le monde est d'accord sur ce point, mais des tensions se manifestent quand chacun cherche à défendre ses propres intérêts. Il incombe alors au gouvernement de jouer constamment le rôle d'arbitre afin d'essayer de réaliser l'équilibre. Est-il possible, en prévision de 2030 et de tout le reste, d'envisager la possibilité de susciter un nouvel esprit de collaboration entre les parties afin d'éviter que chacun s'occupe uniquement de ses propres intérêts?

L'hon. Marc Garneau: C'est un point intéressant.

Je dois signaler que certains expéditeurs ont avec les chemins de fer des ententes contractuelles dont les deux parties sont parfaitement satisfaites. Nous essayons de rendre le système aussi efficace que possible. Certains diront que nous n'avons pas réussi à le faire dans les 150 dernières années. L'histoire joue un grand rôle à cet égard. Notre gouvernement essaie de mieux faire les choses après avoir procédé à d'importantes consultations.

Les expéditeurs vous diront peut-être qu'ils sont satisfaits de la situation actuelle, mais la situation serait encore meilleure si nous pouvions agir. Vous entendrez la même chose de la part des chemins de fer. Je crois que ce projet de loi réalise un certain équilibre qui sera en général à l'avantage des expéditeurs et des chemins de fer. Nous avons vraiment beaucoup réfléchi à la situation avant de parvenir à des recommandations particulières.

Il aurait été merveilleux de ne pas avoir à invoquer des mesures telles que l'arbitrage de l'offre finale, à conclure des accords sur des niveaux de service ou à imposer des pénalités réciproques. Ces mesures sont en place, mais nous espérons qu'elles ne serviront pas et qu'elles n'existent que pour garantir l'équité du système pour les deux parties.

• (1020)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Je regrette, monsieur Hardie, mais votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Chong.

L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC): Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur le ministre, de comparaître devant le Comité.

Monsieur le ministre, je crois que nous convenons tous que des résultats très positifs ont découlé de la privatisation d'Air Canada dans les années 1980 et des Chemins de fer nationaux du Canada dans les années 1990, de même que de la déréglementation de certaines parties du système de transport qui a permis aux forces du marché de jouer un plus grand rôle dans le système. Ces mesures ont été avantageuses pour les consommateurs et les clients ainsi que pour les entreprises.

Nous ne comprenons donc pas pourquoi, dans le projet de loi C-49, le gouvernement n'a pas avancé dans cette direction en ce qui concerne le transport du grain. Le secteur de la manutention du grain est en crise perpétuelle. Cela n'est pas récent. Nous avons eu une crise en 2013-2014 sous l'ancien gouvernement conservateur. Nous en avons eu une en 2001 sous un ancien gouvernement libéral. La crise ne fera qu'empirer. En fait, d'après les projections, le volume de céréales et d'oléagineux produits au Canada continuera d'augmenter par suite des progrès scientifiques et techniques réalisés dans le domaine agricole.

Tant le rapport de juin 2001, commandé par un gouvernement libéral, que le rapport de février 2016 commandé par un gouvernement conservateur recommandaient de s'acheminer vers un système commercial de manutention du grain et d'éliminer progressivement le revenu admissible maximal.

Pouvez-vous dire au Comité pourquoi le gouvernement n'a pas donné suite à ces recommandations dans le projet de loi à l'étude? Les deux rapports recommandaient d'agir en ce sens. Nous avons connu plusieurs crises dans le secteur de la manutention du grain au

cours des deux dernières décennies, et les choses ne feront qu'empirer à l'avenir à mesure que la production continuera d'augmenter.

L'hon. Marc Garneau: J'espère que la production augmentera effectivement dans les années à venir. La réponse la plus simple à votre question, c'est qu'il s'agit d'une affaire très complexe. Je vous rappelle que nous avons des taux de transport de grains qui comptent parmi les plus bas du monde. Cela témoigne de l'efficacité de nos chemins de fer.

Je peux vous citer de nombreuses sources qui ont préconisé de ne pas toucher au RAM dans ce projet de loi. Nous l'avons fait parce que nous sommes conscients du besoin d'encourager les chemins de fer à investir davantage. Les compagnies ferroviaires doivent constamment moderniser et remplacer leur matériel roulant pour être en mesure d'acheminer les marchandises vers les ports du pays. Nous avons donc apporté des modifications au programme du RAM. Certains expéditeurs ont dit préférer que le programme reste tel quel et, comme vous l'avez signalé, d'autres voudraient l'éliminer complètement. C'est une affaire complexe. Nous avons essayé d'établir un juste équilibre.

Je voudrais dire enfin que je conviens avec vous que la privatisation d'Air Canada et du CN était une très bonne idée et une mesure très positive. Nous avons presque atteint l'objectif à 100 %. Il reste encore quelques vestiges de contrôle gouvernemental, mais nous avons généralement progressé d'une façon très positive grâce aux décisions prises.

L'hon. Michael Chong: Je vous remercie de votre réponse, monsieur le ministre, mais je dois vous dire avec respect qu'à mon avis, le meilleur encouragement à l'investissement que vous puissiez donner à l'industrie pour qu'elle augmente sa capacité, surtout dans les périodes de pointe où il faut expédier le grain vers les ports de mer, c'est de passer à un système dans lequel les forces du marché jouent un plus grand rôle. Je crois que c'est là que réside la plus importante lacune du projet de loi. Chaque fois que nous aurons une situation de crise, nous devons repenser au fait que les producteurs de grains de l'Ouest n'arrivent pas à expédier leur récolte aux ports lorsqu'ils en ont besoin. C'est vraiment le plus grand défaut du projet de loi.

Je vous félicite pour les autres initiatives que vous avez prises dans cette mesure législative, mais c'est certainement là un problème qui n'a rien de récent. Il était présent pendant une bonne partie des deux dernières décennies. Nous disposons maintenant de deux rapports, l'un commandé par un gouvernement conservateur et l'autre par un gouvernement libéral, qui aboutissent tous deux à la conclusion que le gouvernement devrait abolir le revenu admissible maximal et passer progressivement à une base commerciale pour régler ce problème fondamental.

Vous savez, le rapport de 2001 dit, je cite, « l'incapacité d'adopter assez rapidement un système qui permettrait aux forces du marché d'agir » a provoqué une crise dans l'industrie céréalière qui n'arrivait pas à expédier son grain. Le rapport auquel a participé David Emerson en février de l'année dernière avait abouti à la même conclusion. Nous connaissons la racine du problème, et le projet de loi C-49 ne s'y attaque pas.

Merci, madame la présidente.

• (1025)

L'hon. Marc Garneau: Je vous remercie de votre question.

Je devrais peut-être rappeler à ceux qui ne le savent pas que le transport des grains n'est pas soumis en totalité au programme du revenu admissible maximal.

Je tiens à remercier le gouvernement précédent, et particulièrement l'ancien ministre des Transports, qui est présent ici, d'avoir commandé le rapport Emerson. Nous croyons que ce rapport porte des faits très utiles à l'attention du gouvernement.

Encore une fois, au sujet du RAM, le programme a été mis en place très particulièrement pour le grain. Si on considère la façon dont le transport du grain s'est fait dans les trois dernières années depuis la situation vraiment désastreuse de 2013 et 2014, on se rend compte, je crois, que ce transport s'est fait d'une manière efficace. J'étais très fier de la façon dont le CN et le CP ont transporté le grain l'année dernière, qui n'était pas une année record, mais qui n'en était pas très loin. Nous croyons que, dans l'ensemble, les dispositions mises en place continueront à assurer un transport efficace des grains à destination des ports d'exportation. Nous sommes convaincus d'avoir atteint un juste équilibre, même avec le RAM.

La présidente: Le temps de parole est écoulé.

Pour la gouverne du Comité, nous venons d'être informés — merci, madame Raitt — que M. Arnold Chan, député de Scarborough, est décédé. C'était un parlementaire que nous respectons et apprécions beaucoup. C'est avec une grande tristesse que je vous fais part de cette nouvelle.

Reprenons courage. Je suis sûre que nous voudrions tous exprimer nos condoléances à sa femme et aux membres de sa famille.

Très bien. Comme parlementaires, nous devons nous remettre au travail.

Monsieur Sikand.

M. Gagan Sikand (Mississauga—Streetsville, Lib.): Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur le ministre, de votre présence et de vos réponses à nos questions.

Vous avez mentionné à plusieurs reprises que la sécurité ferroviaire est votre première priorité. Je voudrais vous faire part d'une préoccupation avant de poser mes questions. En 1979, Mississauga a connu l'une des pires catastrophes ferroviaires de l'Amérique du Nord. En fait, je crois qu'elle avait occasionné la plus importante évacuation ordonnée en temps de paix jusqu'aux événements survenus en 2005 à la Nouvelle-Orléans. Aujourd'hui, Mississauga est un endroit très différent. Tous les jours, des marchandises passent par chez nous et continuent dans la circonscription de ma collègue Lisa Raitt. Je crains, s'il y a un autre grand accident qu'avec la population actuelle de Mississauga, ce soit une énorme catastrophe.

J'aimerais savoir ce que Transports Canada a fait pour combattre le problème de la fatigue dans le secteur ferroviaire.

L'hon. Marc Garneau: Merci, monsieur Sikand.

Le problème de la fatigue existe non seulement dans les chemins de fer, mais aussi dans les transports aériens et maritimes. Nous l'étudions actuellement dans le cas des mécaniciens et des chefs de train. Nous le faisons parce que nous croyons que la fatigue est un facteur à considérer s'il faut améliorer la sécurité d'une façon générale. Nous sommes actuellement en train d'évaluer le problème.

Nous avons récemment publié dans la partie I de la *Gazette du Canada* un projet de règlement sur les jours de travail et la fatigue

des pilotes. Nous comptons faire la même chose pour le secteur ferroviaire.

Cela dit, nous prenons d'autres mesures et faisons un examen de la Loi sur la sécurité ferroviaire. Nous avons pris un certain nombre d'initiatives depuis l'accident de Lac-Mégantic qui, bien sûr, a été vraiment catastrophique et a imposé de prendre de nombreuses mesures correctives. Nous examinons actuellement le problème de la fatigue dans le secteur ferroviaire.

● (1030)

M. Gagan Sikand: Nous avons entendu beaucoup témoignages concernant les enregistreurs audio-vidéo. De quelle façon pensez-vous que ces appareils contribueront à renforcer la sécurité?

L'hon. Marc Garneau: Je crois très fermement que la présence d'un enregistreur audio-vidéo à bord des locomotives contribuera à la sécurité. Comme vous le savez, le Bureau de la sécurité des transports du Canada essaie depuis des années de convaincre Transports Canada et le gouvernement fédéral de la nécessité absolue de ces enregistreurs. Ainsi, le Bureau pourra pour le moins disposer des renseignements critiques nécessaires s'il décide d'ouvrir une enquête sur un incident ou un accident.

Le Bureau de la sécurité des transports n'enquête pas toujours sur tous les accidents. Il est donc important pour nous, à Transports Canada, de disposer de renseignements pour le cas où nous déciderions de le faire nous-mêmes. Nous préconisons en même temps une utilisation proactive des renseignements recueillis par ces enregistreurs, dans des conditions strictement contrôlées, afin d'améliorer la sécurité en général. Si nous avons des préoccupations au sujet de pratiques pouvant compromettre la sécurité, nous voulons avoir la possibilité d'agir.

Je ne saurais pas vous dire à quel point je trouve que la sécurité ferroviaire est importante. Lorsque nous parlons de convois pouvant atteindre dans certains cas trois kilomètres de longueur, qui transportent des milliers de tonnes de marchandises, nous devons envisager la possibilité d'incidents dangereux ou catastrophiques et prendre toutes les mesures possibles pour les éviter. Toutefois, nous le ferons en veillant au respect du droit à la vie privée.

M. Gagan Sikand: Compte tenu de ce que vous venez de dire, croyez-vous que des mesures adéquates sont prises pour répondre aux préoccupations concernant la protection de la vie privée?

L'hon. Marc Garneau: Oui. Nous parlons dans le projet de loi de la nécessité de tenir compte de ces préoccupations, mais, comme vous le savez, le C-49 déclenchera un processus qui permettra d'établir des règlements concernant les enregistreurs audio-vidéo et précisera les facteurs à considérer pour protéger la vie privée. Ainsi, seules certaines personnes auront accès aux données, et il faudra tenir des dossiers sur tous les cas d'accès. Des mesures de cette nature permettront d'assurer le respect de la vie privée.

M. Gagan Sikand: Je vous remercie.

La présidente: Monsieur Godin.

[Français]

M. Joël Godin (Portneuf—Jacques-Cartier, PCC): Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être présent ce matin et de vous prêter à cet exercice.

Nous avons tous la volonté d'établir des lois qui vont améliorer le quotidien des Canadiens et des Canadiennes. Je pense que telle est votre intention par l'entremise du projet de loi C-49.

Je vais répéter l'expression employée plus tôt par mon collègue du NPD et dire que, selon ce que je comprends, ce projet de loi comporte une intention philosophique. Pour ma part, j'aimerais qu'on aille plus loin et qu'on instaure des mesures plus concrètes.

Vous voulez mettre en vigueur une loi faisant en sorte que l'Office des transports du Canada rédige une charte des droits des passagers. Je trouve que vous retardez ainsi le processus. En effet, la situation pourrait déjà être décrite dans la loi. Je trouve que le projet de loi est très vaste. J'ai l'impression qu'on est en train de gagner du temps.

Si ce projet de loi est adopté par la Chambre des communes, j'aimerais que les Canadiens et les Canadiennes aient l'impression qu'on a enfin amélioré leur qualité de vie. Or ce n'est pas ce que je perçois à l'égard de ce projet de loi.

• (1035)

L'hon. Marc Garneau: D'abord, je ne vais pas m'attarder sur le fait que votre gouvernement n'a rien fait à ce sujet pendant 10 ans.

Ensuite, vous n'avez peut-être pas compris que nous avons opté pour l'approche actuelle afin de pouvoir disposer à l'avenir de la flexibilité nécessaire pour modifier la charte au besoin. Si cette charte est mise en vigueur par voie de réglementation, cela évitera qu'on doive retourner à la Chambre pour modifier une loi, ce qui est beaucoup plus onéreux, comme vous le savez. Le but est donc de disposer de cette flexibilité.

Je voudrais aussi ajouter que les gens de l'Office des transports du Canada sont habitués de traiter les plaintes des passagers. C'est son mandat. Ces gens connaissent le milieu. C'est l'organisation qui est la mieux placée pour établir cette charte des droits des passagers.

M. Joël Godin: Monsieur le ministre, si vous considérez que l'Office des transports du Canada est le mieux placé pour assumer cette responsabilité, pourquoi devrait-on vous garder comme ministre?

Je sais que l'actuel ministre des Transports, en l'occurrence l'honorable Marc Garneau, a de bonnes intentions. Cependant, dans le projet de loi, vous accordez au ministre des Transports un pouvoir discrétionnaire qui lui permettra d'éviter de retourner devant la Chambre des communes pour faire valider d'éventuelles modifications.

Comment les Canadiens et les Canadiennes doivent-ils interpréter cela?

L'hon. Marc Garneau: Ils doivent en comprendre que leur ministre des Transports assume ses responsabilités.

M. Joël Godin: Vous le faites présentement, en effet. Cependant, monsieur le ministre, vous comprendrez que les lois sont au-dessus des individus. C'est un cadre général dont les balises permettent quotidiennement d'appliquer des règles pour qu'il n'y ait pas de privilèges, pour que ce soit très impartial et pour que l'intention de la loi en vigueur soit toujours respectée. Or, qu'est-ce qui peut me rassurer à cet égard?

Je vous ai dit plus tôt que je faisais confiance au ministre actuel, mais comme vous le savez, les ministres ne sont pas immuables.

L'hon. Marc Garneau: Je ne peux pas l'affirmer avec une entière certitude, mais je pense que Transports Canada est le ministère dont la responsabilité est la plus grande pour ce qui est de la mise en vigueur de règlements. Notre ministère est très technique. La réglementation en matière de transports est complexe. À Transports Canada, nous avons l'habitude de ces processus.

Je crois que le projet de loi C-49 exprime ce que nous voulons faire tout en mandatant l'Office des transports du Canada pour la responsabilité que j'ai mentionnée. L'an prochain, quand nous présenterons cette charte des droits des passagers, je crois que la majorité des Canadiens seront d'accord pour dire qu'elle reflète l'intention du projet de loi C-49. Je suis confiant à ce sujet et je vais m'assurer de faire le nécessaire, étant donné que notre ministère aura le dernier mot quant à ce qui sera proposé.

M. Joël Godin: Monsieur le ministre, selon la lecture que j'en fais, le projet de loi C-49 n'a pas assez de mordant et ne fait que jeter de la poudre aux yeux. Je vais vous présenter en rafale trois éléments que je retirerais de ce projet de loi.

Premièrement, c'est l'Office des transports du Canada qui établira les règles en ce qui concerne la charte des passagers. On rédige un projet de loi et il y a urgence d'agir, mais on va donner à l'Office la responsabilité d'écrire le règlement.

Deuxièmement, on met des balises en ce qui concerne les coentreprises en haussant à 49 % le pourcentage de propriété étrangère, mais c'est le ministre qui aura le pouvoir de superviser et d'autoriser cela. Alors, à quoi servira la loi une fois adoptée?

Troisièmement, les compagnies de chemin de fer devront fournir sur Internet de l'information sur leurs lignes qui sont en fonction et sur celles qu'elles cessent d'utiliser. Quel est le gain pour les Canadiens et les Canadiennes?

Avec le plus grand respect que je vous dois, monsieur le ministre, selon moi, ce projet de loi est vide, il ne fait que jeter de la poudre aux yeux.

Que me répondez-vous là-dessus?

• (1040)

L'hon. Marc Garneau: Ce projet de loi va accomplir beaucoup de choses qui auraient dû être accomplies il y a longtemps.

À la question très générale qui cherche à savoir si tout devrait être prévu dans le projet de loi ou s'il ne devrait jamais y avoir de discrétion ministérielle pour certaines décisions, je réponds que beaucoup de ministres ont une telle discrétion dans certains cas. Il y a une raison à cela et c'est quelque chose d'établi depuis très longtemps. Les Canadiens acceptent le fait qu'il est nécessaire d'avoir des lois et des règlements, mais que, dans certains cas, une discrétion ministérielle est acceptable. C'est le cas pour certaines mesures que nous avons mises dans ce projet de loi.

M. Joël Godin: Monsieur le ministre, vous avez dit qu'il ne s'était pas fait grand-chose dans ce domaine depuis 10 ans. Cela dit, la discrétion du gouvernement actuel me rend un peu plus frileux et nerveux.

Pouvez-vous me dire en rafale ce qu'il y a, concrètement, dans ce projet de loi?

[Traduction]

La présidente: Monsieur Godin, vous n'avez que 15 secondes pour poser la question, et il ne restera pas de temps pour une réponse.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur le ministre, je vous remercie de vous être prêté à cet exercice. Sachez que cette démarche est constructive et que c'est toujours dans l'intérêt des Canadiens et des Canadiennes. Il faut s'élever au-dessus de la partisanerie politique. Je vous remercie beaucoup.

L'hon. Marc Garneau: Merci beaucoup.

[Traduction]

La présidente: Madame Moore.

[Français]

Mme Christine Moore (Abitibi—Témiscamingue, NPD): Merci, madame la présidente.

Monsieur Garneau, vous êtes venu à Rouyn-Noranda dernièrement, où vous avez fait une annonce concernant l'aéroport. Avec l'agrandissement de l'aéroport, les choses devraient s'arranger, mais présentement, seule Air Canada dessert les vols jusqu'à Montréal, de sorte qu'il n'y a pas de concurrence et que les prix sont très élevés. Cela peut facilement me coûter 1 200 \$ pour faire un aller-retour entre Rouyn-Noranda et Ottawa, alors qu'à vol d'oiseau la distance entre les deux est de moins de 500 kilomètres. On voit que l'absence de saine concurrence a des répercussions énormes sur les prix.

Pourtant, dans votre projet de loi C-49, vous vous attribuez le pouvoir d'approuver des accords de coentreprise entre compagnies aériennes même si le commissaire de la concurrence estime que l'entente affaiblira la concurrence et augmentera les frais des passagers.

Encore une fois, les profits d'Air Canada semblent passer avant les droits des consommateurs. Après avoir déposé un projet de loi qui a sacrifié l'emploi de 2 600 travailleurs au Québec, vous revenez à la charge avec un projet de loi qui retire des pouvoirs au commissaire de la concurrence.

De plus, selon le registre du Commissariat au lobbying du Canada, Air Canada est entrée en contact à plusieurs reprises avec votre gouvernement pour discuter du cadre législatif régissant les coentreprises aériennes internationales.

En somme, on a l'impression qu'Air Canada pousse votre gouvernement à affaiblir les pouvoirs du commissaire de la concurrence et les droits des passagers. Les lobbyistes d'Air Canada doivent être fiers de pouvoir compter sur votre appui.

J'aimerais que vous me disiez en quoi supprimer les pouvoirs du commissaire de la concurrence va rendre service aux usagers du transport aérien.

L'hon. Marc Garneau: Merci de la question.

Vous avez parlé de concurrence quant au trajet entre Montréal et Rouyn-Noranda. Or la décision que nous avons prise et qui consiste à faire passer le taux de propriété étrangère de 25 % à 49 % va, je l'espère, être profitable en matière de concurrence et susciter la création de nouvelles lignes aériennes qui vont offrir des services dans des endroits moins bien desservis. C'est profitable à la concurrence.

En ce qui a trait à la question des coentreprises, vos propos donnaient à penser que cela se limitait à Air Canada. Vous avez aussi donné l'impression que nous faisons fi du Bureau de la concurrence, or ce n'est pas du tout le cas. Il est clairement expliqué que nous allons prendre en considération l'intérêt public, ce qui est bon pour les consommateurs, soit dit en passant. C'est la raison principale pour laquelle nous le faisons.

Par ailleurs, dans l'avenir, le ministre des Transports va toujours travailler étroitement avec le commissaire de la concurrence pour s'assurer qu'il n'y a pas d'effet important sur la concurrence. C'est clairement expliqué dans le projet de loi et c'est ce que nous allons faire. Nous souhaitons que les lignes aériennes canadiennes soient prospères et concurrentielles par rapport à celles d'autres pays. En fait, ce mécanisme existe dans plusieurs pays. Nous nous mettons simplement à jour dans ce domaine, et ce, parce que c'est profitable au Canada. Cela dit, la concurrence ne sera pas négligée.

• (1045)

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Garneau. Je regrette, madame Moore, mais ce n'était qu'un tour à trois minutes.

La parole est maintenant à Mme Raitt

L'hon. Lisa Raitt: Merci beaucoup.

Monsieur le ministre, comme je l'ai dit, je voudrais parler un peu des chemins de fer d'intérêt local. Je suis heureuse que mon collègue, M. Badawey, ait soulevé la même question. Je voudrais commencer par citer un extrait du témoignage de lundi dernier de David Emerson, que je juge important parce qu'il a présidé la commission qui a examiné la loi. Il a dit, en réponse à une question de M. Brassard, que le manque de financement de ces chemins de fer « est un problème très grave » ajoutant que s'il n'était pas réglé sans tarder, « tout le monde sera forcé de recourir au transport par camion ou alors on devra se tourner vers une solution tardive qui se révélera inefficace ».

Monsieur Murad Al-Katib, qui était également présent, a abondé dans le même sens. Parlant des chemins de fer d'intérêt local, il a dit: « C'est un élément essentiel à l'interconnectivité. Dans le cadre du processus d'intégration, les entreprises ferroviaires vont se tourner vers les lignes principales. La densification des lignes tributaires est essentielle au développement économique rural au Canada. »

M. Brassard voulait savoir si le gouvernement comptait prendre des mesures au sujet de ces chemins de fer. Je note que vous avez dit, dans votre exposé préliminaire, que le projet de loi C-49 est une première étape. Pouvons-nous nous attendre de votre part à une série de mesures de réforme axées sur la sous-capitalisation des chemins de fer d'intérêt local ou sur un plan ferroviaire national dans les prochaines années?

L'hon. Marc Garneau: Je vous remercie de votre question. Je ne répéterai pas ce que j'ai déjà dit. J'ai répondu à une question précise concernant ces chemins de fer et j'ai donné les explications nécessaires. Oui, bien sûr, nous examinons la situation. Dans ce cas, le problème réside dans l'infrastructure. Ces chemins de fer n'ont pas les moyens dont disposent les compagnies de catégorie I, en dépit du fait qu'ils constituent une part importante — 12 % d'après mes calculs — du système ferroviaire et que certains d'entre eux sont assujettis à la réglementation fédérale.

J'ai énormément de respect pour David Emerson. Je peux vous dire que j'ai déjà travaillé pour lui avant d'entrer en politique. J'ai le plus grand respect pour lui. Il a consacré beaucoup de temps, avec quatre autres, pour produire un document de très grande qualité, l'examen de la Loi sur les transports au Canada. Encore une fois, merci de l'avoir fait.

Cela dit, ce document est accompagné de 60 recommandations couvrant le vaste domaine de la Loi. C'est un document qui sert de guide et dont nous pouvons nous inspirer. Ce n'est cependant pas une politique en soi. À titre de gouvernement, nous devons prendre les décisions concernant les politiques à mettre en oeuvre. Je peux vous dire que c'est un apport très important et que je suis au courant du point de vue de David sur les chemins de fer d'intérêt local. Nous examinons actuellement cette question. Nous verrons bien ce qui sortira de cet examen.

L'hon. Lisa Raitt: M. Emerson a également abordé la question de la gouvernance aux ports et aux aéroports. J'ai aussi trouvé intéressantes ces parties du rapport.

En réponse à une question que M. Fraser avait posée à un autre témoin, il s'est interrogé sur l'opportunité de permettre aux ports et aux aéroports d'avoir accès à la Banque de l'infrastructure. Je crois que ce qu'il a dit est important: « La gouvernance est inadéquate... en ce sens qu'elle permet aux autorités portuaires ou aéroportuaires de se lancer dans des secteurs où ils deviennent des concurrents de leurs propres locataires. Donc, pour être franc, je ne leur donnerais pas accès à des fonds supplémentaires jusqu'à ce que tous ces problèmes aient été corrigés. »

Avez-vous songé à des moyens de corriger les problèmes de gouvernance aux ports et aux aéroports? Avons-nous vraiment des problèmes?

L'hon. Marc Garneau: Je ne parlerai pas de moyens de « corriger les problèmes ». Je dirai que, dans le cadre de la stratégie Transports 2030, nous examinons tous les aspects liés au transport.

Je n'écarte pas la possibilité d'examiner certains éléments de la gouvernance de nos ports et aéroports. Cela dit, j'estime que, dans l'ensemble, ils fonctionnent très bien. Il est toujours possible d'améliorer les choses. Nous sommes donc toujours disposés à envisager des moyens de mieux faire.

● (1050)

L'hon. Lisa Raitt: J'ai une dernière question.

J'ai une petite histoire à raconter au sujet des caméras dans les locomotives. Au cours de ma première journée dans le poste que vous occupez maintenant — et que j'ai eu l'honneur d'occuper pendant un certain temps —, on m'a dit que je devais assister à une réunion urgente avec la principale compagnie ferroviaire du pays, ce que j'ai fait. Monsieur le ministre, le tout premier sujet abordé concernait l'installation de ces caméras dans la cabine des locomotives. C'est une question à laquelle j'ai consacré une bonne part de mon temps et de mon énergie dans les deux dernières années. Toutefois, il y a un point particulier qui m'a toujours troublée et sur lequel le projet de loi C-49 n'est pas assez clair. Il s'agit de l'utilisation de l'information obtenue à des fins autres que la gestion de la sécurité.

Votre discours était très clair. Vous avez affirmé très nettement que ces enregistreurs n'avaient pas d'autre but que de renforcer la sécurité et que leurs données ne serviraient qu'à une gestion proactive de la sécurité. Cette semaine, dans leurs témoignages, les chemins de fer et les responsables des transports ont indiqué que les

enregistrements pourraient également servir à des fins disciplinaires, ce que je trouve inquiétant.

Pouvez-vous nous dire si nous permettrons ou non au CN, au CP et aux autres compagnies ferroviaires qui placeront des caméras dans les cabines de s'en servir à des fins disciplinaires non liées à la sécurité?

L'hon. Marc Garneau: L'objet de la réglementation relative aux enregistreurs audio-vidéo est non pas de discipliner les employés, mais de renforcer la sécurité. Je crois avoir été très clair à cet égard. C'est un moyen important d'augmenter la sécurité.

Le Bureau de la sécurité des transports tient à ces mesures. Transports Canada aimerait avoir accès à ces données dans les cas où le Bureau n'enquête pas sur certains accidents ou incidents. Dans des circonstances strictement définies liées à la gestion de la sécurité, lorsque nous nous inquiétons de l'existence possible de pratiques dangereuses, nous pourrions accéder à ces données dans des conditions contrôlées, avec sélection aléatoire et protection du droit à la vie privée. Cela se ferait donc sous un contrôle très strict.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Garneau.

Je vais maintenant donner la parole à M. Graham. Je sais que vous aviez des relations très étroites avec votre collègue, Arnold Chan, à la direction de la Chambre. Si vous souhaitez prendre un moment pour parler de lui, je crois que le Comité en serait heureux.

M. David de Burgh Graham (Laurentides—Labelle, Lib.): Merci, madame la présidente.

Oui, je veux bien prendre un moment pour mentionner l'énorme contribution de mon cher ami, notre collègue Arnold Chan.

Je sais qu'il voudrait nous voir concentrer nos efforts sur notre travail pour avancer vers les objectifs que nous poursuivons. Lorsque je lui ai rendu visite, il y a quelques jours, il s'inquiétait non de lui-même, mais de ce que chacun de nous faisait. Il savait quel était son sort et voulait être sûr que nous resterions tous attelés à la tâche. Il voulait savoir ce qui se passait ici, discuter de notre travail au Comité de la procédure et des affaires de la Chambre, où nous siégeons ensemble, et connaître les derniers potins de la Colline.

Il aimait cet endroit. C'était sa vie. Bien sûr, toujours fidèle à lui-même, il s'est confondu en excuses, malgré sa respiration difficile, parce qu'il ne pensait pas pouvoir se joindre à nous au caucus du lendemain ou à la Chambre, cet automne.

Je voudrais, en notre nom à tous, adresser mes condoléances les plus sincères à sa femme Jean et à ses trois fils. Nous sommes de tout coeur avec eux en ce moment difficile.

Arnold, nous n'oublierons pas de laisser parler notre coeur et d'utiliser notre tête et, en le faisant, nous penserons toujours à toi.

La présidente: J'espère que le Comité voudra bien observer un moment de silence.

[On observe un moment de silence.]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Graham. Merci beaucoup à tous.

[Français]

M. David de Burgh Graham: Monsieur le ministre Garneau, je vous remercie de faire ce pas significatif pour la modernisation de nos règles sur les transports. Selon les propos des témoins, le projet de loi C-49 est très positif dans l'ensemble, mais il y a quelques points que j'aimerais clarifier avec vous.

Dans la circonscription de Laurentides—Labelle, que vous connaissez bien, il y a l'Aéroport international de Mont-Tremblant, situé à La Macaza. Le service commercial est saisonnier et n'est pas très fréquent. Il y a déjà des problèmes relativement aux services de l'ASFC, qui sont offerts selon une entente de recouvrement des coûts. Cela a effectivement tué les vols internationaux, car ces coûts s'élèvent à plus de 1 000 \$ par vol international arrivant.

Les frais de l'ACSTA sont actuellement égaux à ceux des autres aéroports à coût fixe par passager. Pouvez-vous nous assurer que les taux de recouvrement proposés pour l'ACSTA ne nuiront pas à des petits aéroports comme celui de La Macaza ni à des petits aéroports essentiels à la survie dans le Grand Nord?

• (1055)

L'hon. Marc Garneau: Merci de votre question, monsieur Graham.

Quand j'étais dans l'opposition, j'ai pris connaissance du dossier de l'Aéroport international de Mont-Tremblant. À cette époque, ce qui était en cause avait trait à la disponibilité des services de l'ASFC concernant les vols arrivants, généralement nolisés et ayant à leur bord des passagers américains.

Le projet de loi C-49 traite de l'augmentation à frais remboursables pour les aéroports qui veulent avoir ce service parce que cela va les aider à prendre de l'expansion. Il y a plusieurs petits aéroports partout au Québec et à d'autres endroits qui n'ont pas ce service et qui voudraient l'avoir, mais qui ne sont pas des aéroports désignés. En fait, c'est disponible depuis un certain temps. Ce qui est nouveau, dans un certain sens, c'est que les grands aéroports, par exemple celui de Toronto, veulent payer pour des ressources additionnelles de l'ACSTA afin d'accélérer le processus de passage à la sécurité.

Ce projet de loi vise à augmenter les services de l'ACSTA pour les aéroports qui décident de le faire. Il ne vise pas à enlever ce qui existe déjà.

M. David de Burgh Graham: Merci.

Dans un autre ordre d'idées, je vais parler du transport ferroviaire qui, personnellement, m'intéresse beaucoup.

Certains témoins nous ont dit être inquiets du fait que le projet de loi permettrait, dans certains cas, la cessation de services sur des lignes ferroviaires dans un délai de 60 jours. Quelques témoins ont aussi suggéré l'augmentation des droits d'exploitation avec sollicitation comme moyen d'améliorer la concurrence.

L'Office des transports du Canada a déjà le pouvoir de donner des droits d'exploitation avec sollicitation aux autres compagnies, mais jusqu'à maintenant, il n'en a jamais accordé. Est-ce que l'augmentation des droits d'exploitation est une possibilité future?

L'hon. Marc Garneau: Le projet de loi C-49 ne traite pas de la fermeture de lignes ferroviaires ou du fait qu'une compagnie de chemin de fer peut, dans un délai de 60 jours, fermer une ligne existante. Cependant, si une ligne était active, la question du niveau de service pourrait alors être soulevée par l'Office des transports du

Canada. Dans bien des cas, les lignes que les compagnies de chemin de fer décident de fermer ne sont pas utilisées depuis plusieurs années. Le maintien de ces lignes leur coûte de l'argent. Le projet de loi ne couvre pas cet aspect, mais si une ligne est utilisée activement, c'est certainement dans l'intérêt de nos compagnies de chemin de fer de catégorie 1 de la maintenir, parce que cela leur donne un meilleur accès au commerce du transport.

M. David de Burgh Graham: Espérons qu'on pourra donner l'accès aux compagnies de chemin de fer d'intérêt local.

L'hon. Marc Garneau: Parlez-vous des droits de passage?

M. David de Burgh Graham: Oui.

L'hon. Marc Garneau: Cela touche un peu à un élément d'expropriation. Si une compagnie de chemin de fer secondaire reçoit la permission de voyager quand elle le veut sur d'autres lignes principales de compagnies de chemin de fer de catégorie 1, elle utilise ce faisant une ressource qui ne lui appartient pas. C'est quelque chose qui se fait dans certaines circonstances. Par exemple, c'est le cas de VIA Rail, qui roule sur un chemin de fer qui ne lui appartient qu'à 3 %. Cela s'appuie sur une entente avec le chemin de fer concerné. C'est quelque chose qui peut être négocié, mais ce n'est pas automatiquement acquis.

• (1100)

M. David de Burgh Graham: J'ai une dernière question.

[Traduction]

Je voudrais demander quelques précisions au sujet des exemptions relatives à l'interconnexion de longue distance. Je remarque que les chargements de dimensions exceptionnelles — vous pouvez consulter vos collaborateurs à ce sujet — ne sont exemptés que sur les wagons plats. Le transport intermodal n'est exempté que dans le cas des wagons plats. Ce transport se fait ordinairement par wagon-poche, et les chargements lourds aux dimensions exceptionnelles sont souvent pris en charge dans des wagons « mille-pattes » ou d'autres wagons spécialisés. Pourquoi alors la restriction ne s'applique-t-elle qu'aux wagons plats?

Dans le même ordre d'idée, pourquoi les substances isolantes toxiques sont-elles exemptées, mais non d'autres matières spéciales dangereuses ou hautement dangereuses?

L'hon. Marc Garneau: Je vais laisser mes collaborateurs répondre à la première partie de votre question. Je dois vous féliciter pour votre connaissance détaillée du projet de loi.

Au sujet des marchandises dangereuses, la décision concernait le transport des matières pouvant produire des gaz toxiques. L'exclusion relative à l'interconnexion de longue distance se fonde sur le fait qu'on souhaite minimiser la manutention.

Vous dites qu'il y a d'autres produits dangereux. La décision prise pour le moment vise à limiter les dispositions aux matières pouvant produire des gaz toxiques. C'est une question que nous pouvons certainement examiner, mais, pour le moment, les gaz toxiques constituaient notre principale préoccupation. Nous reconnaissons qu'il y a aussi d'autres substances dangereuses.

Sur certaines des voies les plus achalandées, où la circulation est assez dense, nous voulons minimiser les chances de déversement accidentel de produits pouvant générer des gaz toxiques. Malheureusement, ce sont des choses qui se produisent à l'heure actuelle.

La présidente: Merci, monsieur le ministre.

L'hon. Marc Garneau: Quant à votre autre question, je vais peut-être demander à...

M. David de Burgh Graham: Mon temps de parole est écoulé.

La présidente: Une réponse très brève, je vous prie, parce que je ne veux pas enlever du temps aux autres.

Mme Helena Borges (sous-ministre déléguée, ministère des Transports): La réponse est en fait très simple. Le projet de loi ne traite que des chargements aux dimensions exceptionnelles, sans préciser le type des wagons utilisés. Les dispositions concernant les chargements exceptionnels peuvent s'appliquer à d'autres types de wagons. Il s'agissait simplement de montrer où réside le défi.

La présidente: Merci beaucoup.

C'est le tour de Mme Moore, mais elle est sortie pour quelques instants. Nous allons donc passer à M. Fraser, puis nous reviendrons plus tard à Mme Moore.

M. Sean Fraser: Je vous remercie. Je ne pensais pas avoir l'occasion d'obtenir un second tour. C'est une occasion que j'apprécie toujours.

Je voudrais revenir à la question de l'accès des ports à la Banque de l'infrastructure. Dans son témoignage, M. Emerson a dit qu'il faudrait s'occuper de la structure de gouvernance avant de mettre de l'argent à la disposition des ports. Dans une conversation que j'ai eue avec lui après la réunion, il a admis que la participation du secteur privé entraînerait probablement une plus grande responsabilité.

Je suis curieux. Si le secteur privé intervient par l'entremise de la Banque de l'infrastructure et des administrations portuaires, est-ce que cela améliorera la gouvernance ou nous permettra de... Je voudrais surtout être sûr qu'on utilise à bon escient chaque dollar des fonds fédéraux qui servent à développer notre infrastructure portuaire et à permettre que nos produits atteignent les marchés de consommation.

L'hon. Marc Garneau: Oui. Comme vous le savez, la Banque de l'infrastructure a une importante composante liée au transport. Nous croyons que, pour le moment, les administrations portuaires canadiennes n'ont pas accès aux fonds de la Banque. Ces administrations qui contrôlent les terminaux d'entrée et de sortie de notre commerce sont extrêmement importantes. Nous voulions simplement leur donner un moyen supplémentaire pour qu'il leur soit possible, dans certains cas où la rentabilité est bien établie, de profiter des capacités disponibles une fois que la Banque de l'infrastructure du Canada sera en place.

Nous avons estimé que cela serait bon pour les ports dont l'activité continue à croître. En effet, certains de nos ports prennent encore de l'expansion. Nous voulons les aider à le faire.

M. Sean Fraser: Nous avons entendu plusieurs témoignages concernant les chemins de fer d'intérêt local. Même s'ils n'étaient pas directement liés à des dispositions précises du projet de loi C-49, nous avons parlé de l'importance économique de ces chemins de fer pour leurs collectivités, qui consistent souvent en petites villes et en localités rurales dans une province qui n'est vraiment desservie que par une infrastructure locale.

J'aimerais savoir si le financement des corridors commerciaux offert par votre ministère peut aider les chemins de fer d'intérêt local à réaliser les travaux dont ils ont besoin pour desservir ces petites collectivités.

L'hon. Marc Garneau: Si vous parlez du Fonds national des corridors commerciaux, oui, les chemins de fer d'intérêt local sont admissibles au financement. Comme vous le savez, le premier appel de manifestations d'intérêt provenant de tous les coins du pays a pris fin le 5 septembre. Je sais que des centaines de demandes ont été reçues. J'ai vraiment hâte de les voir.

En toute franchise, je dirai que le problème des chemins de fer d'intérêt local n'est pas tant de... En fait, l'objectif fondamental du Fonds des corridors commerciaux est d'éliminer les goulets d'étranglement. Or, la principale préoccupation de ces chemins de fer est d'entretenir leur infrastructure, ce qui ne correspond pas tout à fait à l'objectif. C'est le problème qui se pose à cet égard. Comme je l'ai dit, Transports Canada examine pour le moment cette question comme une affaire distincte.

• (1105)

M. Sean Fraser: Il y a un certain nombre de points au sujet desquels, comme vous l'avez mentionné, les expéditeurs diront qu'ils sont satisfaits. Il en est de même des compagnies ferroviaires.

La plupart des expéditeurs et quelques producteurs aussi ont souligné qu'ils ont besoin de meilleures données. Si nous devons être en mesure de prendre des décisions rapides, il nous faut des renseignements complets. Si nous devons, mettons, remanier des mesures qui influent sur les données, est-ce que nous risquerions de compromettre le juste équilibre dont vous avez parlé entre les expéditeurs, les compagnies ferroviaires et les producteurs, cet équilibre qui permet de transporter les marchandises efficacement tout en laissant chacun réaliser des bénéfices raisonnables?

L'hon. Marc Garneau: Vous soulevez un très bon point. Il est important d'en tenir compte. Il est aussi extrêmement important de disposer de plus de données partagées. Les expéditeurs se sont plaints dans le passé du fait qu'ils ont besoin d'accéder à certaines données des chemins de fer pour être en mesure d'établir les taux de transport. Nous l'admettons. Nous élaborons un processus, comme dans l'interconnexion de grande distance, pour que l'Office des transports du Canada puisse déterminer des taux comparables et accorder des taux compétitifs aux chemins de fer. Pour le faire, nous avons besoin de certains renseignements dont nous ne disposons pas en ce moment. Il nous faut en fait avoir des données tirées des connaissances. Cela est essentiel pour tout le processus.

Toutefois, pour ce qui est de rendre ces données publiques, nous reconnaissons que les opérations des chemins de fer comportent des aspects délicats. Les données seront rendues publiques, mais seulement après avoir été regroupées, de façon à éviter de communiquer des détails liés à la concurrence.

M. Sean Fraser: Parmi les autres questions que M. Emerson a abordées dans son témoignage, il y a la notion que les transports ne consistent pas en projets ponctuels au Canada. Nous devons constamment rechercher les améliorations. Quelques témoins ont dit qu'un examen périodique obligatoire de la loi serait utile. Croyez-vous qu'un tel examen serait souhaitable, ou bien pensez-vous qu'il est tout aussi efficace de laisser le ministère en prendre l'initiative quand il le juge nécessaire?

L'hon. Marc Garneau: Je ne crois pas que nous ayons besoin de prévoir un examen périodique dans la loi. Tous les gouvernements ont la responsabilité d'examiner continuellement la situation pour essayer de l'améliorer en cas de lacunes imprévues. Je crois donc que les mécanismes nécessaires sont là. Nous n'avons pas à les prévoir dans la loi.

M. Sean Fraser: Je vous remercie.

La présidente: Madame Moore, êtes-vous prête à intervenir ou préférez-vous attendre un peu plus longtemps?

[Français]

Mme Christine Moore: Si c'est possible, j'aimerais poser quelques questions.

Dans votre projet de loi, vous prétendez qu'une charte des droits des passagers protégera les voyageurs contre les abus des compagnies aériennes.

Pourriez-vous nous citer une seule mesure qui détermine le montant précis que la compagnie aérienne devra rembourser aux passagers en cas d'annulation de vol?

L'hon. Marc Garneau: Ces montants seront proposés par l'Office des transports du Canada et j'aurai le dernier mot à ce sujet. Toutefois, je peux vous dire que si le droit d'un passager a été violé et que la compagnie aérienne en est responsable, ces montants seront amplement suffisants. Ce n'est pas une chose que les compagnies aériennes voudront faire de façon régulière.

Mme Christine Moore: Avez-vous une idée de la façon dont les passagers seront mis au courant des mesures qui leur permettront de se prévaloir de ces sommes?

Il arrive régulièrement, lorsque des vols sont annulés, que les responsables tentent un peu n'importe quoi parce que les passagers ne savent pas nécessairement à quoi ils ont droit.

Quelle stratégie avez-vous prévue pour vous assurer que tous les passagers connaîtront la procédure et qu'ils n'auront pas à subir d'interminables formalités administratives pour obtenir compensation?

• (1110)

L'hon. Marc Garneau: Il est certainement important que les passagers soient au courant. J'ai l'impression que, lorsque cette information sera rendue publique, les passagers suivront cela de près dans les médias. Ils seront donc bien informés.

Mme Christine Moore: Votre ministère n'a pas prévu de stratégie?

L'hon. Marc Garneau: Quand vous achetez un billet, on vous fournit de l'information. Si vous le faites en ligne, en particulier, la première page décrit votre vol, mais il y a environ six pages supplémentaires qui couvrent divers autres points. Vous y trouvez de l'information claire, en français et en anglais, sur la procédure à suivre dans les cas où vos droits n'auraient pas été respectés.

Mme Christine Moore: Vous n'avez pas prévu de stratégie de communication particulière à ce sujet?

L'hon. Marc Garneau: Lorsque nous finaliserons et mettrons en vigueur la charte des droits des passagers, nous mettrons probablement en oeuvre une stratégie de communication, de façon à bien informer les Canadiens. L'information sera ensuite disponible lorsque les gens achèteront leurs billets.

Mme Christine Moore: D'accord.

Est-ce que votre parti fera preuve d'ouverture si le NPD présente des amendements pour améliorer le projet de loi C-49 et clarifier les mesures de compensation, notamment dans les cas de surréservation, afin de limiter l'expulsion de passagers, par exemple? Pouvons-nous nous attendre à ce que votre gouvernement adopte une approche de collaboration?

L'hon. Marc Garneau: C'est précisément pour cette raison que nous procédons par voie de réglementation. Cela nous permettra de disposer de la souplesse nécessaire pour faire des changements si cela s'avère nécessaire, et ce, sans avoir à les soumettre au Parlement dans le cadre d'un projet de loi. C'est une réglementation qui va décrire la charte des droits des passagers. Si, pour une raison quelconque, nous considérons nécessaire d'apporter plus tard un changement à cette charte, nous disposerons de beaucoup plus de flexibilité pour le faire.

Mme Christine Moore: Concernant les mesures relatives à la surréservation, avez-vous un plan précis ou est-ce que des règlements à ce sujet vont suivre?

Ce problème est de plus en plus sérieux, surtout dans le cas de destinations au Canada vers lesquelles il y a seulement deux ou trois vols par jour. La surréservation peut entraîner un retard de 12 heures. La période d'attente peut même durer jusqu'au lendemain.

Quel est votre plan concernant la surréservation? Savez-vous quelles mesures vous prendrez ou allez-vous, dans ce cas également, établir un règlement?

L'hon. Marc Garneau: Oui, il va s'agir d'un règlement et ce dernier sera très clair. Il va préciser la compensation pour les cas où la surréservation sera imputable à la ligne aérienne. C'est ce que nous disons depuis le début.

Mme Christine Moore: À l'heure actuelle, vous ne prévoyez qu'une compensation financière. Il n'y a pas de mesures de protection prévues pour les cas où les passagers subissent des complications majeures du fait qu'ils sont obligés de prendre le vol suivant. Je pense, par exemple, à des passagers dont l'expulsion fait en sorte qu'ils ratent des funérailles ou d'autres événements importants.

L'hon. Marc Garneau: C'est exactement pour ces raisons que nous mettons en vigueur une charte des droits des passagers. Celle-ci va très clairement expliquer qu'il y aura une compensation dans de telles situations.

