



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 031

Le lundi 3 octobre 2022

Président : M. Peter Schiefke



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

Le lundi 3 octobre 2022

• (1555)

[Français]

Le président (M. Peter Schiefke (Vaudreuil—Soulanges, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 31^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le jeudi 3 février 2022, le Comité se réunit pour étudier la réduction des formalités administratives et des coûts dans les aéroports ruraux et urbains du Canada.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre des communes adopté le jeudi 25 novembre 2021. Les députés peuvent y participer en personne ou par l'intermédiaire de l'application Zoom.

[Traduction]

Chers membres du Comité, aujourd'hui nous accueillons M. John Gradek, chargé de cours et coordonnateur académique, Approvisionnement, Logistique, Opérations et Gestion de l'Aviation, École d'éducation permanente, Université McGill. Bienvenue.

[Français]

Nous recevons aussi M. Patrick Charbonneau, le maire de Mirabel.

[Traduction]

Nous accueillons également M. John Lawford, directeur exécutif et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public.

Au cours de la deuxième moitié de la réunion, nous entendrons M. Tom Oommen, directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison de l'Office des transports du Canada.

Nous commencerons avec la déclaration liminaire de M. Gradek.

La parole est à vous.

M. John Gradek (chargé de cours et coordonnateur des programmes universitaires, Gestion de la chaîne d'approvisionnement et logistique, et Gestion de l'aviation, École des études permanentes, Université McGill, à titre personnel): Merci beaucoup.

Bonjour, mesdames et messieurs les membres du Comité.

[Français]

Mon nom est John Gradek. Je suis chargé de cours et coordonnateur des programmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement et de gestion en aviation à l'École d'éducation permanente de l'Université McGill.

J'aimerais commencer par remercier le Comité de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui pour discuter de la réduction des formalités administratives et des coûts dans les aéroports ruraux et urbains du Canada.

[Traduction]

Mon intervention sur l'important sujet à l'étude est fondée sur une expérience directe de l'aviation chez Air Canada, où j'ai passé près de 20 ans, où j'ai œuvré dans les secteurs du marketing et de la planification. J'ai aussi enseigné l'aviation commerciale à l'Université McGill au cours des 10 dernières années.

Dans mon travail actuel à McGill, je donne l'occasion à mes étudiants, qu'ils soient du premier ou du deuxième cycle, l'occasion de comprendre le lien entre des choses comme la chaîne d'approvisionnement et les pratiques exemplaires concernant les infrastructures des aéroports et leur capacité.

Comme les membres du Comité sont au fait de l'évolution des aéroports au Canada, je ne m'attarderai pas là-dessus. Mon exposé portera sur la relation entre le gouvernement fédéral et les aéroports canadiens, en particulier au cours des trois dernières années.

Tout le monde sait que l'aviation commerciale a été touchée comme jamais auparavant par l'apparition de la pandémie de COVID-19. Dans de nombreuses sphères de la santé publique et de l'économie, l'aviation commerciale est perçue comme un facteur qui a favorisé la propagation de la pandémie et les gouvernements ont réagi à cette préoccupation en suspendant les vols internationaux au début de l'année 2020.

[Français]

L'industrie aérienne a réagi rapidement à cette cessation des activités en réduisant ses effectifs et ses biens, afin de réduire ses dépenses et de minimiser le risque au service aérien. Les aéroports et les agences qui y travaillent ont procédé à d'importantes mises à pied, reconnaissant les effets d'une réduction du service aérien.

Plusieurs aéroports canadiens ont exprimé le besoin de recevoir du financement pour soutenir leurs infrastructures de base, et certains programmes d'aide de faible envergure ont été établis à cette fin.

[Traduction]

Les compagnies aériennes pouvaient se prévaloir du Crédit d'urgence pour les grands employeurs offert par le gouvernement fédéral, mais aucun financement direct de ce type n'était disponible pour les aéroports du Canada. Nombre d'entre eux ont dû s'endetter davantage, un fardeau financier qui a des répercussions à plus long terme sur la viabilité financière de ces aéroports.

L'administration publique et la gouvernance constituent un élément important des programmes d'études de l'Université McGill, et les aéroports canadiens doivent maintenant se pencher sur ces questions de gouvernance. Le principe sous-jacent de la génération de revenus dans les aéroports est celui de « l'utilisateur-payeur », selon lequel les aéroports canadiens sont tenus, en vertu des conditions de leurs baux avec Transports Canada, de chercher des entités en leur sein pour générer des revenus suffisants pour couvrir leurs besoins financiers. Nous constatons que les aéroports canadiens sont soumis à de fortes pressions pour moderniser leurs installations, rembourser leurs dettes croissantes et maintenir une exploitation sûre et sécurisée.

Les frais d'administration aéroportuaire font l'objet de débats depuis de nombreuses années et sont la cible des transporteurs à faible coût, qui cherchent à offrir des tarifs aériens similaires à ceux auxquels les voyageurs européens et américains sont habitués. Ces frais d'améliorations aéroportuaires semblent être une cible pour ces transporteurs à faible coût, qui affirment ne pas pouvoir offrir des tarifs bas aux Canadiens en raison de l'imposition de ces frais. Certains aéroports canadiens augmentent maintenant leurs frais d'améliorations aéroportuaires pour tenter de stabiliser leur situation financière. Par exemple, à partir du 1^{er} janvier 2023, l'aéroport Pearson de Toronto fera passer ses frais d'améliorations aéroportuaires de 30 \$ à 35 \$.

[Français]

Compte tenu de tout ce qui précède, il faut se demander si le modèle actuel de gouvernance appliqué par le Canada à ses aéroports demeure le meilleur ou s'il y a lieu d'en envisager un autre. Pour ma part, je crois que le modèle actuel n'est plus le meilleur et qu'il est temps de le revoir.

[Traduction]

Je vous remercie de votre attention. Je serai heureux de répondre à toutes vos questions.

Le président: Merci, monsieur Gradek.

[Français]

Nous accueillons maintenant le maire de la ville de Mirabel, M. Patrick Charbonneau.

Monsieur Charbonneau, vous avez cinq minutes. La parole est à vous.

M. Patrick Charbonneau (maire, Ville de Mirabel): Je remercie le Comité de m'accueillir.

Je vais vous raconter la petite histoire de notre ville. Depuis 1969, année où le gouvernement libéral fédéral de l'époque a décidé de construire un aéroport international à Mirabel, notre ville a connu de nombreuses mésaventures, qui ont eu des effets directs et parfois irréversibles sur nos citoyens et le développement de notre municipalité.

Cet aéroport, construit avec une étonnante rapidité, soit en cinq ans seulement, a coûté plus de 500 millions de dollars. Mirabel devait devenir le principal aéroport pour les vols internationaux. À moyen terme, il était même question de procéder à l'agrandissement de l'aéroport en prévision des besoins futurs.

Afin de construire cette zone aéroportuaire d'une superficie de 21,1 kilomètres carrés, le gouvernement a procédé à l'expropriation de 97 000 acres. À cette époque, la ville de Mirabel et plus particulièrement son secteur de Sainte-Scholastique, vivait de l'agriculture,

et bon nombre de ses résidents y exploitaient la terre pour subvenir à leurs besoins. C'est encore le cas aujourd'hui. L'expropriation a entraîné la perte de nombreuses fermes et résidences familiales, ainsi que la perte d'emplois. Faute de terrains à exploiter, il devenait donc difficile d'envisager le développement économique du secteur de l'aéroport et des secteurs limitrophes, notamment en raison de la servitude de non-construction qui entoure l'aéroport.

En octobre 2004, l'aéroport de Mirabel voit décoller son dernier vol de passagers. Désormais, cet aéroport ne servira que pour les vols commerciaux, le transport de fret et les activités liées aux constructeurs aéronautiques. Le développement résidentiel et commercial y est encore limité, puisque de nombreux terrains sont encore grevés par la servitude de non-construction. Cette dernière est devenue désuète avec le temps, mais a surtout perdu de sa pertinence, n'ayant pas servi. Selon les évaluateurs, cette servitude dépasse les pistes de plusieurs kilomètres.

Pour notre municipalité, cette servitude nuit au développement de plusieurs secteurs, notamment ceux de Sainte-Scholastique, qui compte environ 1 600 habitants, de Sainte-Monique, qui en compte 400, et de Saint-Augustin, qui en compte un peu plus de 14 400.

Concrètement, les conséquences directes de cette servitude sont les suivantes: limitation du développement résidentiel et commercial des secteurs visés; dévitalisation de ces secteurs en raison du manque de développement d'infrastructures; perte de valorisation de secteurs situés dans la municipalité connaissant la plus forte croissance démographique; absence de développement économique et de services à la population; et déracinement des résidents et de leurs familles d'un milieu où ils ont vécu toute leur vie.

Notre souhait est donc de permettre à notre population d'obtenir ce à quoi elle a droit, soit l'accès à des infrastructures adéquates répondant aux besoins actuels d'une société digne de ce nom dans un lieu où elle a choisi de vivre. Pour cela, nous avons besoin de votre collaboration afin de lever cette servitude et ainsi permettre la réalisation de divers projets qui profiteront à une génération qui a beaucoup souffert. Je pense entre autres au projet de résidence pour aînés prévu dans le secteur de Sainte-Scholastique, qui a d'ailleurs fait l'objet d'une pétition signée par plus de 200 Mirabellois. Une garderie pourrait aussi voir le jour dans le secteur de Sainte-Monique.

En conclusion, nous sommes heureux de pouvoir vous faire part d'une partie de nos projets, lesquels nécessiteront votre collaboration pour la levée de cette servitude aéroportuaire de non-construction. Ces projets ont tous pour objectif d'offrir des services de qualité à nos citoyens.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes les questions qui permettront de faire avancer ce dossier.

Le président: Je vous remercie, monsieur Charbonneau.

Je cède la parole à M. Lawford.

[Traduction]

Monsieur Lawford, la parole est à vous. Vous avez cinq minutes pour faire vos observations liminaires.

M. John Lawford (directeur exécutif et avocat général, Centre pour la défense de l'intérêt public): Monsieur le président et honorables membres, mon nom est John Lawford. Je suis le directeur exécutif et l'avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public, ici à Ottawa.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public est un organisme de bienfaisance national, à but non lucratif et enregistré, qui fournit des services juridiques et des services de recherche aux consommateurs, en particulier aux consommateurs vulnérables, relativement à la prestation d'importants services publics. Il œuvre depuis 20 ans dans le domaine de la protection des passagers aériens et de la politique connexe.

Le Règlement sur la protection des passagers aériens ne constitue pas une formalité administrative. Sa suppression ou sa modification ne réduira pas les retards dans les aéroports ni la frustration des voyageurs. Le RPPA est un recours et une mesure d'équité durement gagnés par les passagers aériens. Les systèmes modernes de réglementation du transport aérien du monde entier disposent de ce type de règles, y compris l'Union européenne et le Royaume-Uni.

L'Office des transports du Canada, l'OTC, connaît actuellement un problème d'arriéré de plaintes de consommateurs. Il y en a entre 16 000 et 20 000 qui remontent à environ un an. Cet arriéré est dû en partie à une question de calendrier, car le RPPA est entré en vigueur juste avant la COVID-19, à l'automne 2019.

Cependant, le Centre pour la défense de l'intérêt public a toujours été d'avis que le RPPA allait générer un arriéré. Les volets de facilitation, de médiation et d'arbitrage de l'OTC dans un cadre formel quasi-judiciaire constituent une approche ridicule du traitement du nombre élevé de recours de faible valeur présentés pour des problèmes courants et, malheureusement, maintenant chroniques, comme les retards et les annulations de vols.

Une agence spécialisée dans les plaintes administratives et un superviseur réglementaire pour les problèmes systémiques constitueraient un meilleur modèle. Ce modèle administratif existe actuellement dans le domaine des télécommunications et de la radiodiffusion; il s'agit du CPRST. Pour les services bancaires et les investissements, nous avons l'OSBI. Le gouvernement fédéral ne devrait pas abandonner le RPPA, mais le retirer de ce processus d'adjudication formaliste de type tarifaire.