Je devrais peut-être ajouter que la compagnie aérienne aura l'obligation de refaire une réservation pour ces passagers. Un nouveau vol sera prévu pour ces passagers et une compensation leur sera offerte. En outre, la compensation sera importante.

[Traduction]

La présidente: Merci, monsieur Garneau.

Merci, madame Moore.

À vous, monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Madame la présidente, je dois dire que j'ai trouvé cet exercice très satisfaisant, comme je l'ai dit plus tôt, non seulement parce que nous examinons la façon dont le projet de loi C-49 améliorera l'ensemble de la stratégie des transports et Transports 2030, mais aussi parce que nous avons accumulé ces derniers jours des discussions, un dialogue et donc des objectifs que je qualifierai de « résiduels ». Nous avons parlé de la gestion des infrastructures et de la façon dont les recommandations générales de Transports 2030 et l'essor qui en découlera favoriseront l'intégration de notre système de distribution et de logistique ainsi que l'intégration des quatre modes de transport: route, rail, eau et air.

Tandis que nous examinons le rapport Emerson d'un point de vue pragmatique et que nous étudions certaines de ses recommandations qui sont... je ne dirais pas moins importantes. Il faut cependant reconnaître que le rapport Emerson n'admet pas que nous devons maintenant donner une plus grande place à des choses telles que les chemins de fer d'intérêt local. J'ai l'intention aujourd'hui de proposer la production d'un rapport assorti de recommandations. Nous travaillerions tous ensemble comme nous l'avons fait ces derniers jours pour veiller à ce que ces chemins de fer prennent davantage d'importance dans l'intégration d'ensemble des différents modes de transport.

Je veux me concentrer sur une question, monsieur le ministre. Je respecte pleinement les efforts que tous les gouvernements ont déployés dans le passé au sujet de la charte des droits des passagers. Je veux savoir, premièrement, comment la question a évolué. En deuxième lieu, et c'est le plus important — je sais que le NPD avait proposé au cours de la dernière session un projet de loi d'initiative parlementaire à ce sujet —, je veux savoir en quoi la charte des droits des passagers proposée maintenant diffère des approches précédentes de l'industrie et des discussions que nous avons eues au cours des précédentes législatures. En quoi cette approche se distingue-t-elle de celles qui ont précédé? De quelle façon sera-t-elle plus pragmatique, plus viable et bien sûr plus avantageuse pour ceux qui importent le plus, c'est-à-dire les clients et les passagers?

• (1115)

L'hon. Marc Garneau: Merci pour votre question. Je siége au Parlement depuis bientôt neuf ans maintenant et ce n'est pas la première fois en effet que la question d'un régime des droits des passagers a été soulevée. Vous avez mentionné que le NPD avait proposé d'agir en ce sens. Mais ce sont en fait les libéraux qui ont soulevé cette question pour la première fois et Gerry Byrne en était un fervent défenseur.

La grande différence est que nous étions alors dans l'opposition et que le gouvernement de l'époque avait décidé de ne pas retenir notre proposition. En revanche, nous sommes désormais en mesure d'agir en ce sens. C'est la grosse différence et nous estimons qu'il aurait fallu intervenir depuis longtemps. Nous voulons agir, parce que j'ai clairement entendu le message des Canadiens qui souhaitent l'instauration d'un régime des droits des passagers. C'est là la grande différence et c'est la raison pour laquelle nous présentons une loi afin de le mettre en place.

M. Vance Badawey: Je vais maintenant poursuivre et aborder le préambule dont j'ai parlé un peu plus tôt à propos du régime des droits des passagers et du dialogue qui s'est tissé entre les trois partis au fil du temps, le gouvernement actuel étant pragmatique et ayant décidé d'aller de l'avant avec le projet de loi, comme je l'ai mentionné un peu plus tôt, avec l'intégration des lignes de chemin de fer d'intérêt local, les méthodes de transport, les volets d'exploitation et d'immobilisations de la stratégie. Est-ce votre intention et celle du ministère de prendre en compte la majorité des autres discussions et dialogues que nous avons eus avec l'industrie, avec nos partenaires, avec nos collègues, et de franchir brièvement les prochaines étapes afin de commencer à mettre en oeuvre les autres parties de la stratégie globale Transports 2030?

L'hon. Marc Garneau: Brièvement, la réponse est oui. Nous cherchons toujours des façons d'améliorer les transports et vous savez pertinemment — car c'est, je crois un dossier qui vous intéresse particulièrement — que c'est une question très complexe et lorsque nous présentons un projet de loi comme le C-49, qui contient des mesures concrètes, on a tendance à pointer les éléments qui ont été

omis. Nous y travaillons. Nous travaillons sur de nombreux dossiers afin de rendre les transports plus sûrs, plus verts, plus innovateurs et aussi efficaces que possible sur le plan économique. Nous abordons toutes ces choses. Nous continuons à travailler à Transports Canada et je tiens à remercier l'ensemble de mon personnel. Nous avons plus de 5 000 personnes extrêmement compétentes qui travaillent d'arrache-pied pour faire en sorte que notre système de transport soit le meilleur au monde, ce qui est déjà le cas dans certains domaines.

• (1120)

M. Vance Badawey: Enfin, monsieur le ministre, nous entamons les négociations dans le cadre de l'ALENA. L'AECG est en place. Pensez-vous que le secteur des transports peut désormais favoriser notre commerce international?

L'hon. Marc Garneau: J'ai déjà rencontré à plusieurs reprises Mme Chao, la secrétaire aux Transports des États-Unis, à propos d'enjeux importants touchant les transports. Il est clair que nous sommes les deux plus grands partenaires commerciaux du pays. Chaque jour, environ 30 000 camions et 4 600 wagons traversent la frontière. Nos échanges commerciaux sont énormes et nous devons faire en sorte qu'ils soient les plus efficaces possible. Nous devons harmoniser la réglementation de part et d'autre de la frontière afin que rien ne nuise à la fluidité des échanges entre nos deux pays. Nous devons faire en sorte que le processus de contrôle de sécurité soit aussi rapide et aussi efficace que possible.

Ce sont là de grandes priorités pour nos deux pays car nos échanges commerciaux s'élèvent annuellement à 635 milliards de dollars américains. Ces échanges vont se poursuivre. Dans le cadre des négociations de l'ALENA, je dirais que le consensus sur les transports est assez bon.

La présidente: Merci beaucoup.

Madame Raitt.

L'hon. Lisa Raitt: C'est encore moi, monsieur le ministre. J'ai l'impression que je suis en conversation avec vous. Cela doit rappeler aux fonctionnaires qui vous entourent les séances d'information qu'ils avaient l'habitude de me présenter.

Je tiens à dire brièvement que j'ai bien conscience qu'il faut trouver un équilibre délicat dans le portefeuille que vous occupez — et je sais que je parle à quelqu'un qui comprend bien la situation. Dans le secteur aérien, il faut tenir compte des compagnies aériennes, des aéroports et des voyageurs. Pour ces derniers, il y a la déclaration des droits des passagers. Dans le secteur de la marine, il faut tenir compte des cargos, des ports, des expéditeurs. Tous ces intervenants sont importants.

Dans le secteur ferroviaire, l'équilibre est différent et plus difficile à trouver, c'est garanti. Vous savez que c'est difficile. D'un côté, il y a les agriculteurs, les compagnies forestières, les compagnies minières, les conteneurs et le reste. De l'autre côté, il y a les compagnies ferroviaires et à cela, il faut ajouter un brin de syndicat. C'est un secteur très difficile. Chaque fois que l'on touche au statu quo, ce que fait le projet de loi C-49, on crée des gagnants et des perdants. Le défi ici est de trouver quel est le meilleur équilibre.

J'aimerais revenir à ce que vous avez dit, je crois, à M. Sikand ou à M. Fraser. Il était question de savoir s'il fallait inclure dans le projet de loi C-49 la capacité pour l'OTC de prescrire l'autoapplication. Je vais prendre cette fois l'exemple du secteur forestier qui est très différent.

L'APFC s'était présentée devant le Comité pour demander d'accorder à l'office la capacité d'intervenir pour leur permettre d'étudier certains aspects. Je pense que tout cela est authentique, puisque, comme l'a souligné mon collègue M. Chong, ce n'est pas la première fois que l'on fait face à des situations d'urgence dans le secteur du transport du grain et des marchandises. Il arrive parfois que les jeux politiques qui se jouent invariablement dans le bureau d'un ministre empêchent ce dernier d'agir rapidement pour autoriser la réalisation d'une étude. Cela arrive dans tous les partis. Ce n'est pas une question partisane.

J'essaie de comprendre, monsieur le ministre, pourquoi vous ne pensez pas que ce serait une bonne idée pour l'OTC, qui possède les compétences en la matière, de prendre des mesures et d'agir rapidement afin de résoudre les différends, lorsqu'une situation se reproduit, parce que l'office a la capacité de le faire lui-même.

Voilà un domaine dans lequel l'équilibre me préoccupe vraiment. Je ne vois pas l'utilité d'accorder seulement au ministre le pouvoir d'enclencher une enquête sur présentation d'un avis écrit. Par le passé, j'y ai eu recours et vous aussi, mais nous ne demeurons pas toujours en poste... Je ne suis pas ministre des Transports et un jour vous ne le serez plus. Nous devons faire en sorte que le système fonctionne pour tous et pour toujours.

Vous devez vous souvenir que parfois les ministres hésitent à prendre des décisions, alors pourquoi ne pas accorder ce pouvoir à l'OTC?

L'hon. Marc Garneau: C'est vrai que ni vous ni moi ne serons nécessairement ministre des Transports à l'avenir, mais la bonne nouvelle, c'est qu'il existe un ministère pour assurer la continuité. Dans l'état actuel des choses, je dirais que nous respectons entièrement l'indépendance de l'OTC et que c'est bien ainsi. C'est un organisme quasi judiciaire qui doit disposer d'une telle indépendance.

Cela étant dit, nous communiquons. Nous nous tenons informés et je suis très satisfait que ces mécanismes existent à Transports Canada. Je suis encore plus heureux que le projet de loi contienne des dispositions en matière de déclaration des données, car elles nous permettront d'être mieux au courant de la situation en cas de problèmes de transport ferroviaire au pays.

Je pense qu'il n'est pas utile de procéder à des changements pour le moment. Je pense que l'OTC aura d'énormes responsabilités qui l'amèneront à s'assurer que les mesures que nous avons mises en place en matière de transport de marchandises par rail sont appliquées de manière efficiente et en temps opportun. L'office nous avertira s'il s'avère que certains problèmes n'ont pas été résolus. Bien entendu, nous lui avons aussi donné d'importantes responsabilités supplémentaires en ce qui a trait à la déclaration des droits des passagers. Par conséquent, l'office a beaucoup de responsabilités, mais les voies de communication sont ouvertes et je pense que nous avons mis en place un bon système qui n'a pas besoin d'être modifié.

• (1125)

L'hon. Lisa Raitt: Merci.

Monsieur le ministre, à propos de la déclaration des droits des passagers, pouvez-vous nous dire à quel moment elle sera mise en oeuvre, compte tenu du fait que l'OTC devra élaborer des règlements pour lesquels vous lui avez déjà donné quelques orientations? Quand la déclaration des droits des passagers entrera-t-elle en vigueur au Canada?

L'hon. Marc Garneau: Quand allez-vous approuver ce projet de loi?

L'hon. Lisa Raitt: Eh bien, supposons qu'il soit adopté aujourd'hui même. Quelle date proposez-vous aux passagers canadiens?

L'hon. Marc Garneau: Eh bien, tout de suite — excusez-moi, je n'ai pas pu m'empêcher.

L'hon. Lisa Raitt: Aux dernières nouvelles, monsieur le ministre, vous disposez de ce qu'on appelle une majorité.

L'hon. Marc Garneau: Bien entendu, je respecte entièrement l'autonomie du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités.

Nous avons l'intention de demander à l'OTC de se mettre très rapidement à la tâche, de lancer son processus de consultation et de nous présenter ses recommandations au début de l'année prochaine. Cependant, l'office doit respecter la volonté et l'autorité du Parlement et il ne peut pas se mettre officiellement au travail tant que ce projet de loi n'a pas obtenu la sanction royale. Il procédera sans délai lorsque la sanction royale sera obtenue. J'ai parlé avec Scott Streiner, le directeur de l'OTC. Nous allons nous pencher sur le dossier et nous espérons que nous pourrions disposer d'une charte des droits en 2018.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur le ministre Garneau.

Vous disposez de trois minutes, monsieur Hardie.

M. Ken Hardie: Monsieur le ministre Garneau, nous avons eu ensemble une brève discussion hors micro, à propos de l'intérêt de mes électeurs pour les transports aériens. J'avais l'intention de vous poser certaines questions par la suite, mais peut-être que je peux le faire directement et simplement maintenant.

Mes électeurs de Fleetwood—Port Kells doivent beaucoup se déplacer en avion en raison de l'endroit où ils habitent et c'est le cas également pour les personnes qui viennent en visite ou pour affaires dans la région. Ils veulent vraiment vous donner leur point de vue sur le régime des droits des passagers.

Au moment d'élaborer les règlements qui fixeront les détails de fonctionnement du régime des droits des passagers, quelle sera votre ligne de pensée à mesure que ces détails prendront forme? Quels commentaires en provenance de mes électeurs ou de toute autre personne vous seraient utiles pour agencer ces détails?

L'hon. Marc Garneau: Tous les commentaires sont les bienvenus. Il y a une dizaine de jours, un employé d'une compagnie aérienne m'a proposé un dédommagement de 400 \$ si j'acceptais de prendre un vol plus tard. Je tairai le nom de l'aéroport où cela s'est passé. Comme ce n'est pas la première fois que cela m'arrive, je suis bien au courant du problème des sursréservations. Beaucoup de gens se sont plaints auprès de moi à ce sujet. J'ai même participé à des forums sur Facebook et je suis au courant de la situation, mais tous les commentaires sont les bienvenus.

Comme tout le monde, j'ai vu ce qui est arrivé sur ce vol de United Airlines. Comme tout le monde, j'ai suivi ce qui est arrivé à l'Aéroport d'Ottawa aux passagers de la compagnie Air Transat. Nombreux sont les Canadiens qui communiquent avec moi à ce sujet. Des Canadiens m'ont dit qu'ils n'aiment pas payer un supplément pour que leurs enfants puissent s'asseoir à côté d'eux. J'ai aussi entendu les doléances des musiciens qui voyagent avec des instruments extrêmement précieux et qui sont indispensables pour l'exercice de leur métier. Ils affirment que leurs instruments ne reçoivent pas les soins appropriés. J'ai entendu les commentaires d'un grand nombre de personnes. Je suis prêt à entendre tous les commentaires à ce sujet. Une fois que le régime des droits des passagers entrera en vigueur, il sera susceptible d'être modifié si certaines situations l'exigent, si certains aspects n'ont pas été prévus ou s'avèrent inadéquats.

• (1130)

La présidente: En fait, votre temps de parole est écoulé, monsieur Hardie.

Je remercie le ministre Garneau de nous avoir consacré deux heures. Je crois que vous avez pu constater que le Comité a très bien fonctionné, et je pense que nous avons tous l'intérêt du Canada à coeur et que nous travaillons ensemble très bien pour faire en sorte que le projet de loi C-49 soit le meilleur possible.

Je vous remercie, vous et vos collaborateurs, d'être venus.

L'hon. Marc Garneau: Madame la présidente, j'aimerais dire une dernière chose.

Je dois également vous dire que, pendant la dernière heure, au cours de laquelle je répondais aux questions, je pensais en fait à notre cher collègue Arnold qui vient de décéder. Je pense, David, que vous avez été très éloquent. J'aimerais tous vous demander de penser à la dernière fois où Arnold a pu prendre la parole à la Chambre des communes en juin dernier. Il a été l'exemple frappant d'un député qui vivait une situation extrêmement difficile et qui a fait preuve d'une grande générosité et d'une absence totale de partisanerie.

Je tenais à le mentionner aujourd'hui.

La présidente: Merci, monsieur Garneau.

Nous allons suspendre la séance un instant pour que l'autre groupe de témoins prenne place à la table.

• (1130)

(Pause)

• (1140)

La présidente: Nous reprenons notre séance avec le groupe suivant. Nous accueillons des représentants du ministère de l'Industrie, de la Chambre de commerce du Canada et du Bureau de la concurrence. Je vous souhaite à tous la bienvenue. Nous sommes très heureux que vous soyez ici.

J'aimerais demander à Mark Schaan, le représentant du ministère de l'Industrie, de se présenter et de commencer ses remarques préliminaires?

Une voix: [Inaudible]

La présidente: Très bien, parfait.

Mme Melissa Fisher (sous-commissaire associée, Direction des fusions, Bureau de la concurrence): Madame la présidente, je m'appelle Melissa Fisher. J'occupe le poste de sous-commissaire

déléguée à la Direction des fusions du Bureau de la concurrence. Mon collègue Anthony Durocher, sous-commissaire des pratiques monopolistiques, m'accompagne aujourd'hui.

[Français]

Est également présent Mark Schaan, directeur général de la Direction générale des politiques-cadres du marché à Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Il est responsable de la politique sur la concurrence, alors que le Bureau remplit la fonction indépendante d'application de la loi.

[Traduction]

Je crois comprendre que le Comité a des questions au sujet des modifications apportées au rôle du Bureau en ce qui concerne l'examen des ententes entre les transporteurs aériens, comme l'énonce le projet de loi C-49.

Je vais commencer en donnant quelques renseignements contextuels sur le Bureau et son mandat. Je parlerai ensuite de l'expérience du Bureau en ce qui concerne l'examen des fusions et des accords ou ententes entre les fournisseurs de services aériens. Finalement, je parlerai des dispositions du projet de loi C-49 qui ont une incidence sur le rôle du Bureau relativement à l'examen de ces types d'accords ou d'ententes.

[Français]

Le Bureau est un organisme d'application de la loi indépendant qui veille à ce que les consommateurs et les entreprises du Canada puissent prospérer dans un marché concurrentiel et innovateur qui offre des prix moins élevés et un meilleur choix de produits. Le Bureau est dirigé par le commissaire de la concurrence et il est chargé d'assurer et de contrôler l'application de la Loi sur la concurrence et de trois lois canadiennes sur l'étiquetage.

[Traduction]

La loi octroie au commissaire le pouvoir d'enquêter sur les comportements anticoncurrentiels. Elle contient des dispositions civiles et pénales et couvre des sujets comme les indications fausses ou trompeuses, l'abus de position dominante dans un marché, les fusions et la fixation des prix. Les affaires civiles sont réglées devant le Tribunal de la concurrence, un organisme juridictionnel spécialisé, composé de juges de la Cour fédérale et de simples citoyens possédant une expertise dans le domaine des affaires, du commerce et de l'économie, alors que les affaires pénales sont réglées devant les tribunaux. La loi permet également au commissaire de faire des démarches auprès des organismes de réglementation, des commissions ou des tribunaux afin de promouvoir la concurrence dans divers secteurs. Le Bureau a pour hypothèse de travail fondamentale que la concurrence est profitable tant pour les entreprises que pour les consommateurs.

Je suis ici aujourd'hui pour parler du rôle du Bureau relativement à l'examen des ententes entre les transporteurs aériens et de la manière dont ce rôle changera si le projet de loi C-49 est adopté.

Le Bureau détient une vaste expérience de l'examen des ententes, y compris les fusions et les coentreprises, dans le secteur du transport aérien. De la formation des premières grandes alliances entre des compagnies aériennes à la fin des années 1990 à l'acquisition de Canadian Airlines par Air Canada en l'an 2000 et l'arrivée, et parfois le départ, de divers transporteurs depuis ce temps, le Bureau a examiné diverses ententes entre les transporteurs aériens qui pouvaient nuire aux entreprises et aux consommateurs qui dépendent des services aux passagers aériens en introduisant des hausses de prix et en limitant les choix.

Plus particulièrement, en 2011, le Bureau a contesté devant le Tribunal une proposition de coentreprise entre Air Canada et United Continental qui prévoyait une collaboration quant à certains aspects clés de la concurrence, notamment la tarification, l'établissement de la capacité, les programmes de fidélisation, de même que le partage des revenus et des coûts. Après un examen approfondi, le Bureau a déterminé que le projet de coentreprise aurait eu pour effet de permettre aux compagnies aériennes de monopoliser ensemble 10 liaisons transfrontalières principales entre le Canada et les États-Unis et de diminuer sensiblement la concurrence sur 9 liaisons supplémentaires. Cette situation aurait alors vraisemblablement entraîné une augmentation des coûts et une réduction des choix pour les consommateurs. En définitive, le Bureau a conclu un règlement négocié avec les parties. Le consentement conclu interdit à Air Canada et à United Continental de mettre en oeuvre leur entente de coentreprise dans 14 liaisons transfrontalières.

L'affaire Air Canada et United Continental est un exemple de la manière dont le Bureau pourrait examiner une entente relative à des services aériens en vertu de la Loi sur la concurrence. Le Bureau examine généralement ce type d'entente en vertu des dispositions sur les fusions ou de celles touchant la collaboration entre concurrents de la Loi sur les fusions, en fonction de la structure de l'entente. Ces ententes peuvent avoir des effets positifs, notamment renforcer l'efficacité et la compétitivité, ce qui permet aux Canadiens de profiter de prix moins élevés et d'un meilleur choix de produits. Cependant, elles peuvent également soulever des préoccupations sur le plan de la concurrence et, si le commissaire détermine qu'une entente aura vraisemblablement pour effet de diminuer sensiblement ou d'empêcher la concurrence, ce qui correspond au seuil prévu par la Loi, il peut la contester devant le Tribunal, sous réserve d'une exception s'appliquant aux coentreprises considérées comme des fusions devant faire l'objet d'un préavis en vertu de la Loi, ou il recherche une solution consensuelle avec les parties sous la forme d'une entente.

● (1145)

Pour ce qui est des facteurs pris en compte lors de l'examen des fusions ou des ententes conclues entre concurrents, le Bureau procède à un examen exhaustif, tributaire des faits et fondé sur des données probantes, notamment sur une analyse quantitative. Dans son analyse d'une coentreprise entre des compagnies aériennes, le Bureau se concentrera sur les liaisons ou les services offerts par les parties se chevauchent ou sont susceptibles de se chevaucher.

Plus particulièrement, le Bureau détermine habituellement si les partenaires de la coentreprise fournissent des services concurrents aux passagers aériens entre une paire donnée de villes de départ et d'arrivée comme Toronto-Chicago ou Winnipeg-North Bay. Le Bureau détermine aussi si les consommateurs considèrent que le service sans escale ou avec une escale ou les voyages d'affaires et d'agrément se substituent l'un l'autre, par exemple. Le Bureau déter-

mine s'il y a des concurrents qui desservent les liaisons exploitées par les parties qui se chevauchent, s'il ya des obstacles à l'entrée de nouveaux acteurs, ou si les concurrents actuels ou potentiels peuvent limiter la capacité de hausser les prix des parties à l'entente.

Une coentreprise qui réduit le nombre de concurrents ou de concurrents potentiels dans un marché déjà concentré soulèvera des préoccupations. Dans le cas de toute liaison qui se chevauche, le Bureau voudra s'assurer que les consommateurs ont accès à des services et à des prix concurrentiels et qu'une entente proposée ne ferait pas en sorte qu'une liaison soit captive d'une compagnie aérienne ayant un pouvoir de marché accru.

Pour l'évaluation des effets d'une coentreprise proposée sur la concurrence, il se peut que le Bureau doive obtenir une quantité importante de données et d'autres renseignements sur les marchés concernés auprès des parties à la coentreprise et d'autres intervenants dans ces marchés. Ces renseignements sont nécessaires pour effectuer un examen éclairé et crédible, basé sur de solides principes économiques. Le Bureau peut demander aux parties à l'entente de lui fournir ces renseignements de manière volontaire, obtenir ceux-ci auprès de tierces parties connaissant l'industrie ou consulter des sources publiques. Dans certains cas, il peut aussi s'adresser aux tribunaux pour obtenir une ordonnance de production de certains renseignements.

Le projet de loi C-49 établit un nouveau processus pour l'examen et l'autorisation des ententes entre au moins deux entreprises de transport offrant des services aériens. Ce processus couvrira tous les types d'ententes entre des transporteurs aériens, à l'exception des ententes pouvant être considérées comme des fusions devant faire l'objet d'un avis en vertu de la Loi sur la concurrence. Les fusions devant faire l'objet d'un avis sont des transactions de fusion qui atteignent des seuils financiers précis concernant la taille des parties et la taille de la transaction, et qui ne peuvent être effectuées que si le commissaire a eu la possibilité de procéder à un examen. Le ministre des Transports a le pouvoir de procéder à un examen de l'intérêt public des fusions devant faire l'objet d'un avis depuis l'an 2000.

Le projet de loi C-49 propose un nouveau processus pour les ententes concernant les services aériens qui permettront aux transporteurs aériens de volontairement demander au ministre des Transports d'autoriser un projet d'entente. Le commissaire recevra une copie de tout avis concernant une entente qui est fourni au ministre, accompagnée des informations prescrites par les lignes directrices.

Si le ministre détermine que le projet d'entente soulève des préoccupations importantes en lien avec l'intérêt public, le commissaire doit alors élaborer, dans les 120 jours suivant la réception de l'avis initial, un rapport à l'intention du ministre et des parties portant sur toute inquiétude liée à la possibilité que l'entente proposée empêche ou diminue sensiblement la concurrence. Un résumé du rapport du commissaire peut être rendu public. J'aimerais signaler à cet égard l'engagement pris actuellement par le Bureau en matière de transparence, sans sortir des limites dictées par les obligations de confidentialité, et préciser que cet engagement persistera dans le cadre de la procédure en question.

Le Bureau procédera à son analyse habituelle de la concurrence mais, dans la mesure où l'entente donne lieu à des préoccupations sur le plan de la concurrence, il n'aura pas la possibilité de résoudre ces préoccupations directement avec les parties en négociant des mesures correctives, ou en cherchant à obtenir une ordonnance corrective auprès du Tribunal. La décision finale dans de tels cas sera prise par le ministre des Transports et le ministre consultera le commissaire en ce qui concerne toute mesure corrective.

Dans les cas pour lesquels les parties ne demandent pas une autorisation au ministre et le ministre ne déclenche pas un examen de l'intérêt public, le Bureau évaluera les ententes en vertu de la Loi selon la procédure habituelle en vigueur, qui reste inchangée. Le Bureau s'engage à collaborer pleinement avec le ministère des Transports, notamment en faisant en sorte que ses employés soient disponibles pour fournir des conseils au ministre sur l'élaboration des lignes directrices exigées par le projet de loi et en prenant des mesures pour veiller à ce que ces lignes directrices obligent les parties à fournir l'information dont le Bureau a besoin pour réaliser une analyse de la concurrence de manière éclairée.

Même si le Bureau collaborera avec le ministre en échangeant des renseignements avec lui, l'examen des ententes réalisé par le Bureau demeurera distinct et indépendant de l'examen de l'intérêt public effectué par le ministre.

• (1150)

La présidente: Voulez-vous ajouter quelques remarques?

Mme Melissa Fisher: Non, mais je vous remercie de nous avoir invités à comparaître aujourd'hui.

La présidente: Je vous remercie.

Qui aimerait intervenir maintenant?

M. Ryan Greer (directeur, Politiques du transport et de l'infrastructure, Chambre de commerce du Canada): Madame la présidente, membres du Comité, permettez-moi d'abord de vous présenter mes condoléances au nom de la Chambre de commerce du Canada, à l'occasion du décès de votre collègue parlementaire et membre de votre caucus, Arnold Chan.

La présidente: Merci.

M. Ryan Greer: Je suis sûr que nous sommes tous sensibles à la difficulté que vous devez ressentir à continuer de travailler dans une circonstance aussi pénible, et je vous suis reconnaissant de nous accueillir aujourd'hui.

Merci d'avoir invité la Chambre de commerce à participer à votre étude du projet de loi C-49. Les amendements législatifs qui vous sont proposés affecteront les membres de toutes tailles de la Chambre, partout au pays et dans notre réseau de 200 000 membres.

J'aimerais commencer par féliciter M. Emerson et le Comité d'examen pour le rapport qu'ils ont préparé au sujet de la Loi sur les transports au Canada. Ce rapport exhaustif est à marquer d'une pierre blanche. Il contient des recommandations importantes pour moderniser les réseaux de commerce et de transport du Canada, et le projet de loi C-49 porte sur certaines des questions fondamentales qui y sont soulevées.

Notre angle d'approche, face aux différents éléments du projet de loi C-49, est l'impact des modifications proposées sur la compétitivité canadienne, de manière générale. Je commencerai donc par

parler du secteur ferroviaire avant de faire quelques remarques sur le transport aérien.

Au Canada, la privatisation progressive du secteur ferroviaire a été un succès remarquable qui s'est traduit par d'importants investissements du secteur privé, lesquels nous permettent d'avoir des taux de fret parmi les plus bas et des niveaux de service parmi les plus élevés au monde.

Pour cette raison, la Chambre recommande la prudence si l'on envisage d'étendre la réglementation des chaînes d'approvisionnement du Canada. Dans une économie mondialisée, où la connectivité est devenue un facteur déterminant du succès économique, l'objectif de toute réforme du système de transport devrait être de continuer à rehausser l'efficacité des chaînes d'approvisionnement, ce qui est d'ailleurs un thème essentiel du rapport de M. Emerson.

Le fait que ces chaînes d'approvisionnement soient organisées en réseaux, y compris dans le secteur ferroviaire, signifie qu'accorder un avantage réglementaire à un client, un secteur ou une partie du réseau prive inévitablement les autres parties du réseau de quelque chose. C'est l'une des raisons pour lesquelles les deux derniers comités d'examen de la Loi sur les transports au Canada, en 2001 puis en 2016, ont recommandé de ne pas élargir les limites de l'interconnexion et de maintenir un système essentiellement fondé sur les relations commerciales et les forces du marché.

En particulier, la Chambre est préoccupée par les dispositions proposées pour l'interconnexion de longue distance. Je pense que nous devrions nous méfier des conséquences imprévues, notamment du risque de décourager l'investissement et de réduire la productivité. N'oublions pas, en particulier, que la situation économique des voies secondaires éloignées desservant les industries des ressources naturelles est déjà difficile. L'ILD risquera de réduire le revenu que les compagnies de chemin de fer tirent de ces voies, ce qui compromettra leur survie.

Une autre conséquence de l'interconnexion de longue distance est qu'elle permettra aux compagnies ferroviaires américaines de profiter des lignes de chemin de fer canadiennes sans réciprocité. Sous sa forme actuelle, le projet de loi C-49 prévoit certaines exceptions géographiques pour l'accès américain, qui devraient au minimum être préservées. Sans ces exceptions, le Canada risquerait de perdre une grande quantité du trafic ferroviaire et portuaire destiné aux États-Unis, en particulier celui qui passe par Vancouver et Montréal.

Globalement, la compétitivité des chaînes d'approvisionnement est mieux assurée par l'existence d'un marché commercial comportant des dispositions suffisantes pour protéger les consommateurs en cas de litige. Le projet de loi C-49 propose des modifications raisonnables des mécanismes actuels de règlement des différends.

En ce qui concerne les décisions relatives au niveau de service au titre de la Loi sur les transports au Canada, la Chambre estime que la Loi devrait permettre de tenir compte de l'impact de ces décisions sur tous les éléments de la chaîne d'approvisionnement, et pas simplement sur un client particulier.

Cela étant, nous approuvons les dispositions du projet de loi qui modifient le régime du revenu maximum admissible, afin de supprimer certains des facteurs qui ont dissuadé les compagnies de chemin de fer de procéder à l'acquisition de nouveaux wagons-trémies. Nous approuvons également les mesures destinées à rehausser la transparence des données des chaînes d'approvisionnement, ainsi que certaines des mesures que le gouvernement a déjà prises à cet égard.

Nous appuyons aussi les dispositions du projet de loi C-49 concernant l'installation de caméras et d'enregistreurs dans les locomotives, y compris l'utilisation proactive de ces données par les compagnies de chemin de fer. Le ministre a souvent dit que la sécurité était sa grande priorité, et cela y contribuera.

Finalement, pour ce qui est du chemin de fer, la Chambre est favorable à l'augmentation de la limite individuelle de participation au capital-actions du CN de 15 % à 25 %. Il s'agit là d'une question d'équité par rapport aux autres transporteurs et aux autres modes de transport, et il est important de permettre à la compagnie d'avoir accès au capital nécessaire pour ses investissements à long terme.

Je passe maintenant rapidement aux dispositions du projet de loi concernant le transport aérien pour dire que la Chambre appuie l'instauration d'un nouveau régime des droits des voyageurs. Le régime actuel fondé sur les plaintes est chaotique. Il se traduit par une application incohérente des règles par les transporteurs. Il est grand temps de simplifier et d'uniformiser ces règles, autant dans l'intérêt des voyageurs que dans celui des compagnies aériennes elles-mêmes. Comme toute entreprise, une compagnie d'aviation est plus efficace et plus efficiente quand elle a plus de certitude au sujet de l'environnement dans lequel elle doit fonctionner.

Lorsqu'on procédera à l'élaboration des textes réglementaires pertinents, il conviendra selon nous de veiller à ce qu'ils reflètent clairement le fait que les compagnies d'aviation ne sont qu'une partie du système de transport aérien. Par exemple, les retards causés par les contrôles de sécurité restent l'une des principales plaintes des voyageurs qui prennent l'avion.

Le projet de loi exige aussi plus d'informations et de données sur le service des transporteurs aériens. Je recommande que cette exigence d'informations supplémentaires ne soit pas limitée à nos transporteurs, mais qu'elle s'applique aussi spécifiquement aux entités gouvernementales qui font partie du réseau et qui ont un impact sur la performance du système, comme l'ASFC et l'ACSTA.

• (1155)

Nous approuvons aussi les dispositions du projet de loi concernant les coentreprises et l'instauration d'un nouveau processus d'approbation par le ministre des Transports. Transférer le pouvoir ou créer ce nouveau processus permettra de prendre les décisions concernant les coentreprises en tenant compte de l'intérêt public et économique au sens large.

Nous recommandons que certaines des dispositions du projet de loi touchant les coentreprises soient modifiées. Notamment, la période d'examen d'une coentreprise par le ministre deux ans après son approbation devrait être allongée. Le compteur de cette période de deux ans démarre dès l'approbation du projet par le ministre plutôt qu'au moment où la coentreprise commence effectivement ses activités. Une fois qu'elle a décollé, si je peux dire, la période actuelle de deux ans n'est à notre avis pas suffisante pour évaluer le fonctionnement de la coentreprise sur le marché.

La Chambre approuve aussi les dispositions du projet de loi relatives au recouvrement des coûts de l'ACSTA, avec cependant une réserve importante, à savoir que ce n'est là qu'un palliatif en attendant que le gouvernement corrige ou tente de corriger le modèle de financement de l'agence. L'objectif du gouvernement devrait être de mettre fin au sous-financement chronique de l'ACSTA pour garantir que les voyageurs reçoivent vraiment les services de contrôle de sécurité qu'ils payent déjà avec leurs billets d'avion.

Nous approuvons également les dispositions concernant la propriété étrangère des compagnies d'aviation. Le ministre a déclaré que ce changement est destiné à stimuler la concurrence de façon à faire baisser les tarifs que payent les voyageurs. J'ajouterai seulement que, si le gouvernement veut vraiment faire baisser les tarifs, la première chose à faire est de revoir les coûts qu'il ajoute d'autorité au prix des billets, tels que les loyers aéroportuaires, les frais de sécurité, les droits de NAV Canada et d'autres taxes, qui ont tous un impact sur la compétitivité du transport aérien au Canada.

Je termine en félicitant le ministre, son équipe et son ministère pour tout le travail qu'ils ont consacré à Transport 2030 et au projet de loi C-49. Je félicite également votre comité pour tout le travail qu'il fait cette semaine. Comme l'a dit le ministre ce matin, le projet de loi C-49 n'est que la première étape d'un projet de transformation de longue durée, et la Chambre de commerce est prête à continuer de collaborer avec le gouvernement pour rehausser la compétitivité du commerce et du transport au Canada.

Merci.

• (1200)

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Schaan est ici pour répondre aux questions en qualité de représentant et directeur général des politiques-cadres du marché, du secteur de la politique stratégique. Si les membres du Comité ont des questions à poser à ce sujet, ils peuvent les lui adresser directement.

Madame Raitt.

L'hon. Lisa Raitt: Je ne sais pas lequel des fonctionnaires pourra répondre à ma question et je m'adresse donc à tous en même temps. Je demanderai ensuite quelques commentaires, selon la manière dont on répondra à la question.

Voici le problème. Le processus mis en place par le ministre pour déterminer s'il y a des facteurs importants d'intérêt public à prendre en considération est tellement vaste et ouvert que je me demande vraiment pourquoi des sociétés envisageraient de créer des coentreprises dans ce pays. Voyons donc quel est ce processus, et je vous dirai ce qui me gêne à ce sujet.

La toute première chose concerne les 120 jours. Ça vaut la peine d'y revenir, car je ne pense pas que les gens comprennent exactement combien ce sera difficile. Une fois que le ministre ou quelqu'un apprend qu'un arrangement est proposé, le ministre a 45 jours pour décider si le projet ira de l'avant ou non. C'est alors que le délai important commence à courir. Le commissaire de la concurrence a 120 jours et ensuite, le ministre a 150 jours de plus pour adresser un rapport aux parties et ces dernières ont 30 jours pour y répondre. Le ministre a 45 jours pour rendre une décision préliminaire et les parties, 30 jours pour y répondre. Ensuite, le ministre a 30 jours pour rendre une décision finale. Mais, attendez, ce n'est pas fini. Il a encore la possibilité, deux ans après avoir approuvé le projet, de revenir sur sa décision en disant que ça ne lui plaît pas parce que ce n'est pas dans l'intérêt public. Et, pour couronner le tout, après tous ces délais, le ministre peut encore décider lui-même de prolonger le dernier délai.

Si j'ai bien compté, il pourra y avoir un délai de 13 mois et demi avant la décision finale, qui ne sera d'ailleurs pas vraiment finale parce que les parties n'auront absolument aucune certitude quant à ce qui risque d'arriver après ces 13 mois et demi.

Comment peut-on croire que des gens vont venir investir dans notre pays si les entreprises doivent se plier à un tel processus?

M. Mark Schaan (directeur général, Direction générale des politiques-cadres du marché, Secteur de la politique stratégique, ministère de l'Industrie): Je vais commencer et mes collègues du bureau voudront peut-être intervenir.

L'une des raisons pour lesquelles nous avons introduit des dispositions sur les coentreprises dans le projet de loi C-49 est qu'à l'heure actuelle, les coentreprises n'ont pas de délais clairement définis dans notre pays parce qu'elles sont assujetties aux dispositions de la Loi sur la concurrence touchant la collaboration commerciale, que le commissaire de la concurrence peut invoquer à n'importe quel moment pour entreprendre un examen. Cela ne donne aucune certitude ni aucune prévisibilité aux parties, à moins qu'elles n'envisagent une fusion devant faire l'objet d'un avis.

Nous avons repris les dispositions sur les fusions, qui existent actuellement dans la Loi sur les transports au Canada et qui permettent de tenir compte de l'intérêt public, et nous y avons associé des délais plus clairs et plus courts. Si l'on prend les délais prévus pour les fusions, par exemple, il est important de tenir compte de la période qui mène au dépôt d'un avis de fusion, mais, en fin de compte, on peut prendre ce délai et dire qu'il y aura 42 jours pour informer les parties, et 150 jours s'il y a un facteur d'intérêt public à prendre en considération, et ensuite une date à déterminer pour toutes les étapes suivantes.

En ce qui concerne les coentreprises, je tiens à préciser que les 120 jours accordés au commissaire de la concurrence sont parallèles aux 150 jours du ministre des Transports. En fait, dans cet échéancier, nous avons essayé de trouver un juste équilibre entre la prévisibilité et la certitude, d'une part, et le souci de faire préserver une solide concurrence par le commissaire de la concurrence, d'autre part, ainsi que la prise en compte de l'intérêt public par le ministre des Transports. Nous croyons donc que la mesure envisagée préserve la compétitivité internationale dont le Canada jouit actuellement comme ses autres comparateurs.

En ce qui concerne votre remarque sur la période d'immunité minimum de deux ans, je tiens à souligner que c'est une période minimum de deux ans et qu'à moins d'indication contraire dans les mo-

dalités, les coentreprises n'auront pas de date d'expiration et continueront de fonctionner à perpétuité tout en faisant l'objet d'un examen annuel. Cela dit, nous croyons que le minimum de deux ans est suffisant. Il convient de souligner que, dans d'autres pays, comme les États-Unis, l'immunité antitrust peut être revue à n'importe quel moment par les autorités du secteur des transports et qu'il n'y a donc aucune garantie de pardon. Voilà pourquoi, dans les dispositions du projet de loi C-49 touchant les coentreprises, nous nous sommes efforcés de trouver un juste équilibre entre la préservation de la concurrence et la protection de l'intérêt public, tout en donnant aux parties le plus de certitude et de prévisibilité possible dans le cadre d'une procédure équitable.

• (1205)

L'hon. Lisa Raitt: Très bien. Merci.

Je prends note de votre remarque sur le parallèle et vous remercie infiniment d'avoir clarifié ce point. Cela rend l'idée un peu plus acceptable, mais la règle générale n'en reste pas moins que le ministre peut prolonger tout délai à tout moment.

Comment définiriez-vous les considérations d'intérêt public?

M. Mark Schaan: Les considérations d'intérêt public recouvrent plusieurs choses. Si on prend le libellé du projet de loi C-49, des consultations auront lieu dans le cadre du processus d'élaboration de lignes directrices mis en place pour permettre aux parties d'aider à éclairer à ce sujet, mais les considérations d'intérêt public peuvent inclure des choses comme la sécurité, le tourisme, les liaisons aériennes, les retombées économiques et un certain nombre d'autres considérations qui peuvent accroître l'incidence économique et les liaisons pour les passagers canadiens.

L'hon. Lisa Raitt: Il est donc possible qu'un gouvernement ou un ministre choisisse un jour un sujet qui deviendra de fait d'intérêt public. Qui vérifie qu'il est bien d'intérêt public si ce n'est pas couché par écrit?

M. Mark Schaan: Les lignes directrices seront claires quant à ce qui constitue un avantage d'intérêt public, il faudra être en mesure de présenter ces avantages d'intérêt public et le ministre doit pouvoir continuer de les présenter lorsque la coentreprise devient réalité.

L'hon. Lisa Raitt: Nous savons tous les deux que les lignes directrices ne sont jamais normatives, qu'il y a toujours à la fin un concept fourre-tout et que tout ce que le Cabinet considérera par ailleurs comme étant d'intérêt public sera d'intérêt public.

M. Mark Schaan: Je dirais que cette disposition a pour but de faire en sorte que les parties des deux côtés de l'équation, le ministre des Transports, d'une part, et le commissaire de la concurrence, d'autre part, et que les parties elles-mêmes sachent quelle est l'attente et qu'on puisse ensuite dire aux Canadiens quand et pourquoi nous choisissons de donner suite à une certaine opération.

L'hon. Lisa Raitt: J'aimerais poser une question sur la capacité de négocier. Je sais qu'il s'agit d'un aspect important du travail du Bureau de la concurrence. La capacité de négocier disparaît dans ce processus. Il n'y a pas de négociations parce que le commissaire se contente de remettre le résumé et qu'ensuite, le dossier est entre les mains du ministre. C'est ce que je comprends du projet de loi. Si je me trompe, pouvez-vous éclairer ma lanterne?

M. Mark Schaan: Il se peut que mes collègues du Bureau veuillent intervenir, mais les ordonnances correctives sont du ressort du ministre des Transports, car il lui appartient en fin de compte de les approuver ou pas. La négociation en tant que telle de ces ordonnances est éclairée par le commissaire de la concurrence et le ministre des Transports. La négociation avec les parties pour parvenir à des engagements satisfaisants s'exprimant dans une bonne décision qui réponde aux considérations d'intérêt public et aux considérations relatives à la concurrence sera guidée par le commissaire et le ministre des Transports.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Hardie.

M. Ken Hardie: Deux ou trois compagnies aériennes sont venues me voir avant ces réunions. Les explications vagues au sujet des coentreprises et de ce qui serait approuvé ou pas les inquiètent. Je leur ai en fait donné quelques conseils. Je leur ai dit de déterminer ce qui éveille l'intérêt du Bureau de la concurrence et d'éviter ces sujets.

Plus sérieusement, quels sont, de votre point de vue, les éléments qui éveillent l'intérêt du Bureau? Quand des pratiques deviennent-elles déloyales?

Mme Melissa Fisher: M. Durocher répondra à votre question sur les dispositions de la Loi sur la concurrence relatives aux prix d'éviction.

M. Anthony Durocher (sous-commissaire, Direction des pratiques monopolistiques, Bureau de la concurrence): Au Bureau de la concurrence, nous prenons très au sérieux la question des prix d'éviction. Au début des années 2000, les tribunaux ont été saisis d'une affaire importante concernant ce type de pratiques à Air Canada.

Notre point de départ pour nous en l'espèce est la différence, très ténue, entre une concurrence dynamique livrée de manière vigoureuse que nous voulons voir dans l'économie et un comportement abusif. Un comportement abusif vise en fait à éliminer un concurrent, généralement sur une ligne en particulier, en fixant les prix de manière à pouvoir compenser les pertes une fois le concurrent évincé du marché.

La jurisprudence canadienne précise qu'il faut satisfaire à un critère de coût évitable pour démontrer qu'on a affaire à des prix d'éviction dans un cas donné. Il s'agit d'exercices très factuels qui nécessitent beaucoup de données quantitatives et financières sur la compagnie aérienne pour essayer de déterminer ses coûts et ses revenus sur une ligne donnée.

M. Ken Hardie: Brièvement, on veut vraiment éviter l'équivalent d'un dumping, où quelqu'un vend à perte pour se débarrasser d'un concurrent.

M. Anthony Durocher: Là encore, je pense que cela dépend des faits. Il est normal pour des compagnies de baisser leurs prix lorsque l'entrée sur une ligne donnée est concurrentielle. La question est: à partir de quand le prix plus bas relève-t-il d'une méthode abusive visant à éliminer la concurrence? L'évaluation se fait au cas par cas.

M. Ken Hardie: Merci de votre explication.

Nous avons beaucoup parlé des compagnies aériennes par rapport à la concurrence, mais nous sommes mis à rude épreuve — le gouvernement précédent et celui-ci — dans le cas des sociétés ferroviaires. Les prix de ligne concurrentiels ne sont plus utilisés parce

qu'elles refusent de se livrer concurrence. Le Bureau de la concurrence a-t-il une influence quelconque ou des observations sur ce qui ressemble à une fixation collusoire des prix de la part des sociétés ferroviaires?

• (1210)

M. Anthony Durocher: En 2015, le Bureau de la concurrence a présenté un mémoire très détaillé au Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada. Pour cela, il a consulté un certain nombre d'intervenants afin de prendre le pouls du pays sur les questions relatives à la concurrence. Il en est ressorti notamment que les prix de ligne concurrentiels ne permettent pas aux expéditeurs captifs de profiter de...

M. Ken Hardie: C'est l'alarme-incendie. Attendez un instant.

La présidente: Eh bien, nous voulions sortir à un moment donné au cours de ces quatre jours. L'occasion s'en présente peut-être.

Je suspends la réunion.

• (1210)

(Pause)

• (1240)

La présidente: Nous reprenons la séance et nous essaierons de rattraper le temps perdu.

Monsieur Hardie, vous avez une minute environ.

L'idéal serait que chacun dispose de cinq minutes et, si les témoins pouvaient essayer d'être concis dans leurs réponses, tout le monde pourrait poser ses questions.

M. Ken Hardie: Je sais que vous ne vouliez peut-être pas répondre à cette question sur la fixation collusoire des prix par les sociétés ferroviaires, mais c'est un peu excessif. Je plaisante.

Sérieusement, toutefois, quel rôle a joué le Bureau de la concurrence par rapport au fait que nous avons dû adopter de nouvelles mesures extraordinaires pour générer au moins une pseudo-concurrence de la part de nos deux sociétés ferroviaires?

• (1245)

M. Anthony Durocher: Je vous remercie de votre question.

Je suis d'accord. Quelqu'un, quelque part, ne voulait pas y répondre.

De manière générale, en plus de l'application de la loi, le Bureau a une fonction de défense des intérêts. Comme je l'expliquais avant que nous quittions la salle, il a présenté, dans le contexte du comité d'examen de 2015, un mémoire détaillé où, se fondant sur ses compétences en matière de concurrence, il formulait des conseils sur les mesures à prendre pour injecter autant de concurrence que possible dans le réseau ferré, tout en reconnaissant que les forces du marché, auxquelles nous voudrions généralement nous en remettre, ne sont peut-être pas appropriées dans tous les cas.

En ce qui concerne notre fonction d'enquête, pour des questions telles que la fixation collusoire de prix ou l'abus de position dominante, le Bureau examine les affaires confidentiellement s'il y a des raisons de croire qu'une infraction à la loi a été commise. La fixation collusoire des prix est évidemment un élément majeur de toute politique antitrust de tout pays. Au Canada, il s'agit d'infractions criminelles aux termes de la Loi sur la concurrence que nous prenons très au sérieux.

Nous avons en place un programme d'immunité qui peut inciter des gens à porter à l'attention du Bureau des affaires de truquage d'offres ou de fixation collusoire de prix que nous examinerions en temps utile et à propos desquelles nous prendrions les mesures appropriées, en sachant aussi que nous transmettons ces affaires au SPPC en vue de poursuites.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Aubin, vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Robert Aubin: Madame la présidente, je vais me limiter à deux sujets, question de respecter la limite de cinq minutes qui m'est imposée.

Je commencerai par une question qui s'adresse à Mme Fisher ou à M. Durocher.

J'ai bien aimé votre présentation sur le Bureau de la concurrence, même si c'était un peu technique. À l'intention de ceux qui suivent nos travaux, j'aimerais essayer d'être le plus clair possible.

Vous citez l'exemple de cette entente potentielle de coentreprise entre Air Canada et United Continental. Après une série de tractations et d'études, le Tribunal de la concurrence a bloqué systématiquement cette entente. Elle n'a pas eu lieu.

D'après ce que je comprends, dans l'état actuel du projet de loi C-49, compte tenu des pouvoirs qui sont dévolus au ministre, c'est terminé, le Tribunal n'a plus les moyens de bloquer quoi que ce soit. Il peut, tout au plus, recommander au ministre de le faire. Si le ministre en décide autrement pour des intérêts publics mal définis, les recours sont terminés.

M. Anthony Durocher: Je vous remercie de votre question.

Tout d'abord, j'aimerais clarifier ce qui s'est passé dans le cas d'Air Canada et United Continental. Le Bureau a apporté un dossier au Tribunal de la concurrence, alléguant qu'il y avait des problèmes de concurrence dans le cas de 19 routes. Le Tribunal n'a jamais émis de jugement relativement à cette question. Il y a eu une entente entre le Bureau et les parties pour régler les problèmes de concurrence pour 15 des routes. Une entente hors cour a mis un terme à cela.

M. Robert Aubin: Je comprends cet exemple, mais dit plus simplement, le pouvoir du ministre a préséance sur une possible décision du Tribunal.

M. Anthony Durocher: En ce qui a trait au projet de loi C-49, si le ministre des Transports jugeait que quelque chose était dans l'intérêt public, ce serait bien le cas. Ce serait laissé à sa discrétion, en même temps qu'on tiendrait compte de l'analyse faite par le Bureau et le commissaire.

M. Robert Aubin: Toutefois, vous pouvez voir le problème. Lorsqu'on parle de concurrence, cela a une résonance assez claire dans la tête de tous les citoyens. Lorsqu'on parle d'intérêt public, on est dans la vacuité, c'est le moins qu'on puisse dire.

Je passe au deuxième sujet, avant que le temps ne m'échappe. Je voudrais parler avec le représentant de la Chambre de commerce du Canada. Je vais donner un autre exemple, cette fois. Je pense que, en matière de développement économique, nous risquons de nous entendre.

Chez nous, à Trois-Rivières, il y a un aéroport régional qui, au fil des ans, n'a cessé de se développer, d'abord pour amener du trafic

de plaisance, une école de pilotage, une compagnie de peinture d'avions et, maintenant, pour faire l'entretien d'un certain nombre d'avions d'Air Canada. Bref, on ne cesse d'investir dans un aéroport qui prend de l'ampleur et qui contribue au développement régional. Il y a même des ententes avec des compagnies aériennes pour organiser des vols nolisés.

Par contre, on achoppe sur un problème, parce que le projet de loi C-49 indique que si on veut avoir accès aux mesures de sécurité nécessaires pour faire un voyage hors frontières, on doit faire cela à ses frais.

Dans une perspective de développement économique régional, vous apparaît-il loyal que l'on ait deux types d'aéroports, c'est-à-dire certains qui reçoivent des services payés et d'autres qui doivent payer pour offrir ces mêmes services à leur clientèle?

• (1250)

[Traduction]

M. Ryan Greer: Oui, je vous remercie de votre question.

Vous avez soulevé, à mon sens, ce qui est un des quelques problèmes que posent le modèle de financement actuel de l'ACSTA et le fonctionnement de l'ACSTA dans son ensemble. À la base, le fait que nous percevons un droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, qui entre dans les recettes générales du gouvernement, mais ne va pas entièrement aux services de sécurité — il sert à financer d'autres choses, mais le fait est qu'il n'est pas intégralement réinvesti —, met l'ACSTA en porte-à-faux pour ce qui est de remplir ses obligations dans les aéroports. C'est, à mon avis, une des raisons pour lesquelles le projet de loi C-49 cherche en attendant à autoriser les aéroports à prendre ces dispositions.

Comme je l'ai dit dans mes observations, je pense qu'on devrait considérer la capacité des aéroports de conclure ces ententes au mieux comme un palliatif, une solution temporaire, en attendant de revoir le modèle de financement de l'ACSTA pour arriver à quelque chose de plus raisonnable. Les aéroports québécois ne sont pas les seuls concernés. Il y a aussi des aéroports de petite et de moyenne taille dans tout le pays, surtout en pleine saison touristique. Ils reçoivent des demandes de voyageurs très haut de gamme ou de personnes qui voyagent sur des vols nolisés et qui souhaitent venir dépenser beaucoup d'argent dans leur collectivité, mais pour des raisons de calendrier ou de financement, ces aéroports ont du mal à obtenir du personnel de l'ACSTA.

À mon sens, vous avez mis le doigt sur une inégalité qui mérite d'être discutée. Cependant, je crois qu'avant de pouvoir y remédier, il faut revoir le modèle de financement global de l'ACSTA et l'utilisation faite du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien pour financer l'ACSTA parce que, comme nous le voyons, certains gros aéroports sont incapables de satisfaire à toutes leurs obligations avec la prestation de services actuelle de l'ACSTA. Ils doivent passer des contrats pour des prestations supplémentaires à Pearson et ailleurs.

La présidente: Je vous remercie, monsieur Greer.

Désolé, monsieur Aubin.

Monsieur Badawey, vous avez cinq minutes.

M. Vance Badawey: Je remercie les experts de leur présence ce matin et cet après-midi. C'est un plaisir de vous recevoir.

Ce processus, comme je l'ai dit plus tôt, s'est révélé très fructueux en ce qui concerne une grande partie de l'information qui en est ressortie. Il ne fait aucun doute que ce sera un processus continu. Nous avons un environnement dans lequel nous vivions hier et nous allons en avoir un autre dans lequel nous vivrons demain. Selon moi, en ajoutant à la stratégie globale plus vaste, ce projet de loi très pragmatique devient davantage une sorte d'instrument, de plan d'action. Cela dit, une fois la sanction royale obtenue, il permettra d'exécuter beaucoup des recommandations qu'il contient.

Ma question s'adresse avant tout à M. Greer. À propos de l'environnement actuel, un environnement du transport aérien concurrentiel, comme vous le reconnaissez volontiers, est un moteur économique essentiel pour créer de la croissance non seulement dans les régions concernées par rapport à celles qui ont des aéroports, mais aussi dans celles qu'ils desservent et qui peuvent être assez éloignées.

À votre avis, et une fois encore, le travail n'est pas terminé, ce projet de loi va-t-il dans le bon sens par rapport à la situation antérieure et simplifie-t-il le processus, le rend-il plus convivial et donc plus en phase avec les attentes des clients? Avez-vous le sentiment, je me répète, que nous prenons une orientation plus positive qu'auparavant?

M. Ryan Greer: À mon avis, en ce qui concerne plus précisément le transport aérien, le passage d'un régime très imprévisible et dans lequel il était très difficile de s'y retrouver, tant pour les consommateurs que pour les compagnies aériennes pour ce qui est de comprendre les sanctions auxquelles elles s'exposaient, à un système plus transparent où chacun sait ce qu'on attend de lui et comprend les conséquences d'actes potentiels et ce qu'on attend de lui, aidera à progresser.

Cela dit, ce sont comme toujours les détails qui posent des problèmes. Avec la déclaration des droits des passagers aériens, la plupart de ces dispositions seront établies par des règlements. Par conséquent, s'ils sont trop punitifs, s'ils sanctionnent les compagnies aériennes pour des choses qui échappent à leur contrôle, nous risquons de nous retrouver avec un système moins concurrentiel ou avec des coûts supplémentaires par passager lorsque les compagnies aériennes doivent les recouvrer en partie. Je pense que le cadre proposé est bon, mais je suis d'avis que les détails, les règlements eux-mêmes nous diront si nous avons la bonne solution.

M. Vance Badawey: C'est pourquoi nous avons ce dialogue à présent et pourquoi je vous ai posé cette question. Je crois que le ministre a clairement dit que nous ne voulons pas d'un système punitif. Nous voulons nous assurer que dans les cas indépendants de la volonté des compagnies aériennes, les sanctions ne s'appliquent pas.

Je poserai la même question au Bureau de la concurrence.

Monsieur Durocher, êtes-vous d'avis que l'environnement actuel et la direction prise par le ministre simplifieront le processus dans lequel vous-mêmes et les fonctionnaires de votre organisme jouent évidemment un rôle clé? Pensez-vous que demain, il sera nettement simplifié par rapport à ce qu'il était hier?

• (1255)

Mme Melissa Fisher: Pour ce qui est de la mesure législative proposée relativement aux coentreprises, le calendrier prévu pour l'examen des ententes proposées sera certainement bien défini. Dans le processus actuel, si nous avons à examiner une entente en vertu des Lignes directrices sur la collaboration entre concurrents,

on ne sait pas aussi précisément quand le commissaire procédera à son examen, même si nous nous efforçons d'être aussi efficaces que possible dans nos examens, car nous savons que les milieux d'affaires souhaitent avancer rapidement dans les négociations et la réalisation d'opérations. Dans le cadre du régime en matière de fusions, les délais sont assez bien définis, avec des délais obligatoires et des normes de services relatives aux frais d'utilisation.

M. Vance Badawey: Ma dernière question est pour M. Schaan.

Depuis une semaine, j'essaie de rattacher le projet de loi C-49 au contexte plus général de la stratégie Transports 2030. Il y a évidemment un pendant à cela qui concerne les clients, en particulier dans le transport aérien, par rapport à leurs droits, ainsi que les entreprises, l'industrie, le rapprochement véritable entre ce projet de loi et la stratégie en ce qui a trait aux corridors commerciaux et à leur renforcement par nos investissements dans les infrastructures en suivant ces recommandations et stratégies. Selon vous, comment ce projet de loi, et la stratégie des transports, s'inscrit-il dans la stratégie globale qui doit aider le Canada à améliorer sa performance à l'échelle mondiale?

La présidente: Pouvez-vous répondre brièvement, s'il vous plaît?

M. Mark Schaan: Certainement. Ce projet de loi nous intéresse parce que nous pensons qu'il est bon pour la politique de la concurrence et parce qu'il est bon pour l'innovation, les sciences et le développement économique. Je crois qu'un processus de coentreprise plus clair, transparent et concurrentiel à l'échelle internationale permettra à nos transporteurs aériens d'augmenter les liaisons, en particulier vers des zones commerciales ou des régions auxquelles nous n'avons peut-être pas accès à l'heure actuelle.

La présidente: Je vous remercie.

Monsieur Hardie.

M. Ken Hardie: En ce qui concerne les mécanismes de tarification, les gens sont toujours étonnés qu'un vol de Vancouver à Londres coûte beaucoup moins cher qu'un vol de Vancouver à Winnipeg. Ils en viennent à soupçonner l'existence de subventions croisées, à se demander si les tarifs intérieurs que nous payons au Canada aident à compenser des tarifs ou à les rendre plus concurrentiels sur les lignes très concurrentielles. Est-ce que le Bureau se penche sur ce sujet?

Mme Melissa Fisher: Quand le Bureau procède à ses enquêtes, il examine une opération ou une fusion en particulier. Il ne s'intéresse généralement pas aux industries globalement, mais dans le contexte d'une entente particulière, il examine la concurrence sur certaines paires de villes de départ et d'arrivée. Si nous examinons l'établissement des prix sur une ligne donnée, c'est pour déterminer si l'opération est susceptible de réduire sensiblement la concurrence ou de l'empêcher, c'est-à-dire pour savoir si l'entente proposée entraînera une augmentation des tarifs sur cette ligne ou une réduction des choix pour les consommateurs.

M. Ken Hardie: Monsieur Schaan, avez-vous un commentaire à ce sujet?

M. Mark Schaan: Non, si ce n'est que la Loi sur la concurrence confère au commissaire de la concurrence des pouvoirs considérables qui lui permettent d'examiner le marché canadien afin d'y repérer toute zone dans laquelle il y aurait des comportements anti-concurrentiels. Qu'il s'agisse d'abus de position dominante, de fixation collusoire de prix, de pratiques commerciales trompeuses ou d'autre chose encore, des processus clairs sont en place pour que le commissaire fasse des enquêtes.

M. Ken Hardie: J'ai l'impression que personne n'a encore vraiment pensé à cela.

Parlons du ministère de l'Industrie. Le projet de loi prévoit l'examen de la coentreprise dans le deux ans. Je crois que les compagnies aériennes diraient qu'il faut parfois deux ans pour que tout se mette en place. Dans leur intérêt et dans celui des consommateurs, que rechercherait votre ministère au cours de ces deux années qui pourrait déclencher la réouverture d'un examen?

M. Mark Schaun: Ce ne sera pas notre ministère, mais le ministre des Transports et le ministère des Transports pourront après deux années revoir l'opération telle qu'elle était proposée à l'origine. Ce n'est pas la fin de l'immunité, mais la possibilité de réexaminer l'entente. Je souhaite souligner qu'il ne s'agit pas de deux années suivies d'un réexamen, mais de deux années éventuellement et bien plus longtemps. Ce qu'ils chercheront, entre autres, c'est à déterminer si les avantages qui ont été promis sur le plan de l'intérêt public ou qui faisaient partie des engagements globaux ou des correctifs se manifestent. S'il n'était pas réaliste que ces avantages d'intérêt public se manifestent dans le temps alloué, ce serait un des facteurs dont le ministre des Transports devrait tenir compte avant de décider de réexaminer l'opération.

M. Ken Hardie: Monsieur Greer, vous avez soulevé la question des répercussions de différents droits sur le coût des voyages en avion. Il semble qu'on doive sans cesse trouver un équilibre entre ce que l'utilisateur paie et, si le droit est supprimé, ce que tout le monde paie sous forme de subvention publique. Quel serait, selon vous, le bon équilibre de manière générale et que pensez-vous des défis que présentent la desserte du Nord et les tarifs aériens exorbitants pratiqués à destination et en provenance de ces régions?

• (1300)

M. Ryan Greer: Juste pour revenir à une de vos questions précédentes sur le coût des voyages aériens au Canada, je crois que toutes ces taxes et droits supplémentaires ainsi que les loyers des aéroports expliquent en partie pourquoi il est plus cher de voyager par avion au Canada. Évidemment, il y a la densité de notre population, mais il y a aussi que nos transporteurs desservent un tas de lignes qui ne sont pas aussi rentables, y compris dans le Nord, où certaines de leurs lignes plus importantes permettent d'interfinancer et de desservir de plus petites collectivités qu'il ne serait pas logique autrement de desservir d'un point de vue commercial. J'imagine qu'il y a une part d'interfinancement pour que Air Canada, WestJet et d'autres transporteurs desservent effectivement de petites collectivités où il n'y a pas beaucoup d'argent à faire.

Le principe des frais d'utilisation intégrés dans le transport aérien est logique, mais là encore, seulement si ces frais servent à financer ce pour quoi ils sont facturés. Le problème du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, c'est que tout l'argent ne va pas aux contrôles effectués par l'ACSTA. En autorisant les aéroports à sous-traiter de nouveaux services de l'ACSTA, le projet de loi C-49 aura entre autres pour effet que les administrations aéroportuaires finiront inévitablement par récupérer ces frais dans le cadre de leurs redevances d'atterrissage et d'autres mécanismes, qui seront ensuite répercutés sur le prix des billets. Autrement dit, les consommateurs risquent de payer deux fois les frais de sécurité. Ils paient le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et ils paieront les frais qui seront facturés dans leur billet à cause des coûts de sous-traitance supplémentaires.

Nous pensons qu'il est temps d'examiner tous les coûts imposés par le gouvernement. Nous ne disons pas qu'il faut tous les suppri-

mer. Nous ne disons pas qu'il ne devrait pas y avoir de droit pour la sécurité. Nous disons qu'il faut vérifier que nous rendons compte de l'utilisation de ces frais et que cet argent est investi comme il devrait l'être. Il faudrait aussi voir s'il existe des façons de rendre tout le secteur plus concurrentiel. Là encore, les loyers des aéroports sont très élevés et ce coût se répercute évidemment sur les utilisateurs finals.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Greer.

Monsieur Chong.

L'hon. Michael Chong: Je remercie les témoins de leur présence. Je vous sais gré de la sincérité de vos observations préliminaires et de vos témoignages.

En plus de ne pas laisser jouer les forces du marché dans la manutention du grain au Canada en relevant le revenu maximum admissible, ce qui revient également à ne pas remédier à la cause sous-jacente des crises du transport du grain des 20 dernières années, il semblerait, d'après votre témoignage, que le gouvernement affaiblit aussi la concurrence dans un autre domaine en affaiblissant le pouvoir de ce qui est un organisme chargé de l'application de la loi, à savoir le Bureau de la concurrence.

Je trouve très intéressant, madame Fisher, que dans vos observations préliminaires, vous ayez longuement parlé du cas où le Bureau s'est attaqué, en 2011, à Air Canada et à United Airlines et à leur projet de coentreprise, pour finir par demander qu'ils excluent 14 lignes transfrontières de la coentreprise afin de garantir plus de concurrence pour les consommateurs canadiens et, donc, des prix plus bas pour les familles canadiennes.

Il est évident pour moi que le projet de loi que nous examinons aujourd'hui affaiblit le Bureau et l'application de la loi en mettant en place un nouveau processus qui permettra tout simplement au ministre de contourner le Bureau. Si la loi proposée s'était appliquée à l'affaire de 2011, j'imagine très bien ce qui se serait passé. Air Canada et United Airlines auraient demandé directement au ministre de bénéficier de ce nouveau processus et il est très probable que le ministre aurait approuvé la coentreprise, peut-être sans l'exclusion des 14 lignes. Il en serait résulté moins de concurrence et des prix plus élevés pour les consommateurs canadiens.

Je crois ne pas me tromper en disant que le projet de loi C-49 affaiblit l'application de la loi. Il affaiblit les pouvoirs de nos principaux organismes chargés de son application en ce qui concerne la concurrence. Êtes-vous d'accord avec moi?

Mme Melissa Fisher: Le Bureau veille à l'application de la loi. Nous l'appliquons dès son approbation. Si ce projet de loi est adopté, nous l'appliquerons aussi et avec fermeté.

Pour ce qui est de notre analyse de fond de la concurrence aux termes de la nouvelle loi, elle ne change pas par rapport à la loi en vigueur en ce qui concerne la façon dont nous procédons à notre examen et la qualité de notre analyse. Nous nous montrerons toujours aussi rigoureux.

Le projet de loi exige du ministre qu'il consulte le commissaire sur les recours proposés en matière de concurrence. Nous continuerons de négocier ferme sur ces recours. Je ne pense pas que cela changera du tout.

• (1305)

L'hon. Michael Chong: Merci pour cette réponse.

Madame la présidente, j'ai une observation.

Il est intéressant de constater qu'il semble y avoir depuis deux ans des relations très privilégiées entre les grandes entreprises et le gouvernement. Je ne crois pas que ce soit une coïncidence qu'Air Canada ait acheté des aéronefs de la Série C, aidant ainsi une société canadienne, alors que les promesses concernant le centre de maintenance d'Air Canada à Winnipeg ont été diluées. Nous avons maintenant un projet de loi qui, essentiellement, permettrait des coentreprises, comme celle proposée en 2011 entre Air Canada et United Airlines, sans que le Bureau de la concurrence soit tenu d'effectuer un examen sérieux. De plus, le Bureau n'aurait plus la capacité de participer directement aux négociations concernant les modalités de ces coentreprises.

C'est inquiétant. Au final, le Bureau est une organisation de renommée internationale qui a fait un excellent travail au cours des dernières années en vue de veiller à la concurrence et de l'accroître pour le bien des consommateurs canadiens. Je crains que ce projet de loi n'affaiblisse la capacité du Bureau pour ce qui est de continuer à assurer son rôle de façon si exemplaire.

Merci.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Chong.

Monsieur Fraser, vous avez cinq minutes.

M. Sean Fraser: Merci.

Monsieur Greer, je commencerai par vous. Vous avez dit que l'absence de réciprocité constituerait un problème pour un régime d'interconnexion de longue distance. Lorsque nous avons parlé à certains des témoins représentant les compagnies ferroviaires, l'une des choses qui est ressortie, c'était qu'en fait, une part infime de leur chiffre d'affaires risque d'être accaparée par les États-Unis.

Quelle est l'ampleur réelle de la menace d'absence de réciprocité, c'est-à-dire que les compagnies ferroviaires américaines accaparent une partie du marché?

M. Ryan Greer: Selon le libellé actuel du projet de loi C-49, les deux grands transporteurs ferroviaires de catégorie I risquent de perdre une partie de leurs activités dans le Sud de l'Ontario et du Manitoba. Cela correspond aux exemptions accordées actuellement par la loi en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec.

Ce que j'ai voulu dire c'était que sans exemptions, les deux compagnies ferroviaires risqueraient de céder une bonne partie de leurs chiffres d'affaires, et le Canada perdrait un volume considérable de l'activité portuaire à Vancouver et à Montréal. En vertu de la loi actuelle, on subira déjà des pertes. Les compagnies ferroviaires devront vous préciser davantage à quoi correspondraient les pertes en Alberta et au Manitoba. Si l'on conserve les exemptions, nos grands centres ne perdront pas une partie massive de leurs activités.

M. Sean Fraser: J'aimerais bien savoir, si nous comparons non pas le statu quo, mais la situation avant que les dispositions du projet de loi C-30 ne deviennent caduques et l'interconnexion de longue distance, selon vous, quelles seraient les pertes relatives du chiffre d'affaires sous un nouveau régime prévoyant des axes exclus? C'est donc une comparaison avec le régime d'interconnexion de longue distance.

M. Ryan Greer: Comme vous l'ont dit les compagnies ferroviaires et les expéditeurs, un des défis que pose l'interconnexion de longue distance, c'est qu'on ne comprend pas toujours exactement comment un tel régime fonctionnerait et quels en seraient les résul-

tats. Les compagnies ferroviaires espèrent qu'elles ne perdront pas encore plus de leurs chiffres d'affaires. Certains expéditeurs ont indiqué que les anciennes dispositions visant l'interconnexion n'étaient pas assez souvent invoquées mais constituaient néanmoins un levier de négociation important à leurs yeux. On ignore comment l'interconnexion de longue distance entrerait en ligne de compte. Si je lis le projet de loi actuel, je crois que l'interconnexion de longue distance constitue probablement une amélioration par rapport à l'ancien projet de loi C-30 dans la mesure où elle constitue un dernier ressort, mais là encore, il faudra attendre et voir ce qui se passe en réalité.

Je le répète, pour nous, le plus important, c'est de conserver les exemptions. Sans elles, le chaos régnerait sur les grands axes canadiens.

M. Sean Fraser: J'y vais de mémoire, donc je vous demande pardon si j'ai mal compris certains éléments de votre témoignage prononcés avant que l'alarme d'incendie ne soit déclenchée. Vous avez parlé de l'importance des données. Je ne suis pas sûr de comprendre si vous disiez que les mesures prévues pour améliorer l'accès aux données étaient positives, ou que nous devions aller plus loin et transmettre les données désagrégées dont ont parlé les expéditeurs afin d'exercer une influence réelle sur la prise de décisions, ou encore les deux.

Pouvez-vous nous en dire plus sur l'importance de la qualité de l'information pour ce qui est d'améliorer l'efficacité du réseau des transports?

• (1310)

M. Ryan Greer: Effectivement, l'utilisation des données, et le fait de transmettre plus de données à tous les maillons de la chaîne d'approvisionnement, constitue une démarche extrêmement importante et devrait être encouragée. Il me semble déjà qu'outre ce projet de loi, le gouvernement prend certaines mesures afin d'établir un nouveau groupe responsable des données et de l'information au sein du gouvernement.

À mon avis, lorsque l'on commence à réglementer certaines quantités de données, les choses deviennent épineuses. Nous ne savons pas toujours ce qui serait le fardeau imposé aux compagnies qui devront respecter des délais pour la transmission des données. Toutefois, il existe de nombreux exemples de cas où le secteur et le gouvernement ont collaboré, bien souvent sur une base volontaire, afin de réunir tous les renseignements de tous les maillons de la chaîne d'approvisionnement. Nous pensons qu'il faudrait disposer de davantage de données pour prendre des décisions sur les investissements en infrastructures et d'autres décisions en matière de politique. Les données doivent également porter sur l'ensemble du réseau canadien, et non seulement sur quelques composantes, et sur la façon dont les décisions en matière d'investissement en infrastructures auront une incidence sur les chaînes d'approvisionnement partout au pays.

M. Sean Fraser: Je vais maintenant m'adresser aux représentants du Bureau de la concurrence. Madame Fisher, vous êtes peut-être la mieux placée pour répondre.

J'ai lu quelques articles récents indiquant qu'Air Transat s'oppose fermement aux dispositions visant les coentreprises, en disant verbalement que de telles dispositions vont éventrer le Bureau de la concurrence. Pensez-vous que les dispositions du projet de loi vous empêcheront de faire votre travail?

Mme Melissa Fisher: En ce qui concerne notre analyse de fond, le projet de loi stipule que les parties qui prennent des arrangements nous transmettront les renseignements dont nous avons besoin à des fins d'examen. Lorsque nous disposons de ces renseignements, nous allons en faire un examen rigoureux, tout comme nous le faisons maintenant. Notre analyse est très bien structurée et repose sur des normes internationales. Nous continuerons à effectuer la même analyse que dans le passé lorsque nous effectuions un examen.

M. Sean Fraser: J'ai une petite question pour M. Schaan.

La présidente: Monsieur Fraser, il ne vous reste plus de temps.

Monsieur Godin.

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

Mesdames et messieurs, merci de vous prêter à cet exercice qui, je pense, est très important pour s'assurer que le projet de loi est complet, qu'il est bien écrit et qu'il atteint les objectifs fixés par les parlementaires.

Ma question s'adresse à Mme Fisher, du Bureau de la concurrence.

Un peu plus tôt, vous avez dit à l'un de mes collègues que vous appliquiez la loi; c'est le mandat du Bureau de la concurrence. Je comprends très bien votre fonction. Cependant, si le projet de loi n'est pas bien défini, qu'il est incomplet et évasif, va-t-il vous permettre d'être efficaces? Vous donnera-t-il les outils nécessaires et suffisamment de mordant pour jouer votre rôle?

[Traduction]

Mme Melissa Fisher: Les dispositions du projet de loi qui portent sur les coentreprises précisent bien notre rôle, c'est-à-dire qu'il se cantonne à la concurrence, dans la mesure où il y a d'autres facteurs d'intérêt public auxquels s'intéresse le ministre des Transports. Il doit donc en tenir compte.

Nous effectuerons notre analyse comme nous l'avons fait dans le passé et nous rédigerons notre rapport tel que nous devons le faire en vertu du projet de loi. Pour ce qui est de la façon dont notre analyse se déroulera, les facteurs dont nous tiendrons compte sont très bien définis et les acteurs du secteur les connaîtront.

Nous continuerons à faire notre travail comme nous l'avons toujours fait.

[Français]

M. Joël Godin: Nous, les parlementaires, voulons faire en sorte que la loi soit encore plus efficace. Qu'ajouteriez-vous à ce projet de loi pour permettre au Bureau de la concurrence d'être efficace?

[Traduction]

Mme Melissa Fisher: C'est une bonne question.

À mon avis, l'ajout de lignes directrices au projet de loi serait très important, car elles préciseront les renseignements dont nous avons besoin pour effectuer notre examen. La qualité, l'exhaustivité et l'exactitude de tout travail que nous effectuons dépendent des renseignements dont nous disposons.

Nous sommes prêts à travailler avec Transports Canada afin d'élaborer ces lignes directrices et nous assurer que les renseignements dont nous avons besoin pour effectuer une analyse d'une coentreprise y sont clairement précisés.

[Français]

M. Joël Godin: En fait, je n'ai pas de crainte quant à l'efficacité du travail du Bureau de la concurrence lorsqu'il applique la loi à la lettre. Cependant, une chose m'inquiète. Dans le cas d'une coentreprise, le ministre a le droit, après deux ans, d'intervenir sous un prétexte d'intérêt public, mais l'intérêt public n'est pas défini. Est-ce l'intérêt politique, est-ce l'intérêt ponctuel? La question s'adresse peut-être plus à M. Schaan.

Je suis un peu mal à l'aise à l'idée qu'on accorde ce pouvoir. Comme je le mentionnais ce matin au ministre Garneau, ce n'est pas que j'aie des doutes sur le ministre actuel, mais comme ma collègue le mentionnait tout à l'heure, une loi est au-dessus des individus et il faut s'assurer que la loi sera applicable dans l'avenir également. Rien dans le projet de loi ne précise la nature de cet intérêt public qui pourrait justifier l'intervention d'un homme ou d'une femme politique dans un tel processus.

• (1315)

M. Mark Schaan: Je vous remercie de votre question.

J'aimerais souligner deux points importants.

Tout d'abord, en ce qui a trait aux alliances, ce processus existe présentement.

[Traduction]

Nous appliquons maintenant aux coentreprises le processus que prévoit actuellement la Loi sur les transports au Canada pour les fusions. La notion selon laquelle il faut tenir compte de l'intérêt public se trouve dans nos lois depuis l'an 2000. Nous nous adaptons donc aux progrès de l'industrie à l'échelle internationale. Nos concurrents dans d'autres pays, par exemple les États-Unis, l'Australie, etc., ont accès à des considérations relatives à l'intérêt public dans le cadre de l'examen des coentreprises, mais pas les transporteurs aériens canadiens. C'est l'un des points de vue.

Comme il doit le faire, le commissaire de la concurrence a communiqué au ministre les considérations relatives à la concurrence, et les considérations relatives à l'intérêt public seront donc décrites et énumérées dans des lignes directrices. Elles visent notamment la sécurité, l'accès à une connectivité accrue, la viabilité économique et d'autres facteurs importants qui ont des effets sur l'économie canadienne, les voyageurs canadiens et la santé et la compétitivité de l'industrie aérienne au Canada. Ces considérations seront donc établies dans des lignes directrices, et comme je l'ai dit, cela découle d'un processus déjà en place.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Aubin.

[Français]

M. Robert Aubin: J'ai une question très simple pour les représentants du Bureau de la concurrence.

Est-il permis à un lobbyiste de faire du lobbying auprès du Bureau de la concurrence?

M. Anthony Durocher: Je pense que c'est permis. Rien n'interdit cela, que je sache. Toutefois, je peux vous dire que, en pratique, c'est vraiment dans le cadre des dossiers ou des enquêtes que nous faisons affaire avec les représentants des compagnies en question et leurs avocats. C'est ce qui se passe. C'est en partie parce que l'aspect politique est l'affaire du ministère, et non pas du Bureau. Les compagnies et leurs avocats viennent faire affaire avec nous quand nous avons notre chapeau d'enquêteur.

M. Robert Aubin: Finalement, la réponse est non. En revanche, il est très facile de faire du lobbying auprès du bureau d'un ministre. Cela fait même partie du travail des lobbyistes. J'ai l'impression que la mesure dans le projet de loi C-49 qui octroie ce nouveau pouvoir au ministre est probablement le résultat de lobbying.

Alors, je pose encore la même question: le ministre, par ses nouveaux pouvoirs, peut-il contourner tout le travail fait par le Bureau de la concurrence?

M. Anthony Durocher: Encore une fois, selon le point de vue du Bureau de la concurrence là-dessus, notre rôle est bien défini dans le projet de loi C-49.

M. Robert Aubin: Oui, et je ne doute pas de la pertinence et de l'objectivité de vos travaux. Toutefois, si, au bout du compte, vos travaux peuvent être contournés, il y a un problème.

M. Mark Schaan: J'aimerais dire quelques mots au sujet de la politique sur la concurrence.

[Traduction]

Au début, cette mesure législative découlait du fait qu'à notre avis, dans le cadre d'une transaction liée à une coentreprise, il fallait tenir compte de considérations autres que la nature concurrentielle. C'est ce que cette occasion permet d'accomplir. Le ministre doit absolument continuer de tenir compte de la Loi sur la concurrence, en plus de l'intérêt public, afin de déterminer, au bout du compte, si une transaction est dans l'intérêt public des Canadiens et du Canada.

[Français]

M. Robert Aubin: Lorsqu'on parle de concurrence, tout le monde sait de quoi on parle. Lorsqu'on parle d'intérêt public, on ne le sait pas. N'y a-t-il pas une piste de solution ou un amendement à apporter pour clarifier cela? Pourrait-on, en même temps qu'on accorde un pouvoir supplémentaire au ministre, préciser dans le projet de loi ce que signifie le concept d'intérêt public?

• (1320)

[Traduction]

M. Mark Schaan: On propose d'expliquer en détail les considérations liées à l'intérêt public dans les lignes directrices, afin de mieux comprendre l'évolution de cet intérêt et d'être en mesure de mener des consultations complètes et rigoureuses sur sa nature.

La présidente: Merci beaucoup.

C'est ce qui termine la première série de questions. Quelqu'un a-t-il une question importante qu'il n'a pas eu la chance de poser? Monsieur Godin.

[Français]

M. Joël Godin: Madame la présidente, j'ai une question très rapide. Merci de me permettre de la poser.

Ma question s'adresse au représentant de la Chambre de commerce du Canada.

Voici ce que je comprends de votre intervention d'aujourd'hui: de façon sommaire, vos membres sont satisfaits du projet de loi C-49. Ai-je bien compris le sens de votre intervention d'aujourd'hui?

[Traduction]

M. Ryan Greer: Je crois que c'est un énoncé un peu général.

Les membres de la Chambre de commerce du Canada sont nombreux et ont des intérêts diversifiés. Nous sommes d'avis que certains éléments contenus dans le projet de loi C-49 sont adéquats et nécessaires, et nous attendons de voir les détails.

Par contre, nous n'éprouvons pas la même certitude à l'égard d'autres éléments qui visent le domaine ferroviaire. Étant donné la taille et la portée de son réseau, la Chambre de commerce utilise souvent une approche générale, et nous avons quelques préoccupations de nature générale au sujet de la progression des règlements dans ce secteur et des effets qu'ils pourraient avoir sur l'investissement, la productivité et l'efficacité de toutes les chaînes d'approvisionnement canadiennes.

Nous aimons un grand nombre d'éléments contenus dans le projet de loi C-49. Toutefois, en ce qui concerne certaines parties, nous attendons de voir ce qui sera énoncé dans la réglementation. D'autres parties nous causent également quelques inquiétudes.

La présidente: Merci beaucoup.

J'aimerais remercier nos témoins. Nous sommes désolés de l'interruption, mais je crois que tous les intervenants ont eu le temps de poser leurs questions et de recevoir les réponses dont ils ont besoin pour aujourd'hui.

Nous allons suspendre la séance et nous réunir à huis clos à 14 heures.

• (1320)

(Pause)

• (1425)

La présidente: Nous reprenons la séance sur l'étude du projet de loi C-49.

Nous nous excusons du retard de quelques minutes. Nous aimerions également souhaiter la bienvenue à toutes les personnes présentes.

Je vous demanderais de vous présenter. Nous entendrons d'abord M. Lavin.

Vous avez 10 minutes pour livrer votre exposé.

Monsieur Douglas Lavin (vice-président, Membres et relations externes, Amérique du Nord, Association du transport aérien international): Madame la présidente et honorables membres du Comité, je vous remercie de me donner l'occasion de témoigner devant votre comité dans le cadre de votre étude sur le projet de loi C-49.

Je m'appelle Doug Lavin, et je suis vice-président des Membres et relations externes de l'Amérique du Nord pour l'Association du transport aérien international — ou l'IATA.

L'IATA est une entreprise canadienne créée en vertu d'une loi spéciale du Parlement canadien. Elle représente les intérêts de 275 transporteurs aériens dans plus de 117 pays, dont Air Canada, Air Transat, Cargojet et WestJet. Par conséquent, l'IATA s'intéresse de près à l'étude du Comité sur le projet de loi C-49.

Je vous ai fait parvenir mon mémoire écrit sur le projet de loi C-49 à l'avance, mais j'aimerais profiter du temps de parole qui m'est accordé cet après-midi pour souligner plusieurs points mentionnés dans ce mémoire.

Tout d'abord, il est important de souligner qu'une recommandation principale issue de l'examen de la Loi sur les transports au Canada mené en 2016 visait à réduire les lourdes taxes gouvernementales et les droits élevés qui s'appliquent au transport aérien au Canada, en raison de leurs effets négatifs importants sur les transporteurs aériens et les passagers. Plus précisément, dans le cadre de l'examen de la LTC, on a recommandé l'élimination progressive du loyer aéroportuaire, une réforme de la politique de l'utilisateur-payeur afin d'empêcher le gouvernement de percevoir des impôts dépassant ses investissements dans les services et les infrastructures, et la réduction du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien.

Lorsqu'il a annoncé la politique du gouvernement en matière de transports, le ministre Garneau a promis de réduire ce qu'il a appelé une « longue liste de frais et de redevances » applicables au transport aérien. En fait, ce matin, il a mentionné qu'il avait parcouru le pays en prévision du projet de loi C-49 et qu'on lui avait d'abord et avant tout parlé du coût élevé du transport aérien.

À l'IATA, nous sommes donc déçus d'apprendre que le projet de loi C-49 ne traite aucunement des problèmes liés aux coûts — il n'y a aucun appel à la réduction des loyers, des taxes ou des droits.

Reconnaissons toutefois que le ministre Garneau a promis de régler ces problèmes au cours de la deuxième phase de concrétisation de la vision du gouvernement pour l'avenir des transports au Canada. Nous avons hâte d'appuyer le ministre Garneau et son équipe lors de la mise en oeuvre de cette deuxième phase.

Je crois que mes collègues de l'industrie aérienne et des associations commerciales qui ont comparu devant vous hier et cet après-midi sont mieux outillés que moi pour aborder les questions liées à la propriété des transporteurs aériens, aux coentreprises et à l'application du principe de recouvrement des coûts à l'ACSTA dont il est question dans le projet de loi C-49. J'entends cibler mes observations sur le fait que le projet de loi C-49 demande à l'Office des transports du Canada et à Transports Canada de mettre au point un nouveau régime de droits des passagers plus strict.

L'IATA collabore actuellement avec quelque 70 gouvernements qui envisagent de réglementer les droits des passagers aériens ou qui l'ont déjà fait. Comme vous vous en doutez, certains gouvernements ont mieux réussi que d'autres à ce chapitre. Nous avons constaté qu'il existe deux approches principales en ce qui concerne les régimes de droits des passagers.

Dans le cadre de la première approche, le gouvernement intervient et décide comment les transporteurs aériens devraient traiter leurs passagers. Ce modèle est plus apparent dans l'approche adoptée par les États-Unis et l'Union européenne qui, par règlement, imposent de lourdes amendes aux transporteurs aériens qui ne satisfont pas aux exigences gouvernementales sur la façon dont les passagers devraient être traités en cas de retard, d'annulation ou de bagages égarés.

Ces amendes sont essentiellement punitives, car elles sont largement supérieures à ce qu'un retard ou une annulation coûte au passager aérien. Nous sommes d'avis que cette approche présente plusieurs difficultés.

Tout d'abord, il est difficile de définir précisément dans un règlement comment il convient de traiter un passager en couvrant toutes les situations possibles. En effet, chaque irrégularité est assortie de faits distincts qu'il est difficile de prévoir et encore davantage de réglementer. Par exemple, en Europe, les tribunaux sont intervenus en interprétant l'intention qui sous-tend la réglementation européenne relative aux droits des passagers, ce qui, plus souvent qu'à son tour, a débouché sur des interprétations contradictoires et a engendré de la confusion à la fois pour les transporteurs aériens et les passagers.

Deuxièmement, même les organismes de réglementation gouvernementaux les mieux intentionnés font souvent plus de mal que de bien en tentant de protéger les intérêts des passagers. Ainsi, aux États-Unis, la règle qui interdit les retards sur l'aire de trafic a fait augmenter le nombre de vols annulés, ce qui cause souvent aux passagers des désagréments autrement plus fâcheux que ne l'aurait fait un retard sur l'aire de trafic.

● (1430)

En 1987, le Canada a déréglementé l'industrie aérienne commerciale en se fondant sur le principe voulant que le libre marché, et non la réglementation gouvernementale, optimise l'expérience des passagers aériens. Encore aujourd'hui, rien ne permet de douter de la véracité de ce principe. Nous savons que les rares retards sur l'aire de trafic ou des bagages égarés causent des désagréments aux passagers aériens, sauf que la solution ne passe pas nécessairement par la mise en doute par le gouvernement des décisions des transporteurs aériens, puisque le marché concurrentiel, et plus récemment les médias sociaux, fournit déjà aux transporteurs tous les incitatifs nécessaires pour traiter les passagers le mieux possible.

Bien que des États aient repris à leur compte l'approche de l'Europe et des États-Unis à l'égard des droits des passagers, d'autres pays ont opté pour une seconde approche, une approche que le Comité et les organismes de réglementation canadiens devraient envisager, à mon avis.

Dans le cadre de cette approche, les États n'imposent à l'égard des droits des passagers aucune règle stricte assortie d'amendes ou de sanctions. Ils prévoient plutôt l'instauration de mesures pour que le passager soit pleinement au fait de ses droits avant même d'acheter un billet d'avion; c'est alors à lui de décider du niveau de service qu'il est prêt à s'offrir.

L'Australie est un bon exemple à ce chapitre. En plus d'avoir adopté une vaste loi de protection des droits du consommateur qui s'applique à toutes les industries, l'État australien a travaillé de pair avec les transporteurs aériens pour mettre au point des chartes des consommateurs qui précisent les engagements de chaque transporteur à l'égard du service et sa procédure de règlement des plaintes. La Chine et Singapour ont également choisi de miser sur la transparence plutôt que sur l'application de mesures punitives, et les résultats sont positifs sur les plans du respect des horaires ainsi que de la réduction du taux d'annulation et du prix des vols.

Il convient de souligner que, l'an dernier, l'Office des transports du Canada a agi en ce sens en obtenant l'engagement volontaire des transporteurs canadiens de publier, sur leur site Web respectif, leur grille tarifaire et leurs modalités de transport, en langage clair.

Le projet de loi C-49 vise à combiner les deux approches à l'égard de la question des droits des passagers. D'une part, il oblige les transporteurs aériens à rendre les modalités de transport facilement accessibles aux passagers, en langage clair et concis. L'IATA appuie une telle transparence. Le projet de loi réclame également que l'Office des transports du Canada et Transports Canada mettent au point une réglementation pour encadrer les normes minimales à respecter et le dédommagement à accorder aux passagers en cas d'irrégularité. L'IATA a de sérieuses réserves par rapport à cette approche, surtout si les amendes sont de nature punitive.

Advenant que le projet de loi C-49 conserve sa forme actuelle et que l'OTC et Transports Canada adoptent l'approche utilisée par les États-Unis et l'UE, nous exhortons ces organismes de réglementation à respecter des principes qui favorisent la prise de règlements précis et équitables. Il s'agit notamment de se prémunir contre les conséquences imprévues et d'inclure des dispositions pour les résoudre lorsqu'elles se présentent, et de s'assurer que les avantages valent bien les coûts engendrés par la réglementation. Le dédommagement devrait correspondre au temps ou aux biens perdus par les passagers et ne pas être de nature punitive. Nous devons garantir que les exigences relatives au service à la clientèle s'appliquent à tous les maillons de l'écosystème du transport aérien, et non uniquement aux transporteurs aériens, et que les transporteurs aériens puissent être mis à l'amende strictement pour ce qui relève de leur champ d'action. Enfin, les règles régissant les droits des passagers ne devraient pas être de nature extraterritoriale.

Je vous remercie de votre attention. J'ai hâte de répondre à vos questions.

• (1435)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Lavin.

Nous entendrons maintenant M. Priestley, de la Northern Air Transport Association.

M. Glenn Priestley (directeur exécutif, Northern Air Transport Association): Merci, madame la présidente.

J'aimerais remercier le Comité d'avoir invité la Northern Air Transport Association à comparaître. Je m'appelle Glenn Priestley et je suis fier d'être le directeur exécutif de la NATA.

Nos membres représentent toutes les facettes des activités aériennes menées dans les régions nordiques et éloignées. Nos exploitants s'engagent à respecter les normes les plus élevées et à coopérer avec tous les organismes gouvernementaux en vue de respecter ces normes par l'entremise de l'application de règles et de pratiques recommandées qui sont logiques et qui soutiennent l'industrie de l'aviation canadienne.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier les membres du Comité et son personnel d'avoir inclus la NATA, qui représente les opérations menées dans les régions nordiques et éloignées partout au Canada, dans ces importantes discussions sur les mesures législatives énoncées dans le projet de loi C-49. Il arrive trop souvent que la politique en matière d'aviation soit élaborée en tenant surtout compte des services aériens offerts dans le Sud du Canada. Le présent gouvernement et divers comités, notamment le Comité permanent des transports, n'ont ménagé aucun effort pour comprendre les problèmes propres à l'aviation dans les régions nordiques et éloignées, et nous vous en remercions.

Le projet de loi C-49 est vaste et comporte trois sections qui touchent le secteur de l'aviation au Canada. Toutefois, dans le cadre

de cette comparaison, nous mettrons l'accent sur les mesures législatives visant à établir un régime de droits des passagers aériens du point de vue de la réalité nordique. Nous considérerons que l'ATAC représente notre association principale. Nous examinerons tous les éléments, mais si vous me le permettez, j'aimerais me concentrer sur le régime de droits des passagers.

La gestion de la sécurité des passagers et du coût d'ensemble de l'expérience de voyage représente une question complexe et quotidienne pour les exploitants nordiques. En effet, leur engagement à long terme à l'égard des collectivités isolées, qui exige d'importants investissements initiaux et continus dans de nouveaux aéronefs et de nouvelles installations, crée une relation spéciale entre le transporteur aérien et le client. Cette relation ressemble davantage à un partenariat, et les importants partenariats commerciaux établis avec de nombreux gouvernements des collectivités inuites et des Premières Nations représentent une facette unique pour tous les exploitants nordiques. Ces relations permettent de reconnaître les besoins des collectivités et des particuliers.

À titre d'exemple de cette reconnaissance, mentionnons les places réservées aux aînés de la collectivité dans les aires d'attente de la plupart des aéroports nordiques. Les exploitants dans le Nord ont dû trouver des solutions à des problèmes opérationnels qui n'existent tout simplement pas dans le Sud. Par exemple, il y a la planification de vols de longue distance avec des renseignements et du soutien limités, ce qui signifie qu'il faut prévoir des plans de rechange pour assurer la sécurité des voyageurs.