Par ailleurs, les plaintes des consommateurs relatives aux bagages ne peuvent être résolues en modifiant ou en améliorant le RPPA. En effet, celui-ci ne dit rien sur les bagages. En raison de la Loi sur le transport aérien, la Convention de Montréal stipule que l'indemnisation des bagages retardés ou perdus doit figurer dans les tarifs intérieurs des transporteurs aériens. Cela signifie que les frustrations des consommateurs en matière de bagages ne peuvent être résolues que par une directive du ministre ou de l'OTC à l'intention des compagnies aériennes pour qu'elles respectent à une norme minimale dans leurs tarifs.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public souhaite également souligner que le RPPA en vigueur fait l'objet d'attaques de la part des compagnies aériennes, qui traitent toutes les pénuries d'équipage comme des cas de sécurité. WestJet a fait appel de la décision de l'OTC devant la Cour d'appel fédérale, la question étant de savoir si la dotation en personnel relevait du contrôle des compagnies aériennes et, par conséquent, si l'exemption à la compensation pour retard ou annulation prévue par le RPPA pour des motifs de sécurité pouvait être appliquée par cette compagnie aérienne. Nous notons que, dans l'Union européenne, en vertu du régime de protection des passagers, les compagnies aériennes doivent se préparer pour les pénuries de main-d'œuvre et des compensations doivent être versées, ce qui signifie implicitement qu'elles ne doivent pas programmer de vols pour lesquels elles ne peuvent pas garantir la disponibilité de la main-d'œuvre.

Deuxièmement, les principaux transporteurs aériens canadiens, américains et européens, ainsi que l'IATA, contestent également l'ensemble du RPPA, du moins en ce qui concerne les vols internationaux, devant la Cour d'appel fédérale, car il est contraire à la Convention de Montréal. Ce comité peut et doit, en revanche, exprimer son soutien indéfectible au RPPA malgré les difficultés et les problèmes croissants qu'il rencontre. Les consommateurs en ont besoin.

Pour en venir plus précisément aux aéroports, les aéroports canadiens sont fragiles. Ils sont en grande partie un mélange de partenariats public-privé, et la COVID-19 a exposé la fragilité de ce modèle lorsque le flux habituel du commerce est interrompu. De même, l'ACSTA et Nav Canada sont des antennes privatisées de la matrice aéroportuaire, et elles sont confrontées à des pressions économiques soudaines lors d'un ralentissement financier comme celui engendré par la COVID. À moins que ces entités ne soient renationalisées, nous ne souhaitons pas que ces parties se montrent du doigt les unes les autres, et nous nous demandons si le ministre pourrait intervenir et apporter son aide.

Enfin, nous notons que les grandes compagnies aériennes ont licencié des employés ou les ont mis à la retraite pendant la pandémie de COVID-19. Elles ont créé leur propre pénurie de main-d'œuvre, bien qu'elles aient perçu d'importants paiements de SSUC destinés à maintenir le personnel en poste. La plupart des compagnies aériennes ont également reçu une partie de l'argent offert en guise de renflouement — sauf WestJet et Air Canada, qui ont reçu des montants uniquement pour rembourser les consommateurs — mais elles n'étaient pas tenues de réembaucher le personnel ou d'être prêtes à redémarrer au niveau que nous voyons actuellement dans les aéroports. Cet argent n'a fait que soutenir leur bilan pendant que les exigences liées à la COVID s'estompaient.

Je vous remercie et je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

• (1600)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawford.

Nous allons maintenant commencer la première série de questions. Le premier intervenant sera M. Muys.

Monsieur Muys, la parole est à vous. Vous avez six minutes.

• (1605)

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie nos témoins, qu'ils soient ici dans la salle ou en ligne, pour leur témoignage d'aujourd'hui.

L'étude est bien sûr axée sur la réduction des formalités administratives et des coûts dans les aéroports au Canada, et je veux donc garder cela à l'esprit dans le cadre de cette série de questions.

Monsieur Gradek, j'aimerais faire appel à vos 20 années d'expérience dans ce secteur: opérations, marketing et maintenant enseignement, voilà ce que j'ai entendu. Je pense que nous nous en voudrions de ne pas entendre d'autres témoignages qui viendront enrichir notre étude.

Tout d'abord, vous avez mentionné un nouveau modèle de gouvernance. Dans l'optique de réduire les formalités administratives et d'améliorer la rentabilité pour les voyageurs canadiens et, bien sûr, pour les transporteurs eux-mêmes, pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet et nous indiquer ce que nous devrions inclure dans les recommandations?

M. John Gradek: La question de la gouvernance est très importante. Nous devons essayer de comprendre que nos aéroports sont des moteurs importants de la croissance économique de notre pays. Pour que les choses fonctionnent, nous avons besoin d'un système aéroportuaire solide et financièrement viable. Je pense qu'il est essentiel que nous ayons un moyen de maintenir l'état actuel des aéroports. Plus important encore, nous devons investir dans les aéroports et faire en sorte qu'ils deviennent des véhicules clés de la croissance et de la durabilité de l'économie canadienne.

Si l'on étudie les modèles de financement d'autres aéroports dans le monde qui ont permis de soutenir la croissance et d'investir dans les infrastructures, on constate qu'une quantité importante de fonds privés a été injectée dans le système, qu'il s'agisse de capital-actions ou de concessions. Nous avons même des fonds canadiens importants, notamment des régimes de retraite comme le Régime de retraite des enseignantes et enseignants de l'Ontario, qui sont des investisseurs majeurs dans des aéroports européens et asiatiques. Ils sont essentiellement là pour soutenir la croissance et investir dans les aéroports.

Le Canada ne dispose pas d'un tel véhicule. Le véhicule utilisé au Canada pour les aéroports est basé sur l'endettement et le modèle de l'utilisateur-payeur. Je pense que l'environnement aéroportuaire a besoin d'un autre véhicule, afin de développer notre structure aéroportuaire et de moderniser les aéroports.

L'autre point concerne les petits aéroports. Nous en avons des centaines. Le problème de ces petits aéroports est qu'il n'existe pas de véritable mécanisme de financement de l'infrastructure aéroportuaire qui permette de renouveler cette base d'infrastructure, ce capital dont nous disposons dans les petits aéroports. L'autre modèle de gouvernance doit donc permettre d'examiner comment investir dans l'infrastructure des petits aéroports pour l'améliorer et pour préserver la viabilité de ces aéroports.

M. Dan Muys: Merci.

Dans ma propre circonscription, l'aéroport international de Hamilton est certainement un important moteur économique local et régional, et c'est l'un des principaux aéroports servant au transport des marchandises au pays. Il est en plein essor, et il est bondé essentiellement à cause d'un manque de prévoyance et d'investissements.

Je sais qu'on ne peut pas juger la situation en se fondant simplement sur les dernières années, mais il y a certainement des problèmes à l'origine de l'engorgement des aéroports. Évidemment, à l'aéroport de Toronto, qui est considéré comme le pire du monde, la situation est honteuse pour tous les Canadiens, compte tenu des retards, de la gestion catastrophique des bagages et de tous les problèmes que nous avons connus l'été dernier.

Selon vous, qu'est-ce qui cause l'engorgement des aéroports, et comment pourra-t-on résoudre ce problème?

M. John Gradek: En ce qui concerne l'aéroport Pearson et l'aéroport Trudeau de Montréal, ce ne sont pas les infrastructures qui font défaut. Les deux aéroports avaient les capacités nécessaires pour mener leurs activités en respectant l'horaire. Le trafic aérien

aux deux aéroports est considérablement moins important aujourd'hui qu'il ne l'était en 2019, mais le rendement en 2019 était acceptable. Il n'était pas excellent, mais acceptable.

Aux aéroports Pearson et Trudeau, ce n'est pas le manque d'infrastructures qui pose problème, mais plutôt la façon de gérer les actifs le mieux possible en y affectant suffisamment de ressources.

M. Dan Muys: Qu'est-ce qui a flanché dans les trois dernières années? Quels sont les problèmes que nous pouvons résoudre?

M. John Gradek: Je pense que c'est plutôt évident. En mars 2020, lorsque le gouvernement a pris des mesures qui ont mis fin aux activités de l'industrie, les transporteurs aériens, les aéroports, le personnel aéronaval et tous les autres intervenants ont essentiellement mis fin à leurs processus de dotation et ont fait des mises à pied pour limiter les pertes et se maintenir à flot.

Maintenant, les passagers reviennent en grand nombre, et on manque de ressources humaines et opérationnelles pour répondre à cette hausse de l'achalandage. C'est ce qui explique l'engorgement survenu au printemps de 2022.

M. Dan Muys: En vous fondant sur vos 20 ans d'expérience, si vous pouviez choisir une formalité administrative à éliminer immédiatement pour apporter un changement important, quelle serait-elle?

• (1610)

M. John Gradek: Pour ce qui est de cerner des pratiques administratives qui auraient pu changer la façon actuelle d'administrer les aéroports et résoudre le problème que nous avons observé, je ne pense pas qu'il y ait... En fait, la seule chose qui a fait défaut, c'est la capacité des aéroports de gérer la demande en fonction des capacités des infrastructures. Ils auraient dû essentiellement se montrer responsables en indiquant qu'il y a une limite aux capacités des aéroports, mais ce n'est pas ce qui s'est produit.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Muys.

Nous passons maintenant à M. Iacono.

[Français]

Monsieur Iacono, vous avez la parole pour six minutes.

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui.

Monsieur Gradek, cet été, il semble que les compagnies aériennes aient offert trop de vols, plus que le système ne pouvait en accueillir. Vous avez d'ailleurs émis le commentaire suivant:

[Traduction]

« Les compagnies aériennes ont été très gourmandes. »

[Français]

Pouvez-vous nous en dire plus?

M. John Gradek: Au cours du printemps et de l'été 2022, les compagnies aériennes ont vu la demande augmenter. Pour y répondre, elles ont décidé d'augmenter de façon assez conséquente le nombre de leurs vols. Elles avaient les avions et les pilotes qu'il fallait et elles ont décidé de déployer de grands efforts commerciaux. Elles ont alors publié un calendrier de vols chargé sans avoir au préalable vérifié la capacité d'accueil des aéroports ni leurs propres capacités aéroportuaires. Je me suis demandé pourquoi elles avaient répondu à la demande avec un tel empressement.

M. Angelo Iacono: Faites-vous référence aux vols internationaux ou intérieurs, ou aux deux?

M. John Gradek: Je parle de tous les vols. Les compagnies aériennes se sont montrées avides, surtout pour les vols internationaux, mais aussi pour les vols intérieurs.

M. Angelo Iacono: D'accord.

Pour revenir aux problèmes de congestion constatés cet été, y a-t-il des pays ou des compagnies aériennes étrangères qui ont mieux géré la situation? Le cas échéant, pouvez-vous les nommer, et nous dire les leçons que nous pouvons en tirer?

M. John Gradek: Partout sur la planète, le secteur de l'aviation commerciale a traversé une période assez difficile, durant laquelle il a fallu évaluer la capacité disponible et les répercussions sur les services. Plusieurs compagnies aériennes et de nombreux aéroports européens et asiatiques, comme celui de Schiphol, aux Pays-Bas, ou de Heathrow, à Londres, ont déployé des efforts assez importants pour essayer de mieux faire correspondre la capacité disponible au nombre de vols proposés. Les compagnies aériennes ont elles aussi contribué à réduire les répercussions de leurs activités sur la capacité des aéroports, pour soutenir les activités et bien servir leurs passagers.

M. Angelo Iacono: Vous avez nommé quelques aéroports, mais aucune compagnie aérienne. Pourriez-vous en nommer une ou deux?

M. John Gradek: Je pense surtout à des compagnies aériennes américaines, qui ont fait quelques efforts au cours des derniers mois pour vraiment réduire le nombre de leurs vols. American Airlines, United, et même JetBlue ont réduit leurs activités de 10 à 15 % en fonction de la capacité disponible dans les aéroports.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Il y a quelque temps, vous avez publiquement indiqué que les compagnies aériennes devaient accélérer la réembauche des travailleurs nécessaires pour rendre le système plus fonctionnel. Constatez-vous encore d'importantes pénuries de main-d'œuvre?

• (1615)

M. John Gradek: Oui, la situation se poursuit dans le transport aérien, ainsi que dans le service à la clientèle en général, alors que presque 1 million de postes sont vacants. Au Canada, les entreprises de transport aérien continuent de faire des efforts intéressants pour embaucher des gens, mais elles ont de la difficulté à y parvenir, et ce, pour plusieurs raisons.

Premièrement, les employés ciblés ont un grand choix d'emplois disponibles. Deuxièmement, la rémunération totale pour ces postes n'est pas vraiment comparable à celle offerte pour les autres postes disponibles dans les environs. Les gens ont le choix de travailler pour une entreprise de transport aérien ou pour d'autres entreprises dans un service connexe dans le domaine du transport. Les salaires ne sont pas concurrentiels par rapport à ce qui est offert sur le marché.

M. Angelo Iacono: Vous dites donc qu'ils ont l'embaras du choix. Avez-vous des recommandations?

M. John Gradek: Les compagnies aériennes sont réglementées par le fédéral, qui a donc la possibilité de se prononcer sur les salaires de ces individus par l'entremise des règlements actuels s'appliquant à ces compagnies.

M. Angelo Iacono: Merci.

Je vais passer à ma dernière question, qui porte sur un des principaux problèmes que nous avons connus au cours de l'été, la gestion des bagages. De toute évidence, le système ne fonctionnait pas aussi bien qu'il le devait. De nombreux acteurs blâment simplement les autres dans le système de traitement des bagages.

Avez-vous des recommandations pour améliorer le système? Le gouvernement devrait-il s'impliquer davantage dans la gestion des bagages?

M. John Gradek: L'implication du gouvernement dans la gestion des bagages n'est pas vraiment une solution. C'est plutôt aux entreprises de transport aérien elles-mêmes de se pencher sur les méthodes dont elles disposent pour gérer la manutention de bagages. Il existe beaucoup de technologies qu'elles et les aéroports peuvent adopter pour améliorer cette manutention.

Les gros problèmes qu'il y a eu cet été étaient liés à la pénurie de main-d'œuvre, au manque d'expérience du personnel pour ce qui est de la gestion des bagages et au fait qu'on pensait que la situation allait s'améliorer avec le temps.

Le président: Merci beaucoup, messieurs Gradek et Iacono.

Monsieur Garon, vous avez la parole pour six minutes.

M. Jean-Denis Garon (Mirabel, BQ): Merci, monsieur le président, de m'accueillir au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. Je vais poser mes questions au maire de Mirabel.

Monsieur Charbonneau, vous avez parlé de cette grande servitude aéroportuaire qui date d'une quarantaine d'années et qui freine le développement économique de la ville de Mirabel. À une certaine époque, cette servitude était utile et elle avait été instaurée pour une raison valable. Cependant, peut-on penser que l'évolution et la décroissance du flux d'activité à l'aéroport de Mirabel l'ont rendue inutile au fil du temps?

M. Patrick Charbonneau: C'est absolument le cas, au même titre que l'aérogare, devenue elle aussi complètement inutile, mais qui a fait l'objet d'un bail foncier en faveur d'Aéroports de Montréal et qui a été démolie, notamment pour en réduire les coûts d'entretien et cesser de payer des taxes municipales.

Certaines contraintes imposées par la servitude sont donc devenues inutiles, mais continuent d'empêcher tout développement. D'un côté, on nous prive de revenus fonciers, tout en continuant de l'autre à bloquer les terrains, ce que nous trouvons injuste et inéquitable. Si la servitude avait servi comme elle aurait dû le faire, nous aurions pu comprendre son utilité. Cependant, aujourd'hui, elle n'a vraiment plus raison d'être.

Dans la vie, il faut évoluer et ainsi s'améliorer. Il faut comprendre que Sainte-Scholastique a déjà été le centre de la ville. Tous les médecins, les notaires et les grands professionnels y étaient. Toutefois, aujourd'hui, ce n'est plus le cas. Nous aimerions vraiment retourner à cette belle époque en redynamisant ce secteur.

M. Jean-Denis Garon: Merci.

Puisque vous avez parlé de Sainte-Scholastique, j'aimerais parler du projet Synergie Mirabel. C'est un projet de résidence pour aînés qui pourrait loger entre 40 et 60 personnes en perte d'autonomie. Il serait construit en plein village, à côté de plusieurs immeubles dont certains appartiennent au gouvernement fédéral, comme le bureau de poste. On tente depuis maintenant six ans de faire autoriser la construction de ce projet, mais les procédures administratives de Transports Canada rendent la chose extrêmement ardue. Ce n'est pas la faute des fonctionnaires ni celle du gouvernement, mais celle de la servitude en soi.

Êtes-vous d'avis qu'il vaudrait la peine d'agir en amont et de revoir l'ensemble de la servitude, afin qu'on ne soit plus aux prises avec de tels délais administratifs et qu'on ne soit plus contraint de faire approuver des projets à la pièce?

M. Patrick Charbonneau: Je suis absolument d'accord.

Ce projet est un exemple concret de la problématique des servitudes et des situations inacceptables qui peuvent en découler. Le fait que la fermeture de l'aéroport n'ait pas donné lieu à une révision complète de la nécessité de ce zonage aéroportuaire et de la servitude n'a aucun sens.

Les citoyens et la Ville de Mirabel ne peuvent plus être tenus sous contrôle fédéral sans explication ni justification. Cette lourdeur administrative pousse les gens à quitter la ville et à s'installer ailleurs, puisque nous ne sommes pas capables d'instaurer des services de proximité pour nos citoyens.

• (1620)

M. Jean-Denis Garon: Même si je sais qu'il y a d'autres problèmes de construction et de développement liés à cette servitude, à Sainte-Monique et ailleurs, je poursuis avec cet exemple, parce qu'il est très parlant.

Quand je vais à Sainte-Scholastique, à l'endroit où on est censé construire ce projet et qui devait faire partie du territoire aéroportuaire à une certaine époque, je n'entends pas de bruit et je ne vois pas d'avion passer. Même les journalistes qui sont venus sur place n'ont pas réussi à en déduire qu'il y avait un risque en matière de sécurité aéroportuaire ou autres. Il y a même déjà des constructions de l'autre côté de la rue, à quelques pieds de là.

Trouvez-vous que la situation est un peu étrange? Pensez-vous que Mirabel est la seule ville du Canada à vivre une situation si étrange?

M. Patrick Charbonneau: Il est difficile de dire si notre situation est unique au Canada. Une chose est certaine: nous sommes vraiment touchés par cette servitude qui s'applique sur notre territoire.

J'insiste sur le fait que nous sommes en train d'assister à la dévitalisation de nos secteurs, parce qu'on n'est pas capable de faire de développement à l'intérieur des zones blanches. Je ne parle pas de zones agricoles, mais bien de zones blanches à l'intérieur de notre périmètre urbain. Ces zones font partie du Plan métropolitain d'aménagement et de développement du territoire du Grand Montréal, lequel nous demande de développer ces zones.

Malheureusement, à cause de tout ce dont nous parlons depuis le début, nous ne sommes pas capables d'arriver à nos fins et nous vivons, encore une fois, l'exode de nos citoyens. Ils veulent demeurer à Mirabel, à l'endroit où ils sont nés. Malheureusement, faute d'endroits, ils doivent se résigner à partir.

M. Jean-Denis Garon: Dans le jargon, quand on parle de zones blanches, il s'agit de zones résidentielles. En temps normal, une autre municipalité dans les mêmes circonstances aurait le droit de construire des résidences.

Le secteur de Sainte-Monique est central à Mirabel. Ai-je raison quand je dis qu'on veut construire des maisons dans des quartiers déjà construits, qu'on fait des lots, et que, tout à coup, on réalise chez le notaire qu'une servitude aéroportuaire existe et empêche de construire là où il n'y a même pas d'aéroport?

M. Patrick Charbonneau: C'est effectivement un non-sens. Comme vous le dites, il s'agit de terrains en zone blanche sur lesquels il est possible de construire et de faire du développement. Nous sommes membres de la Communauté métropolitaine de Montréal, ce qui nous oblige à fournir une offre adéquate de logements selon les seuils qui nous sont demandés.

Or, cela ne change absolument rien de construire entre deux maisons existantes si nous respectons les mêmes règles et les mêmes hauteurs. Malheureusement, puisque cette servitude couvre le territoire que nous voulons développer, nous ne pouvons pas arriver à nos fins.

M. Jean-Denis Garon: Vous jugez donc qu'il y aurait moyen de lever cette servitude et que cela serait tout à fait sécuritaire pour les résidents et conforme à la réglementation en matière de bruit eu égard aux avions.

M. Patrick Charbonneau: Le changement de vocation de l'aéroport, qui est maintenant réservé au fret, a résulté en une très grande baisse d'achalandage. Les problèmes et la pollution sonore qui auraient pu survenir à l'époque selon l'ancienne vision d'avenir de l'aéroport n'existent plus, puisque les vols de passagers ont été déplacés. Pour nous, la servitude est devenue inadmissible.

Le président: Merci beaucoup, messieurs Charbonneau et Garon.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Bachrach, qui dispose de six minutes.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président.

Je pourrais peut-être commencer par M. Lawford.

J'ai trouvé votre exposé très intéressant. Je crois que vous avez mentionné le fait que, au fil du temps, plusieurs aspects du transport aérien et des aéroports ont été privatisés ou confiés à des organismes indépendants du gouvernement. Selon vous, cette privatisation accrue a-t-elle bien servi les intérêts public en ce qui concerne les voyageurs?

M. John Lawford: Nous n'avons pas fait d'étude approfondie à ce sujet, mais le Centre pour la défense de l'intérêt public est généralement d'avis que les services publics offerts directement par l'État sont souvent plus efficaces. L'État n'est pas motivé par le profit et peut intervenir lorsque des problèmes comme la pandémie de COVID-19 surviennent et lorsque la prestation de services répond à un besoin social.

Par ailleurs, à l'instar des réseaux de télécommunications, les petits aéroports doivent composer avec des difficultés particulières, dans la mesure où les vols sont moins rentables, en quelque sorte. Par conséquent, il serait préférable que le gouvernement fédéral soutienne les aéroports qui sont moins bien desservis, que ce soit par l'entremise de NavCan, de l'ACSTA ou de ceux qui assumaient leurs responsabilités auparavant.

J'ai entendu M. Gradek dire que des investissements privés dans les grands aéroports pourraient être nécessaires. Je n'en suis pas sûr. Je pense que c'est une question de priorités pour les gouvernements.

• (1625)

M. Taylor Bachrach: Merci.

Les aéroports disent qu'ils ont l'impression que le modèle d'utilisateur-payeur ne convient pas. Ils ne réclament pas des changements comme ceux que vous mentionnez par rapport au degré de privatisation et à la participation accrue du gouvernement. Selon moi, ils veulent que l'on conserve le modèle de gouvernance actuel, mais que l'on augmente le financement public pour que ces entreprises puissent en bénéficier. Que répondez-vous à cette proposition?

M. John Lawford: C'est souvent ce qui se passe une fois qu'on a privatisé, en quelque sorte. Lorsque les affaires sont mauvaises, alors on exige des subventions et de l'aide financière afin de pouvoir servir le public, mais c'est une façon très inefficace et indirecte de financer un service public essentiel. Il serait plus judicieux de simplement éliminer les intermédiaires, mais je ne sais pas exactement dans quelle mesure on a déréglementé et privatisé les choses, ni comment nous pourrions établir la voie à suivre pour que cette industrie soit de nouveau entre les mains du secteur public. Cela prendrait un certain temps.