Dans son rapport sur la sécurité aérienne au Canada en date du 7 juin 2017, votre comité a souligné l'insuffisance de l'infrastructure aéronautique dans le Nord, une infrastructure requise pour améliorer l'expérience des voyageurs, la sécurité globale du système et la fiabilité des services. La section du rapport consacrée aux enjeux concernant le Nord se termine sur la recommandation suivante: « Que Transports Canada élabore un plan et un échéancier afin de répondre aux besoins en matière d'infrastructure et de conditions d'opérations des compagnies aériennes qui servent le Nord du Canada et les petits aéroports. »

En ce qui concerne la modification apportée à la Loi sur les transports au Canada en vue d'établir un régime de droits des passagers aériens, la Northern Air Transport Association est très préoccupée par les généralités incluses dans la formulation et par l'accroissement du pouvoir réglementaire que ces modifications et d'autres confèreraient à l'Office des transports du Canada.

Soyons clairs: la NATA convient que le passager payant a des droits. Toutefois, nous craignons qu'en raison de problèmes qui se sont produits dans le Sud du Canada et ailleurs dans le monde, les transporteurs aériens du Nord soient accablés d'une réglementation à taille unique. En ce moment, les membres de la NATA participent activement à des consultations sur des règlements problématiques qui ont été établis dans ce cadre relativement aux heures de vol et au service des équipages.

Voici notre résumé.

La NATA convient que l'expérience de voyage devrait être aussi transparente que possible et que les attentes devraient être clairement énoncées.

La NATA s'oppose à l'inclusion d'indemnités minimales dans la réglementation, car il y a trop de variables.

La NATA souscrit aux procédures visant à aviser les passagers des situations imprévues qui provoquent des retards.

La NATA convient que chaque transporteur aérien doit continuer de maintenir un manuel opérationnel visant ces procédures et d'autres procédures liées au transport des passagers, aux articles apportés à bord et aux bagages enregistrés.

La NATA est préoccupée par la modification de nature générale qui autorise le ministre à attribuer des pouvoirs réglementaires additionnels à l'OTC sans consultation.

En résumé, la Northern Air Transportation Association a un excellent bilan de service sur le plan de la gestion des passagers dans des environnements de vol et des emplacements difficiles. Par exemple, les exploitants nordiques sont fiers de leur tradition d'offrir des repas chauds compris dans le prix du billet sur de nombreux vols. Pour des raisons évidentes, les exploitants du Nord se sont investis dans leurs collectivités d'une façon différente de celle des exploitants du Sud.

La NATA convient que les passagers ont des droits. Nos membres respectent tous leurs clients depuis de nombreuses années, et savent reconnaître leurs besoins spéciaux et leur culture unique. La NATA est fière d'être un membre fondateur du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC, un forum important qui fournit des orientations à nos membres sur la façon d'améliorer un système déjà performant lorsqu'il s'agit du transport des passagers.

La mise en oeuvre de tout régime de droits des passagers doit tenir compte des efforts actuels de l'industrie sur le plan de la sécurité des passagers. Nous sommes pour l'élaboration d'un nouveau processus de règlement des différends axé sur les transporteurs aériens pour remplacer le modèle actuel de l'OTC qui fait obstacle à la participation des consommateurs.

Merci.

• (1440)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Priestley.

C'est maintenant au tour des représentants de la Fédération canadienne des musiciens. Il aurait été charmant d'avoir de la musique aujourd'hui en terminant cette quatrième séance de la semaine.

Madame Schutzman, monsieur Elliott, allez-y, s'il vous plaît.

M. Allistair Elliott (représentant international, Canada, Fédération canadienne des musiciens): Avant de commencer, nous voudrions vous offrir nos condoléances pour la perte de votre collègue.

La présidente: Merci.

M. Allistair Elliott: Bonjour. Je vous remercie beaucoup de nous donner l'occasion de comparaître devant vous.

[Français]

Nous sommes heureux de pouvoir discuter avec les membres du Comité.

[Traduction]

Je m'appelle Allistair Elliott. Je suis représentant de la Fédération américaine des musiciens des États-Unis et du Canada pour le Canada — la FAM. En tant que musicien professionnel depuis 40 ans, j'ai joué de la musique dans le monde entier, ou presque. Parallèlement à ma carrière sur la scène, je travaille à la Fédération canadienne des musiciens —FCM. Au départ, j'ai été membre de

son conseil d'administration, ensuite, à partir de 1999 j'ai présidé la Calgary Musicians' Association — section locale 547 de la FAM, et maintenant, je suis représentant international pour le Canada.

Je suis accompagné de mon amie Francine Schutzman, hautboïste et professeure, qui a joué dans l'Orchestre du Centre national des Arts pendant 38 ans. Elle a déjà présidé l'Organisation des musiciens d'orchestres symphoniques du Canada et préside maintenant la Musicians Association of Ottawa-Gatineau — section locale 180 de la FAM.

Nous sommes ici aujourd'hui pour féliciter avec enthousiasme l'honorable Marc Garneau et Transports Canada d'avoir inclus les instruments de musique dans le régime de droits des passagers dans le cadre du projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada.

La Fédération canadienne des musiciens est le bureau canadien de la Fédération américaine des musiciens des États-Unis et du Canada, qui est composée de 200 bureaux régionaux en Amérique du Nord représentant collectivement environ 80 000 musiciens professionnels, dont 17 000 vivent et travaillent au Canada. Nous défendons les intérêts des musiciens depuis 121 ans.

Comme division distincte de la FAM et en vertu de sa reconnaissance au titre de la Loi sur le statut de l'artiste au Canada, la FCM peut négocier des ententes et des conditions de travail équitables couvrant tous les secteurs de l'activité musicale au Canada. Notre objectif, c'est que le Canada harmonise ses dispositions avec celles de la Modernization and Reform Act of 2012 de la FAA concernant le transport d'instruments de musique à bord des transporteurs aériens commerciaux. Nous avons fourni au Comité notre présentation à l'Examen de la loi sur les transports au Canada qui remonte à janvier 2015.

Je veux remercier l'honorable Lisa Raitt — je sais qu'elle était présente ce matin, mais ses collègues peuvent lui transmettre le message — de nous avoir encouragés à soumettre cette présentation il y a quelques années.

Après avoir plaidé notre cause auprès de tous les principaux intervenants, nous étions très heureux de participer aux discussions sur les droits des passagers et nous sommes impatients de collaborer à l'élaboration de règlements une fois que le projet de loi aura reçu la sanction royale.

Nous voudrions remercier également Air Canada d'avoir agi en chef de file en tant que transporteur aérien et d'avoir collaboré étroitement avec la FCM pour offrir un meilleur service aux musiciens. Cet été, lors de la quatrième Conférence internationale des orchestres, Air Canada a remporté le prix Federation of International Musicians Airline of Choice de 2017.

[Français]

Nous remercions Air Canada et lui offrons nos félicitations.

[Traduction]

Lorsque les musiciens se déplacent dans le cadre de leur travail, ils transportent des bagages aux formes bizarres. Les joueurs de petits instruments n'ont généralement aucune difficulté à les ranger à bord. Ce sont les gros instruments qui posent problème. Ce sont les violoncelles qui posent le plus de problèmes. De nombreux instruments sont en bois, sont fragiles et subissent grandement les effets des changements de température qui, à eux seuls, peuvent endommager irrémédiablement un instrument. Souvent, les instruments des musiciens professionnels sont vieux et coûtent très cher. Le plus souvent, les violoncellistes réservent un deuxième siège pour leur instrument. Néanmoins, on leur dit parfois qu'ils ne peuvent pas monter à bord avec leurs instruments, ce qui représente des pertes de possibilités de travail, de travail et de revenus. Certains d'entre vous connaissent peut-être une chanson intitulée *United Breaks Guitars*. Elle a été inspirée par un incident. En effet, un guitariste, Dave Carroll, a été forcé d'enregistrer son instrument, qui était brisé une fois arrivé à destination.

Nous saluons les mesures qui ont déjà été mises en oeuvre pour résoudre en partie les problèmes auxquels font face les musiciens qui voyagent avec leurs instruments, et nous remercions l'ACSTA d'avoir collaboré directement avec nous à certaines initiatives. Il reste encore beaucoup de travail à faire. Il nous faut une politique applicable à l'échelle de l'industrie qui soit bien annoncée, de sorte que les musiciens puissent planifier en conséquence leurs déplacements avec leurs outils de travail en ayant l'assurance qu'ils arriveront à temps pour leur entrevue ou leur spectacle, et ce, sans qu'un incident survienne.

J'aimerais conclure en parlant des observations qu'a faites récemment l'une des membres les plus en vue de notre fédération, Mme Buffy Sainte-Marie, lorsqu'elle a reçu, au Sénat du Canada, une reconnaissance spéciale pour sa contribution à la culture musicale canadienne. Pendant sa déclaration, elle a demandé que le gouvernement prenne des mesures pour que les musiciens puissent voyager avec leurs instruments. Elle a donné un exemple où on lui avait imposé des frais supplémentaires de 1 376 \$ pour une guitare et une valise.

• (1445)

Les musiciens ont depuis longtemps du mal à transporter leurs outils de travail qui, souvent, coûtent très cher et sont irremplaçables. Au nom de tous les musiciens du pays, nous vous remercions pour l'inclusion des instruments dans les mesures, nous saluons vos efforts, et nous sommes impatients de collaborer étroitement avec vous à l'élaboration des règlements qui seront utiles à tous.

[Français]

Merci.

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup.

Nous entendrons maintenant M. McKenna, qui représente l'Association du transport aérien du Canada.

M. John McKenna (président et chef de la direction, Association du transport aérien du Canada): Bonjour.

Je m'appelle John McKenna et je suis président de l'Association du transport aérien du Canada.

L'ATAC représente le secteur canadien du transport aérien commercial depuis 1934. Elle compte environ 190 membres qui oeuvrent dans l'aviation commerciale dans toutes les régions du Canada.

[Français]

Nous accueillons favorablement cette occasion de nous prononcer sur le projet de loi C-49, car il aborde des éléments importants de l'aviation commerciale au Canada. Les droits des passagers, la propriété étrangère, les coentreprises, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada sont autant de sujets qui suscitent des débats depuis un certain temps déjà.

[Traduction]

Toutefois, je me prononcerai uniquement sur les thèmes principaux de ce projet de loi étant donné que l'applicabilité des mesures proposées ne sera déterminée que par les règlements connexes qui en résulteront. Ces règlements, qui seront élaborés par l'Office des transports du Canada, ne verront probablement pas le jour avant un an.

Pour ce qui est de la propriété étrangère des compagnies aériennes canadiennes, lors de son discours du 3 novembre 2016 à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le ministre a affirmé que grâce à la hausse de la limite de propriété étrangère, « il sera possible d'offrir plus d'options aux Canadiens et de créer de nouvelles compagnies aériennes à bas prix ».

La présence d'un plus grand nombre de transporteurs se traduit habituellement par un meilleur choix pour les voyageurs, mais il faudra nous donner un argument convaincant qui confirme l'affirmation selon laquelle les investissements étrangers favorisent l'émergence de transporteurs à bas prix.

[Français]

Contrairement à ce que prétend le gouvernement, ce n'est pas le fait de permettre aux investisseurs étrangers de détenir une plus grande part des compagnies aériennes qui favorise la création de plus de transporteurs à très bas taux au Canada.

[Traduction]

La réduction des coûts d'exploitation des compagnies aériennes permet de réduire les coûts pour les voyageurs, et non l'origine du capital. Des compagnies aériennes à bas prix verront le jour au Canada uniquement lorsque le gouvernement décidera d'aider le secteur aérien plutôt que de le saigner.

Accroître la limite de propriété étrangère des compagnies aériennes pourrait également entraîner une hausse de l'exportation des bénéfices générés au Canada vers des intérêts étrangers, qui ne seraient alors pas réinvestis dans notre secteur.

Cela dit, nous ne nous opposons pas à l'idée du gouvernement d'autoriser la propriété étrangère à concurrence de 49 %. Néanmoins, nous demandons que ce changement s'accompagne du principe de réciprocité chez nos partenaires étrangers. Autrement dit, si nous autorisons les investisseurs étrangers à détenir 49 % des intérêts de nos compagnies aériennes, nous devrions bénéficier du même privilège dans leur pays.

[Français]

Je serais curieux de savoir si notre gouvernement a amorcé un dialogue avec nos principaux partenaires d'affaires concernant la réciprocité en matière d'augmentation des limites de la propriété étrangère des transporteurs aériens canadiens.

[Traduction]

Les droits des passagers sont souvent au cœur des discussions au Canada, et le gouvernement tient à ce qu'ils soient protégés par la loi. Entre autres mesures étudiées par le ministre, il y a l'imposition de normes d'indemnisation des passagers pour les retards de vols et les refus d'embarquement à cause de facteurs qui relèvent du transporteur, ainsi que pour la perte ou le bris de bagages. Par ailleurs, le ministre désire clarifier les règles qui permettent aux enfants de s'asseoir avec un parent sans frais supplémentaires et les règles qui régissent le transport d'instruments de musique.

[Français]

Nous cautionnons le fait que le gouvernement veut simplifier les règles pour les voyageurs et leur faciliter l'accès à de l'assistance lorsqu'ils se trouvent dans des circonstances inhabituelles où ces règles ne sont pas observées.

[Traduction]

Sachez que plus de 140 millions de personnes ont voyagé par avion au Canada en 2016. Le nombre de plaintes déposées chaque année à l'Office des transports du Canada était bien inférieur à 500. Je soulève ce point pour vous donner une idée de la véritable ampleur du problème. Bien entendu, certaines plaintes demeurent dans la sphère du transporteur, mais malgré tout, la vaste majorité des voyageurs ont une expérience positive.

Selon nous, les mesures législatives sur les droits des passagers devraient comporter trois grands principes.

• (1450)

[Français]

L'un des principes fondamentaux du projet de loi est que la décision de décoller ou non doit appartenir au pilote. Le risque de subir des répercussions financières graves, voire excessives, ne devrait pas influencer la décision du pilote.

[Traduction]

Ensuite, les dédommagements versés aux passagers qui ont subi des désagréments devraient correspondre aux réalités économiques du transport aérien au Canada. Les dédommagements financiers abusifs qui sont disproportionnés par rapport au chiffre d'affaires des transporteurs réalisé pour un vol donné ne peuvent qu'entraîner la détérioration de notre réseau de transport aérien enviable et même la diminution des services offerts sur certains itinéraires.

[Français]

À titre d'exemple, les droits des passagers aériens en Europe sont si généreux qu'un passager voyant son vol retardé ou reporté peut obtenir un dédommagement qui excède largement le prix même du billet.

[Traduction]

Ces façons de faire ne peuvent qu'entraîner la hausse des coûts imposés aux compagnies aériennes et à tous les passagers.

La responsabilité commune est un autre principe majeur. On ne peut tenir une compagnie aérienne responsable des événements qui

sont indépendants de sa volonté. Le ministre a dit que « [l]es normes d'indemnisation font partie des mesures à l'étude [et que] [c]es normes s'appliqueraient aux passagers qui se sont vu refuser l'embarquement à cause de facteurs qui relèvent du transporteur ». On doit définir clairement les facteurs qui relèvent directement du transporteur.

Un transporteur peut certes prendre la décision d'annuler ou de retarder un vol, mais la raison qui le justifie peut être totalement indépendante de sa volonté. Les conditions météorologiques, les retards au sol causés par la congestion dans la zone de dégivrage, le déblaiement des neiges, la congestion à l'aéroport d'arrivée et le contrôle du trafic aérien influencent tous la décision du transporteur. En outre, certains retards sont liés à la sécurité.

La sécurité des passagers est l'aspect le plus important pour les pilotes et les compagnies aériennes. Les retards liés à la sécurité ne devraient pas entraîner de pénalités pour les transporteurs. La loi devrait s'attaquer à la façon dont les compagnies aériennes gèrent de tels retards de vol.

J'ajouterais que l'application d'une politique universelle est tellement répandue à Transports Canada et que la politique du ministère ne peut tout simplement pas s'appliquer ici. On ne peut pas imposer aux aéroports éloignés et du Nord les normes d'indemnisation qui s'appliquent aux grands aéroports du Sud du pays.

[Français]

La facilité de se conformer à la loi, la gestion des plaintes et la convivialité pour les passagers sont des éléments qui dépendent tous de la complexité des règles qui accompagneront les modifications proposées à la loi.

[Traduction]

Nous souhaitons seulement que le gouvernement travaille en collaboration avec les parties intéressées à l'ébauche des nouveaux règlements afférents au projet de loi. Après quoi, l'objectif du ministre, celui d'améliorer l'expérience des passagers, sera réalisable.

[Français]

Merci.

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur McKenna.

Nous passons aux questions de Mme Block.

Mme Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je remercie les témoins de leur présence. Je vous remercie de vos témoignages et je suis impatiente d'entendre toutes les questions qui seront posées et toutes les réponses qui seront fournies au cours de la prochaine heure.

Ma première question s'adresse à vous, monsieur Lavin.

Je repense à votre déclaration préliminaire, et vous avez parlé de recommandations clés du groupe d'experts Emerson dans le cadre de l'examen de la Loi sur les transports au Canada consistant à réduire les taxes s'appliquant à cette industrie. Ensuite, vous avez souligné que le ministre Garneau avait promis une réduction, et que le projet de loi C-49 ne traite aucunement des problèmes liés aux coûts. Vous avez aussi déclaré avoir hâte d'appuyer le ministre lors de la mise en oeuvre de cette deuxième phase.

Je veux obtenir des précisions. Croyez-vous comprendre que nous répéterons ce processus quant à l'étude du projet de loi C-49 et que nous inclurons à ce moment-là certains de ces changements? Croyez-vous que nous nous retrouverons ici dans un an ou deux?

M. Douglas Lavin: Je ne peux parler au nom du ministre ou du gouvernement quant à ce qu'ils prévoient faire. Je peux seulement vous dire que lorsque nous avons interrogé le ministre à ce sujet, il nous a assuré que cette question serait réglée au cours de la deuxième phase. Comme je l'ai dit, c'est la priorité de nos transporteurs aériens qui utilisent les aéroports du Canada.

Comme vous le savez, le Canada obtient des cotes élevées pour son infrastructure d'aviation. Il occupe le premier rang au monde à ce chapitre. Toutefois, il se classe au 68^e rang sur le plan des frais et des taxes. Cela a d'importantes répercussions sur les transporteurs aériens qui viennent au pays.

Comme l'a indiqué M. McKenna, nous ne croyons pas que les mesures sur la propriété et les mesures de contrôles changeront la donne ici et qu'elles favoriseront la création de transporteurs à bas prix, car le plus grand facteur qui empêche les transporteurs de mener des activités ici au Canada, ce sont les coûts d'entreprise élevés.

J'ai bon espoir que les choses changeront dans la deuxième phase. J'aurais voulu que cela se passe dans la première, mais peu importe la manière proposée par le ministre, nous serons prêts.

• (1455)

Mme Kelly Block: Merci.

Ma question s'adresse à n'importe quels témoins. À votre avis, le projet de loi C-49 fera-t-il augmenter ou baisser les coûts du transport aérien au Canada?

M. John McKenna: Si vous me le permettez, comme je l'ai mentionné, tout dépend de l'indemnisation prévue, du cadre établi. Si l'indemnisation n'est pas raisonnable, il ne peut qu'en résulter une hausse des coûts au bout du compte.

Je vous donne un exemple. Deux de mes frères sont revenus d'Europe cet été, et leur vol a été retardé d'une journée. Ils ont tous les deux obtenu une indemnisation qui était de loin supérieure au prix du billet aller-retour qu'ils avaient payé. Je veux dire que la mise en place de ce type de politique ne va que faire grimper les coûts pour tout le monde.

M. Douglas Lavin: De notre côté, nous savons que forcément, si le gouvernement, dans un sens, régleme de nouveau l'industrie du transport aérien dans le cadre d'un nouveau régime de droits des passagers, les coûts augmenteront. Voilà pourquoi, dans ma déclaration préliminaire, j'ai indiqué que nous trouvions essentiel que les organismes de réglementation mènent une analyse coûts-avantages. Aux États-Unis, lorsque les organismes de réglementation ont examiné la question des règlements sur les droits des passagers, trois ensembles différents de règlements, ils ont évalué les coûts et ont dit qu'ils prouveraient les avantages plus tard. Ce n'est pas de cette façon que l'on fait une analyse coûts-avantages.

Or, les coûts grimperont. Encore une fois, c'est un problème important qui existe au Canada.

Mme Kelly Block: D'accord. Je veux revenir sur la question, car de ce côté-ci, nous trouvons que le projet de loi est au mieux ambigu quant aux éléments qui portent sur la déclaration des droits des passagers. Nous savons que ce sera à l'OTC d'établir les détails dans un règlement. Je pense que vous avez dit que ce n'est pas le meilleur modèle et qu'en fait, il est préférable d'adopter une autre

démarche. Vous avez dit que 70 gouvernements ou plus se sont penchés sur la question.

Pouvez-vous seulement nous expliquer quelle serait la meilleure façon de créer une déclaration des droits des passagers, selon vous?

M. Douglas Lavin: Oui, comme je l'ai dit dans ma déclaration, l'approche la plus efficace, selon nous, consiste à s'assurer que le passager comprend bien ce qu'il achète en se procurant un billet.

L'un des dangers de la réglementation sur les droits des passagers est le fait que le service offert aux voyageurs fait l'objet d'une concurrence dynamique entre les compagnies aériennes. Elles rivalisent à ce niveau. Par conséquent, si on instaure un régime de droits des passagers aériens, on élimine une partie de la concurrence. En Australie, à Singapour et dans d'autres marchés émergents — et à vrai dire c'est ce que l'OTC a fait l'an dernier —, on s'est assuré de garantir une certaine transparence, de sorte que les passagers puissent déterminer ce qu'ils sont prêts à payer.

Tous les sondages et toutes les enquêtes révèlent que la préoccupation numéro un des voyageurs d'agrément est le coût du billet d'avion.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Graham, la parole est à vous.

• (1500)

M. David de Burgh Graham: Merci.

Monsieur Lavin, j'ai un problème avec ce que vous avez dit un peu plus tôt. Vous dites qu'il y a 70 pays qui se sont penchés sur cette question, que certains ont emprunté la voie législative et que d'autres ont obligé les compagnies aériennes à indiquer clairement ce qu'elles offraient en échange d'un billet. Si le gouvernement doit demander aux compagnies aériennes de nous dire ce qu'elles nous vendent, c'est forcément parce qu'elles ne nous disent pas exactement ce qu'elles nous vendent à l'heure actuelle. Qu'en est-il?

M. Douglas Lavin: Dans ces pays, le gouvernement estime que ces compagnies ne sont pas aussi claires qu'elles le devraient. Par exemple, aux États-Unis, ceux qui ont déjà consulté un contrat de transport savent que c'est un document très complexe et volumineux. Il est difficile pour les passagers de naviguer dans ce document. Le gouvernement a donc exigé que les compagnies le rédigent en langage clair et l'affichent sur leur site Web de manière à ce que les passagers puissent le consulter et le comprendre. L'IATA est d'ailleurs très en faveur de ce type... Nous sommes donc tous favorables à un régime de droits des passagers aériens. La transparence est importante.

M. David de Burgh Graham: Je comprends, mais pourquoi le gouvernement devrait-il dire aux compagnies aériennes ce qu'elles devraient nous dire? Ne devraient-elles pas déjà le faire? Selon vous, pourquoi est-ce le niveau de service que nous devrions exiger?

M. Douglas Lavin: Je ne suis pas en train de dire que les gouvernements devraient intervenir. Si vous regardez la situation ailleurs dans le monde, vous constaterez que le nombre d'annulations et de retards a diminué. Il en va de même pour les bagages perdus. Depuis 1996, le prix des billets d'avion a chuté de 64 %. Je ne vois pas pourquoi le gouvernement devrait intervenir. Cependant, les gouvernements aiment intervenir de temps à autre, alors s'ils le font, il faudrait que ce soit de la manière la plus transparente possible pour le passager.

M. David de Burgh Graham: Pour revenir aux propos de M. McKenna — et j'invite tout le monde à répondre — il semble y avoir eu quelque 500 plaintes sur... Quatorze millions de voyages?

M. John McKenna: Cent quarante millions de voyages.

M. David de Burgh Graham: Très bien. Est-ce possible que les gens ne se plaignent pas parce qu'ils sont si habitués aux problèmes qu'ils ne voient tout simplement pas le but de se plaindre? Je vous le demande par expérience, car je suis allé passer mes vacances en Californie en janvier. Pour le retour, j'ai pris un vol d'United Airlines, qui est reconnu pour son service à la clientèle.

Durant le vol de Los Angeles à Chicago, l'équipage n'a jamais circulé avec le chariot. Il n'a pas passé une seule fois pour offrir un service et n'a répondu à aucune demande, et personne ne s'est plaint, car tout le monde était habitué à ce niveau de service à la clientèle.

Cela dit, si on n'a que 500 plaintes pour 140 millions de voyages, c'est peut-être parce que les gens sont habitués à un service médiocre. Qu'en pensez-vous?

M. John McKenna: Tout d'abord, vous auriez dû voyager avec une compagnie canadienne. Vous auriez assurément reçu un meilleur service.

Ce matin, on a posé la question au ministre à savoir pourquoi on emprunte la voie réglementaire plutôt que la voie législative. Le ministre a répondu qu'il était plus facile de modifier un règlement que de modifier une loi. J'ai fait affaire avec Transports Canada pendant 15 ans, et je peux vous dire que rien n'est facile. Les règlements peuvent être très complexes et difficiles à suivre.

Je suis d'accord avec M. Lavin. Peu importe ce que vous décidez, il faut que ce soit clair et transparent pour les gens. Nous attendons des changements réglementaires depuis 10 ans et nous ne les avons pas encore. C'est la même chose du côté des lois, alors je ne crois pas que ce soit la solution. En revanche, je considère qu'il est plus facile pour les passagers de trouver quelque chose dans un projet de loi ou dans une loi que de passer à travers les règlements de Transports Canada.

M. David de Burgh Graham: Très bien.

J'aurais une autre brève question pour M. Priestley. Vous avez parlé des problèmes de planification à long terme. Pourriez-vous nous décrire concrètement les différences entre l'espace aérien intérieur du Nord et celui du Sud, et ce que cela représente pour vous?

M. Glenn Priestley: Comme je l'ai dit précédemment, nous avons un grand nombre de routes longues et isolées. Un vol quotidien d'ici à Iqaluit équivaut maintenant à un vol d'ici à Toronto ou Montréal. Il y a un tout nouveau terminal qui a ouvert pas plus tard qu'hier. On a effectué de bons investissements dans les infrastructures à Iqaluit. Cependant, des problèmes persistent dans les 115 autres aéroports dans le Nord. Il y a un grand manque d'infrastructures.

Supposons qu'on doit aller à Pangnirtung. Pangnirtung est située à une heure et quart d'Iqaluit. On peut s'y rendre à bord d'un ATR-500 par une belle journée, et on peut embarquer 40 passagers. Toutefois, si les conditions météorologiques ne sont pas favorables, par exemple, si le vent souffle dans le mauvais sens — parce qu'on peut seulement y aller dans un sens —, on ne peut prendre que 20 passagers. Nous devons donc réduire notre charge en fonction des conditions locales.

À l'inverse, il y a des fois où on se rend encore plus au nord. Il y a évidemment Rankin Inlet de l'autre côté et Resolute. Il arrive souvent, en raison des conditions météorologiques, par exemple, qu'on ne puisse s'y rendre et qu'on doive rebrousser chemin.

Comme je l'ai déjà dit, nos passagers ont conclu un partenariat avec nous. Ils comprennent la situation. Le citoyen moyen, au sud du 55^e parallèle, voyage deux fois par année, alors qu'au nord du 55^e parallèle, il effectue six voyages par année.

• (1505)

M. David de Burgh Graham: Merci.

La présidente: Monsieur Aubin.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci, madame la présidente.

Je remercie nos invités d'être parmi nous.

Je commencerai par poser une question à M. Lavin.

J'ai bien entendu vos récriminations sur le coût élevé des taxes, sur les tarifs élevés et sur l'importance de réduire le loyer des aéroports. Le gouvernement envisage la possibilité de privatiser les aéroports afin de constituer une mise de fonds pour la Banque de l'infrastructure du Canada. Ce n'a pas encore fait l'objet d'une annonce, et peut-être que cela ne se fera pas, mais le gouvernement a cela dans ses cartons.

J'ai donc envie de vous poser la question suivante: croyez-vous que la privatisation de nos aéroports vous apportera de meilleurs tarifs de loyer que sous l'administration actuelle?

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Je vous remercie pour cette question.

Pour ce qui est de la privatisation — et je sais que ce n'est pas le sujet du projet de loi C-49, mais on en a parlé —, c'est l'une de nos grandes préoccupations. Il y a des moyens plus faciles de régler le loyer que la privatisation. Le gouvernement a perçu tellement d'argent en loyer que cela représente bien plus que le prix de la terre qui a été cédée au départ.

Nous sommes très préoccupés par la privatisation, parce que les aéroports ont une emprise importante sur le marché, et ils peuvent abuser de ce pouvoir dans le cadre d'une privatisation. Si on va de l'avant avec la privatisation, il faudrait adopter un règlement très rigoureux pour s'assurer qu'ils n'imposent pas des frais excessifs aux compagnies aériennes pour des projets pour lesquels on n'a aucune capacité de leur fournir des directives. Il faudrait absolument avoir un organisme indépendant pour interjeter appel sur ces questions. À l'instar des États-Unis, nous nous opposons fortement à la privatisation.

[Français]

M. Robert Aubin: J'ai sursauté un peu en entendant vos propos d'introduction, plus particulièrement quand vous avez dit que, dans certains pays ayant adopté une charte où l'ensemble des problèmes usuels est déjà codifié, il y a parfois des amendes qui vont au-delà du préjudice causé aux voyageurs.

Comment évaluez-vous ce préjudice? Comment pouvez-vous dire que l'amende vous apparaît déraisonnable par rapport au problème qui a été causé aux voyageurs?

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Je suis désolé, mais je n'ai pas bien compris votre question. Pourriez-vous la répéter s'il vous plaît?

[Français]

M. Robert Aubin: Oui.

Vous avez dit tantôt que, dans certains pays qui ont une charte, les compagnies doivent verser aux voyageurs ayant subi un inconvénient une compensation supérieure à ce que l'inconvénient leur coûte réellement. Comment évaluez-vous cela?

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Merci.

L'Europe est certainement un très bon exemple des dangers associés au dédommagement qui va au-delà de la perte de temps ou de biens. En Europe, en raison des amendes élevées qui sont imposées même pour des retards minimes, nous avons vu des entreprises aider des passagers à percevoir des amendes qui vont au-delà des dommages subis. Par exemple, les entreprises peuvent aider un passager à cibler un vol qui est constamment retardé, pour lequel le passager va payer 20 euros et en obtiendra 670 pour le retard, qu'il divisera ensuite avec l'entreprise. C'est le genre de chose qu'on voit en Europe et cela pourrait se faire ici également.

Je crois qu'il est important que les gens sachent que les passagers bénéficient de protections considérables ici, mais si vous avez d'autres questions là-dessus, j'y répondrai volontiers.

[Français]

M. Robert Aubin: J'aimerais maintenant parler à mes collègues musiciens. Nous recevons rarement des musiciens autour de la table.

Je vous souhaite la bienvenue.

J'ai moi-même une formation en chant classique. C'est un instrument assez facile à transporter, car il ne prend pas plus de place que moi. J'imagine aisément que, si on met un stradivarius dans la soute à bagages et qu'on ne met pas deux ou trois valises par dessus, cela peut aller. Or, j'ai une amie qui est violoncelliste et dont l'instrument vaut plus cher que ma résidence. Dans ma tête, c'est la limite. Certains achètent un billet supplémentaire pour pouvoir voyager avec leur instrument. Dans le cas de la contrebasse, on n'en parle plus.

Quel élément souhaitez-vous qu'on inclue dans la charte des passagers pour protéger l'ensemble des instruments? J'imagine que certains des plus gros instruments, comme les contrebasses, doivent obligatoirement voyager en soute.

● (1510)

[Traduction]

M. Allistair Elliott: C'est une très bonne question. Je vous remercie de me la poser.

De toute évidence, les contrebasses ne pourront pas être rangées dans la cabine. Nous sommes conscients qu'il faut avoir des attentes raisonnables à l'égard de la réglementation. Je pense que ce qui nous importe le plus, c'est l'uniformité. À l'heure actuelle, il n'y a pas d'uniformité. Il est donc très difficile de planifier un voyage lorsqu'on a un instrument, car on ne sait jamais ce qui va se passer avant d'arriver à la porte d'embarquement. C'est donc ce qui nous pose le plus grand problème à l'heure actuelle.

Bien entendu, les contrebasses ne seront pas acceptées à bord de l'avion. Elles devront aller dans la soute à bagages. Il est arrivé qu'un musicien se présente... En fait, j'ai reçu deux appels cet été de deux musiciens concernant deux différentes compagnies aériennes. Dans le cas du premier, on lui avait dit qu'il pouvait amener son instrument à bord de l'avion et, une fois à l'aéroport, il n'en était plus ainsi. Évidemment, cela a causé un retard, et différentes mesures ont dû être prises. Encore une fois, notre plus grande préoccupation est le manque d'uniformité dans les politiques en vigueur.

La présidente: Monsieur Fraser.

M. Sean Fraser: Merci beaucoup.

Je vais poursuivre dans la même veine, mais tout juste avant, monsieur Aubin, sachez que je suis également musicien. Je joue de la cornemuse depuis environ 25 ans. Peut-être que si vous et moi voyageons ensemble, nous pourrions acheter un seul billet et je pourrais vous mettre dans le coffre supérieur.

Des voix: Ah, ah!

M. Sean Fraser: Je suis curieux. L'une des choses qui a attiré mon attention, évidemment, était le fait que lorsque les musiciens voyagent, ils ne le font pas toujours à des fins d'agrément. Ils apportent une contribution énorme aux arts et à la culture au Canada. Quelqu'un a-t-il déjà évalué l'impact économique de l'incapacité des musiciens à voyager lorsqu'ils éprouvent de tels problèmes?

M. Allistair Elliott: Pas à ma connaissance.

M. Sean Fraser: C'était facile.

Madame Schutzman, vous alliez répondre. Si vous voulez saisir cette occasion...

Mme Francine Schutzman (présidente, Local 180, Musicians Association of Ottawa-Gatineau, Fédération canadienne des musiciens): Je voulais simplement dire que si les gens qui possèdent de gros instruments savent à l'avance qu'ils ne pourront pas les transporter, ils peuvent acheter un type d'étui dans lequel ils emballeront leur instrument. Si on vous a dit que vous pouviez apporter votre instrument à bord de l'avion, et que vous n'avez pas cet étui avec vous, c'est à ce moment-là que l'instrument peut être endommagé.

M. Sean Fraser: Il semble que vous parliez sur la même note — sans mauvais jeu de mots — que les autres témoins. S'il y avait une plus grande transparence, et que vous saviez exactement ce qui vous attend, est-ce que cela réglerait les problèmes?

M. Allistair Elliott: Je crois que oui.

M. Sean Fraser: Très bien. C'est très utile.

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs autres témoins ont parlé de l'importance de s'assurer que les amendes ne se rapportent qu'à ce qui est du ressort de la compagnie aérienne. Le ministre a également dit ce matin que c'était son intention. Y a-t-il quelque chose dans le libellé du projet de loi C-49 qui vous fait croire que ce ne sera pas le cas?

Monsieur Lavin, la parole est à vous.

M. Douglas Lavin: Le libellé en soi ne nous inquiète pas, mais comme M. McKenna l'a dit, c'est plutôt les détails de la réglementation qui risquent de poser problème. Permettez-moi de vous donner un exemple. Qu'est-ce qui est du « ressort » d'une compagnie aérienne? On a notamment parlé des tempêtes de neige. Cela s'est déjà vu, et je pense que tout le monde serait d'accord pour dire que ce n'est pas quelque chose qui est du ressort de la compagnie aérienne. En revanche, qu'en est-il d'un bris mécanique? Qu'est-ce qui se passe lorsqu'il faut réparer une pièce et qu'un passager conteste la décision de la compagnie en disant qu'elle aurait pu réparer cette défaillance à un autre moment? Doit-on mener une enquête pour déterminer ce qui a causé le bris au départ?

Au Royaume-Uni, par exemple, les tribunaux ont déterminé que... Du moins, en Europe, on utilise la norme des circonstances extraordinaires — c'est-à-dire qu'on n'impose pas d'amende à une compagnie aérienne si les circonstances qui ont causé le retard sont exceptionnelles. Un tribunal au Royaume-Uni a déterminé qu'un orage majeur ne constituait pas une circonstance extraordinaire en ce sens que la compagnie aérienne aurait dû prévoir un risque d'orage en juillet. Encore une fois, avec les retards dans l'aire de trafic, avec toutes les différentes choses, la définition doit être très subjective. Par conséquent, nous n'avons pas de certitude, ce qui entraîne de la confusion pour les compagnies aériennes et les passagers.

• (1515)

M. Sean Fraser: Maintenant, comment peut-on obtenir ce niveau de certitude? Je songe notamment aux retards dus aux intempéries. Personne ne va blâmer la compagnie aérienne pour cela, mais si la compagnie aérienne a décidé de réduire ses coûts en cours de route et n'était pas outillée pour faire face aux conditions météorologiques habituelles, je pense que cela s'inscrit dans la lignée du projet de loi. Peut-on couper la poire en deux?

M. Douglas Lavin: Je ne suis pas sûr que vous puissiez, et c'est là la difficulté à laquelle nous sommes confrontés, par exemple, dans le cas d'un retard au sol de trois heures. Je pense qu'il est important de reconnaître l'expérience des États-Unis en cas de retards sur l'aire de trafic. Si l'on dit qu'après trois heures d'attente sur l'aire de trafic, cela constitue un retard, en réalité, il s'agit plutôt d'un retard de deux heures, car la compagnie aérienne doit retourner à la porte d'embarquement dans les deux heures qui suivent l'embarquement. Comment expliquez-vous... Pensez à un vol international. Vous attendez sur l'aire de trafic pendant deux heures et vous vous apprêtez à vous envoler vers l'Europe. Le prochain vol a lieu dans 24 heures. On vous dit qu'il faut rebrousser chemin parce qu'il se peut qu'il y ait un retard sur l'aire de trafic.

Nous croyons que les compagnies aériennes sont très sensibilisées aux retards sur l'aire de trafic. C'est en quelque sorte une ressource gaspillée sur la piste. Alors si c'est de leur ressort, ils vont faire tout ce qui est en leur pouvoir pour revenir. Par conséquent, je ne crois pas qu'il devrait y avoir une règle stricte pour cette raison. De plus, il est très difficile de définir ce qui est du « ressort » de la compagnie aérienne.

M. Sean Fraser: D'accord.

Monsieur McKenna, vous avez indiqué que vous n'étiez pas nécessairement contre la propriété étrangère, mais que vous aviez tout de même quelques réserves, et que la réciprocité serait une bonne chose, dans la mesure du possible. Qu'en est-il de la propriété étrangère ailleurs dans le monde? Je pense notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni, à l'Union européenne. Quelles règles les autres pays ont-ils adoptées à l'égard de la propriété étrangère?

M. John McKenna: Je n'ai pas la réponse à toutes vos questions.

M. Sean Fraser: Je n'ai peut-être pas posé la question au bon groupe. Le représentant de l'IATA aurait sans doute la réponse.

M. John McKenna: Oui. Je ne crois pas que les États-Unis y sont très favorables.

Je vais laisser mon collègue répondre à cette question.

M. Douglas Lavin: Les États-Unis ne sont pas encore prêts à accepter cela. Toutefois, l'Union européenne, dans le cadre d'une entente avec les États-Unis, a assoupli ses règles concernant la propriété étrangère.

M. Sean Fraser: Seulement entre les États-Unis et l'Union européenne?

M. Douglas Lavin: Oui, c'est exact. Pour ce qui est des autres, je ne suis pas certain. Je connais seulement la situation des États-Unis et de l'Union européenne.

L'IATA souhaiterait généralement que les compagnies aériennes soient traitées comme toute autre entreprise. À ce sujet, et je suis sûr que vous avez déjà entendu cette expression au Parlement, nous comptons des amis des deux côtés, et nous votons avec nos amis. Toutefois, de façon générale, je dirais que les compagnies aériennes devraient être traitées comme toutes les autres entreprises.

M. Sean Fraser: Merci beaucoup.

La présidente: Monsieur Hardie, vous avez la parole.

M. Ken Hardie: Merci, madame la présidente.

Monsieur Lavin, vous avez parlé d'enfiler l'aiguille, et je suis d'accord avec vous. C'est effectivement le cas. En tant que parlementaires, nous examinons les dossiers qui nous sont acheminés. Lorsqu'une compagnie aérienne fait quelque chose de mal et que les gens demandent à ce que des mesures soient prises, ils ne se tournent pas vers vous, mais bien vers nous. Il y a eu l'histoire de cette pauvre famille qui s'est vu refuser l'embarquement pour le vol qu'elle avait réservé. Elle a été retardée d'une journée et a dû ensuite déboursier 4 000 \$ supplémentaires pour prendre l'avion qu'elle avait déjà réservé. C'est ce genre d'erreur de jugement qui soulève l'ire du public. C'est nous qui ressentons cette pression. Vous pouvez le comprendre.

Il y a deux choses dont il faut tenir compte, deux mots clés: jugement et attentes. Vous dites que les passagers devraient avoir des attentes claires lorsqu'ils se procurent un billet d'avion. Si vous offrez à quelqu'un un billet d'avion pour Toronto à 95 \$, mais en précisant que ses bagages seront acheminés à Whitehorse, cette personne ne sera pas intéressée.

Regardons la séquence logique de la transaction. Si j'achète un billet d'avion, je m'attends à embarquer dans cet avion et à me rendre à destination avec mes effets personnels. On peut comprendre qu'il y ait des délais. Ce sont des choses qui peuvent arriver. J'ai raconté avoir déjà passé une journée sur le tarmac à Kelowna à attendre qu'un problème de sécurité soit réglé. Prenez tout votre temps, messieurs. Je ne veux pas m'envoler si je ne peux pas atterrir en toute sécurité.

Mais, qu'en est-il des passagers qui doivent prendre un vol de correspondance? Personnellement, ça va. Je me rends à destination. Je n'ai aucun problème. Mais, qu'en est-il des vols de correspondance? N'est-il pas raisonnable pour les gens qui prévoient leurs déplacements de s'attendre à arriver à temps afin de prendre leur vol de correspondance? N'êtes-vous pas d'accord que les passagers qui doivent passer la nuit ailleurs qu'à leur destination et engager des dépenses supplémentaires devraient être admissibles à une certaine indemnité?

• (1520)

M. Douglas Lavin: Vous soulevez plusieurs points. D'abord, je dois admettre que je ne vous envie pas votre emploi de politicien et que je ne prétends pas être un politicien. Je suis conscient que la pression est sur vous dans ce genre de situations.

Je crois qu'il est important de souligner qu'il s'agit ici d'activités très irrégulières. On les appelle des activités irrégulières pour une raison: il y a moins de délais et moins d'annulations. Les bagages arrivent là où ils sont censés arriver.

Vous avez parlé de la sécurité. Je ne crois pas que vous prétendiez qu'il faille outrepasser une question de sécurité pour s'assurer que les gens arrivent à temps pour leur vol de correspondance. Pour nous, c'est la sécurité qui prime.

Ce que je dis, c'est que, effectivement, certaines circonstances sont inacceptables. La question est de savoir si la réglementation tient compte de ces circonstances.

M. Ken Hardie: Lorsque vos membres ne tiennent pas compte de ces circonstances, la réglementation doit le faire. Évidemment, vous ne placerez pas les passagers dans une situation dangereuse, mais, soyons honnêtes, c'est vous qui êtes responsables de l'appareil et de son entretien, notamment. Dans ce cas-ci, l'avion n'était pas apte à voler pour une certaine période de temps. Que faites-vous? Pour offrir un bon service à la clientèle, que proposez-vous pour les gens qui ratent leur vol de correspondance?

M. Douglas Lavin: Toute compagnie aérienne compétitive fait de son mieux pour accommoder les passagers dans ce genre de situations.

M. Ken Hardie: Oui, mais, comment?

M. Douglas Lavin: Elles modifient la réservation des passagers pour un vol prévu plus tard, elles les logent dans des hôtels, le cas échéant. Les compagnies aériennes peuvent faire différentes choses pour accommoder leurs passagers et, encore une fois, leurs bilans en témoignent.

Les situations auxquelles vous faites référence ne me sont pas familières. Des compagnies aériennes sont déjà venues témoigner devant vous et d'autres suivront. Il serait préférable de leur adresser vos questions au sujet des circonstances particulières.

Ce que je tiens à souligner, c'est qu'en 1987, vos prédécesseurs ont convenu de déréglementer l'industrie, car, selon eux, le secteur privé et les mécanismes de marché seraient en mesure de faire un meilleur travail, et aucune donnée ne vient les contredire.

M. Ken Hardie: Dans certains cas, monsieur, je ne suis pas d'accord avec vous.

J'aimerais parler du service dans le Nord, car c'est très important. Le fait de laisser la libre entreprise et les forces du marché porter le fardeau a entraîné une hausse faramineuse des prix pour se rendre dans la région. J'ai vérifié les prix et ils sont très élevés. Évidem-

ment, les citoyens de cette région ont beaucoup de difficultés à se déplacer.

Existe-t-il une solution? Faudrait-il une sorte de subvention gouvernementale pour faire baisser les prix ou y a-t-il une autre option? Monsieur Priestley?

M. Glenn Priestley: La région située au nord du 55^e parallèle, le nord géographique, représente près de la moitié du territoire canadien et compte une population équivalente à celle de la ville de Kingston. C'est un problème, une source de préoccupation. Que font les exploitants? La configuration de tous nos appareils peut être modifiée afin d'accroître la capacité de chargement. Il y a toujours des cargaisons à transporter vers le nord. Parfois, il y a peu de passagers. En moins d'une heure, nous pouvons modifier la configuration de l'appareil pour accueillir une plus grande cargaison, s'il y a lieu. Parfois, une telle modification de la configuration n'est pas possible et nous devons refuser l'embarquement à certains voyageurs.

Je ne peux pas répondre à votre question au sujet des coûts. C'est une question économique. Il est tout simplement très dispendieux de voyager dans le Nord. Ce qui nous inquiète, c'est les initiatives de modernisation de la LTC, comme la question de l'accessibilité et de l'assurance, que l'on songe à inclure dans la Loi sur les transports au Canada. Ces initiatives ne feront qu'augmenter le prix des billets.

La présidente: Merci, monsieur Priestley.

Monsieur Chong, vous avez la parole.

L'hon. Michael Chong: Merci, madame la présidente.

Monsieur McKenna, j'aimerais vous poser une question au sujet de la coentreprise. Je sais que M. Lavin a refusé de se prononcer sur le sujet.

Monsieur McKenna, que pensez-vous de ces coentreprises proposées dans le passé par les compagnies aériennes, comme celle conclue entre Air Canada et United Airlines en 2011?

M. John McKenna: En fait, nous étudions toujours cette question et ne pouvons pas nous prononcer pour le moment. Je suis convaincu que vous accueillerez d'autres compagnies aériennes plus tard aujourd'hui et que celles-ci pourront se prononcer sur la question et je suis impatient d'entendre ce qu'elles auront à dire.

L'hon. Michael Chong: Monsieur Priestley, auriez-vous une opinion à formuler sur la question?

M. Glenn Priestley: Non.

Hon. Michael Chong: D'accord.

Madame la présidente, je n'ai pas d'autres questions.

La présidente: Excellent. Pardonnez-moi, je ne voulais pas vous manquer de respect.

Monsieur Badawey, vous avez la parole.

M. Vance Badawey: Je n'ai aucune question.

La présidente: M. Badawey n'a aucune question à ajouter.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

Ma première question s'adresse à M. Lavin.

Lors de votre présentation d'ouverture, vous avez dit que vous espériez que les frais d'aéroport allaient être diminués. C'est un élément important pour vous. Vous affirmez que le ministre n'a pas prévu cela dans cette première phase du projet de loi C-49. Je trouve malheureux que ce projet de loi n'aille pas assez loin.