M. Taylor Bachrach: Vous avez mentionné les petits aéroports il y a un instant. Cela m'intéresse particulièrement, puisque tous les aéroports du Nord-Ouest de la Colombie-Britannique sont petits, et même très petits. Certaines collectivités, surtout les collectivités éloignées, sont largement tributaires de ces aéroports, qui sont leur principal lien avec le reste du monde.

Le gouvernement devrait-il se montrer plus proactif pour veiller à ce que les collectivités rurales aient accès à des services de transport aérien de base?

M. John Lawford: Oui, tout à fait. Je trouve que ce n'est pas sans rappeler les problèmes qu'éprouvent bon nombre de ces collectivités qui, comme vous le savez, ont vu leurs services de transports par autobus ou par train réduits, ou qui n'ont pas accès au transport ferroviaire. Pour les gens qui sont dans cette situation et qui veulent voyager au Canada, le transport aérien est plutôt essentiel.

Selon moi, les services de transport font partie des services essentiels, au même titre que les services de télécommunications. Je conviens tout à fait que le gouvernement devrait s'engager davantage.

M. Taylor Bachrach: Puisqu'on en parle, selon ce que j'ai compris de la façon dont Greyhound menait ses activités au Canada, je crois que l'entreprise avait une entente avec l'autorité réglementaire pour qu'elle puisse offrir des trajets très rentables à condition d'offrir aussi des trajets moins rentables ou non rentables, mais importants, puisqu'ils répondaient aux besoins de base de la population en matière de transport.

Selon vous, faudrait-il aussi adopter ce genre de modèle dans le secteur aérien, étant donné que les services de transport par autobus ne sont plus accessibles dans bien des régions du pays?

M. John Lawford: C'est une possibilité. On pourrait aussi mettre sur pied un organisme de réglementation qui plafonnerait les tarifs. Que l'on opte pour le modèle d'interfinancement que vous mentionnez ou que l'on subventionne ces trajets, il serait très utile de se pencher sur cet aspect.

M. Taylor Bachrach: Je me demande ce que vous pensez de l'affirmation des aéroports selon laquelle le gouvernement les considère comme des sources de revenus; j'hésite à employer l'expression « vaches à lait ». Est-ce exact, et la situation diffère-t-elle selon la taille de l'aéroport?

M. Gradek aurait peut-être un avis sur la question également.

M. John Lawford: Je pense qu'il aura quelque chose à dire là-dessus.

En fait, je crois que la situation est étrange, dans la mesure où le gouvernement a, dans les faits, confié à ces organismes la responsabilité d'exercer un contrôle sur les aéroports et a demandé en échange à ce que l'on fixe des tarifs assez raisonnables, et il a conclu des baux de telle sorte que ce sont les utilisateurs qui se trouvent à payer ces frais, ce qui me semble très inefficace. Évidemment, cette façon de faire est maintenant bien établie.

Je vais laisser M. Gradek répondre.

M. John Gradek: En ce qui concerne le modèle locatif en place, qui a été mis en place par Transports Canada, pour les aéroports du NAS et ceux qui n'en font pas partie, on voit qu'il est vraiment inefficace. Ce n'est pas une façon efficace de gérer les infrastructures aéroportuaires. Nous avons fait du bon travail à cet égard. C'est effectivement un aspect qui...

Nous pouvons voir comment d'autres organisations et d'autres gouvernements ont pu faire les choses efficacement. Plusieurs modèles très efficaces ont été adoptés pour gérer les investissements dont les petits aéroports ont besoin. Il s'agit essentiellement de faire des concessions à un grand aéroport et de lui demander en retour de s'occuper d'un certain nombre de petits aéroports.

Prenons l'exemple de Vancouver et de son administration aéroportuaire. Nous pourrions adopter un modèle selon lequel l'autorité de Vancouver serait responsable de tous les aéroports de la Colombie-Britannique.

• (1630)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gradek.

Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

C'est maintenant au tour de M. Jeneroux.

Monsieur Jeneroux, vous avez la parole. Vous disposez de cinq minutes.

M. Matt Jeneroux (Edmonton Riverbend, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui.

Monsieur Gradek, j'aimerais revenir sur certaines observations et faire écho à la question posée par mon collègue, M. Iacono.

En ce qui concerne le chaos dans lequel ont été plongés les voyageurs dans les principaux aéroports canadiens, vous avez déclaré que les compagnies aériennes en étaient responsables, puis vous avez mentionné que la source du problème était la mise à pied de dizaines de milliers d'employés par l'industrie aérienne lorsque cette dernière a dû interrompre ses activités à cause de la COVID. De nombreux acteurs de l'industrie affirment que ces mises à pied ont été principalement attribuables au manque ou à l'absence d'aide financière de la part du gouvernement, aux mesures strictes liées à la COVID et à la durée prolongée des exigences vaccinales.

Pouvez-vous expliquer en quoi les compagnies aériennes sont responsables de la situation chaotique et comment elles auraient pu éviter de mettre à pied des employés, compte tenu du choc subi par l'industrie?

M. John Gradek: Je ne voulais pas vraiment dire que les compagnies aériennes auraient pu éviter les mises à pied. Celles-ci ont été une réaction tout à fait instinctive à la baisse des revenus et à l'interdiction de prendre l'avion. Dans une entreprise qui compte 40 000 employés à Air Canada ou 20 000 employés à WestJet, il faut réduire les coûts quelque part lorsque personne ne prend l'avion. Les entreprises ont stationné des centaines d'avions et mis à pied des dizaines de milliers de personnes, ce qui était une réaction normale pour sauver leurs états des résultats.

Or, la question qui se pose est la suivante. Qu'ont fait les compagnies aériennes pour récupérer ces employés lorsqu'elles ont décidé de reprendre leurs activités au printemps 2022? C'est à ce moment-là que les compagnies ont manqué de temps et n'ont pas déployé les efforts nécessaires. L'industrie connaissait des pénuries de personnel dans de nombreux secteurs, ce qui est toujours le cas à l'heure actuelle, mais les compagnies ont pris des engagements qui dépassaient leurs capacités et aménagé des horaires de vols trop chargés compte tenu des ressources disponibles au sein des aéroports et des compagnies elles-mêmes.

M. Matt Jeneroux: Cependant, il y a aussi eu une augmentation de la demande de la part des consommateurs. Des gens étaient prêts à prendre l'avion et désireux de le faire. Les compagnies aériennes devaient tenter de trouver un équilibre en tenant compte des facteurs que vous avez mentionnés... Évidemment, la pandémie que nous avons connue était sans précédent, mais trouver cet équilibre...

M. John Gradek: Au cours de la dernière année, j'ai fréquemment employé l'expression « voyage de revanche » dans mes déclarations publiques. Les gens attendaient de pouvoir voyager et la demande comprimée a été forte. Ainsi, quand toutes les exigences en matière de vaccination et de quarantaine ont été éliminées, les compagnies aériennes se sont dit que, puisque les gens allaient vouloir voyager, elles allaient inonder le marché de vols et voir ce qui allait se produire. Et, devinez quoi? Les vols ont tous été vendus très rapidement. Quand nous avons regardé en mars ou au début d'avril, les vols pour les mois de juillet et août étaient déjà pleins. Le chat était sorti du sac. Je pense que vraiment que tous les joueurs faisaient des pieds et des mains afin de mettre en poste assez de gens pour gérer un tel volume de passagers.

M. Matt Jeneroux: Pour en revenir aux mises à pied, les exigences vaccinales et les restrictions ont évidemment joué un rôle important dans la situation qu'allait connaître l'industrie à ce moment-là. Rétrospectivement, peut-on maintenant dire que le gouvernement a pris certaines décisions trop vite ou trop tard? Quelles seraient vos recommandations pour que nous puissions nous préparer à une autre pandémie éventuelle, le cas échéant?

M. John Gradek: L'aviation commerciale est un secteur très compliqué. Il faut pouvoir établir une coordination entre tous les acteurs du milieu pour garantir l'offre des services aux clients. Dans la situation dont on parle, les compagnies aériennes ont voulu aller trop vite. Elles ont offert trop de vols et elles les ont tous vendus. Ce sont elles qui ont poussé les gens à se rendre à l'aéroport. Ces passagers ne s'y sont pas rendus seulement parce qu'ils en avaient envie.

M. Matt Jeneroux: Mais les entreprises ne devaient-elles pas se rattraper en l'absence d'aide gouvernementale? Elles devaient faire quelque chose. C'est ce que j'essaie de dire. Les compagnies avaient des dettes. Comment qualifiez-vous leur réaction en l'absence d'aide du gouvernement? Voilà la question que je vous pose.

● (1635)

M. John Gradek: Vous tentez de comprendre comment les compagnies aériennes essaient de récupérer l'argent perdu pendant l'interruption de leurs activités. Elles ont hâte de ravoier des liquidités et de redevenir rentables. Pour y arriver, elles doivent offrir des vols.

Je pense que c'est ce qu'elles ont fait, mais sans vraiment comprendre qu'elles ne disposaient peut-être pas de ressources suffisantes pour exploiter les vols qu'elles avaient déjà vendus à des passagers dans l'ensemble du réseau. C'est là que le décalage s'est produit.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jeneroux.

[Français]

Madame Koutrakis, la parole est à vous pour cinq minutes.

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Bienvenue à notre collègue M. Garon à cette réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités.

Je remercie tous les témoins de leur présence cet après-midi.

Monsieur Gradek, nous avons entendu des témoignages de représentants de l'ACTSA, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien sur la difficulté de prévoir avec précision la rapidité avec laquelle le volume de trafic aérien reviendrait à son niveau d'avant la pandémie, permettant ainsi de déployer le bon nombre de travailleurs.

Pouvez-vous nous parler des défis que pose cette prévision?

M. John Gradek: En février et mars plus tôt cette année, tout le monde a vu le variant Omicron se propager rapidement et se demandait quand les voyages pourraient recommencer. Les autorités de santé publique disaient que le pire était passé et que certaines des contraintes pourraient être levées.

C'est alors que les compagnies aériennes ont entamé des discussions avec l'ACSTA et les aéroports pour leur présenter les services et le nombre de vols qu'elles comptaient offrir. Cependant, elles n'avaient pas idée du volume de passagers qu'elles auraient et, à leur grande surprise, le nombre de passagers a augmenté à la fin de mars et au début d'avril.

Quand les autorités et les agences ont pris connaissance de ce fait, il a fallu commencer à embaucher des gens. Cependant, l'embauche et la formation prennent du temps, puisqu'il faut compter de 12 à 15 semaines pour former quelqu'un et le faire entrer sur le marché du travail.

De plus, la rapidité avec laquelle les vols offerts par les compagnies aériennes se sont vendus a vraiment surpris tout le monde. Nous constatons aujourd'hui que nous aurions vraiment dû avoir quelques semaines, voire quelques mois, pour nous assurer d'avoir les effectifs nécessaires pour offrir ces services.

Mme Annie Koutrakis: Dans quelle mesure est-il possible pour le secteur aérien et le gouvernement de proposer un plan de relance détaillé, compte tenu de toute l'incertitude entraînée par la pandémie des deux dernières années, y compris un certain nombre de faux redémarrages sabordés par de nouvelles vagues de COVID-19?

M. John Gradek: Cet été, on a observé dans le secteur du transport aérien un manque de coordination évident. Plusieurs des organismes impliqués dans ce secteur et certains de leurs membres ont été pointés du doigt. On a observé des lacunes quant aux décisions prises sur le nombre de passagers et de vols permis dans les aéroports.

Ce sont ces lacunes et le manque de coordination qui ont causé la situation que nous avons connue dans les aéroports. Cette situation s'est un peu améliorée depuis, parce qu'il y a moins de passagers. Nous essayons de récupérer notre retard, mais, pendant la période de pointe des mois de juin, juillet et août, c'était vraiment la folie dans les aéroports, qui étaient submergés par la quantité de passagers.

• (1640)

Mme Annie Koutrakis: Merci.

[Traduction]

J'ai une question à poser à M. Lawford.

Certains commentateurs ont laissé entendre que le régime européen des droits des passagers aériens est plus rigoureux que le régime canadien. Est-ce le cas selon vous et, le cas échéant, de quelle manière précisément? Qu'est-ce qui les différencie?

M. John Lawford: Je vous remercie.

La réglementation européenne est un peu plus rigoureuse en ce sens que chaque fois qu'il y a un point de rencontre, si je peux m'exprimer ainsi, entre la position de la compagnie aérienne — qui est plus limitée — et la position du consommateur qui sont exposées à l'organisme de réglementation, ce dernier adopte le point de vue du consommateur et il est soutenu dans sa démarche par les tribunaux européens.

Par exemple, l'ensemble du régime a été la cible d'attaques en Europe aussi, de la même façon que l'IATA s'en prend à notre réglementation sur la protection des passagers aériens. La Cour européenne de justice a soutenu le régime face à la Convention de Montréal en Europe. Reste à savoir si nos tribunaux feront la même chose.

Au Canada, l'organisme de réglementation a tenté d'adopter une attitude plus ferme récemment en ce qui concerne la question de la sécurité. L'organisme canadien n'a peut-être pas autant de pouvoir que son pendant européen, alors...

Le président: Je vous remercie, monsieur Lawford. Malheureusement, le temps est écoulé.

[Français]

Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Monsieur Garon, vous avez maintenant la parole, pour deux minutes et demie.

M. Jean-Denis Garon: Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser une autre question au maire de Mirabel.

Monsieur Charbonneau, pouvez-vous nous donner une idée de la portée géographique de la servitude aéroportuaire qui s'applique à Mirabel?

M. Patrick Charbonneau: Ce n'est pas évident. Nous ne sommes toujours pas en mesure de la déterminer avec précision sur les cartes, mais nous savons qu'elle est d'une très grande ampleur. À l'époque, une superficie de 97 000 acres avait été expropriée, ce qui équivalait à environ 70 000 terrains de football placés côte à côte. C'est la superficie visée par la servitude.

M. Jean-Denis Garon: Mirabel est une municipalité qui, par sa taille, a aussi les pouvoirs d'une municipalité régionale de comté. Pouvez-vous nous dire en quoi l'existence de cette très grande servitude empiète sur ces pouvoirs et nuit à votre travail au quotidien?

M. Patrick Charbonneau: Cette servitude vient empiéter sur un de nos champs de compétence, l'aménagement du territoire. Nous sommes assujettis à des seuils minimaux de densité du fait que nous faisons partie de la Communauté métropolitaine de Montréal.

Or, cette servitude nous empêche de construire sur certains terrains, ce qui nous empêche de respecter ces seuils minimaux de densité sur l'ensemble de notre territoire. Pourtant, ces terrains sont situés en zone blanche, c'est-à-dire à l'intérieur du périmètre urbain, et desservis par nos services d'aqueduc et d'égout.

M. Jean-Denis Garon: Monsieur le maire, Mirabel est une municipalité dont 80 % du territoire sont une zone agricole. Elle est toutefois très prisée pour des constructions résidentielles.

Si on permettait davantage de construction dans les zones blanches, là où c'est présentement impossible, peut-on raisonnablement penser que cela découragerait les gens de construire en milieu agricole? Cela pourrait-il être une solution?

M. Patrick Charbonneau: C'est certain.

La pandémie a révélé la rareté croissante des terrains. Nous avons encore plusieurs terrains qui sont raccordés aux services et sur lesquels on pourrait construire. Nous voulons éviter l'étalement urbain et limiter nos projets à la zone pour laquelle nous avons eu une autorisation. Cependant, cette servitude nous enlève cette possibilité et, encore une fois, c'est la zone agricole qui en fera les frais.

Le président: Merci beaucoup, monsieur le maire et monsieur Garon.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Vous disposez de deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lawford, dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé d'un modèle différent pour régler les demandes d'indemnisation au titre du RPPA. Pouvez-vous expliquer davantage en quoi cela consiste? Pour en revenir à la pandémie, qui est la cause de la majeure partie de l'arriéré des demandes soumises à l'OTC, comment la situation se serait-elle présentée si le modèle de règlement avait été différent?

M. John Lawford: Il y aurait quand même eu une augmentation marquée du nombre de plaintes, compte tenu de toute l'incertitude entourant les remboursements au début de la pandémie et, plus récemment, cet été, les pertes de bagages et les retards.

Cependant, le modèle dont je parle existe principalement dans le domaine des télécommunications, où le consommateur envoie la plainte directement à la CPRST. L'agent qui reçoit la plainte peut communiquer avec l'entreprise de télécommunications, puis obtenir une réponse. Le traitement doit être effectué en l'espace d'un mois, alors le délai est court et le règlement est informel. Si l'entreprise de télécommunications veut faire une offre au consommateur et que ce dernier l'accepte, l'affaire est réglée et il n'est pas nécessaire qu'une décision officielle soit prise. Le problème avec l'OTC, c'est qu'il joue toujours le rôle de tribunal, ce qui n'est pas nécessaire pour la plupart des demandes étant donné que les montants sont minimes.

M. Taylor Bachrach: En ce qui a trait au rôle de tribunal, en quoi consiste le processus pour les quelque 24 000 personnes concernées par l'arriéré?

• (1645)

M. John Lawford: Comme je l'ai déjà dit, il y a des volets de type médiation et conciliation. Les gens avec qui j'ai parlé disent qu'il existe un processus moins officiel, qui fonctionne un peu comme la méthode employée par la CPRST. Or, il faut quand même obtenir un numéro officiel de l'OTC et la compagnie aérienne peut s'opposer, comme nous avons pu le constater, à une affaire apparemment banale et la pousser vers le processus de règlement, ce que ne peuvent pas faire les entreprises de télécommunications. Cela signifie que toutes les demandes doivent faire l'objet d'un litige devant l'OTC.

M. Taylor Bachrach: J'ai une question semblable à poser à M. Gradek.

Je suppose que mon temps est presque écoulé, mais puisque le président regarde ailleurs, je vais continuer.

Des voix: Oh, oh!

M. Taylor Bachrach: Monsieur Gradek, le gouvernement lui-même a reconnu qu'il avait considérablement sous-estimé la reprise de la demande de transport aérien. À la lumière de ce que nous savons maintenant, si cela avait été prévu et que vous aviez été le ministre des Transports, quelles mesures auriez-vous prises pour éviter que la situation que nous avons connue se produise?

Le président: Je vous remercie de cette excellente question, monsieur Bachrach. Je vous en sais gré.

M. Taylor Bachrach: Vous pouvez y penser d'ici à la prochaine série de questions.

Le président: Nous passons maintenant à M. Dowdall.

Monsieur Dowdall, je suis impatient d'entendre vos questions.

Vous avez la parole.

M. Terry Dowdall (Simcoe—Grey, PCC): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier tous les témoins qui sont présents aujourd'hui. Nous pourrions nous pencher très longtemps sur cette étude. Nous pourrions aussi la diviser de manière à parler des difficultés particulières aux aéroports ruraux, d'une part, et aux aéroports urbains, d'autre part.

Avant d'être député, j'ai eu la chance de siéger au conseil d'administration, à l'échelle municipale, d'un aéroport régional. J'y ai appris deux choses.

La première a été l'importance de cet aéroport dans l'ensemble — que je n'aurais certainement pas envisagé si je n'avais pas fait partie de ce conseil — pour les entreprises locales et les déplacements des gens. Il s'agissait de l'aéroport régional de Lake Simcoe, qui a été acheté par le comté.

La deuxième chose que j'ai apprise, c'est qu'il était très difficile de trouver des fonds pour financer les activités de cet aéroport. En fait, le plus grand jour de l'année était celui du spectacle aérien de la BFC Borden. Le prix du carburant et la quantité de carburant que nous vendions étaient considérés comme une manne. Cela montre à quel point il est important d'aller chercher l'argent disponible. Comme je le disais, c'est très difficile, même pour les restaurants de l'endroit. Il y a des restaurants qui louent des locaux pour offrir des services d'alimentation dans tous les aéroports régionaux.

Il suffit de penser au coût accru de l'inflation et même à la taxe sur le carbone, par exemple, qui sera imposée sur le carburant... Que se passera-t-il pour bon nombre de ces aéroports, les grands, certainement, mais aussi les petits? Je pense à un autre endroit où une école d'aviation forme de futurs pilotes.

Que leur arrivera-t-il? Entendez-vous des inquiétudes à ce sujet?

M. John Gradek: Cela me préoccupe, en effet. Ce qui se passe dans les petits aéroports partout au Canada... En fait, il y a différentes catégories d'aéroports. Il y a les aéroports régionaux. Il y a les aéroports locaux. Je pense que de plus en plus de petits aéroports seront abandonnés et fermeront leurs portes. Ils ne pourront pas survivre à l'insuffisance des investissements qui seront nécessaires pour qu'ils puissent poursuivre leurs activités.

Si le modèle de financement ne change pas, nous allons assister à une réduction des services aériens offerts dans les petites localités. Ces aéroports fermeront leurs portes si nous ne trouvons pas un nouveau modèle qui cherche à obtenir le soutien de différents ordres de gouvernement ou du secteur privé afin d'assurer la viabilité de ces aéroports et le maintien de leurs activités.

M. Terry Dowdall: J'ai une question complémentaire à ce sujet. Quand vous parlez de modèle de financement, faudrait-il adopter une approche différente en fonction du type d'aéroport?

Je sais que chez nous et même chez Taylor... Je l'ai entendu parler plus tôt des aéroports établis dans sa région et de leur importance. Je pense que parfois... Chose certaine, lorsque je faisais partie du conseil d'administration, nous avions presque l'impression qu'on ne nous écoutait pas parce que nous étions un petit aéroport et cela générerait beaucoup de frustration.

En ce qui concerne le nouveau modèle qui doit être envisagé, pensez-vous qu'il faudrait peut-être se pencher sur l'importance de l'aéroport dans chaque collectivité et non seulement sur l'aspect financier de leur exploitation?

• (1650)

M. John Gradek: Comme je l'ai dit plus tôt, le transport aérien est un droit fondamental au Canada. Si nous attachons de l'importance à nos droits fondamentaux, nous devons reconnaître que le transport aérien en fait partie. Je crois qu'il est important de nous doter d'une politique qui veille à ce que les infrastructures nécessaires soient en place pour respecter ce droit fondamental et d'avoir les investissements nécessaires pour rendre ces aéroports pleinement opérationnels.

Déterminer d'où vient l'argent est un sujet à débattre. À un certain moment, il faudra discuter de la provenance des fonds, qu'il s'agisse du gouvernement, du secteur privé ou des exploitants. Pour l'heure, je sais que le système ne fonctionne pas pour les petits aéroports. Il faut agir rapidement.

M. Terry Dowdall: Comme vous le disiez, le facteur temps est d'une importance capitale pour bon nombre de ces établissements partout au Canada à l'heure actuelle.

M. John Gradek: En effet, cela ne prendra pas des dizaines d'années. Je pense que nous allons commencer à voir de petits aéroports mettre fin à leurs activités. Le modèle de l'utilisateur-payeur de ces petits aéroports... Les sommes investies par le gouvernement dans le programme d'affectation des immobilisations pour les petits aéroports sont loin de suffire.

M. Terry Dowdall: Que pourrions-nous faire immédiatement pour garantir que ces petits aéroports poursuivent leurs activités? Souvent, l'aide semble venir après coup. On constate que beaucoup de choses font surface quand il est trop tard pour agir.

Que pouvons-nous faire maintenant pour assurer la pérennité de ces aéroports?