Pensez-vous qu'il est possible d'intégrer dans ce projet de loi des mesures pour diminuer les frais d'aéroport et également respecter la charte des passagers et leur désir que leur expérience de voyage soit améliorée?

• (1525)

[Traduction]

M. Douglas Lavin: J'hésite à remettre en question la capacité du projet de loi C-49 à régler ce problème. Ce serait davantage votre responsabilité que la mienne. Tout ce que je peux dire, c'est que les frais d'aéroports, entre autres, sont une source de préoccupation pour l'industrie aérienne. Il s'agit d'un obstacle important pour toute compagnie aérienne qui offre des vols à destination du Canada. Par exemple, ces frais nuisent aux ambitions de Toronto ou de Vancouver qui souhaitent devenir des plaques tournantes au pays. Jusqu'à maintenant, elles ont perçu 58 milliards de dollars et s'attendent à percevoir 12 milliards de dollars supplémentaires. À notre avis, ces frais ne sont pas concurrentiels avec le reste du monde. Nous espérons que vous pourrez trouver une solution, certainement en ce qui a trait aux droits des passagers — je vous ai déjà fait part de notre position et celle-ci est très claire — et je crois que nous pourrions travailler en étroite collaboration.

Nous avons beaucoup de respect pour l'OTC et Transports Canada et nous espérons que ce qu'ils proposeront après le projet de loi C-49 sera raisonnable. Toutefois, le prix élevé des billets pour les vols domestiques est la principale priorité des compagnies aériennes et des passagers.

[Français]

M. Joël Godin: Je vais pousser plus loin cette interrogation.

Vous êtes capable de déceler certains frais qui sont peut-être abusifs — je me permets d'utiliser ce mot — et qui pourraient être limités, réduits ou éliminés. Êtes-vous capable de déterminer quels frais, dans la facture totale, vous pourriez retirer si vous étiez à la place du ministre?

En fait, c'est un jeu de rôle que je vous demande de faire, cet après-midi.

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Il est clair que les frais d'aéroports sont un problème important. Le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien est l'un des plus élevés au monde. Le fait que le prix que paient les utilisateurs comprenne tant de coûts et que le gouvernement lui-même n'investit pas ce qu'il devrait investir en matière de sécurité... D'ailleurs, il laisse les passagers porter ce fardeau et les coûts dépassent les services offerts. Selon les estimations... Comme je l'ai souligné plus tôt, le prix de base des billets à l'échelle mondiale est 64 % moins élevé qu'il ne l'était en 1996 en dollars indexés. Au Canada, c'est une tout autre chose. Je n'ai pas les chiffres avec moi. Peut-être le prix de base des billets est-il 64 % moins élevé, mais les frais qui y sont ajoutés — ces taxes et frais peuvent représenter 50 à 60 % du tarif de base — constitue le principal obstacle à la création d'une industrie de l'aviation commerciale prospère et dynamique au Canada.

[Français]

M. Joël Godin: Merci.

En ce qui a trait à la diminution des frais, vous avez lancé des pistes de solution et nous en avons pris bonne note.

Revenons à l'expérience du client. Plutôt que d'imposer une contravention ou une conséquence sévère à la compagnie, vous suggérez que le passager soit informé. Vous voulez qu'on s'inspire de l'Australie et de la Chine en ce qui concerne la transparence. Croyez-vous sincèrement que cette démarche pourrait avoir un effet positif sur l'expérience des clients canadiens?

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Cette approche en Australie et en Chine, notamment, a entraîné une baisse des prix ainsi qu'une diminution du nombre de délais et d'annulations.

Si vous me le permettez, il est important de reconnaître que les Canadiens jouissent déjà de droits des passagers. Premièrement, le Canada est l'un des pays signataires de la Convention de Montréal qui fixe un plafond quant à l'indemnité que peuvent recevoir les passagers en cas de perte de bagages et d'annulations. Ces droits existent déjà.

Deuxièmement, comme l'a souligné M. McKenna, la LTC propose des processus qui lui sont propres. Plus de 95 % des plaintes — 95 % — sont résolues entre les compagnies aériennes et les passagers. Outre la question des frais, je crois que la transparence dont il est question dans le projet de loi C-49 serait l'approche la plus logique.

• (1530)

[Français]

M. Joël Godin: J'ai une dernière question rapide.

Êtes-vous favorable au statu quo, ou pensez-vous que le projet de loi C-49 améliorera l'expérience du client?

[Traduction]

M. Douglas Lavin: Je m'inquiète qu'il ne permette pas d'améliorer l'expérience du client, car il éliminera plutôt la concurrence en matière de service en harmonisant les normes. Je crois également que les conséquences involontaires seront très dangereuses et que les prix augmenteront. La seule option pour les compagnies aériennes sera de refiler aux passagers ces coûts supplémentaires.

Merci.

[Français]

M. Joël Godin: Merci, monsieur Lavin.

Merci, madame la présidente.

[Traduction]

La présidente: Monsieur Aubin, vous avez la parole.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci, madame la présidente.

J'aimerais discuter avec M. McKenna quelques minutes.

Vous avez fait des recommandations relativement à une réglementation à venir, qui n'est malheureusement pas présente dans le projet de loi C-49. J'espère que l'Office des transports du Canada vous a entendu et que nous pourrions reprendre cette discussion un jour.

Je vous ai aussi entendu parler de propriété étrangère. Selon vous, il n'a aucunement été démontré que l'augmentation de la propriété étrangère allait entraîner l'arrivée de compagnies à bas prix ou des réductions de prix chez les compagnies existantes.

Vous m'avez étonné quand vous avez dit qu'il n'existait aucune réciprocité. J'aimerais que vous expliquiez un peu ce que vous entendez par là. Voulez-vous dire que nous aurions dû inclure de telles ententes dans les accords de libre-échange, comme celui conclu avec l'Union européenne? Est-ce selon le principe d'un à un, par exemple un investisseur britannique ne pourrait investir dans une compagnie canadienne que dans la mesure où des investisseurs canadiens pourraient aussi le faire en Grande-Bretagne?

M. John McKenna: C'est exactement ce que je voulais dire.

La réciprocité veut dire qu'un droit nous est accordé si nous l'accordons aux investisseurs d'un pays étranger. Ainsi, si les Américains veulent investir au Canada, aurions-nous le droit, en vertu d'un principe de réciprocité, d'investir dans une compagnie aérienne américaine jusqu'à concurrence de 49 % ou 25 % par investisseur, selon le cas? C'est la question que nous soulevons.

En effet, cet aspect pourrait faire partie d'une entente de libre-échange à l'échelle nationale, et pas nécessairement entre compagnies.

M. Robert Aubin: Merci.

Je reviens vers les musiciens.

J'ai bien compris que vous souhaitez que les services d'une compagnie à l'autre aient la plus grande cohérence ou uniformité possible. Toutefois, j'aimerais que vous mettiez le doigt sur des éléments précis qui nous permettraient de trouver cette cohérence pour toutes les compagnies.

Est-ce l'accès aux espaces à bagages supérieurs réservés aux instruments? Est-ce la capacité pour les compagnies d'avoir des équipements pressurisés qui permettent de mettre les plus gros instruments en soute? Quelles normes minimales souhaiteriez-vous que chacune des compagnies aériennes reconnaisse?

[Traduction]

M. Allistair Elliott: Nous faisons référence à ce que nos collègues américains ont vécu au cours des dernières années avec l'adoption de la FAA Modernization Reform Act, en 2012. Je n'ai pas les détails en mémoire, mais il s'est dégagé un consensus sur la possibilité de ranger les instruments de musique dans les compartiments de rangement supérieur. Si la taille des instruments le permet, ils peuvent être rangés dans ces compartiments au lieu d'être rangés avec les autres bagages ou déchargés.

Si je ne m'abuse, cette loi impose une limite de poids plutôt qu'une limite de taille. Comme nous l'avons déjà fait remarquer, les valises des musiciens ont parfois des formes étranges et ne peuvent pas être rangées dans les petits compartiments réservés aux bagages à main. C'est ce qui a changé. Cette loi n'aborde pas le rangement des instruments ou les compartiments pressurisés sous les appareils. Nous sommes conscients qu'il y a beaucoup d'argent associé à cette question. Les choses ne sont pas allées aussi loin.

Ce que nous souhaitons plus que tout, c'est une harmonisation des règles concernant le rangement des instruments dans les compartiments de rangement supérieur.

• (1535)

Mme Francine Schutzman: J'aimerais ajouter que, si j'ai bien compris, la pratique actuelle chez Air Canada est de permettre le préembarquement des musiciens. Je crois que nous avons tous déjà vu des bagages rangés dans les compartiments de rangement supérieur qui auraient facilement pu être rangés sous les sièges.

C'est une question d'équilibre. Lorsqu'il est question d'un objet aussi précieux, l'idée de le ranger dans un compartiment pressurisé, comme les animaux... Nous avons entendu des histoires d'animaux blessés dans les compartiments pressurisés. Les instruments font partie de nos vies. Ils sont une partie de nous et nous voulons les garder aussi près de nous que possible.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci.

[Traduction]

La présidente: Ceci met fin à notre première série de questions. Quelqu'un d'autre aimerait intervenir?

Monsieur Graham, vous avez la parole.

M. David de Burgh Graham: Je serai bref. J'aimerais simplement terminer la discussion que j'avais amorcée avec M. Priestley avant d'être interrompu.

Par simple curiosité, combien de nos aéroports dans le Nord disposent de choses que nous tenons pour acquis dans le Sud, comme des pistes d'atterrissage pavées, des tours de contrôle ou des ILS?

M. Glenn Priestley: Neuf des 117 aéroports, et seulement cinq d'entre elles ont toutes les choses que vous avez mentionnées.

M. David de Burgh Graham: Cela met les choses en perspective. Merci.

La présidente: Madame Block, vous avez la parole.

Mme Kelly Block: J'aurais simplement une autre question à poser. J'aimerais revenir sur les observations que j'ai faites au sujet de la phase deux. Je ne peux m'en empêcher sachant que le rapport du groupe d'experts Emerson découle du fait que nous avons précipité un examen législatif. Cet examen législatif doit avoir lieu tous les 10 ans.

Si nous croyons que la phase deux sera réalisée d'ici 10 ans, j'ai hâte de voir ce qui se produira. Il n'est pas nécessaire d'attendre 10 ans, mais rien ne nous oblige à faire cet examen plus tôt. D'ailleurs, des témoins ont recommandé l'ajout de dispositions au projet de loi C-49 exigeant la tenue d'un examen des changements apportés, car le projet de loi ne contient aucune disposition en ce sens.

Quelles mesures devrait-on ajouter au projet de loi C-49 pour éloigner les préoccupations que vous avez soulevées au sujet des coûts que doivent engager les passagers aériens et, selon vous, y a-t-il des circonstances où le projet de loi C-49, dans sa forme actuelle, entraînerait une baisse des prix?

M. Douglas Lavin: Je vais répondre. Je ne vois aucune circonstance où le projet de loi C-49 à lui seul entraînerait une réduction des prix.

Encore une fois, nous aurions souhaité que le projet de loi se concentre davantage sur les prix. D'abord, nous avons déjà déclaré que nous souhaitons l'élimination des frais d'aéroport, mais même une élimination progressive de ces frais serait utile. Une réduction des frais de l'ACSTA et un investissement supplémentaire du gouvernement en matière de sécurité seraient les bienvenus, plutôt que d'obliger les passagers aériens à porter ce fardeau. Le rapport Emerson parle beaucoup de la façon dont l'ACSTA pourrait être restructurée afin de traiter les problèmes associés aux zones d'inspection et de modifier l'approche unique en vigueur.

Toutes ces choses ont un impact sur la compétitivité des compagnies aériennes au Canada. Le ministre a parlé de la propriété... Dans ses commentaires, le ministre ne parle que de la propriété et du contrôle pour réduire les prix, ce qui, en théorie, entraînerait une augmentation de la concurrence sur le marché. Encore une fois, M. McKenna et moi avons déjà dit que nous en doutons beaucoup, étant donné le prix élevé à payer pour faire des affaires au Canada. Ce n'est pas la propriété ou le contrôle qui empêche les compagnies aériennes de venir ici pour faire des affaires.

Mme Kelly Block: Merci.

La présidente: Merci.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

● (1540)

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

Ma question, qui sera très rapide, s'adresse à M. McKenna.

Corrigez-moi si ce n'est pas ce que vous avez affirmé, mais je crois que vous avez mentionné que le coût des remboursements aurait une incidence sur les frais imposés aux voyageurs. Autrement dit, ce coût déterminerait si les frais doivent augmenter ou diminuer.

Est-ce bien ce que vous avez affirmé?

M. John McKenna: J'ai dit que si ce projet de loi ou les règlements connexes qui seront pris par la suite imposent aux compagnies aériennes qu'elles versent des compensations aussi élevées, il va de soi que le prix des billets va finir par augmenter.

M. Joël Godin: D'accord. Cela m'amène à ma deuxième question.

Cet été, mon fils est allé à Victoria. En raison de circonstances particulières, Air Canada lui a proposé de céder sa place, ce qui impliquait pour lui une attente de 24 heures à l'aéroport. Quand on est jeune, on peut sans problème dormir sur des banquettes d'aéroport, mais les gens plus âgés préfèrent bénéficier de plus de confort. Quoi qu'il en soit, mon fils a accepté l'offre. Le coût de son billet était d'environ 435 \$, mais on lui a offert 800 \$.

Le fait d'offrir une compensation supérieure au coût du billet est-il une pratique qui a cours dans l'industrie?

M. John McKenna: Vous parlez d'une situation où l'on demande à un, deux ou trois passagers de quitter un appareil et où, pour ce faire, on leur offre une compensation importante. C'est très différent d'une situation où la compagnie aérienne doit offrir une compensation à l'ensemble des passagers à cause d'un retard. Cela ne représente pas du tout les mêmes coûts pour la compagnie. Ce genre de pratique existe. En effet, les compagnies aériennes veulent inciter ces gens à quitter l'appareil volontairement, sans que cela donne

lieu à des plaintes ou à d'autres problèmes du genre. On ne parle vraiment pas des mêmes circonstances.

M. Joël Godin: D'accord, merci.

[Traduction]

La présidente: Tout le monde est content? Avez-vous tous suffisamment d'information?

Je remercie les témoins. L'après-midi a été long pour vous aussi alors nous vous remercions d'être venus et d'avoir partagé vos idées avec nous.

Nous allons suspendre les travaux pour permettre au prochain groupe de témoins de s'installer.

● (1540)

(Pause)

● (1550)

La présidente: Nous reprenons les travaux.

Nos témoins et notre personnel sont prêts. Nous n'aurons droit qu'à une courte pause entre ce groupe-ci et le suivant, alors si nous pouvons gagner cinq minutes, cela ferait notre affaire.

Nous recevons les représentants d'Air Transat, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, de l'Association canadienne des automobilistes et du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

Je vous remercie de votre présence. Qui aimerait commencer?

Je ne vois pas de volontaire. Est-ce que les représentants d'Air Transat veulent bien commencer? Veuillez vous présenter et faire votre déclaration préliminaire. Merci.

[Français]

M. Bernard Bussièrès (vice-président, Affaires juridiques, et secrétaire de la société Transat A.T. inc., Air Transat): Merci, madame la présidente et chers membres du Comité.

Je m'appelle Bernard Bussièrès. Je suis vice-président des affaires juridiques de Transat. Je suis accompagné de mon collègue George Petsikas, directeur principal des affaires gouvernementales.

Transat est honorée d'avoir été invitée à comparaître devant vous aujourd'hui dans le cadre de votre étude du projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports.

Depuis notre fondation en 1987, nous avons toujours collaboré de manière assidue et proactive avec les décideurs gouvernementaux, les législateurs et les autorités de réglementation dans le but de formuler une politique avisée qui assure la croissance d'une industrie importante au Canada, celle du voyage et du tourisme. C'est dans cet esprit que nous nous présentons devant vous aujourd'hui.

● (1555)

[Traduction]

Vous devriez avoir à votre disposition un mémoire détaillé que nous avons transmis à la greffière du Comité plus tôt ce mois-ci. Nous aimerions profiter des quelques minutes qui nous sont accordées cet après-midi pour apporter des éléments de réflexion supplémentaires et reprendre quelques points clés de notre mémoire qui, nous le croyons, enrichiront vos délibérations.

[Français]

En premier lieu, nous considérons le projet de loi C-49 comme une première étape visant à résoudre certains défis auxquels doit faire face l'industrie du transport aérien, qui est d'une importance vitale pour le Canada. En effet, bien que le projet de loi tente d'intégrer certaines des recommandations du rapport Emerson, il ne se prononce pas sur certains aspects critiques comme la politique fiscale sectorielle, la compétitivité des coûts, le financement des infrastructures aériennes, la révision du modèle de l'utilisateur-payeur, pas plus que sur la gouvernance des aéroports.

Nous demandons au gouvernement fédéral d'effectuer un suivi à cet égard dans les plus brefs délais, afin d'assurer une amélioration approfondie intégrale des politiques qui touchent notre industrie ainsi que les voyageurs.

[Traduction]

En ce qui concerne le cadre régissant les droits des consommateurs prévu par le projet de loi C-49, Transat figure parmi les premiers acteurs de l'industrie à avoir accueilli favorablement cette initiative lorsque le projet de loi a été déposé devant le Parlement. Comme nous l'avons clairement indiqué à cette occasion, nous sommes prêts à travailler en étroite collaboration avec le gouvernement, les instances réglementaires et nos collègues de l'industrie afin d'élaborer un cadre juste et équilibré pour l'indemnisation et la prestation des services de soutien nécessaires à nos clients dans le but d'améliorer leur expérience de voyage.

Nous vous renvoyons à nos observations supplémentaires sur ce sujet dans notre mémoire et nous réitérons notre appui aux interventions que nos collègues du CNLA ont fait à ce propos aujourd'hui.

[Français]

Aujourd'hui, nous aimerions mettre l'accent sur nos principales préoccupations concernant le projet de loi C-49, lesquelles sont motivées par les dispositions relatives aux coentreprises aériennes. À première vue, ces dispositions semblent anodines, mais elles ne le sont pas. Elles sont obscures et complexes, j'en conviens aisément. Dans notre mémoire, nous avons tenté d'expliquer en détail pourquoi elles constituent dans les faits une menace à long terme pour une concurrence saine dans notre industrie et pour l'atteinte d'un équilibre juste et raisonnable entre l'intérêt public et l'intérêt du consommateur aérien.

Par conséquent, nous invitons les membres du Comité à tenir compte de ce qui suit lorsqu'ils traiteront des modifications que nous proposons aux dispositions.

[Traduction]

Transat ne cherche aucunement à faire obstruction dans ce dossier. En effet, de nombreux facteurs peuvent faire en sorte que les coentreprises de transporteurs aériens soient en mesure d'offrir un plus large éventail de services, de destinations et d'avantages aux voyageurs, aux collectivités et à l'économie du Canada.

C'est une bonne chose, bien sûr, mais à notre avis, cela ne doit pas se faire au détriment des consommateurs. En termes simples, les efforts du gouvernement pour rééquilibrer l'intérêt public et l'intérêt des consommateurs auront en réalité pour effet de favoriser le premier au détriment du second, ce qui nuira à terme à une saine concurrence.

[Français]

La norme omniprésente de l'intérêt public, qui est une caractéristique commune de toute loi visant à conférer des pouvoirs résiduels à l'autorité ministérielle pour traiter un large éventail de questions et de circonstances indéfinies, n'est pas suffisante dans sa formulation actuelle pour justifier la neutralisation d'un contrôle, en vertu de la Loi sur la concurrence, des ententes potentiellement anticoncurrentielles entre les partenaires d'une coentreprise aérienne.

[Traduction]

La conservation et la coordination de fonctions critiques telles que le développement d'itinéraires, le déploiement de capacités, la détermination des tarifs, etc. entre les partenaires d'une coentreprise devraient être considérées comme une fusion de facto de ces entités commerciales. Les lois existantes suffisent à déterminer si ces types d'accords entre concurrents favorisent l'intérêt public.

En effet, nous croyons qu'il incombe aux parties qui préconisent des dispositions spécifiques pour la coentreprise de démontrer pourquoi elles sont nécessaires et pourquoi elles ne pourraient pas atteindre leurs objectifs commerciaux autrement.

[Français]

Il faut toujours se rappeler que des commissaires de la concurrence ont, par le passé, exprimé de sérieuses inquiétudes concernant les comportements anticoncurrentiels potentiels des coentreprises aériennes, plus particulièrement lorsque celles-ci contrôlent une importante part de marché. Ce n'est donc pas seulement Transat qui formule cette mise en garde.

[Traduction]

En outre, et comme nous l'avons déjà mentionné, nous reconnaissons qu'il faut souvent atteindre un équilibre législatif et politique entre le concept de l'intérêt public ou national et le concept de l'intérêt des consommateurs au sens plus étroit, ce que le droit de la concurrence surveille d'ailleurs. Cet équilibre a déjà été atteint dans le secteur des transports grâce aux dispositions relatives à la fusion incorporées à la Loi sur les transports au Canada, élaborées conjointement par le commissaire de la concurrence et le ministre des Transports.

● (1600)

[Français]

Par conséquent, au lieu de réinventer la roue, nous proposons, pour plus de clarté et de cohérence, que les dispositions liées aux fusions soient largement adoptées aux fins d'examen et d'approbation des coentreprises. Le processus que nous proposons serait plus transparent, car le rapport du commissaire de la concurrence et la décision d'immuniser une coentreprise seraient alors rendus publics.

[Traduction]

Il permettrait de justifier les choix du gouverneur en conseil, avec l'apport de tous les ministères concernés, au lieu d'accorder au ministre des Transports la responsabilité exclusive d'immuniser les coentreprises par une décision qui ne nécessite aucune publication.

[Français]

Cela entraînerait une décision exécutoire aussi bien du commissaire de la concurrence que du ministre des Transports, qui ont des connaissances et responsabilités différentes à l'égard de la coentreprise.

[Traduction]

Il comprendrait un processus d'examen périodique afin de s'assurer que les conséquences de la coentreprise continuent de justifier l'immunité contre la Loi sur la concurrence.

[Français]

En conclusion, la nécessité d'un processus équitable, transparent et public concernant l'immunisation des coentreprises de compagnies aériennes contre la concurrence est particulièrement importante dans le contexte canadien, où l'industrie est dominée par un transporteur important. Nous croyons que notre proposition, qui reflète le processus actuellement prévu dans le cas de fusions dans le secteur des transports, répond à ces objectifs.

Nous vous remercions de votre aimable attention et nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre M. Parry de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

M. Neil Parry (vice-président, Prestation de services, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien): Bonjour et merci, madame la présidente.

Je m'appelle Neil Parry. Je suis le vice-président de la prestation des services de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, aussi appelée l'ACSTA. Je vous remercie de me donner l'occasion de témoigner devant vous aujourd'hui.

Comme bon nombre d'entre vous le savent, l'ACSTA est une société d'État mandataire financée au moyen de crédits parlementaires, qui relève du Parlement par l'entremise du ministre des Transports. L'ACSTA est responsable des mesures — directes ou prises par un fournisseur de services — visant un contrôle efficace des personnes qui montent à bord des avions ou qui accèdent à une zone contrôlée par l'entremise des points de contrôle. De plus, les biens que ces personnes ont en leur possession font l'objet d'un contrôle, tout comme les biens ou les bagages qu'elles donnent à une compagnie aérienne aux fins du transport.

À titre d'autorité de contrôle de la sécurité de l'aviation civile du Canada, l'ACSTA est réglementée par Transports Canada et est désignée à titre d'autorité nationale en la matière. L'ACSTA est assujettie aux lois, à la réglementation et aux procédures nationales en ce qui a trait à la façon dont elle réalise ses activités et ses contrôles. Dans ce contexte, le mandat de l'ACSTA comprend quatre responsabilités de base dans le domaine de la sécurité de l'aviation: le contrôle des passagers préalable à l'embarquement, le contrôle des bagages enregistrés, le contrôle des non-passagers et le Programme de carte d'identité pour les zones réglementées.

Étant donné la nature de la réunion d'aujourd'hui sur l'examen du projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports, mes commentaires se centreront sur les modifications relatives à la Loi sur l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. De façon précise, mes commentaires porteront sur le recouvrement des

coûts des activités de contrôle de la sécurité dans les aéroports du Canada.

Le projet de loi C-49 vise à apporter deux modifications à la Loi sur l'ACSTA. Ces modifications officialiseraient les pouvoirs en matière de politique associés aux initiatives de recouvrement des coûts des aéroports désignés qui souhaitent accélérer le contrôle des passagers, de même qu'au recouvrement des coûts des aéroports non désignés. Ces services dépasseraient le mandat de l'ACSTA et nécessiteraient l'autorisation du ministre des Transports.

Sous la direction de Transports Canada, l'ACSTA a jusqu'à maintenant entrepris deux essais en matière de recouvrement des coûts. En 2014, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto a demandé l'approbation du ministre des Transports pour l'achat d'une capacité de contrôle supplémentaire directement auprès de l'ACSTA aux fins des opérations de contrôle préembarquement. Après avoir reçu l'autorisation du ministre, nous avons conclu un accord avec l'AAGT afin de lui vendre des heures de contrôle supplémentaires. En juin dernier, nous avons conclu une entente d'essai similaire avec l'Autorité portuaire de Vancouver, pour les mêmes besoins.

En 2015, Transports Canada a modifié la réglementation pour permettre aux aéroports non désignés de conclure des accords de recouvrement des coûts avec l'ACSTA en vue d'attirer de nouveaux circuits commerciaux et d'accroître le développement économique. Ces aéroports doivent répondre aux mêmes exigences que les aéroports de catégorie 3 du Canada. Jusqu'à maintenant, l'ACSTA a tenu des consultations et discussions avec 12 aéroports non désignés et, bien qu'elles aient été productives, aucun accord n'a encore été signé.

Voilà qui met fin à mon discours préliminaire. Je serai heureux de répondre à vos questions. Merci.

• (1605)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Parry.

La parole est maintenant à M. Walker, de l'Association canadienne des automobilistes.

M. Jeff Walker (gestionnaire stratégique principal, Bureau national, Association canadienne des automobilistes): Merci beaucoup.

Je m'appelle Jeff Walker. Je suis le gestionnaire stratégique principal de l'Association canadienne des automobilistes. La plupart des gens nous connaissent sous le nom de CAA.

Je vous remercie de m'avoir invité ici aujourd'hui. Je suis heureux de pouvoir vous parler du projet de loi C-49, surtout en ce qui a trait aux droits des voyageurs aériens.

Je vais commencer par vous présenter quelques renseignements généraux sur notre rôle à l'égard des droits des voyageurs aériens. Comme bon nombre d'entre vous le savent, la CAA existe depuis plus de 100 ans. Elle a été fondée en 1913 et à cette époque, son principal mandat à titre de défenseur des intérêts des consommateurs était d'assurer la sécurité des routes et des automobilistes. Nous avons aujourd'hui 6,2 millions de membres d'un océan à l'autre, et les services que nous leur offrons dépassent largement notre mandat d'origine.

En fait, la CAA est le plus grand exploitant d'agences de voyages d'agrément au Canada, notamment grâce à son réseau de 137 boutiques et à ses services en ligne. Cela dit, nous sommes un organisme sans but lucratif et nous travaillons d'abord et avant tout dans l'intérêt de nos membres, y compris ceux qui voyagent.

Nos agents sont tous les jours en interaction avec des voyageurs aériens. Nous comprenons bien ce marché, ce qui nous permet d'adopter une position solide et éclairée en faveur des droits des voyageurs aériens, tout en reconnaissant que les intérêts de ces consommateurs sont mieux servis lorsque les transporteurs se livrent une saine concurrence.

Le régime de protection des voyageurs aériens est demeuré inchangé depuis plusieurs années au Canada, si bien que le traitement réservé aux voyageurs canadiens accuse maintenant un sérieux retard comparativement à ce qui est offert aux voyageurs américains et européens. Il est temps de retrousser nos manches et de mieux protéger les voyageurs aériens de notre pays.

Nous réalisons de nombreux sondages et effectuons des recherches auprès de nos membres. Un sondage mené auprès de Canadiens membres ou non de la CAA a révélé que plus de 90 % — 91 % en fait — des Canadiens trouvaient que le Canada devait avoir sa propre charte des voyageurs aériens. Nous accueillons favorablement le projet de loi C-49 et l'appuyons, puisqu'il contient nombre des améliorations que nous demandons depuis plusieurs années et que nous croyons qu'il améliorera les choses pour le public voyageur. Cela dit, le projet de loi ne permettra pas d'atteindre tous les objectifs souhaités. Il laisse entre autres à un futur processus réglementaire le soin de régler des aspects très importants du traitement et des dédommagements prévus pour les voyageurs, notamment le montant auquel ils auront droit et le moment de le recevoir, et nous encourageons vivement le Comité à suivre de près ce processus. Même si ses intentions sont bonnes, le projet de loi sera considéré un échec si, au bout du compte, les voyageurs lésés ne reçoivent qu'un maigre bon de réduction pour un café en guise d'indemnisation. Nous devons tous veiller à ce que cette situation ne se produise pas.

Le projet de loi C-49 aborde certains points importants; il s'applique notamment à toutes les compagnies aériennes, qu'elles soient canadiennes ou étrangères, ainsi qu'à tous les voyageurs, qu'ils soient Canadiens ou non, afin d'éviter que certains passagers soient moins bien traités que d'autres. Il prévoit l'établissement de normes minimales concernant le traitement des passagers et les indemnités à verser en cas de retard, d'annulation, de surréservation ou de bagage perdu ou endommagé. Il traite de l'obligation, pour le transporteur, de veiller à ce que les enfants aient un siège à côté de leurs parents, et ce, sans frais supplémentaires. Il permet à l'Office des transports du Canada de recueillir et d'observer des données sur la manière dont les transporteurs traitent leurs passagers. Enfin, il donne à l'OTC le pouvoir d'étendre ses décisions aux autres passagers d'un même vol qui auraient été lésés de la même manière.

Toutefois, le projet de loi demande à ce qu'une plainte soit déposée par un passager avant que toute action puisse être entreprise. Nous sommes d'accord avec Scott Streiner, le premier dirigeant de l'OTC, et avec David Emerson, qui ont tous deux fait valoir devant le Comité plus tôt cette semaine que le régime de protection serait plus efficace si l'OTC avait le pouvoir d'ouvrir ses propres enquêtes lorsqu'il le juge nécessaire et la capacité d'appliquer ses décisions à l'ensemble de l'industrie, plutôt qu'aux passagers d'un même vol

seulement, lorsqu'une situation touche les normes minimales de traitement.

Il est d'ailleurs intéressant de souligner que si l'OTC a pu convoquer une audience publique sur l'affaire ayant impliqué Air Transat il y a quelques semaines, c'est uniquement parce qu'il s'agissait d'un vol international. S'il avait été question d'un vol intérieur, l'OTC n'aurait pas eu le pouvoir de décider par lui-même de tenir une audience, même sous le régime du projet de loi C-49. Et si rien ne change, l'OTC ne pourra pas non plus enquêter sur tout problème d'ordre systémique qu'il pourrait déceler, à moins qu'une plainte soit formulée ou qu'il en fasse la demande au ministre.

Il convient aussi de souligner que la réglementation établira vraisemblablement des règles précises pour certaines situations. Par exemple, pour un retard de x heures imputable à une compagnie aérienne, les passagers devront recevoir une compensation y . Or, selon le système actuel, il faudra quand même qu'une plainte soit déposée par un passager pour qu'une indemnisation puisse être versée. Considérant que les transporteurs connaîtront d'emblée les règles du jeu, ils sauront très bien quand ils seront en faute, alors pourquoi attendre une plainte? Ne devrait-on pas plutôt indemniser les voyageurs de façon proactive dans ces situations?

C'est un élément important à considérer, surtout quand on sait que l'Association de consommateurs de l'UE a conclu dernièrement que seulement un voyageur aérien sur quatre en Europe obtenait l'indemnisation qui lui était due à la suite d'un long retard, les compagnies aériennes n'étant pas tenues de la verser automatiquement. L'ajout d'une telle clause permettrait à l'OTC de se concentrer sur les plaintes plus complexes.

• (1610)

Selon l'Association du transport aérien international, 60 pays ont déjà adopté un régime protégeant les droits des voyageurs aériens. Les voyageurs du Canada, pour leur part, sont depuis trop longtemps assujettis aux politiques respectives de chaque compagnie aérienne, et doivent en plus se soumettre à un processus inutilement laborieux auprès de l'OTC en cas de plainte. Même si la grande majorité des voyages aériens se déroulent sans anicroche, il serait utile pour tout le monde — pour les voyageurs comme pour les membres de l'industrie — d'avoir un ensemble de normes clairement définies. Les transporteurs auraient alors une chance équitable de se livrer concurrence.

Or, comme je l'ai mentionné précédemment, l'efficacité du nouveau régime dépendra du processus réglementaire à venir. En tant que protecteur des consommateurs, la CAA espère que ce processus permettra d'atteindre certains objectifs.

Il faudrait premièrement que les conditions soient rédigées en langage clair et simple par les transporteurs, afin d'être faciles à comprendre par le commun des voyageurs. Deuxièmement, il faudrait des indemnités et des normes minimales garantissant aux voyageurs qu'ils seront bien traités et, comme l'a fait valoir le secrétaire parlementaire Karen McCrimmon, il faut s'assurer que les transporteurs n'aient aucun avantage à mal servir leurs clients. Troisièmement, il faudrait que les compagnies aériennes communiquent de façon proactive les indemnités et les normes minimales auxquelles le consommateur a droit. Quatrièmement, il faudrait des évaluations récurrentes pour vérifier que la réglementation et les indemnités conviennent toujours. Finalement, il faudrait publier de façon périodique des rapports détaillant la façon dont les transporteurs traitent les passagers et gèrent leurs bagages, car la transparence encourage la droiture.

Nous allons participer à ce processus réglementaire pour nous assurer que les intérêts des consommateurs soient encore et toujours pris en compte. C'est un prérequis incontournable si l'on veut que les Canadiens applaudissent ce nouveau régime.

Nous vous exhortons donc à demeurer bien engagés dans ce dossier, au-delà des présentes audiences, pour vous assurer que le nouveau régime soit efficace et profitable pour tous les voyageurs aériens du Canada.

Je vous remercie. Je serai heureux de répondre à vos questions.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Walker.

La parole est maintenant à M. Bergamini, du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

Nous vous souhaitons la bienvenue, monsieur.

M. Massimo Bergamini (président et directeur général, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Bonjour madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du Comité.

[Français]

Je m'appelle Massimo Bergamini et je suis président-directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

Je tiens à vous remercier de l'occasion qui nous est offerte aujourd'hui de témoigner devant vous pour présenter la perspective de notre organisme au sujet du projet de loi C-49.

Avant de commencer, permettez-moi de dire quelques mots au sujet de notre organisme et de notre industrie.

Le Conseil national des lignes aériennes du Canada a été créé en 2008 par les quatre principales lignes aériennes du Canada, soit Air Canada, Air Transat, WestJet et Jazz, dans le but de promouvoir des politiques, des lois ainsi qu'un cadre réglementaire qui favorisent un réseau de transport aérien sécuritaire et concurrentiel.

[Traduction]

Collectivement, nos membres transportent plus de 92 % du trafic aérien intérieur du Canada et 65 % de son trafic aérien international. Ils emploient directement plus de 50 000 Canadiens et contribuent à 400 000 autres emplois dans des secteurs connexes, comme l'aérospatiale et le tourisme. D'après le Conference Board du Canada, en 2012 notre industrie a contribué près de 35 milliards de dollars au PIB du Canada. Ces statistiques impressionnantes témoignent du rôle qu'une industrie de l'aviation forte et concurrentielle joue pour assurer la prospérité économique du Canada.

Mais pour en venir au point qui nous intéresse, l'aviation commerciale est devenue la seule façon pratique pour des millions de Canadiens de voyager pour rencontrer leurs familles, se rendre au travail ou simplement explorer notre vaste pays. Et ils voyagent beaucoup. D'après Statistique Canada, le nombre total de passagers embarqués et débarqués au Canada a augmenté de 30 % entre 2008 et 2016. Il est clair que l'époque de l'élite du jet set est depuis longtemps révolue.

À eux seuls, nos membres ont participé à plus de 71 millions de déplacements de passagers l'an dernier. Alors que les gens peuvent maintenant réserver un vol d'avion aussi facilement qu'ils conduisent une automobile, le voyage aérien est en voie de devenir le domaine de la classe moyenne, et non l'exclusivité du 1%. Pour les Canadiens, l'avion fait maintenant partie de la vie quotidienne. Il est l'élément vital d'une société ouverte, diversifiée et dispersée géographiquement.

Dans notre pays, la liberté de voyager est considérée comme un acquis et le transport aérien est devenu un lien essentiel entre les gens et les collectivités. Pour citer le rapport Emerson:

Le transport aérien fournit un accès et une mobilité à la main-d'oeuvre afin qu'elle se rende dans les endroits urbains, ruraux et éloignés du Canada et les aéroports et transporteurs aériens agissent comme des moteurs économiques pour les collectivités et le pays [...]

C'est la raison pour laquelle une industrie aérienne commerciale concurrentielle est si importante. C'est la raison pour laquelle ce projet de loi est si important. Et c'est la raison pour laquelle il est très important de réussir du premier coup.

Malheureusement, nous considérons que l'approche du gouvernement rate la cible.

Le Rapport Emerson a reconnu l'interconnectivité complexe sur laquelle repose l'expérience des voyages aériens et qui contribue à la compétitivité mondiale de notre industrie. Il propose une approche en trois volets qui s'attaque aux principales composantes d'une industrie aérienne concurrentielle: le coût, l'accès et l'expérience des utilisateurs. Le projet de loi C-49 n'en aborde qu'une seule: l'expérience des utilisateurs.

De notre point de vue, l'adoption du projet de loi C-49 sans mesures économiques pour s'attaquer au problème de la structure des coûts publics risque de créer d'autres déséquilibres économiques qui pourraient éventuellement nuire à ceux que le projet vise à protéger.

• (1615)

[Français]

En termes clairs, même si nous trouvons que certains aspects du projet de loi nécessitent des éclaircissements — vous trouverez nos recommandations à l'annexe technique après mes commentaires —, nous ne nous inscrivons pas en faux contre le projet de loi et nous ne nous opposons d'aucune façon à son adoption.

Nous sommes toutefois préoccupés par le fait que l'approche du gouvernement revient à mettre la charrue avant les boeufs.

Instaurer un système de pénalités économiques comme cadre pour aborder les problèmes de services, sans régler en même temps la structure des coûts publics, risque d'avoir une incidence négative sur l'industrie et, au bout du compte, sur les passagers.

[Traduction]

Comme M. Lavin de l'IATA l'a souligné plus tôt, l'expérience internationale sur cette question est éclairante et elle devrait être prise en compte.

Comme je l'ai souligné au moment du dépôt du projet de loi en mai dernier:

Notre organisme et nos membres partagent et appuient l'engagement du ministre Garneau à s'assurer que tous les passagers aériens ont la meilleure expérience possible dans leurs voyages aériens et nous avons hâte de collaborer avec lui et avec l'Office des transports du Canada à cette fin.

Toutefois, nous reconnaissons également que l'expérience d'un voyage en avion ne commence pas avec l'enregistrement des bagages et ne se termine pas avec la récupération des bagages. Et cela ne se produit pas dans un vide économique ou systémique.

Il faut faire intervenir beaucoup d'éléments mobiles pour amener un passager à sa destination. Il faut les efforts coordonnés de centaines de personnes dévouées qui travaillent dans des sociétés aériennes, des aéroports, des tours de contrôle du trafic aérien, la sécurité aérienne et les services frontaliers. Chaque voyage est lié à un ensemble complexe de systèmes, de règlements et de coûts. Chaque élément contribue au résultat, et il convient d'examiner chacun d'entre eux lorsqu'on cherche à améliorer les services offerts aux passagers. Il ne fait aucun doute que dans ce système complexe, les capacités sont parfois sollicitées au maximum en raison de circonstances imprévues et c'est alors que des erreurs sont commises, des vols sont retardés, des bagages sont perdus et des correspondances sont manquées.

En 2016, environ 2 800 plaintes ont été formulées par des passagers à l'Office des transports du Canada. Parmi celles-ci, environ 560 ont été retirées ou ne relevaient pas du mandat de l'Office. Parmi le reste des plaintes, 97 % ont été réglées sans médiation, c'est-à-dire que la compagnie aérienne a été informée de la plainte et qu'elle a conclu une entente mutuellement satisfaisante avec ses invités sans autre intervention de l'Office. Moins de 1 % des plaintes ont été soumises à l'arbitrage.

[Français]

Loin de moi l'intention de minimiser les inconvénients que connaissent parfois nos passagers. Il est toutefois important de mettre ces chiffres dans le juste contexte d'un système qui mène à bon port plus de 350 000 passagers par jour, et ce, à longueur d'année.

[Traduction]

L'éclaircissement et la codification des droits des passagers, comme le fait le projet de loi C-49, sont des mesures positives qui amèneront davantage de certitude sur le marché. C'est une certitude. Nous sommes déçus toutefois que cette mesure n'ait pas été introduite conjointement avec des mesures concrètes pour s'attaquer à la structure non concurrentielle des coûts publics à laquelle notre industrie est confrontée ou les engorgements dans le système causés par le sous-financement de la sécurité aérienne et des contrôles frontaliers.

Le rapport Emerson a reconnu comment la hausse des frais et des redevances ainsi que les retards dans les contrôles de sécurité ont une incidence sur tous les voyageurs et l'efficacité de l'industrie. Il recommande d'éliminer graduellement les loyers aéroportuaires, de réformer la politique de l'utilisateur-payeur pour le transport aérien et de mettre en place des normes de rendement réglementées pour

les contrôles de sécurité. Malheureusement, il n'y a aucune disposition dans le cadre fiscal quinquennal du gouvernement pour des dépenses additionnelles dans ce secteur. À lui seul, le projet de loi C-49 ne pourra rien faire pour atténuer la pression des coûts exercée sur notre industrie aérienne ou sur les engorgements dans le système qui échappent à son contrôle.

Septembre est le mois où les feuilles commencent à changer de couleur à Ottawa et c'est aussi le moment où le Parlement reprend ses activités. C'est également le moment où les délibérations budgétaires sont amorcées sérieusement au sein du gouvernement. Nous espérons que, lorsque votre comité aura terminé son étude du projet de loi et qu'il sera prêt à le renvoyer à la Chambre des communes, vous recommanderez que le gouvernement commence immédiatement à prendre les mesures nécessaires pour mettre en oeuvre les dispositions en matière de concurrence du rapport Emerson dans le cadre financier fédéral de l'an prochain. La mise en oeuvre des recommandations du rapport Emerson concernant la structure de coûts publics de l'industrie aérienne, ainsi que l'élimination des engorgements durant les contrôles de passagers, en parallèle avec les dispositions du projet de loi C-49, permettraient d'établir de nouvelles règles de jeu pour les compagnies aériennes, les aéroports, les voyageurs et, en fin de compte, pour notre pays.

Merci.

• (1620)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur.

Nous passons maintenant aux questions, en commençant par Mme Block.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup, madame la présidente.

Je tiens à remercier chacun d'entre vous d'être venu aujourd'hui. Je vais passer directement aux questions; six minutes, c'est vite passé.

Nous savons que le projet de loi C-49 découle de consultations menées dans la foulée de l'examen de la Loi sur les transports au Canada par le groupe d'experts Emerson, loi qui a été adoptée en toute hâte par le gouvernement précédent en 2014. Bien qu'ils soient satisfaits de certains aspects du projet de loi C-49, beaucoup de témoins ont indiqué qu'il rate la cible à bien des égards.

Parmi les aspects que j'aimerais aborder, il y a notamment les mesures que vous venez d'énumérer, qui figuraient dans le rapport Emerson, mais non dans le projet de loi. Je vous demande de nous donner plus de détails à ce sujet. Vous a-t-on consulté avant que ce projet de loi soit présenté? Avez-vous fait des recommandations au ministre Garneau quant aux mesures à inclure dans le projet de loi C-49?

M. Massimo Bergamini: Dans le cadre des consultations, nous avons fait des recommandations au sujet du projet de loi C-49, mais aussi sur la structure des coûts de l'industrie. Nous avons des discussions avec le gouvernement, pas seulement avec le gouvernement actuel, mais avec les gouvernements précédents, car cet enjeu perdure depuis longtemps, évidemment.

Essentiellement, le problème n'est pas tant la volonté et l'engagement général du ministre Garneau. Il nous a indiqué, comme il l'a fait au Comité, je crois, qu'il envisageait une approche par étapes. Soulignons toutefois qu'en novembre, lors du dévoilement du plan Vision 2030, le ministre a indiqué qu'il travaillait l'établissement d'un ensemble de normes de rendement réglementé pour l'ACSTA.

Je peux vous dire que nous attendions avec impatience le dépôt du budget pour prendre connaissance des modifications concrètes qui seraient apportées aux normes de rendement, qui sont un élément essentiel de la solution. Évidemment, établir des normes de rendement, mais sans financement, est un exercice futile. Comme vous pouvez l'imaginer, nous étions déçus. Le budget ne comprenait aucune mesure à cet égard.

Le problème n'est pas tant l'absence de consultation ou le manque d'engagement. Le problème, ce sont les priorités politiques conflictuelles qui nécessitent l'affectation des maigres ressources financières par ce gouvernement et par tous les gouvernements.

Notre position est essentiellement la suivante: si vous choisissez de faire de cette mesure votre première étape, vous risquez que les gens se disent que tout est réglé et qu'ils peuvent passer à autre chose. Nous croyons qu'il est primordial de tenir compte de la complexité du système et d'adopter une approche systémique ou holistique à l'égard du système, ce qui nécessite du financement.

Merci.

Mme Kelly Block: Quelqu'un souhaite ajouter quelque chose?

M. George Petsikas (directeur principal, Affaires gouvernementales et de l'industrie, Transat A.T. Inc., Air Transat): Non, cela va.

Mme Kelly Block: Très bien. Passons maintenant de l'approche holistique que vous espérez ou demandez aux mesures qui, selon ce qui a été dit, posent problème.

Selon vous, est-il dans l'intérêt supérieur du consommateur que les décisions relatives à l'approbation ou au rejet des coentreprises relèvent du ministre des Transports et non du Bureau de la concurrence? La question s'adresse à n'importe lequel d'entre vous.

• (1625)

M. George Petsikas: Nous allons commencer, puisque nous avons indiqué clairement nos préoccupations à cet égard.

Comme nous l'avons indiqué dans notre exposé, nous essayons d'être réalistes. Nous savons comment les choses évoluent dans le monde. Les coentreprises existent, pas seulement au Canada, mais aussi aux États-Unis et en Europe, et elles offrent beaucoup d'avantages potentiels pour les voyageurs, notamment une connectivité améliorée, plus de destinations, etc. Toutefois, nous devons tenir compte des conditions précises du contexte canadien.

Le Canada est un petit marché. Un de nos transporteurs aériens en particulier porte intérêt aux coentreprises de ce genre et aux dispositions qui auraient pour effet de dédommager cette coentreprise, de la protéger contre la surveillance, pour ainsi dire, ou l'application active de la législation sur la concurrence en transférant ce pouvoir au ministre. Nous savons de quel transporteur aérien il s'agit. Il participe actuellement à une coentreprise qui, selon les chiffres que nous avons pour 2016, contrôlait plus de 35 % des parts de marché dans 30 marchés transatlantiques. Il s'agit des trois principaux membres suivants: Air Canada, Lufthansa et United. On parle ici des vols à destination et en provenance du Canada.

Dans plusieurs de ces marchés, ce chiffre dépassait les 40 %; il était de plus de 80 % dans deux marchés et de 90 % dans un marché, la Suisse. Ce sont d'extraordinaires parts de marché, et on propose soudainement de réduire la capacité du commissaire de la concurrence de veiller aux intérêts des consommateurs, de surveiller la façon dont cette mesure sera mise en oeuvre et de déter-

miner si ce sera ou non dans l'intérêt à long terme des consommateurs canadiens. Voilà pourquoi nous sonnons l'alarme et vous demandons d'attendre. Le ministre a certes un rôle à jouer. Il y a bien sûr des considérations d'intérêt public qui doivent être examinées, comme la création d'emplois, la connectivité et le commerce. Tout cela est valable, et je crois savoir que nos collègues de WestJet ont parlé de connectivité hier.