M. John Gradek: C'est une bonne question, mais je n'ai pas la réponse.

Je crois qu'il est important, en premier lieu, de bien comprendre quels sont les besoins. J'aimerais pouvoir prendre quelques jours, semaines ou mois, ou le temps qu'il faudrait, seulement pour dresser la liste de ce dont ces aéroports ont besoin pour être mis à niveau. Nous ne voulons pas que de petits aéroports comme ceux de Prince George ou de Bonavista aient des systèmes d'atterrissage de catégorie III. Je pense qu'il faut établir le niveau de service minimal devant être offert aux petites localités et déterminer quelles sont les infrastructures aéroportuaires nécessaires à cette fin.

M. Terry Dowdall: De plus, il faudrait sans doute veiller à ne pas augmenter les frais pour l'instant.

Le président: Je vous remercie, monsieur Dowdall, et vous aussi, monsieur Gradek.

Le dernier intervenant pour la première heure est M. Rogers.

Vous avez la parole. Vous disposez de cinq minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci à nos trois invités d'être présents aujourd'hui.

J'ai écouté avec grand intérêt les réponses de M. Gradek aujourd'hui à bon nombre des questions qui ont été posées. Vos observations sont intéressantes, mais j'aimerais vous poser quelques questions.

Évidemment, nous savons tous que l'industrie a dû cesser ses activités, qu'elle a repris de plus belle et que les nouvelles du soir nous ont montré les longues files d'attente et les amoncellements de

bagages perdus dans les aéroports. Au Canada, comme ailleurs, la situation a été désastreuse.

Cependant, je tiens à préciser que notre gouvernement a apporté un soutien considérable à l'industrie du transport aérien, de l'ordre d'un milliard de dollars sous diverses formes, notamment par l'entremise de la PCU, des subventions salariales, du renflouement des compagnies aériennes, etc. Ne nous trompons pas à ce sujet.

Pour ce qui est des aéroports régionaux, j'en fréquente un à Gander, à Terre-Neuve. Nous sommes plutôt satisfaits de notre gouvernement et de la façon dont il a répondu aux préoccupations et aux problèmes liés à la survie de cet aéroport. Il y a eu beaucoup d'histoires qui se sont bien terminées, mais on a rencontré de nombreux problèmes. Et, en toute franchise, certains problèmes subsistent encore.

Je dois dire que vous avez très bien résumé la situation. Je partage beaucoup d'idées que vous avez présentées ici aujourd'hui.

Avec la quantité de problèmes liés aux voyages, les longues files d'attente et tout le reste, nombreux ont été ceux qui ont cherché à désigner des coupables. Il y a même des théories conspirationnistes sur les origines de ces problèmes.

La question que je souhaite vous poser est la suivante. Dans le cadre de campagnes de relations publiques, le gouvernement fédéral a-t-il été intentionnellement pointé du doigt comme étant le principal responsable de ces retards, afin que d'autres acteurs du système puissent se dégager de toute responsabilité? Si oui, que savons-nous de ces stratégies de relations publiques?

M. John Gradek: Je ne vais pas faire de suppositions hâtives et dire qu'il y a bel et bien une stratégie de relations publiques. J'essaierai plutôt de comprendre les accusations qui ont été portées et la cause profonde du problème. Cela m'a inquiété lorsque les gens ont commencé à débattre et à essayer de trouver un responsable et à dire qui devrait assumer la responsabilité de ces problèmes auxquels nous sommes confrontés.

Je pense qu'il ne s'agit peut-être pas d'une campagne de relations publiques structurée, mais que l'industrie aérienne s'est considérablement déchargée de ses responsabilités en rejetant la faute sur les autres.

Je comprends le point de vue du ministre des Transports, qui a déclaré que ce n'était pas sa responsabilité et qu'il n'avait pas l'intention de dire à l'industrie du transport aérien combien de personnes il fallait déployer. C'était une déclaration très audacieuse de la part du ministre, ce qui me fait dire qu'il doit y avoir un processus et un système d'arbitrage en place pour déterminer les effectifs et le niveau de service dont nous avons besoin pour soutenir le système.

C'est pourquoi nous avons besoin d'établir un autre modèle pour indiquer essentiellement que cela ne relève pas du ministre. Cependant, nous avons besoin d'une solution de remplacement pour décider des effectifs nécessaires en fonction de la demande. Cette année, cela n'a pas bien fonctionné.

M. Churence Rogers: D'autres pays ont conservé et réembauché des employés en augmentant rapidement les salaires pendant l'été. Un phénomène similaire s'est-il produit au Canada avec les compagnies aériennes et les aéroports? Ou bien, la faible croissance des salaires est-elle à l'origine des difficultés à recruter du personnel rapidement?

M. John Gradek: Je ne suis pas sûr que la progression des salaires... Le monde de l'industrie des services est aujourd'hui très compétitif. Quand Amazon, par exemple, paie des gens 23 \$ l'heure comme salaire de départ pour travailler dans un entrepôt qui se trouve juste au bout de la piste de décollage de Pearson, alors qu'Air Canada recrute des gens à 18 \$ l'heure, on peut dire qu'il y a un sérieux problème dans le processus. La réglementation peut-elle le résoudre? Probablement pas.

Le marché est le moyen de savoir quelle logique de recrutement adopter et quels salaires fixer. Malheureusement, les salaires dans le secteur de l'aviation sont maintenant sacrifiés en faveur d'autres organisations qui gravitent autour des aéroports.

M. Churence Rogers: Monsieur Lawford, voulez-vous ajouter quelque chose?

M. John Lawford: Oui, je pense que la pénurie de main-d'œuvre a quelque chose à voir avec les conditions de travail et les salaires dans les aéroports. C'est une longue histoire. Lorsque les choses allaient bien... Les syndicats se sont plaints de ne pas avoir eu d'augmentation pendant tout ce temps, quand tout allait bien, et maintenant ils ont des salaires très bas et ils ne peuvent pas faire revenir les gens. C'est une partie du problème.

Quant à savoir si le ministre aurait dû être un peu plus agressif... Je sais qu'il a un travail difficile, mais il faudrait plus de supervision et de planification au sein du ministère. Les consommateurs ont vraiment passé un mauvais moment cet été et ont vraiment eu l'impression que quelqu'un devait prendre les choses en main. Je ne sais pas s'il était possible de résoudre tous les problèmes, mais si le ministre avait davantage montré publiquement qu'il prenait les choses en main, cela aurait probablement aidé un peu.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawford et monsieur Rogers.

Voilà qui conclut la première heure de témoignages d'aujourd'hui.

J'aimerais remercier nos deux témoins, M. Gradek et M. Lawford.

[Français]

Je remercie également M. Charbonneau, qui a participé à la réunion de manière virtuelle.

Je vous remercie tous de votre présence.

[Traduction]

Nous allons suspendre la séance pendant deux minutes, puis nous reprendrons pour la deuxième heure.

• (1655)

(Pause)

• (1700)

Le président: Nous reprenons la séance.

Au cours de cette deuxième heure de témoignages, nous accueillerons l'Office des transports du Canada par vidéoconférence. Tom Oommen est le directeur général de la Direction générale de l'analyse et de la liaison.

Monsieur Oommen, merci d'être parmi nous. Nous vous laissons la parole pour vos remarques préliminaires. Vous disposez de cinq minutes.

M. Tom Oommen (directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison, Office des transports du Canada): Je vous remercie, monsieur le président, de me donner l'occasion de comparaître devant le Comité aujourd'hui.

Comme vous le savez, l'Office des transports du Canada est un organisme administratif indépendant créé par une loi du Parlement.

[Français]

L'Office des transports du Canada est une création de la Loi sur les transports au Canada. Comme d'autres organismes administratifs, l'Office fait partie du pouvoir exécutif du gouvernement et est chargé de mettre en œuvre des politiques gouvernementales. Il a le devoir d'être indépendant et impartial.

Sous le régime de la Loi, l'Office joue deux rôles. D'une part, il agit à titre de tribunal quasi judiciaire lorsqu'il règle des cas comme des plaintes relatives au transport aérien ou ferroviaire. D'autre part, il agit à titre d'organisme de réglementation lorsqu'il établit des règlements, publie des lignes directrices, rend une détermination et fait respecter la loi. L'Office doit exercer tous les pouvoirs de ces deux rôles pour remplir le mandat qu'il a reçu du Parlement.

• (1705)

[Traduction]

En tant qu'organisme de réglementation, l'Office délivre des licences aux transporteurs aériens, fixe le revenu admissible maximal annuel de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et de la compagnie Canadien Pacifique Limitée pour le transport du grain de l'Ouest destiné à l'exportation et approuve la construction de lignes ferroviaires. L'Office a également établi et mis en œuvre le Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA, c'est-à-dire le règlement sur la protection des consommateurs qui s'applique aux compagnies aériennes.

Les membres de l'Office, y compris le président et le directeur général, sont nommés par le gouverneur en conseil pour une durée déterminée. Ils sont appuyés par une équipe de fonctionnaires, comme moi, qui les aide à prendre des décisions.

D'après ce que je comprends, ce comité s'intéresse aux possibilités de réduire les formalités administratives et les coûts dans les aéroports ruraux et urbains du Canada afin de rendre les déplacements par avion plus abordables et plus accessibles. Le rôle officiel de l'Office en ce qui concerne les aéroports se limite à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

En ce qui concerne l'accessibilité dans les aéroports, l'Office a établi un cadre destiné à faire respecter la réglementation et à résoudre les plaintes des passagers, y compris en statuant officiellement sur ces plaintes à titre de tribunal. En effet, l'un des principaux mandats de l'Office est de protéger le droit fondamental des personnes handicapées à des services de transport accessibles.

En juin 2019, le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées — ou RTAPH — a été adopté, et la majorité de ses dispositions sont entrées en vigueur en 2020. Certaines dispositions plus complexes ont été introduites progressivement sur deux ans, et les dernières dispositions sont entrées en vigueur en juin 2022. Le RTAPH s'applique aux grands transporteurs réglementés par le gouvernement fédéral dans les domaines du transport aérien, ferroviaire, maritime et de l'autocar interurbain, ainsi qu'aux terminaux situés au Canada qui desservent ces transporteurs.

Les terminaux aériens et les aéroports sont soumis au RTAPH s'ils ont embarqué ou débarqué plus de 200 000 passagers au cours de chacune des deux années civiles précédentes, ou s'ils sont situés dans une capitale nationale ou provinciale.

En ce qui concerne les aérogares et les aéroports en particulier, le RTAPH couvre des questions essentielles telles que la formation du personnel, ainsi que des aspects qui étaient auparavant traités par des réglementations ou des codes de pratique plus anciens, tels que la mise à disposition de fauteuils roulants et de guichets libre-service accessibles, ou les exigences en matière de plateforme élévatrice, de rampe et d'escalier mobiles nécessaires pour monter à bord d'un aéronef.

Le RTAPH traite également de questions qui ont été soulevées lors de consultations et dans le cadre du processus de règlement des plaintes de l'Office, telles que l'obligation de prévoir de l'aide sur les aires d'arrêt minute et des espaces de soulagement pour les chiens d'assistance du côté sécurisé d'un terminal.

À quelques exceptions près, comme celles qui viennent d'être mentionnées, les dispositions techniques relatives aux aérogares sont « tournées vers l'avenir ». Cela signifie qu'elles s'appliquent aux modifications apportées aux installations ou équipements existants et aux acquisitions futures. Dans ces cas, il n'est pas nécessaire de modifier les installations ou équipements existants.

Les petits aéroports qui ne sont pas soumis au RTAPH doivent néanmoins respecter les dispositions plus anciennes des règlements en vigueur concernant la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées, ainsi que les dispositions pertinentes des six codes de pratique volontaires de l'Office.

[Français]

En plus du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, l'Office a récemment établi le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles. Ce règlement s'applique à toutes les entités réglementées qui sont tenues de respecter la réglementation de l'Office liée à l'accessibilité. Il exige que les plans d'accessibilité et les rapports d'étape soient publiés tous les trois ans et que les personnes handicapées soient consultées à leur sujet. Pour aider les entités réglementées à se conformer aux règlements sur l'accessibilité, l'Office a créé des ressources qui sont publiées sur notre site Web, comme des documents d'orientation et des vidéos de formation.

Merci. Je serai heureux de répondre aux questions.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, M. Oommen.

Nous allons commencer notre série de questions aujourd'hui avec Mme Rood.

Mme Rood, vous disposez de six minutes. La parole est à vous.

Mme Lianne Rood (Lambton—Kent—Middlesex, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Merci, M. Oommen, d'être venu témoigner aujourd'hui.

Comme beaucoup de Canadiens, je suis passée par nos aéroports cet été lors de mes déplacements à travers le pays. J'ai rencontré beaucoup de Canadiens qui partaient en vacances pour la première fois depuis quelques années et qui n'avaient peut-être pas du tout voyagé au Canada pendant la pandémie. Ils étaient très heureux de partir en vacances.

Je me suis retrouvée à plusieurs reprises dans un aéroport, mais je me souviens d'une fois en particulier où environ trois quarts des vols affichés étaient soit annulés, soit retardés. Il n'y avait nulle part où s'asseoir, aucun siège dans le terminal de l'aéroport. Les gens étaient allongés sur le sol en ciment, dormaient sur le sol, et il y avait de longues files d'attente pour obtenir de la nourriture ou des boissons parce qu'ils attendaient pendant des heures et des heures, à cause des vols retardés. Le sentiment de frustration était grand chez les Canadiens qui tentaient de voyager.

Je crois savoir que l'Office a reçu un grand nombre de plaintes. J'ai entendu dire qu'il y avait déjà plus de 15 000 plaintes en attente à l'Office avant le grand pic des voyages d'été. Je crois avoir lu — vous l'avez peut-être mentionné dans la presse — que l'on s'attendait à ce que 15 000 plaintes supplémentaires soient déposées d'ici la fin de l'année.

Je me demande simplement si vous pouvez indiquer au Comité le nombre actuel de plaintes non traitées à ce stade.

• (1710)

M. Tom Oommen: À l'heure actuelle, notre arriéré est d'environ 25 000 plaintes. On a constaté qu'au cours de l'été, l'Office a reçu un grand nombre de plaintes. Depuis, le rythme des plaintes a quelque peu ralenti, mais je crois que l'arriéré actuel est d'environ 25 000 plaintes.

Mme Lianne Rood: Merci beaucoup. C'est un chiffre énorme. Je n'en suis pas surprise, après avoir parlé avec des personnes dont les bagages avaient disparu, ou dont les bagages étaient empilés dans un aéroport en attendant d'être retrouvés, ou qui n'ont pas pu joindre un agent d'une compagnie aérienne pour essayer de retrouver leurs bagages perdus, ou qui ont dû attendre dans des files d'attente extrêmement longues pour ne serait-ce que parler à un agent. Je sais que de nombreux Canadiens ont dû faire face à un grand nombre de ces difficultés et ont éprouvé beaucoup de frustration. Il n'est pas surprenant de vous entendre dire qu'il y a plus de 25 000 plaintes non traitées à l'heure actuelle.

Ma prochaine question est la suivante: y a-t-il eu une action ou une inaction spécifique du gouvernement qui ait contribué à prolonger la souffrance des voyageurs canadiens et à augmenter le nombre de plaintes?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je ne peux pas vraiment me prononcer sur les mesures gouvernementales en général. Comme je l'ai mentionné, l'Office est un organisme indépendant et notre mission est de veiller à la mise en application du cadre réglementaire.

Je peux dire qu'au cours de l'été, l'Office a pris un certain nombre de décisions qui ont contribué à clarifier et à interpréter les dispositions du Règlement sur la protection des passagers aériens. Nous espérons que ces clarifications permettront de faire évoluer à la fois le comportement des compagnies aériennes et les attentes des passagers.

Mme Lianne Rood: Merci.

Je me demande si vous pouvez nous dire si les compagnies aériennes auraient été en mesure de répondre à la demande si les exigences fédérales avaient été levées plus tôt. Avez-vous un commentaire à faire à ce sujet?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je ne peux pas vraiment spéculer sur ce qui se serait passé si les exigences avaient été levées plus tôt.

Mme Lianne Rood: Entendu.

Peut-être pourriez-vous nous éclairer sur la situation, dans ce cas. Avec tous ces dossiers en attente, où en est l'embauche du personnel chargé d'examiner ces plaintes et de résorber ces arriérés? Disposez-vous d'un calendrier ou d'objectifs à cette fin?

M. Tom Oommen: Il est important de noter, monsieur le président, que le processus de traitement des plaintes de l'Office est devenu très efficace. Avant la pandémie, en 2019, nous traitions environ 5 000 plaintes par an. Grâce à des gains d'efficacité, nous avons réussi à faire passer ce chiffre à 15 000 plaintes en moyenne par an. Nous avons certainement augmenté notre capacité de traitement des plaintes à l'aide du personnel que nous avons. Le budget de 2022 a aussi prévu un financement de 11,5 millions de dollars pour l'Office en vue de maintenir un certain niveau de dotation qui permettra de maintenir ces chiffres.

Mme Lianne Rood: Merci.

Le panel précédent nous a dit que l'OTC n'a pas le pouvoir de garantir l'indemnisation des consommateurs. Quelles mesures d'application de la loi l'OTC peut-il prendre contre les compagnies aériennes qui refusent de respecter la directive d'indemnisation?

• (1715)

M. Tom Oommen: Monsieur le président, les compagnies aériennes suivent habituellement les ordres de l'Office d'indemniser les passagers, sauf si les décisions de l'Office sont portées en appel, auquel cas la procédure d'appel suit son cours. Au bout du compte, les compagnies aériennes sont tenues de suivre les ordres de l'Office.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Oommen.

Merci beaucoup, madame Rood.

Passons maintenant à M. Hanley, qui participe par vidéoconférence.

Monsieur Hanley, vous avez la parole pour six minutes.

M. Brendan Hanley (Yukon, Lib.): Monsieur le président, je vous remercie, ainsi que mes collègues du comité, de me permettre d'intervenir dans un dossier important lié à l'économie et à la viabilité des petits aéroports et des petites compagnies aériennes. C'est un dossier particulièrement important pour les Canadiens des régions rurales.

Comme vous le savez, monsieur Oommen, l'un des principaux mandats de l'OTC est de veiller à ce que notre système de transport fonctionne efficacement et sans heurts dans l'intérêt de tous les Canadiens. Je vous soumetts donc la question des correspondances intercompagnies pour les petites compagnies aériennes régionales. À titre d'exemple, je vais utiliser une compagnie aérienne yukonnaise dont le Yukon est fier, Air North, qui assure le transport aérien régional autour du Yukon et qui transporte également les Yukonnais dans le sud, vers des destinations comme Vancouver, Edmonton, Calgary et, selon la saison, vers Ottawa et Toronto. La ville de Whitehorse, au Yukon, est également desservie par de grands transporteurs, dont Air Canada et WestJet, de sorte que les passagers ont le choix de leur transporteur.

Il convient de noter qu'Air North est une compagnie aérienne détenue et exploitée par des intérêts locaux qui a réalisé d'importants investissements dans l'emploi local du personnel au sol, des équipages, des pilotes et du personnel de maintenance, ainsi que dans un centre d'appels pour les réservations. Il y a des possibilités d'em-

ploi et des possibilités de formation et de développement des capacités locales. Air North a même une cuisine de l'air reconnue à Whitehorse.

Une compagnie aérienne locale solide est synonyme d'investissements fructueux et, par conséquent, de durabilité pour les aéroports régionaux et l'économie locale. J'ose espérer qu'un accord intercompagnies permette aux passagers de réserver des vols de correspondance sans problème. Ils n'ont pas besoin d'un deuxième billet, même s'ils doivent changer de compagnie aérienne. S'ils veulent aller de Toronto à Whitehorse, ils réservent un seul billet et un seul itinéraire, même s'ils changent de transporteur aérien en cours de route. Pour ce qui est de faciliter les voyages et le transport des bagages et de maximiser la capacité et l'efficacité des compagnies aériennes, il s'agit d'une mesure sensée axée sur les consommateurs.

Selon le PDG d'Air North Joe Sparling, les résidents de toutes les collectivités du Canada qui ont un service aérien régulier devraient pouvoir se rendre dans n'importe quelle autre collectivité, voire à l'extérieur du pays, avec le moins de difficulté possible et au prix le plus abordable possible, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il y a plus de 20 ans, une itération précédente de ce comité a demandé que des accords intercompagnies soient obligatoires afin de mieux servir les Canadiens, en particulier ceux qui dépendent d'itinéraires qui sont principalement utilisées par des compagnies aériennes régionales ou qui ont des correspondances avec ces compagnies.

Il s'agit d'un dossier qui préoccupe les Yukonnais et qui touche diverses régions du Canada.

Monsieur Oommen, si je comprends bien, le Canada n'a pas actuellement d'accords intercompagnies obligatoires. Dans le cadre de votre rôle à l'OTC, pouvez-vous nous parler de ce sujet ou de l'importance que cela pourrait avoir?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je n'ai pas vraiment de commentaires à faire sur les accords intercompagnies obligatoires. Ce que je peux dire, c'est que les modalités liées aux accords intercompagnies figurent dans les tarifs aériens. Lorsqu'il y a des plaintes, nous utilisons les tarifs pour déterminer si les accords ont été respectés ou non.

Je tiens aussi à parler de l'importance de l'article 64 de la loi. Grâce à cet article, lorsque les compagnies aériennes réduisent leurs horaires de vols dans les petites collectivités, un processus est mis en place pour donner aux collectivités l'occasion de commenter les réductions proposées. Ce processus existe et il s'applique aux petites collectivités qui sont desservies par un nombre limité de compagnies aériennes.

Je sais que ce n'est pas une réponse à la question sur les accords intercompagnies qui a été posée, monsieur le président, mais je vous offre cette information utile.

M. Brendan Hanley: Merci.

Je suis heureux que vous ayez également soulevé la question des plaintes, car je me demandais si, dans le cadre de votre rôle dans l'Office, vous aviez entendu parler par l'intermédiaire de plaintes ou d'autres moyens de la question des accords intercompagnies obligatoires du point de vue d'un consommateur ou d'un client.

M. Tom Oommen: Monsieur le président, la question des accords intercompagnies est soulevée dans certaines situations parce que les passagers ont un problème avec la façon dont les accords intercompagnies ont été appliqués dans un cas particulier. Dans ces cas particuliers, la décision de l'Office est fondée sur les faits du cas en question.

M. Brendan Hanley: Merci.

Pour continuer dans cette veine, les passagers des compagnies aériennes du Nord et d'autres régions plus rurales peuvent certainement éprouver des désagréments s'ils subissent des retards, voire s'ils manquent un vol en raison de retards, lorsqu'ils essaient de prendre leur prochain vol dans le Sud. La question des accords intercompagnies n'est pas une question unilatérale. Je pense qu'il serait avantageux tant pour les grands transporteurs que les compagnies aériennes régionales d'avoir des itinéraires de voyage plus efficaces et une capacité aérienne plus élevée.

Monsieur Oommen, compte tenu des plaintes que vous avez reçues et des problèmes que vous avez réglés, pensez-vous, dans le cadre de votre rôle, que le manque d'accords intercompagnies entre les grands transporteurs et les compagnies aériennes régionales désavantage possiblement les Canadiens des régions rurales, du Nord et des régions éloignées, y compris les Canadiens autochtones, en ce qui concerne les plans de voyage et les options de vol vers les collectivités où ils doivent se rendre?