Toutefois, cela ne doit pas se faire à n'importe quel prix. Ce qu'on observe ici, comme nous l'avons indiqué dans votre exposé, c'est que le pendule — la politisation du processus — oscille beaucoup trop vers la capacité du ministre de prendre cette décision sans nécessairement s'appuyer sur une contribution significative du commissaire de la concurrence, qui plus est une contribution transparente.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Sikand.

M. Gagan Sikand: Merci, madame la présidente.

Ma question s'adresse aux représentants d'Air Transat.

Un jour, j'étais sur un vol en provenance de Californie qui a dû faire un atterrissage d'urgence en Arizona en raison d'une panne du système d'air climatisé. Dans l'appareil, il faisait si chaud que les pilotes ne pouvaient poursuivre le vol. Je peux vous dire à quel point une telle situation est intolérable.

Lorsque j'entends dire que des passagers sont restés pris dans un avion pendant plus de six heures, je peux vous dire sans équivoque que je trouve cela inacceptable, en particulier s'ils doivent faire un appel au 911 pour avoir de l'eau. Le Comité n'est pas une tribune pour mener une enquête ou pour discuter de tarification. Je vais donc simplement vous poser la même question que celle que j'ai posée à tous les autres transporteurs aériens: comprenez-vous pourquoi les passagers sont frustrés du niveau de service qu'ils reçoivent parfois de votre entreprise et pourquoi ils peuvent se sentir impuissants ou avoir l'impression qu'ils n'ont aucun droit?

M. George Petsikas: Merci de la question, monsieur Sikand.

Premièrement, allons-y d'une évidence. C'était un incident extrêmement malheureux. Nous regrettons manifestement ce qui s'est produit là-bas. Nous sommes une entreprise de transport aérien fière qui sert le Canada et les Canadiens depuis 30 ans. Nous avons remporté de nombreux prix internationaux pour notre service. Ce n'est pas ainsi que nous voulions que cela se déroule. Nous avons présenté nos excuses à nos passagers. Nous participons activement, en toute transparence, à l'enquête publique de l'OTC sur cet incident. Comme vous le savez, l'OTC a tenu des audiences publiques il y a quelques semaines, et nous y avons présenté notre version des événements. Je ne veux pas répéter cela maintenant parce que cela a été dit publiquement, évidemment, et je ne crois pas que cela ajoute quoi que ce soit à la discussion que nous avons ici.

Je peux toutefois dire ceci: si nous pouvons dégager un quelconque bon côté de ce malheureux incident, c'est que cela nous sert de mise en garde. Je crois savoir que vous avez entendu, hier, nos collègues d'Air Canada et de WestJet parler d'une approche holistique et systémique pour veiller à ce que des incidents de ce genre ne se reproduisent pas à l'avenir.

Vous devez comprendre une chose. Le simple fait d'établir une obligation, une pénalité ou une amende et de dire qu'il faudra verser un montant d'argent quelconque si on ne procède pas au débarquement des passagers après un certain nombre d'heures n'aurait été d'aucune utilité pour les passagers qui étaient là ce soir-là. Je peux vous en assurer, car il n'est pas nécessaire de mettre en place des mesures incitatives d'ordre financier ou de nous menacer pour que nous menions à bien nos activités. Nos équipages veulent amener les gens à destination le plus rapidement possible et en toute sécurité.

Ce qui s'est produit résulte de la défaillance de la coordination centrale des communications au sein du système. Lorsqu'un avion vole à 35 000 pieds d'altitude à la vitesse de 600 milles à l'heure, le capitaine et son équipage contrôlent la situation, essentiellement, en collaboration avec les contrôleurs aériens, évidemment. Une fois que cet aéronef rempli de passagers se retrouve sur le tarmac d'un aéroport, il se retrouve dans un tout autre environnement. Entrent alors en scène une multitude d'intermédiaires et de fournisseurs de services qui s'affairent dans tous les sens. Habituellement, dans des circonstances normales, cela fonctionne bien. J'ai l'habitude de dire que cela ressemble à une symphonie lorsqu'un avion s'arrête à une porte d'embarquement et que les camions, les ravitailleurs et des bagagistes arrivent. Mais lorsque les choses tournent mal, comme ce fut le cas à Toronto, et que toute l'opération vire au chaos total, nous devons alors avoir un plan. Il nous faut un chef d'orchestre immédiatement. Nous suggérons respectueusement que ce rôle incombe à l'aéroport.

• (1630)

M. Gagan Sikand: Je veux juste intervenir après vous avoir entendu dire que vous avez besoin d'un plan, car mon temps est limité.

Je peux reconnaître que ce n'est pas la norme. Je prenais les vols d'Air Transat tout le temps pour me rendre en Angleterre lorsque j'étudiais là-bas.

En raison de situations comme celle-là, nous avons proposé des amendements au projet de loi C-49. J'aimerais savoir comment Air Transat ira de l'avant concernant la mise en œuvre du projet de loi C-49.

M. George Petsikas: Nous allons travailler avec vous. Nous allons collaborer avec l'OTC dans le cadre du processus de réglementation. Nous respecterons le verdict final en ce qui concerne la réglementation.

Le diable se cache dans les détails, si vous me permettez l'expression. De toute évidence, nous travaillons avec des mesures habilitantes. Tant que les principes de haut niveau sont approuvés, nous collaborerons avec l'OTC pour établir un cadre équilibré qui améliorera l'expérience des clients.

M. Gagan Sikand: D'accord.

Je pense que je vais vous donner l'occasion de discuter de coentreprises. Pourriez-vous réitérer quelques-unes des remarques que vous avez formulées?

M. George Petsikas: J'étais avec un groupe d'avocats américains ce matin au forum sur le droit aérien et spatial de l'American Bar Association à Montréal avant de conduire jusqu'ici. Il y avait un groupe d'experts en matière de droit de la concurrence, d'aviation et de concentration et du marché aux États-Unis.

Il va de soi que si des entités demandent l'immunité contre l'application des lois antitrust aux États-Unis, les coentreprises des compagnies aériennes — comme elles l'ont fait là-bas —, le gouvernement doit à tout le moins veiller à ce qu'elles aient une politique exhaustive d'ouverture des espaces aériens afin de s'assurer que la coentreprise fait l'objet de mesures disciplinaires, pour ainsi dire, par l'entremise des forces du marché, de la concurrence. Ainsi, le consommateur dispose d'une autre couche de protection.

Ce n'est pas nécessairement le cas ici. Le Canada a quelques excellents accords ouverts avec de nombreux pays, mais nous avons aussi des accords restreints avec de nombreux concurrents qui peuvent rivaliser avec les coentreprises au Canada, à savoir Atlantic plus et d'autres.

Si vous recevez l'immunité contre le droit à la concurrence et que vous recevez une protection contre la concurrence vigoureuse qui est censée protéger le consommateur, vous avez eu votre gâteau, vos biscuits aux brisures de chocolat et votre crème glacée, que vous avez pu manger aussi. À notre avis, ce n'est pas ce qu'une politique publique devrait faire.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Walker.

Nous allons maintenant passer à M. Aubin.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci, madame la présidente.

Bienvenue à vous tous. Je vous remercie d'être parmi nous.

Mes premières questions s'adressent aussi aux représentants d'Air Transat. Leur réponse n'était peut-être pas terminée. Ma question va dans le même sens.

Aux États-Unis, il y a un processus d'immunisation de certaines compagnies. Je ne sais pas si on parle d'harmonisation dans le projet de loi C-49, mais j'aimerais que vous établissiez, si possible dans un langage clair et simple, quels sont les points de ressemblance et les points divergents dans ce processus d'immunisation que le projet de loi C-49 tente d'établir.

M. Bernard Bussièrès: Merci, monsieur le député.

Ma réponse sera plutôt d'ordre pratique.

Tout à l'heure, nous avons dit que lorsque des coentreprises travaillent ensemble pour partager les routes et établir les prix, c'est une fusion de facto. Selon la Loi sur la concurrence et la Loi sur les transports au Canada, actuellement, c'est une fusion. Dans la loi actuelle, il y a un processus en ce qui concerne les fusions.

Nous avons joint à notre mémoire une opinion d'un ancien commissaire du Bureau de la concurrence, Konrad von Finckenstein, qui est très connu et très respecté. Il a pris le temps d'analyser les dispositions proposées relativement aux fusions. Si on assujettissait les coentreprises à ces dispositions, déjà, cela répondrait aux préoccupations soulevées. Il y aurait alors un processus transparent. On pourrait présenter des exposés justificatifs et un rapport serait déposé. Ainsi, tout le monde pourrait faire des commentaires. Cela permettrait à des entreprises comme la nôtre ou à d'autres personnes, par exemple les consommateurs, d'intervenir pour qu'on détermine s'il pourrait y avoir des conséquences négatives sur elles.

C'est cet aspect que nous essayons de mettre en lumière. Nous vous demandons d'y apporter des modifications qui, somme toute, sont déjà prévues dans les lois existantes.

• (1635)

M. Robert Aubin: Merci. C'est déjà beaucoup plus clair. Le simple fait que le débit était adéquat nous a permis de mieux nous comprendre.

Un élément qui est très clair dans la tête de tout consommateur et de tout passager aérien est la notion de concurrence. Nous avons peut-être tous une définition légèrement différente de la concurrence, mais nous savons bien qu'en définitive cela devrait être profitable à notre porte-monnaie.

Pour quelles raisons, en tant que passager au sein de votre compagnie ou d'une autre compagnie aérienne, devrais-je être inquiet des mesures actuelles?

M. George Petsikas: Comme je l'ai mentionné tantôt, au Canada, nous sommes dans un contexte où il y a un joueur dominant qui détient des parts de marché dominantes, que je qualifierais même de forteresses, qui risque d'être épaulé de façon substantielle par ce qui est proposé dans le projet de loi, advenant le cas où le ministre des Transports soit d'accord pour immuniser ce joueur contre l'application de la Loi sur la concurrence. Par conséquent, nous nous retrouverions avec un joueur dominant qui pourrait potentiellement exercer une influence indue sur les prix dans un marché, contrairement à un marché compétitif proprement dit. C'est plutôt un marché compétitif qui intéresse Transat. Transat est un compétiteur de la compagnie dont nous parlons ici, soit Air Canada et ses partenaires de coentreprise.

Vous pourriez dire que j'ai intérêt à être négatif relativement à ce que ces entreprises veulent faire et à l'accroissement du réseau, mais ce n'est pas du tout le cas. Nous sommes intéressés à faire ce que nous faisons depuis 30 ans, c'est-à-dire offrir aux consommateurs un service à des prix intéressants et divers choix de destinations de voyage. Pour ce faire, il faut que le marché soit compétitif de façon structurelle.

On est en train de donner à un joueur déjà dominant la possibilité de renforcer sa dominance et, par le fait même, d'écartier les concurrents comme Transat et de les empêcher d'offrir de meilleurs prix et de meilleurs choix aux consommateurs. C'est habituellement ce qu'un marché compétitif et efficace réussit à offrir aux consommateurs. C'est un but que tout le monde veut atteindre. Or ce qui se retrouve ici est une menace à un tel contexte.

M. Robert Aubin: Je vous remercie.

J'aimerais maintenant m'adresser au représentant de la CAA.

La première fois que j'ai lu le nom de votre association sur la liste des témoins, je pensais à ma carte de la CAA et je me demandais quelle était le lien entre votre association et notre étude, jusqu'à ce que je me rappelle que vous êtes quand même l'une des plus grandes agences de voyage.

Vous avez dit que le projet de loi C-49 pourrait être un échec pour ce qui est de la charte des droits des passagers aériens si on ne passait pas de manière efficace des principes contenus dans le projet de loi à une réglementation précise. Nous verrons ce qui arrivera dans les prochains mois.

Si je ne m'abuse, vous avez aussi mentionné que certaines choses manquaient dans cette charte ou dans l'orientation qu'on lui donne. Selon moi, lors de l'analyse d'un projet de loi, c'est aussi important d'analyser ce qu'il contient que ce qu'il a peut-être oublié. Pourriez-vous nous indiquer ce qui manque dans ces grands principes qui serviront à établir la future charte?

[Traduction]

M. Jeff Walker: À notre avis, ce qui fait défaut principalement dans le projet de loi, ce sont des mesures de mise en oeuvre qui seront offertes aux gens dans différentes circonstances lorsqu'ils ont un problème avec une compagnie aérienne. Nous ne sommes pas forcément convaincus que ces mesures doivent être incorporées dans le projet de loi. Nous voulons nous assurer cependant que l'Office des transports du Canada a suffisamment de pouvoir ou de latitude pour mettre des mesures appropriées en place et les ajuster avec le temps.

En ce qui concerne certains des points qui ont été présentés, certaines mesures qui pourraient être mises en place pourraient être trop coûteuses ou pourraient ne pas fonctionner correctement. Nous tous à cette table comprenons que si nous essayons de changer la loi parce qu'une petite ligne concernant la manutention des bagages est mal formulée, nous pourrions devoir attendre 10 ans, tandis que si nous donnons à l'OTC l'autorisation d'apporter les ajustements nécessaires au fil du temps — sous la surveillance du ministère, évidemment —, nous serons beaucoup plus en mesure de mettre un système en place qui est uniforme pour tout le monde et que nous pouvons ajuster, au besoin, pour rectifier des choses.

C'est ce qui fait défaut, mais je ne suggère pas nécessairement d'apporter un changement; je suggère seulement d'octroyer le droit à l'OTC d'effectuer des ajustements.

• (1640)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Walker.

Nous allons poursuivre avec M. Hardie.

M. Ken Hardie: Merci, madame la présidente.

Monsieur Walker, vous êtes peut-être au courant de la situation qui est survenue avec la famille Thivakaran de Toronto. Elle s'est présentée à un aéroport, s'est vu refuser le droit de monter à bord de l'avion même s'il y avait des places disponibles, s'est fait dire de revenir le lendemain, puis a dû repayer pour les billets, car les réservations avaient été effectuées par l'entremise d'une agence de voyage plutôt que directement avec la compagnie aérienne. À mon avis, c'est là un exemple qui illustre l'argument selon lequel on s'orientait dans l'autre direction.

Pouvons-nous entendre vos observations à ce sujet?

M. Jeff Walker: Je ne connais pas ce cas en détail. Ce que je comprends, c'est qu'il ne s'agissait pas de n'importe quelle agence de voyage. C'était une agence de voyage à l'extérieur du pays, et il y avait une certaine ambiguïté entourant le prix du billet. Je ne veux donc pas commenter ce cas particulier.

Toutefois, il y a un sous-élément que nous devons vraiment comprendre. D'autres personnes à cette table en ont déjà parlé. Ce que nous essayons de faire, c'est de mettre en place un système ou des pratiques destinés aux Canadiens ordinaires — aux gens qui voyagent une fois ou deux par année, comme cette famille. Ils ne s'y retrouvent pas dans un aéroport. Ils ne savent pas à qui téléphoner. Ils ne savent pas à quel comptoir se présenter. Nous devons avoir des dispositions en place pour qu'il soit facile pour ces gens qui vont à un aéroport deux fois par année, et non pas 25 fois, de savoir ce qu'ils obtiennent et de savoir qu'ils reçoivent le même service que ceux qui voyagent 25 fois par année.

M. Ken Hardie: Monsieur Bussières, vous avez mentionné — ou peut-être c'était vous, monsieur Petsikas — que lorsque vous avez eu votre situation sur le terrain, les gens circulaient un peu partout pour connaître la suite des choses. Je pense que vous avez parlé de « chaos ».

Comme dans la situation que j'ai mentionnée avec M. Walker, où était la personne qui a dit essentiellement, « Mon Dieu, nous devons nous occuper des passagers à bord de cet avion »? Où était cette personne?

[Français]

M. Bernard Bussières: Merci de votre question, monsieur le député.

Permettez-moi de remettre en contexte ce qui s'est passé, car cette situation était exceptionnelle et absolument extraordinaire.

Les aéroports de Toronto et de Montréal ont été fermés à cause des conditions météorologiques. Vingt avions ont été déroutés sur l'aéroport d'Ottawa, dont un Airbus A380, des Boeing 777 et des Boeing 787. À bord de ces 20 avions, il y avait plus de 5 000 personnes, qui se sont retrouvées subitement et de façon imprévue à l'aéroport d'Ottawa. Il y avait des appareils de ravitaillement, mais pas de personnel. Il y avait également des manutentionnaires. C'était la situation à l'aéroport d'Ottawa et elle était exceptionnelle.

[Traduction]

M. Ken Hardie: Monsieur, sauf votre respect, je comprends...

[Français]

M. Bernard Bussières: Monsieur le député, une enquête est en cours.

[Traduction]

M. Ken Hardie: Je comprends à quel point la situation était exceptionnelle, mais nous n'avons pas reçu de plaintes concernant d'autres appareils, pas à ma connaissance.

Là encore, si vous vous apercevez que vous avez des personnes sous votre responsabilité, dans votre avion... C'est un peu une question rhétorique à ce stade-ci, et je comprends cela. Mais vous vous épargneriez bien des soucis en ayant un gouvernement à qui l'on demande d'intervenir pour régler le problème qui se présente lorsque les gens ne pensent pas, lorsqu'ils n'utilisent pas leur tête, et ne posent pas la simple question, « Qu'allons-nous faire pour nos passagers? »

Johnson & Johnson a mis la barre haute dans l'affaire de l'altération du Tylenol. L'entreprise a dit qu'elle se fichait de savoir quel était le problème, et qu'elle allait simplement le régler. Lloyd's de Londres a fait exactement la même chose à la suite du tremblement de terre à San Francisco. Elle a simplement réglé le problème et payé les réclamations.

C'est l'énoncé de valeur qui doit être affiché sur le mur de toutes les compagnies aériennes, de toutes les entreprises, en fait. Le consommateur a priorité, et nous avons manqué à notre engagement, et c'est la raison pour laquelle le gouvernement fait ce qu'il fait à l'heure actuelle.

Monsieur Bergamini, je vais parler de l'équilibre entre un système où l'utilisateur paie et un système où tout le monde paie. J'ai trouvé intéressant d'entendre l'un de nos témoins précédents mentionner que nous nous classons au premier rang dans le monde pour ce qui est de nos aéroports. Ce sont d'excellentes installations, mais

nous sommes au 61^e rang pour les coûts. Il ne semblait pas comprendre le lien entre les deux: le fait que nous payons des coûts élevés est la raison pour laquelle nous avons de bonnes installations.

Quel est l'équilibre approprié entre un système où l'utilisateur paie, compte tenu de tous les frais, etc., dont nous parlons, et un système où tout le monde paie, qui devient une subvention gouvernementale? Quel est l'équilibre approprié?

• (1645)

M. Massimo Bergamini: Je ne suis pas certain d'avoir une réponse simple à vous donner à cette question. Permettez-moi simplement de vous dire qu'il ne fait aucun doute que, depuis 1994 jusqu'à aujourd'hui, avec le transfert des responsabilités des aéroports aux administrations locales sans but lucratif, nous avons constaté des investissements considérables financés par les utilisateurs qui nous ont permis d'avoir des infrastructures enviables. C'est la bonne nouvelle.

La mauvaise nouvelle est que le système de gouvernance et le cadre stratégique n'ont pas évolué au même rythme. C'est fondamentalement ce dont nous discutons ici. À mesure que ce comité et ce gouvernement tentent d'améliorer l'expérience des passagers aériens, il est très important d'examiner la situation d'ensemble, tous les intervenants et tous les éléments qui jouent un rôle pour veiller à ce que les déplacements des passagers soient un succès ou un cauchemar.

En ce qui concerne le système où l'utilisateur paie — et tout ce que nous avons à faire, c'est d'examiner d'autres modes de transport qui sont fortement subventionnés —, il y a un débat sur l'équité en matière de moyens de transport que nous devrions tenir. Je peux vous dire une chose: si nous adoptons les recommandations présentées dans le rapport Emerson, annulons certaines de ces politiques historiques et investissons dans le système une partie de l'argent qui est actuellement perçu par les gouvernements ou par l'entremise des utilisateurs, et je pense que nous aurions un système de transport aérien en meilleure santé, plus concurrentiel et plus robuste. Je dirais même qu'il serait beaucoup plus facile de trouver des solutions à quelques-uns de ces problèmes que nous tentons de régler par l'entremise de règlements et du projet de loi C-49.

La présidente: Merci, monsieur Bergamini.

Monsieur Bussières, gardez votre réponse à l'esprit, et si vous n'avez pas la chance de faire valoir votre argument d'ici la fin de la réunion, je m'assurerai de vous en donner l'occasion.

On vous écoute, monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Madame la présidente, je veux simplement commencer par dire que tout ce processus et ce que nous essayons d'apporter à la stratégie globale, ce sont pour les gens.

Nous essayons d'établir un équilibre entre les droits des passagers et la valeur, tout en reconnaissant le rendement attendu des entreprises. En tant qu'entrepreneur, je reconnais les défis auxquels vous et nous tous sommes confrontés. Ce qu'on m'a enseigné dans le milieu des affaires, c'est qu'on doit gérer les situations qui se présentent, un point c'est tout. Que ce soit facile ou non, vous réglez le problème. Pendant que vous le faites, vous mettez des plans en place. Vous mettez en place des plans d'urgence et vous vous préparez le mieux possible pour pouvoir faire continuellement face à ces situations, car nous reconnaissons tous que les entreprises ne fonctionnent pas toujours sans anicroche. De plus, nous devons également respecter les gens qui essaient d'assurer le bon déroulement des activités.

Cela dit, ma première question s'adresse à M. Walker. Avec l'organisation que vous représentez, il semble que le ministre des Transports ait agi assez rapidement sur ce projet de loi. C'est pourquoi nous sommes ici une semaine avant que la Chambre devait commencer à siéger. En ce qui concerne les droits des passagers aériens, qui est notre priorité dans le cadre de ce processus, en l'espace d'un an et demi, il a fixé un ensemble très exhaustif d'objectifs et un plan de réglementation pour veiller à ce que les mécanismes de protection nécessaires soient en place pour les passagers aériens canadiens. Depuis combien de temps la CAA réclame-t-elle un cadre de réglementation?

M. Jeff Walker: Officieusement, depuis plus d'une décennie et probablement depuis que j'ai accepté d'assumer ce rôle, il y a sept ans. Depuis sept ans, nous exerçons des pressions pour obtenir ce cadre et discutons avec des gens.

M. Vance Badawey: Cela dit, de toute évidence, nous sommes au courant des défis auxquels nous nous sommes heurtés au cours de la dernière décennie, voire depuis plus longtemps. Par « nous », j'inclus tout le monde, peu importe le gouvernement en poste. Ce n'est pas de la partisanerie. Ce sont les affaires, peu importe le secteur ou les intérêts. Nous avons reconnu ce problème au cours de la dernière décennie.

Ma question s'adresse à l'industrie. Si nous reconnaissons les difficultés auxquelles nous sommes confrontés, y avait-il un plan stratégique assorti d'objectifs? Dans le cadre de ce plan stratégique assorti d'objectifs reconnus, y avait-il un plan d'action pour chaque objectif qui reconnaissait vos difficultés depuis une décennie, en ce qui a trait à ce que vous discutez, aux attentes du gouvernement, mais plus important encore, aux attentes des passagers? Y avait-il un plan stratégique assorti d'objectifs et des plans d'action liés à ces objectifs?

• (1650)

M. George Petsikas: Faites-vous référence à des mesures et à des objectifs coordonnés de l'industrie ou de chaque transporteur?

M. Vance Badawey: C'est pour relever les défis que les passagers reconnaissent, je ne dirais pas au quotidien, mais parfois assez fréquemment. Lorsque des situations comme celles que M. Hardie et d'autres ont mentionnées surviennent, dans votre stratégie et les objectifs que vous relevez au nom de vos clients, des passagers, quelles mesures ont été prises au cours de la dernière décennie?

M. George Petsikas: En 2010, en tant que dirigeants du Conseil national des lignes aériennes du Canada, nous avons coordonné avec nos lignes aériennes membres la présentation de nos engagements tarifaires, qui sont des engagements contractuels à caractère obligatoire. Malheureusement, nous avons commis des erreurs dans le débat public à cet égard, car nous disons qu'il n'existe aucune

mesure au Canada pour protéger le consommateur de transport aérien, mais c'est faux. Les plus grandes lignes aériennes au pays, qui sont représentées par le CNLAC et qui constituent plus de 75 % du marché, bénéficient des dispositions tarifaires contractuellement applicables concernant la surréservation et les procédures à suivre, dont le recours à des bénévoles, les indemnités, etc. La gestion des annulations et des retards relativement au devoir de diligence, pour le remboursement des billets si le retard excède un certain nombre d'heures, est prévue dans ces dispositions. Il y a des engagements à l'égard de la livraison des bagages. Nous avons déjà un cadre très clair sur l'indemnité pour les bagages à l'échelle internationale.

Dans le cadre du projet de loi C-49, je m'aperçois que nous essayons d'établir un cadre clair pour l'indemnisation nationale. Nous n'avons aucun problème avec cela. Cependant, ces dispositions sont en place depuis 2010. Elles ne sont pas bien connues, mais ce que nous disons ici, c'est qu'elles existent et qu'elles fournissent des droits bien réels à nos clients et à nos consommateurs. Par conséquent, j'ai toujours dit que nous avons des assises avec lesquelles nous pouvons travailler, et si le ministre et le gouvernement veut maintenant codifier ce qui est déjà en place depuis 2010, à tout le moins les quatre principales lignes aériennes, je suis là. Nous pouvons le faire. Toutefois, on avait tort de dire qu'il n'y avait aucune mesure pour protéger les consommateurs des lignes aériennes au pays, comparativement aux États-Unis, à l'Europe, etc. C'est faux.

M. Vance Badawey: Monsieur Walker, pouvez-vous vous prononcer là-dessus?

M. Jeff Walker: Oui. Je pense que le défi, c'est que ces mesures existent dans certains cas, dans certaines lignes aériennes. Bonne chance pour les trouver sur le site Web. C'est très difficile. Notre équipe a consulté le site pour les trouver, ce qui n'a pas été une tâche facile.

Il y a aussi le fait que c'est au cas par cas. Comme je l'ai dit, revenez à ce que j'ai dit au sujet des deux voyages par année par rapport à 25 par année. Ceux qui voyagent 25 fois par année savent où trouver les ressources. Ils savent à qui téléphoner et ils savent quoi faire, mais des familles comme celles que nous avons mentionnées il y a quelques minutes n'ont pas la moindre idée des ressources à leur disposition.

M. Vance Badawey: C'est pourquoi nous sommes ici. Je ne suis pas ici pour parler du passé. Je suis ici pour parler de l'avenir.

La présidente: Merci, monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Tournons-nous vers l'avenir pour veiller à ce que des objectifs de planification stratégique et des mesures connexes soient en place et pour pouvoir aller de l'avant, notamment avec le projet de loi C-49.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Chong.

L'hon. Michael Chong: Merci, madame la présidente.

J'aimerais faire une observation générale au sujet d'une chose que j'entends à ce comité comme au précédent aussi, et je parle du coût élevé du transport aérien au Canada. Les loyers imposés par le gouvernement et les frais aéroportuaires sont toujours blâmés, comme si c'était le seul problème, mais la réalité est telle que ce n'est pas le principal facteur expliquant la différence de coût.

Le Conference Board a produit un rapport en 2012, dans lequel il analyse pourquoi les billets d'avion sont plus chers au Canada qu'aux États-Unis. Il a constaté que nous payons environ 30 % de plus pour les voyages en avion au Canada qu'au sud de la frontière, en effet, mais que 40 % de ces coûts correspondraient aux frais aéroportuaires et aux frais de Nav Canada, puis que 60 % seraient plutôt attribuables au taux d'utilisation, à la main-d'oeuvre, au carburant et à d'autres choses qui n'ont rien à voir avec la taxe d'atterrissage et les autres frais facturés. Je tiens à le souligner pour le compte rendu: si cette proportion de 40 % compte effectivement pour beaucoup dans la différence de prix de 30 %, ce n'est pas la seule chose à laquelle elle est attribuable.

J'ai une question à vous poser sur les coentreprises. En 2011, quand Air Canada a proposé son projet de coentreprise avec United Airlines, le Bureau de la concurrence a refusé 14 routes transfrontalières prévues dans l'entente. Air Transat a-t-il réalisé une analyse des coûts de cette entente si le Bureau de la concurrence n'avait pas imposé ses conditions?

• (1655)

M. George Petsikas: Non, pas à l'époque. Nous ne l'avons pas fait.

L'hon. Michael Chong: Avez-vous de l'information ou des données pour le Comité sur la hausse de prix à laquelle on pourrait s'attendre si ce genre de coentreprise était autorisé en vertu de la nouvelle loi sans les conditions imposées par le Bureau de la concurrence?

M. George Petsikas: Nous n'avons pas nécessairement de données empiriques qui en feraient foi. Nous avons toutefois une analyse des tendances relatives au prix des billets au Canada. En fait, le CNLA y travaille, et ses travaux montrent que les prix moyens ont baissé au Canada.

À l'échelle internationale, c'est une question que nous évaluons, mais rien ne nous porte à croire que les prix vont nécessairement augmenter si les coentreprises sont autorisées, au moins à court terme. Nous savons qu'il y a des preuves que ces entreprises détiennent déjà des parts de marché dominantes ou imbattables dans 20 des 30 marchés transatlantiques. Nous parlons là de la coentreprise Atlantic Plus-Plus. Ainsi, nous estimons que si cette transaction est protégée ou qu'elle est exemptée de l'application des lois sur la concurrence, il y a un risque assez fort que l'entreprise abuse de sa position dominante.

Nous n'accusons pas ces entreprises de vouloir le faire ou de le faire en ce moment, absolument pas. Nous disons toutefois qu'il y aurait un risque plus élevé qu'elles finissent par adopter un comportement qui ferait augmenter les prix, parce que n'importe quel économiste vous dira qu'à partir du moment où l'on domine une certaine part de marché dans un marché défini, on a le pouvoir démesuré d'influencer les prix en fonction de ses intérêts sur ce marché, et pas nécessairement en fonction des intérêts des consommateurs. Ce n'est pas moi qui le dis. N'importe quel économiste vous le dira, et cela s'applique à n'importe quel marché concurrentiel.

Je pense que ce que nous sommes en train de faire ici va exactement dans le sens contraire. Cela vient confirmer cette sage position.

L'hon. Michael Chong: Y a-t-il d'autres projets de coentreprise qui se trament, à votre connaissance?

M. George Petsikas: Au Canada?

L'hon. Michael Chong: Oui.

M. George Petsikas: Non, nous ne sommes au courant d'aucun. Évidemment, le deuxième transporteur aérien en importance au Canada est WestJet, et je suis certain que ses représentants pourraient vous dire eux-mêmes si ce modèle les intéresse, mais pour ce qui est de Transat, nous cherchons toujours des façons de faire évoluer notre modèle d'affaires. Nous n'écartons aucune possibilité pour l'avenir, mais nous n'avons vraiment pas de plan en ce sens en ce moment.

L'hon. Michael Chong: Peut-on dire — et corrigez-moi si je me trompe — que les vols transfrontaliers sont plus rentables que les vols intérieurs?

M. George Petsikas: Je vais me tourner vers mon collègue Massimo. Il peut peut-être vous répondre. Nous n'avons pas vraiment analysé la chose.

M. Massimo Bergamini: Non, je n'ai pas de données à ce sujet.

L'hon. Michael Chong: Je n'ai pas d'autres questions, madame la présidente.

Merci.

La présidente: Monsieur Graham.

M. David de Burgh Graham: Merci, madame la présidente.

Je m'adresserai d'abord à M. Walker, puis je laisserai les autres témoins intervenir ensuite.

Je ne sais pas si vous avez entendu les témoignages du dernier groupe, mais le représentant de l'ATEI nous a dit il y a quelques minutes qu'il y a deux façons d'aborder les droits des passagers. Il y a l'approche législative ou réglementaire, comme celle que nous proposons ici, et il y a la possibilité de demander aux transporteurs aériens de bien vouloir divulguer ce qu'ils offrent quand on achète un billet.

J'interprète ce commentaire comme un aveu que les transporteurs ne le font pas actuellement. Ils ne nous disent pas ce qu'on achète quand on achète un billet. J'aimerais savoir comment vous réagissez à cela.

M. Jeff Walker: Ce seraient des hypothèses. Je pense qu'ils en divulguent une partie, au moins aux gens qui obtiennent une indemnité. Je ne sais pas trop ce qui est divulgué au public...

M. David de Burgh Graham: Pas à ce stade, mais quand on achète un billet: qu'achète-t-on exactement? Quand on achète un billet pour un vol surservé, on se trouve en fait à acheter un billet sans réservation et l'on espère réussir à avoir un siège. On n'en sera pas certain avant d'arriver à l'aéroport. Le voyageur inexpérimenté l'apprendra à la dure.

Ils recommandent en fait de mettre en place un système par lequel nous obligerions les transporteurs à l'admettre clairement. S'ils nous disent que c'est le gouvernement qui doit le faire, c'est comme s'ils admettaient qu'ils ne le font pas eux-mêmes. Je ne sais pas si vous êtes d'accord avec cela.

M. Jeff Walker: Oui, je pense qu'on peut dire cela. On peut dire qu'on pourrait probablement en faire plus pour informer les gens, mais je crois tout de même qu'il y a une utilité à la mise en commun, et pas seulement dans ce cas particulier. Il y a toutes sortes de facteurs qui entrent en ligne de compte, et ce peut être assez compliqué si l'on commence à donner toute l'information sur tous les scénarios possibles dans la communication d'origine.

M. David de Burgh Graham: C'est vrai, mais l'idée est de faire en sorte que tout le monde sache à quoi s'attendre.

Je ne sais pas si les représentants des transporteurs aériens ont quelque chose à dire à ce sujet.

Monsieur Bergamini ou les gens d'Air Transat?

• (1700)

M. Massimo Bergamini: Pour répondre à votre question, je pense qu'une plus grande transparence et une plus grande... Vous connaissez le vieil adage, bien sûr, sur l'acheteur averti. Plus le consommateur sera éduqué et informé, plus l'environnement sera concurrentiel. Cela ne fait aucun doute.

En bout de ligne, il ne faut pas oublier non plus les marges bénéficiaires extrêmement minces des transporteurs aériens, et je pense que certains de nos membres en ont parlé. Je pense que ce sont les gens de WestJet qui ont mentionné réaliser un profit d'environ 8 ou 9 \$ par passager. Cela met les choses en contexte.

Quand on regarde l'industrie, je pense qu'on peut faire la comparaison entre un buffet à volonté et un restaurant chic, cinq étoiles. Quand on opte pour le buffet à volonté, on peut avoir besoin de prendre quelques médicaments après; on peut faire une petite indigestion. C'est la réalité, malheureusement, quand on a de très faibles marges bénéficiaires et qu'on a besoin de volume. C'est notre réalité. C'est la raison pour laquelle, comme nous l'avons dit, il nous faut changer les fondements économiques à la base de notre système. Faisons-le et le portrait changera radicalement.

M. David de Burgh Graham: Messieurs?

M. Bernard Bussièrès: Si je peux ajouter une chose, Transat est particulière, en ce sens qu'il ne s'agit pas seulement d'un transporteur aérien. Nous avons des agents de bord et offrons des voyages organisés, donc nous informons nos clients. L'une des particularités des agents de bord, c'est qu'ils ont le devoir de bien informer leurs clients.

[Français]

C'est pourquoi vous avez intérêt à faire affaire avec un agent de voyage, car il va vous expliquer tout cela.

Est-ce que nous pouvons être meilleurs? Nous pouvons toujours l'être. En ce qui nous concerne, du moins, nous essayons d'être très diligents et de bien informer notre client pour qu'il connaisse ses droits et ses recours.

[Traduction]

M. David de Burgh Graham: Monsieur Bergamini, j'ai une autre question pour vous, rapidement.

Vous parlez constamment de changer les plans financiers. Avez-vous quelque chose à nous proposer sur ce qu'il faudrait changer et comment?

M. Massimo Bergamini: Vous pouvez lire ce que dit le rapport Emerson sur les changements à apporter au système. Je pense que nous endossons ces recommandations.

Éliminons graduellement les loyers aéroportuaires. Finançons adéquatement l'organisme pour éliminer les goulots d'étranglement qui ont des répercussions en chaîne sur le rendement de tout le système. Revoyons les taux d'imposition du carburant aviation, aux échelles fédérale comme provinciale.

Voilà autant d'éléments qui changeraient la dynamique et rapprocheraient nos conditions de celles de nos concurrents internationaux.

M. David de Burgh Graham: Merci.

Monsieur Parry, je crois bien que c'est à vous que je poserai mes dernières questions pendant mes dernières minutes. Il y en a une que je souhaite vous poser sur le principe de recouvrement des coûts des aéroports. Je viens d'une vaste circonscription rurale. Mont Tremblant se trouve dans ma circonscription, et il est plus près des villes que la plupart des petits aéroports ruraux. À quoi ressemblerait le modèle de recouvrement des coûts pour un petit aéroport comme le mien, qui accueille des vols saisonniers, une fois par jour ou quelques fois par semaine? Encore plus au nord, il y a très rarement de vols, mais il faut tout de même assurer la prestation des services de l'ACSTA. Que serait le modèle de recouvrement des coûts dans ces circonstances?

M. Neil Parry: Premièrement, tout dépend des objectifs d'affaires de chaque aéroport. Dans le cas de Mont Tremblant, en particulier, il s'agit déjà d'un aéroport désigné, donc nous assurons un niveau de contrôle proportionnel au volume de vols et d'activités de l'aéroport.

Pour les aéroports non désignés qui souhaitent obtenir des services de contrôle, l'étendue des services dépend du niveau d'activités commerciales visé.

Selon toutes probabilités, et je m'avance, parce qu'il y a de tout petits aéroports non désignés, le niveau de contrôle nécessaire serait probablement, pour vous donner des chiffres, d'une ou deux lignes de contrôle plusieurs fois par semaine, dans certains cas, peut-être cinq jours par semaine dans d'autres, selon le volume d'activités. Cela pourrait équivaloir à quelque chose entre 500 000 \$ et 2 millions de dollars par année.

M. David de Burgh Graham: D'accord. Merci.

La présidente: Monsieur Godin.

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

Ma première question va s'adresser à M. Bussièrès, mais j'aimerais d'abord fournir de l'information aux membres du Comité.

J'ai fait une recherche rapide sur mon iPad. Le ministre, entre autres personnes, a mentionné ce matin que rien n'avait été fait au cours des 10 dernières années. Il ne faut pas oublier que, pendant cette période, les libéraux ont été au pouvoir pendant deux ans, mais cela, c'est une autre histoire. Les conservateurs étaient donc au pouvoir pendant les huit autres années, et je vais fournir des justifications pour six de ces années.

Il faut comprendre que l'industrie de l'aviation a énormément évolué. J'aimerais vous part part de la statistique suivante: de 2010 à 2016, c'est-à-dire pendant six ans, le nombre de vols a augmenté de 31 millions. L'industrie devait donc réagir et s'ajuster. C'est probablement ce qui explique que le gouvernement ait décidé d'élaborer un projet de loi afin d'améliorer la situation.

Ce point est maintenant clarifié. Il est important de remettre les choses en perspective, de façon à bien répondre aux interrogations de certains.

Comme je l'ai mentionné, ma première question s'adresse à M. Bussièrès, d'Air Transat. Je vais adopter une approche différente. Ce n'est pas un tribunal, ici, et notre rôle n'est pas d'accuser cette compagnie aérienne de mal gérer la crise associée aux événements qui se sont produits à Ottawa. Ce n'est du moins pas ce que j'entends faire. J'ai l'intention d'être constructif.

Vous avez vécu cette situation, mais cela aurait pu arriver à d'autres compagnies. En effet, aucune compagnie aérienne n'est à l'abri de tels problèmes. Vous devez réagir ponctuellement, ce qui est tout à fait légitime. Cela dit, j'espère que votre réflexe est de mettre sur pied des mécanismes pour éviter de vivre d'autres problèmes de ce genre. Je suis convaincu que vous n'êtes pas heureux d'avoir à gérer ce genre de situation.

J'aimerais que vous nous disiez ce qui, selon vous, pourrait être inclus dans la charte des passagers pour contrer ce genre de situation et en minimiser les répercussions sur les Canadiens et les Canadiennes.

• (1705)

M. Bernard Bussières: Je me permets de revenir sur la situation à Ottawa, qui est rarissime, Dieu merci. Sinon, on en parlerait beaucoup plus.

Comme l'a mentionné mon collègue M. Petsikas, il s'agit d'un écosystème complexe. Les commandants qui sont à bord de leur appareil doivent prendre une décision, et pour ce faire, il faut de l'information. Plus l'information est bonne, plus la décision l'est également. Si on peut dire précisément au commandant de bord combien de temps il faudra pour faire le plein, que ce soit 30 minutes, deux heures ou trois heures, peu importe, tout le monde pourra prendre de meilleures décisions.

D'abord, je tiens à dire que nous regrettons profondément ce qui s'est produit à Ottawa. C'est la première des choses. Je vous demande néanmoins de prendre en compte le contexte lié à la situation, à savoir qu'aucune compagnie n'a fait débarquer ses passagers. Tout le monde se faisait dire que le plein se ferait au cours de la demi-heure ou des 45 minutes suivantes. Dans de telles situations, les commandants adoptent un certain état d'esprit; ils doivent prendre une décision et exercer un jugement raisonnable dans les circonstances. Il est certain que si on informe les commandants rapidement du temps précis qui sera nécessaire, les décisions seront meilleures.

Pour ce qui est de la charte des passagers, il faut mettre ces situations en contexte. Comme mes collègues l'ont mentionné, et je le répète, il s'agit d'un écosystème complexe, qui est lié à NAV CANADA, à l'aéroport et aux gens qui sont à l'intérieur de tout ce système. C'est extraordinaire de voir cela fonctionner. C'est fascinant. Le nombre de vols a augmenté de 31 millions de 2010 à 2016. Il faut une organisation considérable pour faire rouler tout cela. Or — et je touche du bois —, nous avons un système absolument extraordinaire. Imaginez les risques que prend l'ensemble des entreprises de ce secteur pour un profit de 8 \$. C'est ce qu'on vient de dire.

M. Joël Godin: Je vous arrête ici, monsieur Bussières.

Que nous conseillez-vous? Nous sommes des parlementaires, nous ne sommes pas des spécialistes en aviation. Quels éléments devrions-nous demander au ministre d'inclure dans la charte des passagers?

M. George Petsikas: Pour être précis, je dirais qu'on doit commencer par imposer l'obligation aux aéroports d'adopter des plans d'urgence dans ce genre de situation. C'est clair.

Il faut savoir qui coordonne quoi, quels sont les liens de communication et qui on doit appeler pour avoir l'heure juste. Il faut un chef d'orchestre dans ces situations. Cette obligation devrait être

imposée aux aéroports parce que ce sont eux qui ont des liens de communication avec tous les fournisseurs.

Nous faisons affaire avec un manutentionnaire à Ottawa, mais il y en a plusieurs. Ce manutentionnaire disait que cela prendrait encore 10 minutes, alors qu'un autre disait quelque chose de différent. Dans un tel cas, c'est la confusion qui règne.

De concert avec les compagnies aériennes et les autres fournisseurs, il faut adopter des plans d'urgence et avoir des liens de communication, afin de savoir qui on appelle et de communiquer cela à l'ensemble de l'industrie.

Dans le cas dont on vient de parler, notre commandant aurait pu demander qu'on lui donne l'heure juste relativement au carburant. Il aurait pu avoir un numéro de téléphone pour joindre des gens à l'aéroport, qui lui auraient dit si cela prendrait 45 minutes ou encore deux heures. Il aurait pu prendre les décisions qui s'imposaient pour ses passagers. Malheureusement, il n'y avait pas ces liens de communication.

• (1710)

[Traduction]

La présidente: Nous allons donner la parole à M. Aubin, puis s'il nous reste du temps, nous la redonnerons aux députés qui ont une question à poser.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci.

Je vais y aller d'une série de questions rapides.

Selon ce que je comprends de votre intervention, ce n'est pas votre responsabilité, mais celle de la coordination de l'aéroport. Au début de votre intervention, vous avez dit que le projet de loi C-49 ne contenait pas de mesures de gouvernance des aéroports. Est-ce à cela que vous faisiez allusion?

M. George Petsikas: Je ne veux pas dire que nous n'avons pas de responsabilité dans la situation dont on vient de parler. Les compagnies aériennes font partie du système global et nous avons toutes une responsabilité commune.

M. Robert Aubin: Monsieur Bussières, au début de votre intervention, vous avez dit que le projet de loi C-49 était muet quant aux mesures de gouvernance des aéroports. Est-ce à cela que vous faisiez allusion?

M. George Petsikas: Permettez-moi de vous répondre.

Non, ce n'est pas ce à quoi nous faisons allusion. Nous parlions plutôt du système de gouvernance, c'est-à-dire la façon dont les aéroports sont gérés, comment les conseils d'administration sont formés et qui a le droit de nommer des administrateurs à ces conseils. Comme vous le savez, ces entités sont gouvernées par un conseil.

Nous considérons que cette question devrait être abordée, mais elle ne l'est pas dans le projet de loi C-49.

M. Robert Aubin: Merci.

Monsieur Parry, j'ai une question rapide à vous poser. Elle me permettra de corroborer ou d'infirmer d'autres témoignages entendus cette semaine.

Le financement que vous recevez vous permet-il d'accomplir votre mission? C'est la façon la plus simple de vous poser la question.

M. Neil Parry: Merci de votre question.

[Traduction]

Comme vous le savez, l'ACSTA est financée par crédits parlementaires. Je vous répondrais que oui, nous arrivons à accomplir notre mission efficacement, en mettant l'accent sur un niveau de sécurité supérieur pour les passagers. Bien que l'ACSTA n'ait pas de niveau de service obligatoire, nous arrivons à assurer un niveau de service de 85 % des passagers contrôlés en 15 minutes ou moins et ce, depuis quatre ans, grâce aux crédits que nous recevons.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci.

J'ai une question à poser à M. Walker.

Dans un témoignage d'hier, on a proposé un amendement à une éventuelle charte des passagers, à savoir qu'on ne devrait tenir compte que des vols en partance du Canada.

Disons que j'achète un billet d'avion qui comprend des correspondances avec des compagnies aériennes en coentreprise. Ma question est très simple: est-ce la compagnie de qui j'achète mon billet qui devrait assurer le service du début à la fin du voyage, ou peut-elle refiler la patate chaude à la deuxième compagnie en coentreprise?

[Traduction]

M. Jeff Walker: J'en ai justement entendu parler aujourd'hui. Notre impression ou notre position à ce sujet, c'est que c'est l'entreprise de qui la personne a acheté son billet qui devrait en être le gardien, si l'on veut. Il ne serait peut-être pas raisonnable que le fardeau incombe à Air Canada, par exemple, si elle travaille en coentreprise avec Lufthansa et qu'une correspondance avec Lufthansa ne fonctionne pas, mais il doit y avoir quelqu'un à Air Canada dont le travail consiste à guider la personne dans les démarches auprès de Lufthansa pour qu'elle connaisse ses droits.

Est-ce que c'est cette entreprise qui doit en assurer la responsabilité? Pas nécessairement pour le coût, mais je pense qu'elle a la responsabilité de guider la personne au bon endroit. Ce serait notre impression.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci.

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup.

Le premier tour est terminé. J'ai les noms de MM. Fraser, Badawey, Godin et Hardie, qui souhaitent poser des questions supplémentaires.

Je vous prie d'essayer d'aller droit au but. Nous commencerons par M. Fraser.

M. Sean Fraser: Merci. Cela ne devrait pas prendre six minutes.

Je pose ma question ou je présente mon observation au représentant de l'ACA.

La présidente: Monsieur Fraser, une seule question, s'il vous plaît.

M. Sean Fraser: Parfait.

Je pense que nous vivons à une époque où le nombre de passagers explose. Je m'attends à ce que cette tendance se poursuive. Je pense aussi que plus les gens seront informés, plus ils seront nombreux à porter plainte. On le voit déjà. J'ai vécu des cas où le pro-

cessus de réclamation me semblait trop fastidieux, où le gain se limitait à 100 \$ par bagage. J'entends les dirigeants des transporteurs aériens me dire que si l'indemnisation est trop élevée dans le nouveau régime, les coûts vont augmenter.

J'aimerais savoir comment vous réagissez à cela. Le nombre de passagers explose, on nous dit que cela va faire augmenter les coûts, mais ne faudrait-il pas répondre: « Mais si nous établissons des normes, vous devez les respecter, même si vos marges sont extrêmement minces. »

Si vous pouviez réagir à cela, ce serait bien apprécié.

• (1715)

M. Jeff Walker: Il faudrait connaître toutes les pièces du casse-tête pour savoir si les marges sont vraiment aussi minces qu'ils l'affirment. Encore une fois, de notre point de vue, le fait est que ce genre de système s'applique aux États-Unis, que les Européens ont un système comparable et que je ne vois pas ces systèmes s'effondrer ni tous les transporteurs aériens faire faillite. Il y a une explosion du nombre de passagers sur leurs vols tout comme au Canada.

C'est ma réponse à cette question.

M. George Petsikas: Puis-je faire une observation sur le système européen, madame la présidente?

La présidente: Allez-y.

M. George Petsikas: Le règlement européen est sous un feu nourri de critiques de tous les groupes, qui estiment que c'est un bien piètre règlement. Le Conseil européen essaie désespérément de le modifier. Il n'y arrive pas pour des raisons politiques. La réglementation européenne n'est certainement pas ce que je qualifierais de succès à l'heure actuelle. On s'entend pour dire qu'il impose des coûts destructeurs à l'industrie. Il indemnise les passagers de façon disproportionnée, par rapport à leur expérience, à leur perte et à leur inconfort. Même quand les délais sont attribuables à des vérifications de sécurité, pour que l'avion puisse voler en toute sécurité, les transporteurs sont pénalisés selon le régime européen, ce qui soulève énormément de critiques et mine la culture de la sécurité aérienne dans son ensemble.

Je m'inscris totalement en faux contre ceux qui affirment que le modèle européen fonctionne.

La présidente: Monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Merci, madame la présidente.

J'aimerais simplement faire une observation. Cette réflexion se poursuit depuis un certain temps déjà et nous a particulièrement occupés cette semaine. Comme je l'ai déjà mentionné, ce ne sera pas fini demain, ni la semaine prochaine ni le mois prochain. C'est une collaboration qui évolue constamment et bien sûr, un partenariat avec les 338 députés, ainsi qu'avec les membres de l'industrie eux-mêmes.

Un rapport sur les hypothèses a été préparé. Il nous mène à 2022. Ce rapport fait état des facteurs socioéconomiques, stratégiques et liés à l'approvisionnement. Ces facteurs influencent les prévisions de la demande aérienne: par exemple, le produit intérieur brut, le revenu personnel disponible, la population adulte, les débouchés économiques, le rendement des transporteurs aériens, la structure des itinéraires de vol, la taille moyenne des aéronefs, l'occupation passagers, les coûts de la main-d'oeuvre et la productivité, le coût du carburant, l'efficacité du carburant, les coûts que doivent absorber les transporteurs aériens outre ceux liés au carburant et à la main-d'oeuvre, les hypothèses concernant le modèle de la répartition des passagers et les nouvelles technologies. C'est la base d'un plan stratégique. C'est la base des prochaines étapes.

Puis-je proposer ce qui suit? Ce comité continuera d'exister encore au moins deux ans, avec les membres présents autour de cette table. Après, il accueillera probablement de nouveaux membres. Le fin mot de l'histoire, c'est que nous avons une occasion à saisir. Le projet de loi C-49 est le fondement d'un futur plan stratégique global en matière de transports. Réfléchissons tous au sein de nos organisations respectives afin de proposer des objectifs tangibles et pragmatiques pour cette stratégie. Attachons-y des mesures concrètes, réalistes, que nous pouvons accomplir à court et à long terme, en fonction des facteurs socioéconomiques, stratégiques et liés à l'approvisionnement que je viens de décrire.

Ce n'est pas une mince affaire, messieurs. M. Rock disait il y a 10 ans que c'était un défi. Je suis surpris qu'on n'ait toujours rien fait 10 ans plus tard. Malheureusement, c'est ainsi, mais encore une fois, je ne veux pas parler du passé. Je veux parler de l'avenir. Nous avons une occasion à saisir. Saisissons-la et allons de l'avant avec de nouvelles recommandations, à la lumière de ce que vous venez de nous dire, de l'information que nous cherchons à recueillir.

Encore une fois, le projet de loi C-49 est là, mais nous aurons encore bien du temps pour essayer de trouver un juste équilibre entre le rendement, les droits des passagers, la valeur et le retour sur l'investissement, parce que nous voulons tout autant que vous que vous réussissiez.

La présidente: Merci, monsieur Badawey.

Pouvons-nous passer à M. Godin?

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

J'aimerais faire un commentaire rapidement et, par la suite, j'aimerais poser une question à M. Bergamini.

Je partage votre opinion, celle que vous avez émise lors de votre introduction alors que vous avez dit que vous considérez que l'approche du gouvernement ratait la cible. Je pense que vous avez bien cerné le problème: on rate vraiment la cible. Malgré tout le respect que j'ai pour le ministre Garneau, je pense que c'est du tape-à-l'oeil et que le projet de loi est vide. On ne fait que pelleter tout cela en avant.

Dans le rapport Emerson, on mentionne que la hausse des frais et des redevances ainsi que les retards dans les contrôles de sécurité ont une incidence sur tous les voyageurs et sur l'efficacité de l'industrie.

Comment voyez-vous cette situation? Avez-vous l'assurance que le rapport Emerson dit la vérité?

• (1720)

M. Massimo Bergamini: Je vous remercie de la question.

Je pense que l'expérience quotidienne de nos transporteurs nous indique que la réalité des retards...

Veuillez m'excuser, mais je vais vous répondre dans la langue de Shakespeare afin de mieux m'expliquer.

[Traduction]

Concernant les lenteurs en première ligne — et c'est le coeur de notre argument — l'expérience du voyageur ne commence pas au moment de l'enregistrement. Il y a toute une série d'étapes, et quand il y a un retard... Nous apprécions les efforts déployés par nos collègues de l'ACSTA dans des conditions très difficiles d'un point de vue financier et de la planification, mais notre organisation, tout comme le conseil des aéroports, réclame fortement des normes de rendement réglementées qui élimineraient les goulots d'étranglement qui pénalisent non seulement les passagers touchés à l'aéroport, mais tout le système national et international, puisque les retards déclenchent toute une réaction en chaîne.

C'est très important et en ce sens, j'appuie ce qu'ont dit mes collègues d'Air Transat.

[Français]

Nous devons aborder cette question en tant qu'écosystème complexe. Il faut absolument s'attarder au problème du financement de ce système. Il n'est pas suffisant d'aborder cette question par la voie réglementaire.

Je pense que vous vous souvenez tous de la tragédie de Walkerton. J'ai travaillé dans le secteur municipal. Bon nombre de gouvernements provinciaux à l'échelle du Canada ont adopté des règlements afin d'aborder des situations comme celle survenue à Walkerton.

[Traduction]

Les ministres provinciaux de l'Environnement ont joué les héros. Ils ont signé une nouvelle réglementation stricte, mais ont refilé la facture aux municipalités, qui n'avaient pas les ressources ni les moyens de la mettre en oeuvre. Il faut regarder l'ensemble du tableau. C'est un exercice réglementaire — de manière générale, nous sommes d'accord avec cela —, mais il faut absolument nous pencher sur les fondements économiques de l'industrie si nous voulons qu'il porte fruit.

La présidente: Monsieur Petsikas, vous essayiez de dire quelque chose un peu plus tôt. Vous avez déjà fait de nombreuses observations, mais y en a-t-il une en particulier que vous vouliez ajouter? Avez-vous eu la chance de l'exprimer?

M. George Petsikas: Pas vraiment. Si vous me le permettez, j'aimerais enchaîner sur ce que M. Badawey disait tout à l'heure.

En fait, je suis d'accord avec vous. Pendant des années — encore une fois, avant que Massimo se joigne à nous — alors que je dirigeais le CNLA, j'ai supplié le gouvernement d'élaborer un plan stratégique intégré descendant pour aider notre industrie stratégique à participer à la réussite de notre pays. Comme Massimo l'a mentionné, cela supposait une approche globale. Le ministre a dit aujourd'hui qu'il s'agissait d'une première étape. Le projet de loi C-49 n'est pas le fondement de cette approche globale, et c'est notre problème, car il y a plein de questions à l'étude, en particulier celle du financement de l'infrastructure.

J'aimerais simplement revenir sur le point qui a été soulevé tout à l'heure lorsque nous nous sommes posés la question de savoir si nous demandions une subvention à l'industrie financée par les contribuables pour nous aider à payer ces aéroports. Je ferai valoir qu'au cours des 20 dernières années, il est clair que les usagers ont subventionné les aéroports en faveur des contribuables. Il est ici question d'aéroports qui ont été transférés au début des années 1990 et dont la valeur comptable nominale était d'environ 1,5 milliard de dollars. Aujourd'hui, on parle de bien plus de 7 milliards de dollars de loyers aéroportuaires versés à ce jour au Trésor fédéral. Ce n'est pas un mauvais rendement. Ensuite, les aéroports ont bénéficié d'investissements en immobilisations de 18 milliards de dollars qui se sont traduits par des emplois — notamment pour les travailleurs de la construction — des avantages économiques en aval, ainsi que des milliards et des milliards de dollars en activité économique que cette infrastructure a rendu possible. Tout cela s'est réalisé aux frais des consommateurs, et non des contribuables, et c'est un modèle quasi unique dans le monde industrialisé.

Tout ce que nous disons, c'est qu'il est temps de revoir ce modèle, car nous ne pensons pas qu'il nous aide à réaliser ce dont nous sommes capables ou pourrions l'être, c'est-à-dire des choses encore plus grandes au Canada sur le plan de la croissance économique, de la connectivité, du commerce et de la concurrence avec les grands acteurs mondiaux qui savent bien gérer leurs secteurs de l'aviation. C'est tout ce que nous disons, alors allons-y. Je suis d'accord avec vous.

• (1725)

M. Vance Badawey: Puis-je faire un bref commentaire?

La présidente: Non, la parole est maintenant à M. Hardie, qui sera le dernier intervenant du présent groupe. Je pense que nous avons épuisé nos témoins avec notre enthousiasme et toutes nos questions de ce côté aussi.

Monsieur Hardie.

M. Ken Hardie: Je comprends l'argument de M. Petsikas, car il n'y a pas que l'argent qui entre en ligne de compte. Il y a les répercussions — sur le plan social, environnemental et bien des effets positifs — dans tout secteur du monde des affaires, et c'en est une qui est primordiale.

Il me reste une question pour M. Parry. Comme M. Petsikas l'a mentionné, pour ce qui concerne le développement dans les aéroports, on a fait les investissements dans bien des cas. L'aéroport de Vancouver est une installation merveilleuse. Je constate qu'on n'a cependant pas fait beaucoup d'investissements supplémentaires en immobilisations pour assurer la capacité de l'ACSTA de faire son travail. Participez-vous à la planification avec les aéroports pour veiller à ce que, lorsqu'ils envisagent des agrandissements, ils fassent en sorte que vous disposiez de l'espace nécessaire au sol pour faire votre travail?

Par-dessus tout, qu'en est-il de l'avenir de votre administration? Où nous mènera la technologie? Aurez-vous besoin de faire d'importants investissements en immobilisations ou d'avoir recours à des technologies et à des opérations intelligentes pour respecter les normes de rendement auxquelles les gens s'attendent?

M. Neil Parry: Pour répondre à la première partie de votre question qui concerne la planification de notre capacité avec les aéroports, vous avez touché un moteur vraiment important de nos opérations au point de contrôle. L'ACSTA mène ses opérations dans

l'espace aéroportuaire, alors il ne nous appartient pas. L'aéroport fournit l'espace dans lequel nous travaillons.

Dans certains cas, j'estime que nous disposons de suffisamment d'espace. Dans d'autres, en raison d'une croissance importante de l'industrie — croissance dont vous avez aussi entendu parler aujourd'hui — nous nous cognons à un mur. Nous travaillons en étroite collaboration avec les aéroports. Nous sommes conscients des défis qu'ils doivent relever. Ils doivent prendre des décisions concernant les investissements en immobilisations, et tout cela a un coût. Au bout du compte, quelqu'un doit payer. Nous en discutons constamment avec eux.

Pour ce qui est d'améliorer ce qu'on définit comme les normes de rendement, on parle de niveaux de service pour les temps d'attente. Dans certains cas, nous avons, en quelque sorte, atteint notre limite dans l'espace au point de contrôle, alors nous en parlons. Dans d'autres cas, nous avons plus d'espace pour élargir nos opérations.

Cela m'amène à la seconde partie de votre question. La réponse est qu'il faut du financement. Nous tenons actuellement des discussions et des consultations avec les fonctionnaires de Transports Canada pour envisager un plan à long terme pour notre organisme en ce qui a trait aux investissements en immobilisations.

M. Ken Hardie: Parlant de discussions, j'ai un dernier point à soulever. Le ministre s'engage à tenir les discussions dont tout le monde a parlé ici. Il s'agit d'une étape itérative. Les discussions se poursuivront, alors que nous prenons des règlements qui appuient certaines des dispositions contenues dans le projet de loi C-49 et que nous optons pour un système qui fonctionne encore mieux que celui que nous avons et qui, avouons-le, fonctionne très bien.

La présidente: Merci beaucoup à vous tous. Je sais qu'il est arrivé qu'on soulève des points un peu difficiles, mais il s'agit d'une tribune. Nous avons tous besoin d'apprendre et nous travaillons tous comme parlementaires à faire du mieux que nous pouvons au nom de tout le monde.

Merci beaucoup à vous tous d'être venus.

Vous pouvez tous aller vous chercher quelque chose à manger. Je passerai au prochain groupe dès que possible pour que nous puissions continuer.

• (1725)

(Pause)

• (1745)

La présidente: Nous poursuivons notre étude du projet de loi C-49.

Merci aux témoins qui nous rejoignent en fin d'après-midi pendant la quatrième journée de nos audiences.

Nous accueillons le président et directeur de Réclamation vol en retard Canada, M. Charbonneau.

Je vous demanderais de vous présenter et de prendre 10 minutes pour prononcer vos remarques liminaires.

[Français]

M. Jacob Charbonneau (président et directeur général, Réclamation vol en retard Canada): Merci, madame la présidente.

Je m'appelle Jacob Charbonneau, cofondateur et président et directeur général de Réclamation vol en retard Canada. Meriem Amir, une collègue, m'accompagne aujourd'hui.

Réclamation vol en retard Canada est une société multidisciplinaire dûment enregistrée auprès du Barreau du Québec, regroupant plusieurs professionnels régis par le Code des professions du Québec. Nous offrons des services juridiques relativement au transport aérien par l'entremise de nos avocats.

La mission première de l'entreprise est de défendre les droits des passagers aériens en informant les consommateurs de leurs droits et en aidant les voyageurs lésés à obtenir des compensations facilement, rapidement et sans risque. Nous offrons un service clés en main à nos clients pour qu'ils obtiennent des compensations pour un retard, une annulation ou un refus d'embarquement.

Nous sommes fiers et honorés d'avoir été invités à ces consultations publiques. Nous avons donc déposé un mémoire coécrit par M. Jean -Denis Pelletier, ancien commissaire à Transports Canada, et moi-même. Dans ce mémoire, nous mettons en exergue la situation actuelle dans le secteur aérien.

Au cours des derniers mois, il y a eu un grand nombre de discussions critiques et de plaintes relatives au transport aérien. Plusieurs événements ont défrayé les manchettes, notamment des cas de sur-réservation, d'annulation et de retard de vols, de manque de prises en charge, de longues attentes sur le tarmac et de pratiques d'affaires douteuses. Il y a un manque d'information sur les droits des passagers et des pressions des compagnies aériennes pour retirer les publicités visant à informer les passagers de leurs droits dans les aéroports canadiens, le tout, dans un contexte où les compagnies aériennes engrangent des profits records.

Nous avons donc le sentiment que les profits à court terme et la valeur boursière prennent le dessus, au détriment des services offerts aux clients. Les passagers sont traités comme de la marchandise à transporter. Le manque de réglementation fait en sorte que les compagnies aériennes ont une marge discrétionnaire sur le plan du traitement du client. Les transporteurs aériens ne subissent que peu ou pas de conséquences relativement à la façon dont les passagers sont servis, ce qui soulève une grogne générale et une perte de confiance des passagers envers le système en place.

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons procédé, en premier lieu, à un sondage auprès de notre clientèle ayant subi des problèmes de vol au cours des dernières années. Nous avons obtenu la participation de plus de 333 répondants. Voici les faits saillants du sondage. Vous les trouverez à l'annexe 6 de notre mémoire.

Tout d'abord, nous avons été surpris de constater que plus de 35 % de nos clients n'étaient pas au courant des compensations possibles avant d'entendre parler de nos services. La quasi totalité des passagers, soit plus de 99 % d'entre eux, pensent que le Canada devrait adopter des règlements afin de garantir une compensation financière aux passagers à la suite de vols retardés ou annulés.

Nous avons aussi analysé les retards et les annulations de vols au Canada et les tendances au cours des dernières années. Voici les points saillants de cette étude.

En ce qui concerne le nombre de retards, nous avons vu une augmentation. Le pourcentage des vols qui ont été touchés par une forme ou une autre de retard, pour toutes les tranches d'heure, est passé de 12 % en 2014 à 15 % en 2016. Les annulations de vols canadiens ont aussi augmenté. Elles sont passées de 1,2 % en 2014 à 1,4 % en 2016. C'est une augmentation de 16 %. À titre de comparaison, pour les vols soumis à la réglementation européenne, le taux est de 0,4 %, soit quatre fois moins.

Il semble évident que nous avons besoin d'une loi et de règlements qui fixeront un niveau de qualité minimal de la protection des passagers, apportant ainsi une dimension citoyenne importante à la libéralisation des marchés de l'aviation et une protection canadienne normalisée pour tous les usagers et encadrée dans une chartre des droits des passagers.

Les passagers sont laissés à eux-mêmes et ne savent plus vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Ils sont heureux qu'une entreprise puisse maintenant les accompagner afin de s'y retrouver et les aider à obtenir une compensation. D'ailleurs, plusieurs de nos clients ont déjà tenté une approche directe auprès de la compagnie aérienne et ont essuyé un refus.

Bien que l'Office des transports du Canada joue un certain rôle de médiation, plusieurs de nos clients préfèrent utiliser nos services, et ainsi gagner du temps et une expertise avec une solution clés en main.

● (1750)

La nouvelle loi et les règlements découlant du projet de loi C-49 doivent contenir des dispositions claires et sans équivoque, afin de limiter les divergences d'interprétation étant donné l'existence de zones grises. Cette nouvelle loi facilitera la tâche aux passagers désirant faire valoir leurs droits individuels et permettra de regagner la confiance des voyageurs.

Nous avons donc tenu compte des tendances actuelles et des meilleures pratiques internationales pour faire quelques recommandations, afin de placer le Canada à l'avant-garde en matière de protection des voyageurs.

Les modifications proposées tiennent également compte de l'impact financier sur le secteur du transport aérien et prévoient dès lors des mesures visant à plafonner les coûts.

Voici en résumé quelques-unes des 15 propositions de notre mémoire.

Nous proposons de: déclarer le projet de loi C-49 complémentaire à la convention de Montréal; modifier l'article 67.3 dont il est question à l'article 17 du projet de loi C-49 en remplaçant les termes « seule une personne lésée » par « représentée par une personne ou en son nom », conformément au Règlement sur les transports aériens actuel; modifier le paragraphe 18(2) du projet de loi C-49, qui concerne le sous-alinéa 86(1)h(iii) de la loi, afin de permettre aux personnes lésées d'être représentées par un avocat, conformément à nos droits constitutionnels; édicter des règles claires quant à l'affichage des droits et des recours des passagers aériens dans les aéroports canadiens, notamment en permettant aux entreprises et aux associations qui défendent les droits des passagers d'afficher des publicités dans les aéroports canadiens; obliger les compagnies aériennes qui refusent l'embarquement ou qui annulent un vol d'avoir à présenter à chaque passager concerné un avis écrit de la raison du refus d'embarquement ou de l'annulation — il conviendrait que les transporteurs s'efforcent également d'informer les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins trois heures de la raison de ce délai; créer une vigie plus publique de la gestion des aéroports canadiens; appliquer ou suivre la législation européenne en matière d'indemnité minimale à verser en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement — il serait souhaitable que le Comité donne à Transports Canada, qui écrira les règlements par la suite, des directives claires, équivalentes aux directives européennes, sur les barèmes à utiliser; définir un retard important comme étant de deux heures pour les vols intérieurs et de trois heures pour les vols internationaux; établir les indemnités minimales à verser aux passagers, équivalentes à un vol annulé pour tous les délais d'attente sur le tarmac excédant trois heures, et exiger que les transporteurs permettent aux passagers de quitter après 90 minutes, conformément aux conditions de tarifs des transporteurs, et ce, peu importe les circonstances, qu'elles soient exceptionnelles ou non; appliquer les mêmes droits à la prise en charge prévue au règlement européen lors d'un refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important — cette prise en charge doit s'appliquer même en cas de circonstances extraordinaires échappant au contrôle de la compagnie aérienne; définir une circonstance extraordinaire comme un événement n'étant pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et qui échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine — aussi, nous proposons de déclarer que le fardeau de prouver la circonstance extraordinaire repose sur les épaules du transporteur; déclarer que le délai de prescription doit correspondre aux délais de droit commun de trois ans au Canada; enfin, rendre imputables les aéroports canadiens en cas de grève, de rénovations majeures ou de bris mécaniques causant des retards importants ou des annulations de vols — cela permettrait aux passagers d'obtenir les mêmes indemnités et d'avoir les mêmes droits que les passagers ayant subi un préjudice de la part des transporteurs aériens.

En conclusion, nous croyons fermement que l'Office des transports du Canada et le gouvernement se doivent d'adopter une loi qui soit aussi généreuse et transparente que ce que nous pouvons voir au niveau international; surtout, une loi qui soit humaine, protégeant et facilitant l'accès à une indemnisation; une loi claire et sans équivoque qui réduise au maximum les zones grises et laissant peu de place à l'interprétation.

Cette loi est plus que nécessaire pour ranimer la confiance des voyageurs dans les transporteurs aériens. Ces mesures permettront de suivre les meilleures pratiques internationales et les tendances en matière de protection des consommateurs. Elles permettront au

Canada d'être à l'avant-garde pour ce qui est de la protection des passagers aériens.

• (1755)

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Charbonneau.

Nous entendrons maintenant M. Gooch du Conseil des aéroports du Canada.

M. Daniel-Robert Gooch (président, Conseil des aéroports du Canada): Merci, madame la présidente.

Mesdames et messieurs, merci de m'avoir invité à témoigner devant vous dans le cadre de votre étude du projet de loi C-49.

Je m'appelle Daniel-Robert Gooch et je suis le président du Conseil des aéroports du Canada.

[Français]

Le CAC compte 51 membres, qui exploitent plus de 100 aéroports au Canada, y compris tous les aéroports privés du Réseau national d'aéroports. Nos membres gèrent plus de 90 % du trafic aérien commercial au Canada et une proportion encore plus élevée du trafic international.

[Traduction]

Le CAC s'attache notamment à promouvoir la sécurité et le dynamisme des aéroports locaux, à améliorer l'expérience des voyageurs, à optimiser les services gouvernementaux et à connecter le Canada au reste du monde par voie aérienne. Au cours des derniers jours, nous avons écouté les témoignages dans le cadre de l'étude que fait ce comité de la Loi sur la modernisation des transports.

Il est clair que l'industrie des transports aérien est complexe et qu'elle suppose l'interaction entre différents partenaires sur le site de l'aéroport, y compris les administrations aéroportuaires et les transporteurs aériens, bien entendu, mais aussi Nav Canada, des fournisseurs de services et des organismes gouvernementaux comme l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada.

Les administrations portuaires ont pour mandat de fournir l'infrastructure nécessaire en vue de faciliter le mouvement des transporteurs aériens et le traitement des passagers. Elles appliquent la réglementation en matière de sécurité aéroportuaire, offrent des services d'intervention en cas d'urgence dans les aéroports pour composer avec des situations d'urgence liées aux aéronefs et assurent un commandement central pour intervenir en cas de problèmes relatifs à la sûreté opérationnelle, à l'infrastructure et à la sécurité.

Les grands aéroports disposent de plans d'intervention pour s'occuper des passagers dans le cadre d'opérations irrégulières. Ces plans prévoient le déploiement, au besoin, de certains biens, comme des autobus de terrain d'aviation, des bouteilles d'eau, des goûters et des fournitures pour bébés. Les aéroports sont habilités à appliquer leurs plans d'intervention pour s'occuper des passagers si nécessaire et peuvent faire appel à des ressources supplémentaires pour les aider à s'assurer que les passagers disposent des éléments essentiels dont ils ont besoin à court terme. Pendant des opérations régulières et irrégulières, le but est toujours de transporter les passagers où ils doivent se rendre de façon sécuritaire et en temps opportun.

Les aéroports s'efforcent constamment de rehausser l'expérience des passagers, point de plus en plus important pour ceux qui ont connu une hausse extraordinaire du trafic aérien au cours de la dernière décennie. À titre d'exemple, au cours des sept premiers mois de cette année, le mouvement des passagers a augmenté de 6,3 %. Ce mouvement hausse le nombre de visiteurs internationaux, ce qui contribue à l'économie canadienne et génère des recettes fiscales supplémentaires pour le gouvernement. C'est une bonne nouvelle. Cependant, s'il est bon pour les affaires et l'économie canadienne que les aéroports soient plus occupés, il peut être plus difficile sur le plan logistique d'offrir aux passagers la bonne expérience que vise l'industrie. Les aéroports du Canada ont fait des investissements stratégiques dans l'infrastructure lorsqu'ils ont eu besoin de croître et de répondre aux besoins des passagers. En fait, depuis 1992, ils ont investi 22 milliards de dollars dans l'infrastructure pour rehausser la sûreté, la sécurité, le confort et le mouvement des passagers.

Cette croissance a exercé des pressions particulières sur les services gouvernementaux dans les aéroports, en particulier sur le contrôle des passagers assuré par l'ACSTA et les services frontaliers offerts par l'ASFC. Aux heures de pointe, les voyageurs sont confrontés à de longues files d'attente aux points de contrôle de sécurité et à nos frontières aériennes, ce qui ternit l'expérience des passagers. En fait, c'est la plainte la plus fréquente des voyageurs.

Vous vous rappellerez peut-être que j'ai déjà soulevé ces questions devant le Comité plus tôt cette année dans le cadre de votre étude sur la sécurité aérienne. Je suis ravi d'annoncer que le dossier avance, mais nous ne sommes toujours pas rendus où nous devrions l'être. Le ministre des Transports Marc Garneau a entrepris d'importants travaux dans ce secteur.

L'initiative Transports 2030, lancée il y a près d'un an, s'engage à examiner la structure de gouvernance de l'ACSTA et à faire en sorte qu'elle doive respecter davantage une norme de service et que son financement soit plus réactif et durable. Le projet de loi C-49 offre à l'ACSTA un cadre pour administrer de nouveaux services de contrôle ou des services supplémentaires suivant un régime de récupération des coûts. Cette mesure donnera aux aéroports la souplesse accrue de faire des ajouts aux services de contrôle de sécurité pour des raisons opérationnelles, comme celle de rehausser le niveau de service aux voyageurs en correspondance ou de prévoir une aire d'enregistrement distincte pour les voyageurs en classe affaires. Cependant, d'ici le budget du prochain exercice, elle devrait être accompagnée de la pleine affectation des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien au financement des contrôles. Les responsables des aéroports s'inquiètent vraiment que les mécanismes de récupération des coûts prévus dans le projet de loi C-49 deviennent le mécanisme servant à recueillir du financement afin de procéder aux contrôles. Autrement dit, les aéroports ne recevraient pas la totalité des droits que les passagers paient pour leur sécurité. Si les aéroports doivent aussi payer pour bénéficier d'un niveau de service acceptable, ils devront générer des revenus supplémentaires qu'il faudrait ensuite récupérer auprès des transporteurs aériens et des passagers. En d'autres termes, les voyageurs devraient payer deux fois pour le même service et ils ne devraient pas avoir à le faire.

Les responsables des aéroports du Canada se réjouissent que le gouvernement ait récemment entrepris des travaux supplémentaires pour adopter un ajustement structurel à long terme dans le but de régler ce problème. Notre objectif commun ne devrait pas seulement être d'améliorer les temps d'attente aux points de contrôle,

mais aussi d'offrir aux clients une expérience professionnelle et satisfaisante tout en continuant d'assurer un niveau élevé de sécurité.

• (1800)

Certains responsables d'aéroports croient que la meilleure approche consisterait à rehausser leur rôle dans la prestation des contrôles de sécurité dans les aéroports, comme c'est le cas en Europe et dans bien d'autres régions du monde; cependant, le message à retenir est que, lorsqu'il est question de trouver une solution permanente, il n'en existe pas qui convienne à toutes les situations. Il est important qu'on explore toutes les options avant que le gouvernement ne prenne de décision finale.

Il est essentiel de trouver une solution de contrôle de sécurité à long terme pour les passagers, qui méritent un service prévisible et un bon rapport qualité-prix; cependant, nous ne pouvons pas nous asseoir sur nos lauriers dans l'interim. L'ACSTA a besoin de recevoir un financement suffisant pendant le prochain exercice pour répondre à la demande. Le gouvernement devrait aussi relancer ses investissements stagnants dans les voies ACSTA Plus, nouvelle approche qui améliore l'expérience des voyageurs dans les quelques sites où cette initiative a été mise en place. Cependant, l'ACSTA ne sera pas en mesure d'aller plus loin avant de recommencer à recevoir du financement.

En améliorant l'expérience des voyageurs aériens, on améliore aussi le service aérien dans les collectivités en offrant plus de liaisons aériennes à des prix plus avantageux. La modification que l'on propose d'apporter à la Loi sur les transports au Canada en vue de hausser de 25 % à 49 % les limites concernant la propriété étrangère des transporteurs aériens canadiens vise à stimuler le trafic et la concurrence à l'échelle nationale, objectifs louables dans les deux cas.

[Français]

Les aéroports du Canada se réjouissent des progrès réalisés par ce gouvernement dans tous ces dossiers importants. Nous espérons que cette dynamique se poursuivra et que le travail amorcé dans le cadre du plan stratégique Transports 2030 et des audiences de votre comité se traduira par des réformes concrètes.

Une fois de plus, je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup.

Nous entendrons maintenant le témoignage de Gábor Lukács, qui représente Air Passenger Rights. Bienvenue.

M. Gábor Lukács (fondateur et coordonateur, Air Passenger Rights): Madame la présidente, honorables membres du Comité, merci de m'avoir invité à cette réunion. C'est pour moi un privilège exceptionnel de partager le point de vue des voyageurs aériens aujourd'hui.

Air Passenger Rights est un réseau indépendant et sans but lucratif de bénévoles qui s'attachent à responsabiliser les voyageurs par le truchement de l'éducation, de la défense des intérêts, des enquêtes et des poursuites. Notre groupe Air Passenger Rights Canada sur Facebook compte plus de 5 000 membres.

Je m'appelle Gábor Lukács et je suis le fondateur et coordonnateur du réseau Air Passenger Rights, qui est né de mes activités de défense des droits des voyageurs canadiens. Depuis 2008, j'ai déposé contre des transporteurs aériens 26 plaintes concernant la réglementation qui ont obtenu gain de cause; elles se rapportaient à des questions comme la responsabilité pour les bagages endommagés, les retards et les pertes de bagages, les retards et les annulations de vols, et les dédommagements pour les embarquements refusés involontaires.

Je suis ici pour émettre une mise en garde. Le projet de loi C-49 ne se penche pas sur la question clé du manque de respect des droits des passagers au Canada, il ne protège pas adéquatement les passagers canadiens et il ne respecte pas les droits prévus dans le régime de l'Union européenne. Je couvrirai chaque point en détail.

On blâme souvent l'absence d'une mesure législative adéquate pour justifier les malheurs des passagers. C'est un mythe. La Convention de Montréal est un traité international qui protège les passagers qui voyagent à l'étranger. Elle couvre une multitude de secteurs: les dommages, les retards et la perte de bagages jusqu'à concurrence de 2 000 \$; et les retards des passagers, à hauteur de plus de 8 000 \$. Elle offre même un dédommagement dans le cas de blessures ou de décès. La Convention de Montréal s'inscrit dans la Loi sur le transport aérien et a force de loi au Canada.

Le Canada exige aussi des transporteurs aériens qu'ils énoncent les conditions de voyage en langage clair dans un soi-disant tarif. Le défaut pour un transporteur aérien d'appliquer les conditions du tarif est passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 10 000 \$ et constitue une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. Par conséquent, les lois, les règlements et les décisions réglementaires existantes pourraient offrir une protection appréciable aux passagers canadiens si seulement ils étaient appliqués par l'organisme de réglementation, l'Office des transports du Canada. L'ennui, c'est que cet organisme a renoncé à son devoir d'appliquer la loi. Comme vous le voyez dans ce diagramme qui montre les statistiques des quatre dernières années, le nombre de plaintes est monté en flèche — il a presque quadruplé — tandis que le nombre de mesures d'application a baissé pour être quatre fois moins élevé qu'il ne l'était.

La Cour fédérale d'appel a aussi critiqué l'Office. Dans un jugement récent, le juge de Montigny a conclu que l'Office avait commis une faute en faisant fi non seulement du libellé de la Loi sur les transports au Canada, mais aussi de son objet et de son intention. Il a aussi rappelé à l'Office qu'il était responsable de veiller à ce que les politiques menées par le législateur — en l'occurrence vous, les parlementaires — soient appliquées. Il ne fait aucun doute que ces lois peuvent être améliorées, et nous estimons qu'elles devraient l'être. Cependant, sans application, la loi ne restera qu'un libellé. Dans sa forme actuelle, le projet de loi C-49 ne fait rien pour remédier à la situation.

Le projet de loi C-49 accuse de nombreuses lacunes majeures. Il omet complètement des secteurs importants de la protection des passagers et mine les droits existants dans d'autres secteurs. Premièrement, il ne crée pas de mécanisme d'application et ne prévoit pas la moindre conséquence financière pour les transporteurs aériens qui enfreignent les règles, qui désobéissent aux règles établies. Par conséquent, le non-respect des règles reste l'option la plus profitable pour eux. Deuxièmement, le projet de loi n'offre aucune protection aux passagers les plus vulnérables: les enfants voyageant seuls et les personnes handicapées. Troisièmement, il

nuit aux groupes de défense — comme Air Passenger Rights — dans leurs efforts pour protéger les droits des passagers en interdisant la plupart des plaintes préventives qui visent une intervention avant que quelqu'un ne puisse être lésé.

- (1805)

J'ai eu gain de cause dans les 26 plaintes que j'ai déposées et dont j'ai parlé plus tôt à une exception près, et ces plaintes étaient à caractère préventif. Je n'ai pas personnellement été touché, mais les pratiques que j'ai remises en doute étaient manifestement néfastes, et les autorités l'ont reconnu.

Nous recommandons que le Comité retire le nouvel article 67.3 qui se trouve à l'article 17 du projet de loi.

Quatrièmement, contrairement à ce que les représentants de Transports Canada vous ont dit lors de leur passage au Comité lundi, le projet de loi C-49 ne fournit pas une protection comparable à ce que prévoit le régime de l'Union européenne. Dans le cas des défaillances mécaniques, qui sont monnaie courante, le projet de loi propose en fait de désengager les transporteurs aériens de l'obligation d'indemniser les passagers pour les désagréments causés. C'est brillamment caché au nouveau sous-alinéa 86.11(1)b)ii).

C'est tout le contraire que prévoit le régime de l'Union européenne. Il reconnaît que c'est la responsabilité des transporteurs aériens de veiller à un entretien adéquat de leur flotte et oblige les transporteurs aériens à indemniser les passagers pour les désagréments qu'entraînent le retard ou l'annulation d'un vol en cas de défaillance mécanique.

Nous recommandons que le Comité modifie l'alinéa 86.11(1)b) pour préciser qu'en cas de défaillance mécanique les transporteurs aériens sont tenus d'indemniser les passagers pour les désagréments que cela entraîne.

Cinquièmement, le projet de loi fait un pas en arrière en ce qui concerne les longs retards sur l'aire de trafic en doublant le retard acceptable sur l'aire de trafic, faisant passer la norme canadienne de 90 minutes à 3 heures. C'est un recul. Cela vient en fait éroder les droits actuels des passagers.

Nous recommandons que le Comité modifie l'alinéa 86.11(1)f) en remplaçant 3 heures par 90 minutes, ce qui aurait pour effet de rétablir le statu quo.

En terminant, nous souhaitons également attirer votre attention sur certains faits troublants qui renforcent nos inquiétudes au sujet de l'impartialité et de l'intégrité de l'Office des transports du Canada. Avant même l'adoption du projet de loi par le Parlement et la tenue de toute consultation publique sur les règlements à venir, l'Office a déjà consulté l'IATA en ce qui a trait aux règlements qu'il devra élaborer.

L'IATA est l'Association du transport aérien international et représente les intérêts privés de l'industrie du transport aérien. Selon nous, l'Office a ainsi agi sans tenir compte du processus parlementaire et de la primauté du droit. À titre informatif, nous en avons la preuve dans la déclaration sous serment de l'IATA présentée devant la Cour suprême du Canada; c'est le numéro de dossier 37276.

Des passagers ont également communiqué avec nous pour nous expliquer que le personnel de l'Office leur avait tourné le dos et les avait informés sans cérémonie que le dossier relatif à leur plainte auprès de l'Office serait fermé. Aucune décision n'a été rendue et aucune d'ordonnance n'a été émise pour confirmer le rejet de ces plaintes; or, le personnel a fait comprendre aux demandeurs que leur plainte avait été rejetée. Les demandeurs n'ont pas été informés de leur droit de demander un processus d'arbitrage officiel, ou le personnel de l'Office les a dissuadés de se prévaloir de ce droit.

À notre avis, l'Office a perdu son indépendance, et l'intégrité des activités de protection des consommateurs est compromise. Les gestes de l'Office et son inaction quant à l'application de la loi, comme les statistiques nous le démontrent, ont miné la confiance du public à l'égard de l'impartialité de l'Office.

Nous recommandons que le Comité modifie le projet de loi pour transférer au ministre le pouvoir de l'Office de prendre des règlements et transférer d'autres responsabilités relatives aux droits des passagers du transport aérien à un organisme de protection des consommateurs distinct.

Je tiens à vous remercier de nous avoir donné l'occasion de vous présenter les préoccupations des passagers du transport aérien. Nous vous avons déjà soumis un mémoire qui souligne ces préoccupations et qui présente des recommandations détaillées sur la manière de sauver le projet de loi.

• (1810)

La présidente: Merci beaucoup.

Passons au premier intervenant; c'est M. Chong.

L'hon. Michael Chong: Merci, madame la présidente.

J'aimerais poser une question au premier groupe de témoins, qui nous ont remis une présentation très instructive sur le nombre de retards pour lesquels nous pouvons nous attendre à ce que des voyageurs touchent une indemnisation, si le gouvernement décide d'adopter les mêmes lignes directrices qui régissent actuellement la pratique aux États-Unis.

Je remarque que dans l'une des diapositives de votre présentation vous estimez qu'en moyenne 13 353 vols par année seraient retardés de deux heures ou plus pour les vols intérieurs et de trois heures pour les vols internationaux, ce qui entraînerait une indemnisation.

Pouvez-vous nous dire ce que cela coûterait aux transporteurs aériens? S'il y a environ 13 500 vols retardés, à combien les indemnisations versées par les transporteurs aériens s'élèveraient-elles?

• (1815)

M. Jacob Charbonneau: Nous devons mettre en contexte ce nombre. Cela représente moins de 1 % des vols; c'est 0,061 %. Nous devons également comprendre que le nombre de vols retardés ou annulés diminue lorsqu'il y a un règlement en place, parce que l'industrie s'y adapte évidemment.

L'hon. Michael Chong: En Europe, quelle est l'indemnisation pour un vol retardé?

M. Jacob Charbonneau: Cela dépend du nombre de kilomètres et de la durée en heure du retard; l'indemnisation est de 250 à 600 euros.

L'hon. Michael Chong: Il est question ici d'un nombre plutôt élevé. Disons qu'il y a en moyenne 100 passagers par vol. Si nous avons 13 500 vols, cela représente 1,3 million de passagers. Si tous ces passagers ont droit en moyenne à une indemnisation de 300 \$,

par exemple, cela représente plus de 400 millions de dollars canadiens que les transporteurs aériens devront verser en indemnisation par année, si c'est le modèle que prévoit le projet de loi. Je tiens seulement à le mentionner aux fins du compte rendu.

J'ai trouvé intéressant d'entendre les commentaires de l'organisme Air Passenger Rights au sujet de l'application de la loi. Avez-vous une idée de la raison pour laquelle le nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête et qui ont mené à des mesures a considérablement chuté au cours des trois ou quatre dernières années?

M. Gábor Lukács: Selon ce que j'en comprends, l'Office des transports du Canada est victime de la capture de la réglementation. Nous avons une gestionnaire chargée de l'application de la loi, qui a admis sous serment lors d'un contre-interrogatoire connaître par leur prénom les cadres de l'industrie contre lesquels elle est censée prendre des mesures d'application de la loi. Le vice-président de l'Office des transports du Canada a déjà fait du lobbying pour le compte des transporteurs aériens. L'agent principal aux plaintes est un avocat qui a été suspendu pour inconduite et qui n'a jamais été réintégré dans ses fonctions. Voulez-vous que je poursuive? Cela vous surprend-il?

Il s'agit d'un système défaillant, et nous devons réparer ce système avant de faire quoi que ce soit d'autre pour réellement renforcer les droits des Canadiens.

L'hon. Michael Chong: Comment devrions-nous nous y prendre pour remédier aux problèmes au sein de l'Office? Je sais que vous avez dit que l'adoption de nouvelles mesures législatives ne réglerait pas le problème fondamental, qui est la non-application de la loi. Selon vous, étant donné que vous suivez ce dossier depuis des années, quelle serait la solution pour renforcer l'application de la loi? Faut-il restructurer l'Office? Cela passe-t-il par un tout autre modèle d'organisme qui ne prendrait pas la forme d'un office? Que pouvons-nous faire?

M. Gábor Lukács: Nous avons plusieurs recommandations.

Premièrement, nous proposons de transférer ces responsabilités à un organisme, dont le seul mandat est la protection des consommateurs. Deuxièmement, il faut prévoir une indemnisation et des amendes obligatoires pour chaque violation. Si l'avion passe une heure de plus sur l'aire de trafic que ce qui est permis, nous devons établir une sanction et une indemnisation fixes. Si les transporteurs aériens ne paient pas l'indemnisation et la sanction fixes prévues, il ne devrait y avoir aucune latitude possible quant aux sanctions. Le simple fait que les transporteurs aériens enfreignent les règles devrait automatiquement entraîner une sanction.

L'objectif n'est pas de punir les transporteurs aériens dans le cadre de leurs activités courantes; l'objectif est de punir les transporteurs aériens qui ne respectent pas les règles. Nous proposons également que les tribunaux accordent automatiquement l'adjudication des dépens sur une base avocat-client lorsque des passagers réussissent à faire respecter leurs droits. Actuellement, il est pratiquement impossible pour un passager d'avoir les moyens de faire respecter ses droits, parce que les honoraires d'avocat dépasseraient largement ce qu'un passager pourrait espérer obtenir.

L'hon. Michael Chong: Je n'ai plus d'autres questions.

Merci.

La présidente: Monsieur Fraser, allez-y.

M. Sean Fraser: Merci beaucoup.

Nos discussions avec les trois témoins sont intéressantes.

J'espère avoir le temps d'aborder un aspect avec chacun d'entre vous.

Monsieur Lukács, vous nous avez présenté le modèle de l'Union européenne comme un modèle que nous pourrions nous efforcer d'imiter davantage. Pourquoi ce que prévoit l'Union européenne est-il un bon modèle? Nous venons tout juste d'entendre des témoins dans le précédent groupe implorer Dieu de ne pas prendre exemple sur ce que fait l'Union européenne, parce que l'effet est catastrophique sur le système. Le Conseil européen essaye de faire marche arrière.

J'entends deux versions différentes. Je tiens en premier lieu à protéger les droits des consommateurs, mais je souhaite également encourager la présence d'un système efficace qui n'entraîne pas la ruine des transporteurs au Canada.

• (1820)

M. Gábor Lukács: Nous faisons valoir tout d'abord qu'il faut remettre les pendules à l'heure quant au témoignage des représentants de Transports Canada. Ils prétendent adopter les meilleures règles européennes, et les faits tendent à prouver le contraire.

À mon avis, nous ne devrions pas nécessairement suivre ce que prévoient les règles européennes en ce qui concerne les retards légitimes en cas de conditions météorologiques. Je ne parle pas d'une forte pluie à Vancouver qui entraîne par conséquent l'annulation de vols à Halifax; je pense aux graves tempêtes de neige, qui peuvent survenir dans notre climat canadien unique. Cependant, à d'autres égards, le système européen fonctionne. Il a grandement amélioré les droits des passagers.

Il y a quelques semaines, je retournais à Budapest pour rendre visite à ma grand-mère. Nous étions à l'aéroport de Francfort. Il y avait un léger retard qui aurait forcé l'équipage à prendre une période de repos. Lufthansa avait un équipage de remplacement qui était prêt en 30 minutes à prendre le relais, parce que le transporteur aurait été tenu de verser une indemnisation si cela lui avait pris plus de temps. Bref, l'endroit où nous constatons une différence en ce qui concerne les questions de sécurité — et les transporteurs aériens doivent veiller à l'entretien de leur flotte, et c'est possible de le faire — et où nous pouvons voir que cela fonctionne, c'est dans l'Union européenne. C'est le plus vieux système, et cela fonctionne.

M. Sean Fraser: J'aimerais poursuivre dans une veine similaire, mais je m'adresse cette fois aux représentants de Réclamation vol en retard Canada. La structure proposée par M. Lukács concernant les indemnisations m'apparaît moins comme une charte des droits des passagers et plus comme une charte des sanctions contre les transporteurs aériens. Si nous adoptons son approche et décidons qu'une indemnisation obligatoire doit être versée — lorsqu'une règle est enfreinte, vous versez l'indemnisation au lieu d'évaluer la situation avec le client —, cela peut conduire à une situation... Je crois avoir entendu dire qu'un retard de deux heures dans le cas des vols intérieurs et de trois heures dans le cas des vols internationaux était adéquat. Dans le cas où le retard ne fait pas rater sa correspondance à un passager, par exemple, êtes-vous d'avis que la même sanction devrait tout de même s'appliquer ou devrions-nous plutôt adopter une approche au cas par cas comme nous l'avons entendu lors du témoignage d'Air Canada plus tôt cette semaine?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Dans le contexte de la mondialisation, il serait intéressant d'obtenir les mêmes droits que les passagers venant au Canada. À l'heure actuelle, la loi fonctionne à deux ni-

veaux. Par exemple, pour un vol du Canada vers l'Europe avec une compagnie européenne, les règlements européens font qu'on peut être admissible à une compensation en cas de problème. Par contre, pour un vol du Canada vers l'Europe avec une compagnie canadienne, ce droit n'existe pas. C'est donc dire que deux passagers faisant le même trajet, de la même origine à la même destination, n'ont pas les mêmes droits. Le passager qui voyage du Canada vers l'Europe et qui est aux prises avec un problème de retard ou d'annulation n'est pas admissible à une compensation, mais lorsqu'il revient de l'Europe, il peut obtenir une compensation si un problème se produit pendant son vol.