• (1720)

M. Tom Oommen: Monsieur le président, comme je l'ai dit, je pense que, lorsque des accords intercompagnies sont en place, ils sont appliqués chaque fois qu'ils font l'objet de plaintes et que l'Office décide d'accorder une indemnisation en fonction du respect ou non des modalités du tarif d'une compagnie aérienne.

M. Brendan Hanley: Merci beaucoup, monsieur Oommen. Je cède les cinq secondes qui restent dans mon temps de parole.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hanley. C'est très généreux de votre part.

Passons maintenant à M. Garon.

[Français]

Monsieur Garon, la parole est à vous. Vous avez six minutes.

M. Jean-Denis Garon: J'ai six minutes et cinq secondes, monsieur le président.

Monsieur Oommen, pendant la pandémie, l'Office des transports du Canada a fait face à beaucoup de problèmes alors que les gens lui ont adressé leurs plaintes portant sur le Règlement sur la protection des passagers aériens. Nous savons aujourd'hui que l'Office n'a pas encore traité des dizaines de milliers de plaintes.

Trouvez-vous que votre organisation est performante?

M. Tom Oommen: Je répèterais ce que j'ai dit tantôt. Nous avons maintenant la capacité de rendre 15 000 décisions par année grâce aux efforts que nous avons déployés à l'interne pour améliorer le processus. Avant la pandémie, nous avions la capacité de rendre 5 000 décisions par année avec les mêmes ressources. Nous avons donc nettement amélioré notre efficacité et notre capacité de rendre des décisions sur des plaintes.

M. Jean-Denis Garon: Le nombre de plaintes qui ne sont pas traitées est le nombre de plaintes qui sont soumises à l'Office moins le nombre de celles que ce dernier règle. Si je porte plainte demain

et que je suis le 25 000^e sur la liste, combien de temps dois-je m'attendre à patienter avant que l'on me réponde?

M. Tom Oommen: Je ne peux pas vous donner de chiffre précis. Par contre, s'il y a 25 000 plaintes en attente et que nous pouvons régler 15 000 plaintes par année avec nos ressources actuelles, cela donne une idée du temps que cela peut prendre.

M. Jean-Denis Garon: Je vais faire le calcul avec la règle de trois: si je suis le 25 000^e dans la file, cela veut dire que, si ma plainte est enregistrée aujourd'hui et traitée avec les ressources actuelles, j'attendrai un an et huit mois avant d'avoir une réponse.

Si je suis ce citoyen qui est le 25 000^e dans la file, dois-je avoir confiance dans l'Office? Pensez-vous que c'est un délai raisonnable? Pensez-vous qu'il faut s'améliorer?

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, il est toujours possible de faire mieux.

Comme je l'ai dit, nous avons fait des efforts au sein de l'Office pour améliorer notre traitement des plaintes en fonction des améliorations apportées à nos processus.

Je sais que ce point a été soulevé un peu plus tôt, mais j'aimerais souligner que 97 % de nos plaintes sont réglées au cours des premières étapes informelles du traitement des plaintes, soit la facilitation et la médiation. Seulement 3 % des plaintes que nous recevons se rendent à l'étape de l'arbitrage, car nous sommes passés maîtres dans l'art d'aller au cœur du problème avec les compagnies aériennes et les passagers dès les premières étapes informelles du différend. Comme je l'ai dit, 97 % de ces cas sont résolus avant d'entamer un processus officiel.

• (1725)

[Français]

M. Jean-Denis Garon: Nous comprenons que votre office est indépendant. Vous aimez le répéter et je sais que c'est vrai. Il n'en demeure pas moins que, pendant la pandémie, quand les passagers ne réussissaient pas à se faire respecter par les compagnies aériennes ni à se faire rembourser leurs billets d'avion et que l'Office était débordé, il a fallu que le gouvernement fédéral aille le sauver. Il a fallu qu'il intervienne et qu'il dise aux compagnies aériennes de rembourser les gens, presque à coup de menaces.

Est-ce une indication que vous n'aviez pas à cette époque les ressources ni l'expertise nécessaires pour faire le travail? Mon interprétation est-elle juste?

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je dirais que nous avons certainement l'expertise nécessaire pour traiter les plaintes que nous recevons et remplir notre mandat. L'Office a une vaste expertise dans les domaines ferroviaires et aériens et elle est utilisée pour traiter les plaintes. Comme je l'ai dit, nous avons réalisé de grands progrès dans l'utilisation des ressources que nous avons et qui nous ont été données. Comme je l'ai mentionné, nous disposons de 11,5 millions de dollars supplémentaires jusqu'à la fin de l'exercice pour nous aider à maintenir notre taux actuel de résolution des plaintes.

[Français]

M. Jean-Denis Garon: Ma question portait davantage sur l'intervention du gouvernement. Si une compagnie aérienne refuse de me rembourser en vertu du règlement, cela devrait passer par vous. Ne jugez-vous pas cela hautement anormal que l'on doive passer par le gouvernement pour obtenir une justice administrative qui est censée être rendue par votre tribunal administratif?

M. Tom Oommen: Nous traitons les demandes que nous recevons. Il est vrai que le gouvernement, en pleine pandémie, a dû venir à la rescousse des compagnies aériennes pour les aider à surmonter la pandémie. Cela a-t-il eu un effet sur le traitement des plaintes à l'Office? Sans doute que oui, mais ce sont deux choses différentes. L'aide apportée par le gouvernement est une chose; les plaintes traitées par l'Office en sont une autre.

M. Jean-Denis Garon: Il me reste quelques secondes. Mon interprétation est donc bonne quand je dis que le gouvernement n'est pas venu à la rescousse des compagnies aériennes seulement. Il est aussi venu à la rescousse de l'Office. C'est ce que vous me confirmez.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Garon et monsieur Oommen.

Monsieur Bachrach, vous êtes le prochain et dernier intervenant. Vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Oommen, de vous être joint à nous.

Vous qualifiez l'OTC d'organisme quasi judiciaire indépendant et impartial. Pourriez-vous préciser au comité les politiques internes dont l'OTC dispose pour prévenir toute ingérence possible du gouvernement fédéral dans votre enquête?

Le président: Monsieur Oommen, avez-vous entendu la question?

M. Taylor Bachrach: L'OTC dispose-t-il de politiques qui protègent son indépendance et qui donnent des directives à son personnel afin que son indépendance ne soit pas compromise?

M. Tom Oommen: Il semble que j'aie des problèmes techniques.

Pouvez-vous m'entendre, monsieur le président?

Le président: Nous pouvons vous entendre.

Je vais donner la parole à M. Bachrach et nous repartirons le chronomètre à zéro afin qu'il ne perde pas de temps. Je veux qu'il puisse poser cette question.

Vous avez la parole, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Oommen, vous qualifiez l'OTC d'organisme quasi judiciaire impartial et indépendant. Ma question visait plutôt à établir si l'OTC dispose de politiques pour prévenir toute ingérence du gouvernement fédéral ou d'autres parties, mais aussi pour assurer le maintien de son indépendance et de son impartialité.

• (1730)

M. Tom Oommen: Merci, monsieur le président.

L'indépendance de l'Office est protégée de diverses façons. La composition de l'Office et sa structure, prévues au titre de la loi, comprennent plusieurs mesures de protection pour veiller à ce que l'OTC ne soit pas contrôlé ou indûment influencé par le gouverne-

ment ou d'autres parties. L'Office a en outre adopté des mesures de protection supplémentaires pour assurer son indépendance et son impartialité.

Certaines de ces mesures clés comprennent les règles de sélection et de nomination des membres par le gouverneur en conseil, de même que les dispositions de la loi relatives à la durée du mandat des membres et à sa révocation. Les conflits d'intérêts sont interdits au titre de la loi, sans compter les autres exigences légales qui régissent la conduite des membres et des employés, sont établies dans le Code de déontologie, notre code des valeurs et des normes d'éthique de l'Office, et intégrées à nombre de nos pratiques.

Nous avons des règles, des lignes directrices et des pratiques applicables aux plaintes et aux décisions pour assurer un processus équitable. Par exemple, les membres de l'Office fondent leurs décisions strictement sur les documents versés au dossier, documents que les parties ont l'occasion de commenter, de sorte à éviter toute influence extérieure indue.

Il y a aussi des pratiques de l'OTC applicables aux interactions avec les représentants du gouvernement et des intervenants de l'industrie, de même que des organismes de défense des droits des consommateurs et des personnes handicapées, la plus importante étant que les mérites d'un cas donné ne sont pas discutés.

Vu la présence de ces mesures de protection, j'estime que l'Office remplit son mandat à titre d'organisme administratif prenant des décisions de façon indépendante et impartiale. Je crois que cela répond à la question, monsieur le président.

M. Taylor Bachrach: Là où je veux en venir, monsieur le président, c'est qu'il y a des documents qui montrent que des hauts fonctionnaires de Transports Canada ont discuté avec l'OTC préalablement à la décision très controversée de permettre aux compagnies aériennes d'offrir des crédits de voyage plutôt que de rembourser les passagers des vols.

De plus, le chef de cabinet du ministre des Transports a participé à un appel téléphonique avec le président du conseil de l'OTC et un sous-ministre de Transports Canada sur les crédits de voyage, tout cela avant que l'on prenne la décision majeure de publier un communiqué sur les crédits de voyage qui, au début de la pandémie, a eu une incidence marquée sur le traitement réservé aux voyageurs.

Je ne suis pas certain d'obtenir une réponse de M. Oommen, mais je dirais que dans tout autre contexte juridique, ce type d'ingérence serait totalement inappropriée, par exemple si le gouvernement appelait un juge pour lui dire: « Hé, je suis vraiment préoccupé par la situation financière de X », dans le cas présent le gouvernement faisant référence à Air Transat, affirmant que la compagnie subissait des pressions de ses créanciers qui réclamaient des fonds aux compagnies aériennes, jouant essentiellement le jeu de ces dernières et exprimant des préoccupations quant à leur situation financière. C'est ce que le gouvernement a fait auprès d'un organisme quasi judiciaire indépendant. C'est tout simplement ahurissant que quelque chose de pareil ait pu se produire.

Dans la liste des politiques et pratiques de l'OTC, je n'ai rien entendu qui le protège contre ce type d'ingérence inappropriée.

Je ne suis pas certain du temps qu'il me reste, monsieur le président, mais j'ai une autre question.

Le président: Il vous reste une minute.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Oommen, pourriez-vous préciser les articles du Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA, qui correspondent à la majeure partie des 25 000 plaintes faites à l'OTC? Beaucoup de ces 25 000 plaintes portent sur la même chose, soit le fait d'avoir été abandonné par les compagnies aériennes. Quels articles du RPPA tendent à s'appliquer quand il est question de retards et d'annulations?

M. Tom Oommen: Je crois qu'il s'agit d'une question en deux volets.

Pour effectuer certaines de ses fonctions réglementaires, l'Office interagit avec des représentants du gouvernement, avec les industries qu'elle régit, ainsi qu'avec les organismes de défense des droits des consommateurs et des personnes handicapées. Ces interactions sont exigées par la loi ou par les politiques gouvernementales quand l'OTC conçoit certains instruments réglementaires.

Dans d'autres cas, dans d'autres situations, ces interactions permettent par exemple à l'Office d'aiguiser son expertise afin de com-

prendre les tendances et questions relatives au transport dont il doit tenir compte. Ces interactions permettent à l'Office d'être au fait et de demeurer pertinent, mais aussi d'accomplir avec compétence son mandat, établi à l'article 5 de la loi, dans le cadre de la Politique nationale des transports.

Les plaintes que nous recevons, comme on l'a dit, ont largement trait aux interruptions de service et à l'annulation de vols au cours de l'été. Cela veut en grande partie dire que les plaintes portent sur l'indemnisation, le remboursement ou les bagages.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Oommen.

Merci beaucoup, chers collègues, pour les questions formulées aujourd'hui.

Voilà qui conclut la séance d'aujourd'hui. La séance est levée.

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>