Aujourd'hui, dans le contexte de la mondialisation, la solution viable consisterait à offrir les mêmes droits à tous les passagers, peu importe la ligne aérienne ou la destination choisie, et à adopter de meilleures pratiques...

[Traduction]

M. Sean Fraser: Vous avez touché un aspect intéressant. Je sais que dans le marché européen il y a des transporteurs aériens à très faible coût. Je serais heureux de voir un plus grand nombre de transporteurs aériens à faible coût s'établir au Canada. Nous avons entendu un témoin décrire plus tôt une situation où la sanction — si nous adoptons le régime européen de sanctions, par exemple — pourrait être tellement élevée que les sanctions payées dans le cas d'un vol généralement en retard pourraient dépasser le prix des billets. Est-ce quelque chose que vous considérez comme possible ou considérez-vous même cela comme un problème?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: En fait, c'est possible, mais cela dépend des billets. Aujourd'hui, on voit souvent des sites qui annoncent des rabais, par exemple des billets à 99 \$ pour certaines destinations et pour un nombre limité de sièges. C'est donc possible, mais quand les retards ont des répercussions sur un très faible pourcentage des vols, on ne veut pas dédommager l'ensemble des gens qui ont été affectés par un retard, ce qui représente 14 % des vols au Canada. On veut plutôt offrir une compensation au faible pourcentage de passagers qui ont été affectés par le plus long retard et pour qui ce retard a eu des conséquences.

[Traduction]

La présidente: Il vous reste 35 secondes, monsieur Fraser.

M. Sean Fraser: Monsieur Gooch, pouvez-vous nous dire quelques mots au sujet des contrôles ACSTA Plus dont vous avez parlé?

M. Daniel-Robert Gooch: Oui. Le concept ACSTA Plus est un processus différent qui intègre des éléments technologiques. Il y a un contrôle centralisé. Lorsque vous faites la file, vous avez quatre postes de retrait simultanément des effets personnels. Cela permet donc aux voyageurs de passer beaucoup plus rapidement la sécurité, et cela améliore grandement leur expérience.

L'ACSTA avait envisagé de déployer ce concept dans les huit plus importants aéroports. Il y avait un plan en ce sens, et des fonds avaient été demandés, d'après nos informations. Malheureusement, tout ce qui a été financé est ce qui avait déjà été approuvé, soit une mise en oeuvre très limitée dans les quatre plus gros aéroports. Par exemple, nous retrouvons ce concept à Toronto pour les vols transfrontaliers à destination des États-Unis, mais nous ne le retrouvons pas au point de contrôle pour les vols intérieurs au T1, qui est le plus grand. Nous serions vraiment ravis que le gouvernement aille de l'avant avec ces investissements; cette idée a été mise en veilleuse dans le budget.

• (1825)

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Aubin, vous avez la parole.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci, madame la présidente.

Mesdames et messieurs, bonsoir. Je vous souhaite la bienvenue, et je vous remercie d'être présents aujourd'hui.

Je commencerai la discussion en m'adressant aux représentants de Réclamation vol en retard Canada.

Tout d'abord, je vous félicite de votre courageux témoignage. Si on adoptait l'ensemble des recommandations que vous proposez et que le gouvernement faisait, je pense que votre entreprise fermerait ses portes.

M. Jacob Charbonneau: En fait, cela nous donne des outils supplémentaires pour aider les passagers. Aujourd'hui, bien qu'il y ait des règles claires en Europe, nous aidons principalement les passagers européens.

M. Robert Aubin: Je vous remercie, c'était plutôt une boutade.

Dans vos propos préliminaires, un élément a attiré mon attention. Nous parlons de la charte des droits des passagers aériens depuis des semaines. Or nous plus particulièrement de problèmes usuels, par exemple de la perte de bagage, de la surréservation et des vols en retard.

Vous, vous ajoutez à cela des pratiques d'affaires douteuses qui demanderaient compensation. J'aimerais avoir quelques exemples de ce que vous appelez des « pratiques d'affaires douteuses ». Quelles répercussions cela peut-il avoir sur les passagers et quelle solution proposez-vous?

M. Jacob Charbonneau: En fait, quand j'ai parlé de pratiques d'affaires douteuses, c'était dans la mise en contexte de l'échiquier actuel et des sentiments des passagers envers les compagnies aériennes. Je ne propose pas qu'il y ait des compensations particulières pour cela. En fait, je faisais référence au fait qu'un recours collectif a été lancé concernant les *Mexican games*: des compagnies aériennes vendaient des billets pour des vols soi-disant directs mais qui, en fin de compte, ne l'étaient pas..

M. Robert Aubin: Je vous remercie.

J'aimerais maintenant m'adresser à M. Gooch.

Je ne sais pas si vous étiez présent lorsque nous avons entendu les témoignages du précédent groupe de témoins. Nous sommes revenus brièvement sur les derniers événements impliquant Air Transat. Il semble qu'Air Transat voulait partager la responsabilité — c'est une façon polie de le dire — avec les aéroports. Selon Air Transat, bon nombre d'éléments qui avaient placé les passagers

dans la situation où ils se retrouvaient étaient dus à l'incapacité de l'Aéroport international d'Ottawa à répondre à une demande non planifiée de détournement de vol. Est-ce la réalité? Dans une certaine mesure, les aéroports sont-ils programmés pour faire face à ce type d'imprévus.

Lorsque l'on pense à accorder une compensation aux passagers, faudrait-il aussi penser au partage des responsabilités entre la compagnie aérienne et l'aéroport?

M. Daniel-Robert Gooch: Je vous remercie de cette question.

J'ai écouté ce qui s'est dit lors d'une réunion sur Air Transat, la semaine dernière. Il est clair que la situation est vraiment complexe. Après deux jours de discussions, je n'arrivais pas à savoir clairement qui était responsable de cette situation.

[Traduction]

Je crois qu'il est juste de dire que les passagers ne veulent pas vraiment que les gens jettent le blâme sur un autre et qu'ils veulent que les gens assument leurs responsabilités.

J'ai l'impression que nos membres de partout au Canada s'efforcent de contrôler et d'influencer positivement l'expérience des passagers — dans la mesure de leurs moyens — qui transitent par leur aéroport, même s'ils n'ont pas nécessairement de contrôle ou d'influence directement sur bon nombre de ces éléments. Il ne fait aucun doute que ce qui est survenu sortait de l'ordinaire.

Je crois que nous sommes aussi en droit de nous attendre à ce que les aéroports élaborent des plans. Les grands aéroports ont des plans sur la manière de gérer des situations irrégulières. Je crois que nous sommes aussi en droit de nous attendre à ce que tout le monde communique entre eux, coordonne ensemble les mesures et s'efforce de faire constamment mieux.

Je ne vais pas parler au nom des autorités de l'aéroport d'Ottawa — je vais les laisser parler en leur propre nom —, mais j'ai entendu mes collègues mentionner ce qu'ils avaient à leur disposition: les autobus, les bouteilles d'eau et les collations. Cela découle en grande partie des leçons retenues des expériences précédentes.

En ce qui concerne les aéroports, les transporteurs aériens, NAV CANADA, les agents de service d'escale et les entreprises de ravitaillement, nous n'avons pas besoin que le gouvernement nous rappelle qu'il faut communiquer entre nous pour améliorer nos pratiques. Nous le faisons constamment. Lorsqu'un tel incident survient, tout le monde se réunit et se demande ce qui s'est produit, où nous avons failli à la tâche et comment nous pouvons intervenir plus efficacement la prochaine fois.

C'était un incident très malheureux. Il va sans dire que l'aviation est très complexe; cela nécessite la collaboration de nombreux acteurs.

• (1830)

[Français]

M. Robert Aubin: Je vous remercie.

J'aimerais maintenant m'adresser aux représentants des deux organismes qui appuient les passagers ayant eu des problèmes à cet égard.

Dans les causes que vous avez plaidées, est-il déjà arrivé que des compagnies aériennes se retirent en se déchargeant de la responsabilité sur l'aéroport et qu'elles refusent de donner une compensation aux passagers?

M. Jacob Charbonneau: Si je parle au nom de Réclamation vol en retard Canada, la réponse est non.

Nous veillons à faire appliquer les règlements qui sont en place. C'est pour cette raison que j'ai dit plus tôt que cela nous donnerait des outils supplémentaires.

Nous nous fions aux règles qui sont en place. Le règlement européen, notamment, définit bien ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas en ce qui a trait aux compagnies aériennes. De plus, il permet de savoir à quel moment une circonstance extraordinaire est applicable et à quel moment elle ne l'est pas. Enfin, il permet de définir ce qui est inhérent aux services offerts par les compagnies aériennes.

M. Robert Aubin: Monsieur Lukács, vous avez dit plus tôt qu'on devrait aussi accorder un dédommagement pour les bris mécaniques. Parlez-vous d'un dédommagement complet? On sait tous que, la mécanique étant ce qu'elle est, même quand notre voiture sort du garage, il peut survenir un pépin. Si la compagnie aérienne démontrait qu'elle a suivi son plan d'entretien à la lettre, devrait-elle quand même être responsable d'un dédommagement pour un bris mécanique qu'elle ne pouvait évidemment pas prévoir?

[Traduction]

La présidente: Veuillez être bref.

M. Gábor Lukács: La réponse est oui. Les seules exceptions concernent des problèmes mécaniques qui forcent tous les appareils d'un même modèle à rester cloués au sol. Si un certain modèle force tous les modèles d'un transporteur aérien à rester cloués au sol, il s'agira d'une circonstance qui sort de l'ordinaire. Dans les autres cas, c'est la responsabilité du transporteur aérien de s'assurer d'avoir un appareil de rechange, au besoin. C'est en fait déjà ce que dit la jurisprudence dans le contexte de la Convention de Montréal.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Lukács.

Monsieur Badawey, allez-y.

M. Vance Badawey: Merci, madame la présidente.

J'ai quelques questions pour M. Charbonneau à propos de ce que nous cherchons à faire et sur la façon d'y arriver.

Cela fait déjà un bon moment que votre organisme demande qu'il y ait davantage de reddition de compte et de clarté pour le voyageur. Vous avez revendiqué un régime d'indemnités uniforme. Selon vous, jusqu'où le projet de loi C-49 va-t-il? Où en sommes-nous et que pensez-vous que nous devrions faire de plus? Croyez-vous que le projet de loi C-49 est convenable maintenant, que c'est un bon projet de loi, un bon texte de loi, ou que nous devrions y travailler encore un peu?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Il s'agit d'une bonne base de travail qui propose de très bonnes idées. Il va rester à bien définir quand les indemnités s'appliqueront, quand elles ne s'appliqueront pas et de quel ordre elles seront. Le Comité doit faire un travail de réflexion à ce sujet et soumettre des règles claires, pour que les règlements qui vont en découler soient également clairs.

[Traduction]

M. Vance Badawey: C'est une chose sur laquelle vous travaillez depuis pas mal longtemps. Vous revendiquez un régime des droits des passagers et vous faites du lobbying en ce sens depuis pas mal longtemps. Tout d'abord, pourquoi croyez-vous que cela a pris tant de temps? Cela dit, qu'avez-vous recueilli comme information dans

l'intervalle? Ce régime existe-t-il maintenant? Est-ce que cela fait partie de l'information dont vous parlez?

M. Jacob Charbonneau: Je ne suis pas certain de bien comprendre votre question.

M. Vance Badawey: Vous revendiquez un régime des droits des passagers depuis pas mal longtemps. Comme vous travaillez là-dessus depuis tout ce temps, je présume que vous avez dû contacter des gens pour amasser des renseignements sur la nature de ces besoins. Encore une fois, je reviens à ma première question: sommes-nous arrivés à quelque chose qui tient la route? Que devrions-nous faire de plus? Quelles sont les particularités qui nous ont échappées? Quelles sont les particularités que nous devrions viser pour la suite des choses? Je reviens au groupe d'experts qui était devant vous. Tout ce que j'essaie de faire, c'est de sonder ce qui se passe au niveau du terrain et d'essayer d'être un peu plus pragmatique, d'aller au-delà de la présentation de ce projet de loi.

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Ce qui est important, c'est la façon dont on va informer les passagers par la suite. Même si on a les plus belles lois et les plus beaux règlements en place, si les gens ne connaissent pas leurs droits et les possibilités de recours qu'ils ont, ces lois et règlements ne servent pas à grand-chose.

Nous nous rendons compte que, bien que les règlements européens existent depuis 2004 ou 2005, peu de gens au Canada les connaissent au cours des dernières années. C'est moins de 2 % des gens en Amérique du Nord qui ont fait des réclamations à la suite de retards ou d'annulations de vol parce qu'ils n'étaient pas au courant de leurs droits ou qu'ils ne voulaient pas se battre contre des compagnies aériennes.

D'une part, il faut faire connaître leurs droits aux citoyens. D'autre part, il faut faire respecter les règlements en place par les compagnies aériennes. Des clients viennent nous voir après avoir tenté une approche auprès des compagnies aériennes qui ont refusé leurs demandes. Ces gens ont peu de connaissances du droit, et après avoir essuyé un refus, ils ne pensent pas pouvoir aller plus loin, alors que les dispositions en place leur permettraient d'obtenir un dédommagement.

• (1835)

[Traduction]

M. Vance Badawey: Ce que j'essaie de voir, essentiellement, c'est quelles seront les prochaines étapes. Nous sommes tous au courant de ce qui s'est produit dans le passé. Avec le dernier groupe de témoins, le message que j'essayais de faire passer c'est « passons à la prochaine étape ». Travaillons ensemble pour nous assurer d'être en mesure de composer avec cela. C'est un processus permanent, cela ne fait aucun doute. Les problèmes ne vont pas disparaître demain matin; il continuera à y en avoir. Cela dit, et compte tenu de ce que vous venez de dire, que proposez-vous comme moyen raisonnable de mesurer les résultats? Nous convenons des résultats que nous souhaitons voir. Des mesures de rendement appropriées sont une partie essentielle de l'exercice, car elles nous permettent de nous attaquer de face à ces problèmes. Quelle serait selon vous une mesure de rendement appropriée? Que devrions-nous prendre comme référence?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: En fait, plusieurs mesures peuvent être mises en place, notamment en examinant les répercussions des lois et des règlements sur le nombre d'occasions de retards et d'annulations de vol. Il faudrait aussi mener des sondages auprès de tous les voyageurs ayant subi un retard ou une annulation de vol pour savoir s'ils connaissent bien leurs droits. Ensuite, il faudrait s'assurer que les gens sont au courant de leurs droits.

Dernièrement, lors des retards sur le tarmac, j'ai été surpris de voir que le personnel de bord n'était pas formé spécifiquement sur les tarifs de la compagnie aérienne. Il faudrait donc former les employés des compagnies aériennes afin qu'ils soient eux aussi au courant des droits des passagers pour pouvoir leur transmettre l'information par la suite.

[Traduction]

La présidente: Monsieur Graham.

[Français]

M. David de Burgh Graham: Monsieur Charbonneau, j'ai l'impression que plusieurs personnes aimeraient déposer des plaintes, mais qu'elles ne savent pas vers qui se tourner. Si tout le monde connaissait ses droits, combien de plaintes verrait-on sur cet écran, d'après vous?

Mme Meriem Amir (conseillère juridique, Réclamation vol en retard Canada): Pourriez-vous parler plus fort? Je n'ai pas saisi.

M. David de Burgh Graham: Si tout le monde connaissait ses droits, combien de plaintes y aurait-il?

M. Jacob Charbonneau: Il y aurait probablement autant de plaintes que de clients qui ont été affectés par une situation qui requerrait une plainte. Par contre, si les gens étaient au courant de leurs droits et qu'il y avait un processus en place en ce sens, ils n'auraient plus besoin de déposer une plainte parce qu'ils disposeraient alors d'un recours.

C'est en ce sens que nous voulons voir aller le projet de loi C-49. Il faut offrir des outils aux gens pour qu'ils n'aient plus besoin de déposer une plainte pour obtenir un dédommagement ou un règlement. Il faut des prédispositions qui leur permettent d'obtenir un dédommagement sans avoir à déposer une plainte et à toujours devoir se battre pour obtenir quelque chose.

[Traduction]

M. David de Burgh Graham: Plus tôt, vous avez parlé abondamment de la Convention de Montréal. Cette convention contient-elle des mécanismes de mise en application?

M. Gábor Lukács: Cette question s'adresse-t-elle à moi?

M. David de Burgh Graham: Oui. Je sais qu'ils peuvent y répondre, mais je vous la pose à vous.

M. Gábor Lukács: La Convention de Montréal permet de veiller à l'application des règlements par l'intermédiaire des tribunaux. Elle est également incorporée dans les tarifs des compagnies aériennes, alors c'est l'option qui fournit le plus d'outils pour veiller à la mise en application.

La convention n'est pas assortie de sanctions. Elle ne contient pas de mécanismes de mise en application proprement dits. Les demandes présentées aux termes de la Convention de Montréal concernent des passagers qui soumettent une réclamation pour un vol retardé et qui reçoivent un courriel d'Air Canada où on les re-

mercie d'avoir écrit et où on leur offre, par exemple, un rabais de 25 % sur leur prochain vol. On ne tient aucunement compte de leur teneur de la plainte.

Globalement, ce que nous retenons, tant de la Convention de Montréal que du système de tarification, c'est que les règles sont écrites, mais que les compagnies aériennes forment leurs employés des niveaux inférieurs à ignorer les plaintes de cette nature et à donner des réponses toutes faites qui, essentiellement, sont évasives.

M. David de Burgh Graham: Concernant le graphique que vous nous avez montré, vous dites que le nombre de plaintes a quadruplé depuis quatre ans, mais nous pouvons clairement voir qu'elles ont quadruplé cette année. Comment expliquez-vous une telle augmentation après de nombreuses années d'une relative stabilité?

M. Gábor Lukács: L'augmentation de cette année est attribuable à la vaste campagne qu'a menée l'Office des transports du Canada dans le but, d'après ce que j'ai compris, d'attirer l'attention sur lui. Malheureusement, cette vaste campagne n'a pas été accompagnée de réels changements structureaux. Les passagers continuent d'être éconduits sans qu'on ait donné suite à leurs plaintes.

Pas plus tard que l'an dernier, la CBC/Radio-Canada a fait un reportage sur un passager qui avait été éconduit et, du jour au lendemain, le personnel de l'office s'est montré plein de sollicitude. Le problème évoqué a été réglé très rapidement. Je ne crois toutefois pas que les passagers canadiens devraient avoir à se déplacer avec un avocat à leur gauche et un journaliste à leur droite pour s'assurer que leurs droits seront respectés.

• (1840)

M. David de Burgh Graham: Voilà qui me semble raisonnable.

Vous avez dit ne pas être particulièrement content de l'OTC en tant que tel. Quels sont, selon vous, les changements structureaux qui devraient y être apportés? Comment le modifieriez-vous?

M. Gábor Lukács: Pour moi, l'OTC ne peut pas être récupéré. J'aimerais qu'une partie de ses responsabilités soient données à Transports Canada, notamment les pouvoirs président à l'élaboration des règlements, et que les aspects application et protection du consommateur soient confiés à un organisme distinct dont le seul mandat serait de protéger les consommateurs et qui disposerait pour ce faire de mécanismes rigoureux lui permettant de prévenir les conflits d'intérêts et les emprises réglementaires.

M. David de Burgh Graham: Vous avez dit avoir déposé, je crois, 32 plaintes préventives à la suite de cela.

M. Gábor Lukács: C'était plutôt 26.

M. David de Burgh Graham: Vingt-six? D'accord. C'est quand même pas mal pour une personne. Sur quoi portaient-elles?

M. Gábor Lukács: Ces plaintes portaient, par exemple, sur le refus d'Air Canada d'indemniser les passagers dont les bagages avaient été endommagés à cause de poignées arrachées ou de roulettes endommagées par son personnel. Il y a aussi des problèmes qui sont plus connus, comme celui de la responsabilité de WestJet à l'égard des bagages transportés lors de liaisons intérieures, une couverture qui, grâce à ma plainte, est passée de 250 \$ à plus de 1 800 \$. On pourrait aussi parler du montant de l'indemnité pour refus d'embarquement payable par Air Canada, qui, grâce à ma plainte, est passé de 100 \$ à un maximum de 800 \$, selon la longueur du retard. Mes plaintes ont porté sur une vaste gamme de problèmes qui ont une incidence sur les interactions quotidiennes entre les passagers et les transporteurs.

M. David de Burgh Graham: Merci.

Monsieur Gooch, je sais que vous avez dit que vous n'aviez rien à voir de près avec l'aéroport d'Ottawa, mais l'incident d'Air Transat en est un qui, de toute évidence, est très présent dans nos esprits. Vous avez parlé du régime d'accompagnement des passagers de l'aéroport. De quels mécanismes un tel programme d'accompagnement dispose-t-il pour faire face à une situation d'urgence comme celle qui s'est produite à Ottawa?

M. Daniel-Robert Gooch: Je ne suis pas au fait des détails techniques, mais il s'agirait de quelque chose que la direction de l'aéroport mettrait au point de concert avec ses partenaires transporteurs aériens sur place. La complexité des aéroports varie considérablement d'une région à l'autre. Les aéroports ont des plans pour toutes sortes de contingences, qu'il s'agisse d'incidents en matière de sécurité, de sûreté ou d'opérations inhabituelles. Ils essaient de penser aux besoins des voyageurs dans de telles situations et de prévoir des réponses appropriées. Il pourrait s'agir d'autobus pour aller chercher les voyageurs qui sont pris à bord d'un avion, ou de collations que l'on pourrait leur servir, ou de lits portatifs. La réponse variera selon les cas. Je ne connais pas vraiment les détails particuliers du plan de l'aéroport d'Ottawa.

M. David de Burgh Graham: Merci.

La présidente: Monsieur Yurdiga.

M. David Yurdiga (Fort McMurray—Cold Lake, PCC): Merci, madame la présidente, et merci à nos témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui.

Ma plus grande préoccupation du moment concerne les collectivités du Nord, les collectivités éloignées, c'est-à-dire ces endroits où les déplacements en avion sont très chers. Leur réalité est différente de celle des collectivités du Sud. Je m'inquiète du fait que le texte de loi dont nous discutons ne changera pas grand-chose pour le Nord. En effet, dans bien des cas, les règlements mis au point au sud ont un sens pour le Sud, mais aucun sens pour le Nord, car il s'agit de deux réalités distinctes. Croyez-vous qu'il devrait y avoir des exceptions pour les collectivités du Nord et les collectivités éloignées, ou pensez-vous que nous devrions ne pas nous en soucier au risque de nous retrouver sans industrie dans cette partie du pays? Ma question s'adresse à quiconque voudra bien y répondre, car elle comporte de multiples aspects.

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Je veux bien vous répondre.

Quand on met en place un système d'indemnisation, on doit tenir compte des réalités. Si quelque chose n'est pas imputable à la compagnie aérienne, il y a des raisons pour cela. Il y a aussi des raisons pour que ce le soit. Il faut prendre cela en considération lorsqu'on fait des règlements.

Quand une compagnie aérienne, à cause de la situation géographique, fait face à des complications qui ne sont pas causées par les décisions qu'elle prend, cela peut évidemment devenir des circonstances exceptionnelles et la dispenser d'offrir une compensation.

Mme Meriem Amir: Je peux également compléter la réponse.

Au sein de l'Union européenne, on s'aperçoit qu'énormément de pays ont des réalités géographiques et des climats fort différents. Toutes sortes d'aéroports sont soumis à des circonstances très diverses. Pourtant, ils sont tous soumis à la même réglementation et cela semble bien fonctionner.

Comme l'a dit mon collègue, M. Charbonneau, ils ne sont exemptés que dans des circonstances extraordinaires qui ne résultent pas de leur volonté. Je ne vois donc pas pourquoi pour les quelques vols qui vont vers le Nord du Canada, quoique je ne sois pas experte en transport aérien...

Selon moi, ils sont adaptés, équipés différemment et ont des pilotes expérimentés pour faire face à des conditions climatiques particulières. Un retard de deux heures, lorsqu'on est équipé et expérimenté, à mon avis, serait la même chose qu'un retard dans le Sud avec l'équipement adapté à la température spécifique du Sud. Il faudrait simplement inclure, dans la réglementation, un cadre assez vaste et clair, comme c'est le cas dans l'Union européenne.

Je crois que l'exemption pour circonstances exceptionnelles pourrait être positive.

• (1845)

[Traduction]

M. David Yurdiga: Je pense au Nord. Le seul autre pays qui a un climat semblable au nôtre, c'est la Russie. Nous avons le Nunavut, qui est dans une situation tout à fait unique en son genre. Les gens sont répartis dans de petites collectivités isolées et il y a beaucoup de choses sur lesquelles ils n'ont pas de contrôle.

Nous ne devons pas oublier que le Canada est un très grand pays, que la livraison de carburant est un enjeu de taille, et que cette livraison peut être perturbée par divers facteurs. Lorsque nous disons que nous allons prendre des mesures, cela ne veut absolument rien dire si ce n'est pas dans le texte de loi. Les règlements « après coup » n'existent pas. Je crois que nous devons faire très attention à la façon dont nous allons procéder.

De plus, votre graphique semble indiquer que les plaintes et l'application sont interreliées — lorsque l'application se relâche, les plaintes augmentent.

Je ne sais pas si ce sont les compagnies aériennes qui sont moins bonnes qu'avant ou si c'est l'application qui fait défaut. Je voyage beaucoup et il ne m'est pas arrivé souvent d'avoir des vols en retard. Il y en a, mais il faut s'attendre à cela, car les compagnies aériennes doivent composer avec des choses qu'elles ne contrôlent pas.

Je crois néanmoins que l'application doit être améliorée. De plus, avec le projet de loi C-49, nous devons veiller à prévoir des dispositions particulières pour les collectivités du Nord.

Il faut que les règles et leur mise en application aillent de pair. Croyez-vous que le fait de modifier les règles va changer quoi que ce soit si l'application reste comme elle est aujourd'hui? Croyez-vous que le fait de prévoir des règlements et de continuer comme si de rien n'était va changer quelque chose?

M. Gábor Lukács: En ce qui concerne les collectivités du Nord, une partie intégrante du problème est le manque de concurrence appropriée. Cependant, même avec ce que le projet de loi C-49 prévoit dans sa forme actuelle au sujet des problèmes de l'industrie, bon nombre des retards dans cette région sont causés non pas seulement par des « circonstances échappant au contrôle des compagnies aériennes », mais aussi, purement et simplement, par la météo.

Au Canada, personne ne cherchera à tenir un transporteur responsable d'un problème manifestement attribuable à la météo. C'est une évidence. Je ne cherche pas à rendre les compagnies aériennes responsables de ce qui est manifestement attribuable à la météo. Le problème, c'est que les compagnies abusent de cette excuse. Le fait de prétendre qu'un vol Toronto-Halifax a été annulé à cause des conditions météorologiques qui sévissaient à Vancouver est inacceptable.

En ce qui concerne l'application, le principal problème est que bon nombre de ces mesures d'application sont discrétionnaires. La décision d'appliquer ces mesures ou de ne pas les appliquer est laissée à la discrétion de quelqu'un, et cela a changé...

En clair, je ne suis pas en train de proposer que l'on punisse les compagnies pour leurs retards. Ce que je propose, c'est qu'une compagnie qui ne payerait pas les indemnités dues pour un vol en retard devrait se voir imposer une amende salée, et ce, même s'il s'agit de petits montants. La sanction ne devrait être imposée pour le retard proprement dit, mais bien pour non-conformité aux règlements.

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Yurdiga, votre temps est écoulé. Merci d'avoir été des nôtres aujourd'hui.

Passons maintenant à M. Hardie.

M. Ken Hardie: Merci, madame la présidente.

Monsieur Charbonneau, comment vous faites-vous payer? Vos honoraires sont-ils conditionnels aux indemnités versées pour les dossiers que vous acceptez de prendre?

• (1850)

[Français]

M. Jacob Charbonneau: En fait, nous offrons un service sans risque pour le client et nous sommes entièrement rémunérés à la commission. Si nous n'avons pas gain de cause, nous ne réclamons rien au client, mais si nous avons gain de cause, nous conservons un pourcentage de la compensation.

[Traduction]

M. Ken Hardie: Au Canada, ce pourcentage — ces honoraires conditionnels — peut atteindre 33 % de l'indemnité accordée.

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Dans notre cas, il s'agit de 25 %.

[Traduction]

M. Ken Hardie: Vingt-cinq pour cent.

Monsieur Lukács, vous avez aussi intenté des poursuites au nom de certains clients. Exigez-vous des honoraires?

M. Gábor Lukács: Absolument pas. Nous travaillons strictement à titre bénévole.

En fait, notre site Web a été réalisé grâce aux dons reçus de la communauté et rien d'autre.

M. Ken Hardie: Monsieur Charbonneau, je m'excuse d'avoir posé cette question à M. Lukács.

M. Jacob Charbonneau: Il doit gagner sa vie.

Mr. Ken Hardie: Oui, il doit gagner sa vie.

Nous nous retrouvons dans une situation intéressante. Les témoins du groupe précédent nous ont dit que la marge de profit par passager est très mince. En fait, vous avez fait observer que les pas-

sagers sont traités comme des marchandises et, dans une certaine mesure, je crois qu'ils le sont, car les compagnies aériennes fonctionnent en termes de volumes. Le temps où les membres de l'élite étaient les seuls à prendre l'avion est révolu. Tout ce qui était cristal et argenterie a aussi disparu. Les compagnies cherchent à ouvrir le transport aérien à un plus grand nombre de gens, mais il semble que quelque chose a été perdu dans le processus.

L'un des principes que nous avons tenté d'inscrire dans ce projet de loi, le projet de loi C-49, c'est celui de l'équilibre. À quoi voit-on cet équilibre?

Monsieur Lukács, sans vouloir vous manquer de respect, vous semblez avoir les dents un peu longues. Sauf qu'en même temps, nous avons été témoins de certains incidents scandaleux. Alors, à quoi ressemble vraiment l'équilibre?

Monsieur Charbonneau, qu'en pensez-vous?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Il s'agit d'établir un équilibre en offrant un service qui permette aux passagers de ne pas se sentir pris en otage. Concernant les événements des derniers mois, nous explorons beaucoup le fait que les passagers aient eu l'impression d'être pris en otage. Ils avaient peu de recours, peu d'information, et étaient laissés à eux-mêmes. Nous voulons que des règles soient établies pour permettre l'indemnisation, soit, mais aussi pour faire en sorte que les compagnies aient à s'ajuster et mieux prendre en charge leurs clients. Elles devront voir à ce qu'il y ait de moins en moins de retards et d'annulations et que, lorsque ceux-ci se produiront — il va en effet continuer à y en avoir, à cause de toutes sortes de circonstances —, les clients seront pris en charge adéquatement.

À l'heure actuelle, une grogne générale s'installe et c'est pourquoi un projet de loi voit le jour. De plus en plus de gens sont insatisfaits du système en vigueur. Il va s'agir de trouver des façons d'accompagner les passagers lorsqu'ils seront aux prises avec des problèmes.

[Traduction]

M. Ken Hardie: La prudence est de mise. Si, par exemple, vous préconisez des amendes plus élevées, c'est quelque chose qui pourrait vous avantager sur le plan financier. Si l'on découvrait que vous pourchassez les gens à la recherche de clients, il serait question de champartie — c'est le nom que l'on donne à cela —, et cela pourrait s'avérer problématique.

Monsieur Gooch, il est reconnu que les aéroports eux-mêmes devraient assumer une certaine responsabilité en ce qui concerne l'expérience des voyageurs, en particulier lorsque les retards ne sont pas causés par une force de la nature ou parce que les employés de piste ne se présentent pas à l'heure et que l'avion reste pris sur le tarmac? Ce n'est pas la faute de l'appareil. Or, je ne vois rien nulle part qui proposerait que les autorités aéroportuaires soient tenues de verser une forme d'indemnité au passager.

M. Daniel-Robert Gooch: Comme je l'ai dit tout à l'heure, les interactions dans un aéroport sont fort complexes. Elles engagent un grand nombre de parties distinctes, et l'on ne peut pas toujours voir où se situe le problème. En fait, les employés de piste dont vous parlez sont habituellement des employés de la compagnie aérienne. Il y a beaucoup de confusion au sujet de qui fait quoi dans un aéroport.

Je sais que les voyageurs veulent que les parties concernées soient responsables. Assurément, les autorités aéroportuaires s'efforcent d'assumer la responsabilité du bon déroulement de l'expérience des passagers qu'elles accueillent.

Si quelqu'un se met à me crier dessus pour me dire que mon gazon est vraiment trop long et que je dois passer la tondeuse, je vais jeter un coup d'oeil à la pelouse et constater que le gazon est vraiment trop long et qu'il doit être tondu. Sauf que si ma maison est plus loin sur la rue, il y aura des limites à ce que je peux faire pour aider cette personne à tondre son gazon.

Ce n'est pas une analogie particulièrement heureuse.

Un incident met en scène de nombreux acteurs distincts. Même dans le cas des incidents les plus imposants, il est difficile de savoir à qui revient la faute. Prenons, par exemple, un employé de tarmac...

• (1855)

M. Ken Hardie: Si je puis me le permettre, je crois que ce dont il est question ici, dans ce cas-là, c'est... La hiérarchie des responsabilités n'est pas trop claire puisqu'il s'agit d'une situation très complexe.

En ce qui concerne les incidents, c'est-à-dire les incidents bizarres qui font la manchette, y a-t-il un processus par lequel les autorités aéroportuaires et les lignes aériennes collaborent pour l'élaboration de plans d'intervention ou, à tout le moins, sait-on qui assume la responsabilité à cet égard?

M. Daniel-Robert Gooch: Oui. C'est une réalité permanente. Cela se produit tout le temps. Lorsqu'il y a des incidents majeurs, tout le monde se réunit et se demande ce qui a mal tourné, comment on a manqué son coup et comment on peut faire mieux. Et cela arrive non seulement...

M. Ken Hardie: Je ne parle pas de ce qui se passe après coup, plutôt sur le coup lorsque les choses dérapent.

M. Daniel-Robert Gooch: C'est ce dont je parle, moi aussi.

M. Ken Hardie: Y a-t-il une salle de gestion de crise où tous les intervenants se réunissent et font le point en disant: « Voici la situation actuelle. Qu'allons-nous faire? »

M. Daniel-Robert Gooch: Oui, il y en a. Chaque aéroport est conçu différemment, mais il y a des salles de gestion de crise. Certaines de ces choses arrivent très rapidement et, quand des situations de ce genre surviennent, c'est la pagaïlle, et tout le monde s'efforce de bien faire son travail. On essaie d'amener les voyageurs à leur destination, en toute sécurité, et ce n'est qu'après qu'on se réunit pour s'assurer que cela ne se reproduit plus. En cas d'incidents importants très médiatisés, bien entendu, on se rassemble après le fait pour déterminer ce qu'on a mal fait et comment on peut mieux s'y prendre. Ces renseignements sont partagés entre les intervenants. Nous en parlons dans le cadre de conférences.

M. Ken Hardie: Je comprends cela, mais je...

La présidente: Merci beaucoup. Je regrette, mais vous avez dépassé votre limite de temps.

Nous allons passer à M. Godin.

[Français]

M. Joël Godin: Merci, madame la présidente.

Je veux d'abord vous remercier de vous prêter à l'exercice. Vous travaillez au quotidien dans ce merveilleux monde du transport aé-

rien, notamment auprès des passagers. Vous nous fournissez des outils qui nous permettent de bien faire notre travail. Je vous remercie d'être parmi nous malgré l'heure assez tardive.

Ma première question s'adresse au représentant de l'entreprise Réclamation vol en retard Canada.

Vous affirmez que l'information destinée aux passagers est déficiente. Votre objectif est que cette information soit plus généreuse et transparente, claire et sans équivoque. C'est ce que vous avez mentionné lors de votre présentation.

Ma question sera très directe: selon vous, le projet de loi C-49 répond-il à ces objectifs?

M. Jacob Charbonneau: Il n'y répond pas dans sa forme actuelle. Il faut que les barèmes soient beaucoup plus clairs. C'est pourquoi j'ai mentionné qu'il faudra aussi fournir des barèmes clairs aux gens qui établiront les règlements.

M. Joël Godin: D'après ce que je comprends, le projet de loi dans sa forme actuelle ne répond pas à vos objectifs.

Croyez-vous qu'il pourrait finir par y arriver?

M. Jacob Charbonneau: Oui. Je pense que si quelques-unes voire l'ensemble des 15 propositions que nous avons soumises dans le mémoire sont mises en oeuvre, celles-ci vont inclure et protéger les passagers canadiens autant sinon plus qu'on ne le fait à l'échelle internationale.

M. Joël Godin: Je poursuis dans le même ordre d'idées. Vous avez parlé à maintes reprises de ce qui se passe en Europe et des règlements qui y sont appliqués. J'en déduis que, selon vous, les passagers européens sont mieux protégés et mieux encadrés et que les compagnies aériennes sont plus responsables et plus respectueuses envers leurs passagers.

Selon vous, pourquoi le gouvernement ne s'inspire-t-il pas des règlements européens?

M. Jacob Charbonneau: En fait, je pense plutôt qu'on en arrive à une solution et qu'il faut s'assurer qu'elle est équitable, donc aussi généreuse que ce qui est offert du côté européen. Il faut aussi que cette solution soit humaine et qu'elle prenne en compte les passagers.

M. Joël Godin: Vous dites qu'on prend en compte les règlements européens. Or j'aimerais savoir ce qui vous démontre que, dans le cadre de la rédaction du projet de loi C-49, le gouvernement actuel considère les règlements européens.

M. Jacob Charbonneau: Eh bien, on parle d'un système d'indemnisation et des systèmes qui sont en place, mais on fait référence aux règlements européens. Or ici, on travaille sur le plan de la loi. Il faudra donc comparer le règlement qui découlera de la loi pour voir si, au bout du compte, c'est comparable ou non. Pour notre part, nous souhaitons que les règlements fassent en sorte que les passagers soient tous traités de façon égale.

M. Joël Godin: Merci.

• (1900)

Mme Meriem Amir: Si vous me le permettez, je vais ajouter ce qui suit. Je pense que les principes généraux sont un peu calqués sur ceux des règlements européens. Je ne me souviens plus de quel article du projet de loi il s'agit exactement, mais il est question d'une indemnisation minimale et du droit des passagers à être informés. On reprend presque entièrement le principe européen, qui établit un minimum et même un avis conforme que chaque compagnie aérienne doit fournir en cas d'annulation ou de retard.

Je pense que nous y sommes et que les principes sont là. On parle de plusieurs choses. La seule différence, à mon avis, est que, dans la réglementation européenne, les barèmes sont clairs tandis qu'ici, c'est encore un peu flou.

M. Joël Godin: Si je comprends bien, vous trouvez que les balises ne sont pas claires et que pour les rendre claires, il faudrait définir plus précisément notre objectif dans le cadre de la réglementation.

Comme le temps file, je vais maintenant poser une question au représentant de Air Passenger Rights.

Vous avez affirmé que l'Office des transports du Canada n'était pas efficace. Or, aujourd'hui, on nous a dit tout le contraire, c'est-à-dire que l'Office est efficace et qu'en outre, il applique les lois. Je me demande qui dit vrai. Je voudrais savoir sur quoi vous basez pour dire que l'Office des transports du Canada n'est pas efficace.

[Traduction]

M. Gábor Lukács: En ce qui a trait à l'Office des transports du Canada, il s'agit d'une question de fait démontrée par les statistiques, comme le nombre et la nature des décisions rendues par l'Office. Quand on a un organisme de réglementation qui prétend avoir une expertise dans l'industrie du transport aérien et qui accepte l'idée qu'il est possible de faire monter plus de 200 passagers à bord d'un gros-porteur en l'espace de 5 ou 10 minutes, alors on sait que quelque chose ne tourne pas rond. Voilà la nature de certaines des décisions dont j'ai été témoin.

La présidente: Désolée, votre temps est écoulé.

Allez-y, monsieur Aubin.

[Français]

M. Robert Aubin: Merci, madame la présidente.

Madame Amir, lors de ma dernière intervention, vous souhaitiez ajouter quelque chose, mais je n'avais plus de temps de parole. Si vous vous souvenez de ce que vous vouliez dire, allez-y.

Mme Meriem Amir: J'ai une bonne mémoire, je m'en rappelle.

Vous m'aviez demandé s'il arrivait parfois que les compagnies aériennes relancent la balle aux aéroports. C'est arrivé. Mon collègue, M. Charbonneau ne s'en rappelait pas, mais ayant fait plusieurs réclamations moi-même et étant à l'avant-scène, je me rappelle d'un exemple clair concernant la compagnie Vueling Airlines, dont le siège social est à Barcelone. Cette compagnie, soumise à la réglementation européenne, avait accusé un retard de trois heures. Par contre, elle a invoqué l'article 3 sur l'indemnisation en disant que ce n'était pas de sa faute et a relancé la balle à l'aéroport dont le système d'enregistrement était en panne.

Finalement, on a conclu qu'il ne s'agissait pas d'une circonstance extraordinaire puisque c'était inhérent aux activités de Vueling, qui

était habituée à faire affaire avec les aéroports et les systèmes d'enregistrement.

Encore là, la limite de la responsabilité n'est pas claire. Est-ce que 100 % de la responsabilité revient à Vueling, est-ce que 50 % de la responsabilité revient à l'aéroport? Ici, ce n'est pas clair du tout. J'entendais plus tôt des commentaires à cet effet et il faudrait peut-être clarifier la limite de la responsabilité.

M. Robert Aubin: Je vous remercie. De toute évidence, vous nous démontrez que les Canadiens ont des droits qu'ils ne connaissent pas et que vous arrivez à faire respecter.

Dans l'industrie, qui n'est pas chapeauté par une charte ou moment où on se parle, y a-t-il de très grands écarts dans les compensations offertes aux passagers?

M. Jacob Charbonneau: Voulez-vous parler, par exemple, de celles qui ne sont pas soumises au domaine...

M. Robert Aubin: Non, j'aimerais savoir si, pour un même problème, la perte de bagages par exemple, il y a de grands écarts de compensations entre une compagnie et une autre.

M. Jacob Charbonneau: En fait, présentement, en vertu de la convention de Montréal, qui permet d'obtenir des dédommagements, notamment pour les bagages ou pour des préjudices personnels ou financiers, il y a de très grands écarts. Souvent les gens doivent se battre devant la cour des petites créances et finalement un juge va chiffrer la compensation qui sera accordée au client.

Souvent, le temps et l'effort nécessaires pour arriver à la conclusion de tout cela ne valent pas ce qu'on réclamait à la base pour le temps perdu à la suite d'un retard, d'une annulation de vol ou d'une perte de bagages.

M. Robert Aubin: Quand vous faites une intervention, allez-vous à la cour des petites créances?

M. Jacob Charbonneau: Non, nous appliquons les barèmes qui sont définis. Il n'y a donc pas beaucoup d'écart car tous les cas sont répertoriés. Ainsi, le dédommagement européen pour le retard de plus de quatre heures admissible d'un vol dont la distance est de plus de 3 500 km sera toujours une somme de 600 euros.

• (1905)

M. Robert Aubin: Prenons le cas d'un vol qui serait géré par une coentreprise parce qu'il n'y aurait pas de vol direct. Par exemple si je faisais le voyage de Montréal à Bruxelles et de Bruxelles vers une autre ville, devrais-je traiter avec chaque compagnie d'aviation ou seulement avec celle de qui j'ai acheté mon billet?

M. Jacob Charbonneau: En fait, quand il s'agit de coentreprises et que le vol est opéré par une autre entreprise, la compagnie aérienne va relancer la balle à l'autre entreprise.

Pour la suite, cela dépend. Tous les segments ont-ils tous le même numéro de réservation ou pas? Où est survenu le pépin? Par exemple, y a-t-il eu une correspondance européenne plutôt qu'une correspondance canadienne? Cela aura une influence en ce qui a trait aux aspects légaux.

M. Robert Aubin: Selon vous, le projet de loi C-49 devrait-il régler ce problème en déterminant que la compagnie auprès de laquelle une personne se procure son billet est responsable de cette personne?

M. Jacob Charbonneau: Personnellement, je pense que oui.

[Traduction]

La présidente: Très bien. Nous avons terminé notre premier tour de table. Y a-t-il des questions dont nous n'avons pas suffisamment parlé, de l'un ou l'autre côté de la table?

M. Sikand a indiqué qu'il avait une question à poser. S'agit-il d'une seule question?

M. Gagan Sikand: Il y avait plusieurs questions, mais je crois qu'elles ont toutes été répondues.

La présidente: D'accord.

Monsieur Fraser.

M. Sean Fraser: J'ai une dernière question à soulever, et c'est peut-être le bon moment pour remercier nos témoins et mes collègues des deux côtés de la table. Ces quelques jours ont été enrichissants et intéressants; je suis vraiment reconnaissant du travail accompli par tout le monde et j'attends avec impatience nos délibérations futures.

Monsieur Lukács, votre principal sujet de plainte semble être, essentiellement, le fait que beaucoup de gens sont confrontés à des irritants et qu'ils ne disposent pas de recours; voilà, pour ainsi dire, le thème dominant. Croyez-vous que le projet de loi C-49 vaut mieux que le statu quo et qu'il permettra d'améliorer la situation, surtout en ce qui concerne l'exigence selon laquelle les lignes aériennes doivent adopter des directives claires et concises sur la façon dont une personne peut exercer des recours?

M. Gábor Lukács: Malheureusement, non.

Je dirais que le projet de loi C-49 va doubler le montant de l'indemnisation que les passagers ne recevront pas.

Des voix: Ah, ah!

La présidente: Merci beaucoup.

Monsieur Chong.

L'hon. Michael Chong: Merci, madame la présidente.

À titre de précision, histoire de planifier ma semaine, nous allons nous rencontrer mardi prochain pour nous occuper des travaux futurs du Comité. Combien de temps devrions-nous prévoir à cet effet? Allons-nous nous rencontrer pendant une heure ou deux heures? Faut-il réserver deux heures?

La présidente: Eh bien, vous pouvez réserver deux heures. Il est à espérer que nous terminerons en 15 minutes. Ce serait préférable, mais il se peut que nous ayons besoin d'un peu plus de temps.

L'hon. Michael Chong: C'est très bien.

J'ai une autre question. C'est la première fois que je siége au Comité au cours de la présente législature, alors j'ignore quelle est la pratique à suivre pour les travaux du Comité. Je sais qu'à mes débuts, en tant que parlementaire, il y a 13 ans, rien ne se faisait à huis clos, sauf lorsqu'il fallait discuter des témoins potentiels pour éviter de ternir la réputation d'un témoin. Or, pendant la dernière législature, je crois que toutes les séances consacrées aux travaux des comités ont été tenues à huis clos dans la plupart des cas. Qu'allons-nous faire mardi prochain?

La présidente: Voulez-vous répondre à cette question officiellement, en votre qualité de greffière?

Techniquement, on siége automatiquement à huis clos, mais c'est au Comité d'en décider. Cela dépend des questions dont nous sommes saisis. Bien souvent, nous essayons de faire les choses en séance publique. Sinon, c'est à huis clos, mais la décision revient entièrement au Comité.

L'hon. Michael Chong: Merci d'avoir apporté cette précision.

La présidente: Je vous en prie.

Monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Merci, madame la présidente.

En passant, Michael, soyez le bienvenu. Je suis heureux de vous avoir parmi nous.

En règle générale, nous essayons de rester en séance publique et d'éviter les séances à huis clos, mais il y a évidemment beaucoup de questions délicates. Lorsqu'il s'agit d'une négociation ou d'une question délicate susceptible de toucher une personne, ou des choses de ce genre, nous siégeons à huis clos, mais c'est très rare. De notre côté, et même du vôtre, je sais que, par le passé, nous avons toujours privilégié les séances publiques.

La présidente: Je remercie tous nos témoins. Il y a de quoi se réjouir. Nous avons réussi à entendre presque tous les témoins qui voulaient comparaître devant nous, y compris vous quatre. Merci beaucoup de l'information que vous nous avez fournie aujourd'hui.

Nous allons maintenant lever la séance. Cela met fin au quatrième jour. Je tiens à remercier notre personnel de soutien, notre greffière et tout le monde. Merci aussi aux membres du Comité.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>