



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

TRAN • NUMÉRO 030 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 3 juin 2014

Président

M. Larry Miller

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

Le mardi 3 juin 2014

•(0845)

[Traduction]

Le président (M. Larry Miller (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC)): Je souhaite la bienvenue à nos témoins et les remercie de leur présence devant le comité.

Nous accueillons aujourd'hui Marc-André O'Rourke, directeur exécutif du Conseil national des lignes aériennes du Canada; Samuel Elfassy, directeur senior, Sécurité corporative et environnement, Air Canada; le capitaine Scott Wilson, vice-président, Sûreté, sécurité et qualité, WestJet; David Deveau, vice-président, Sécurité, qualité et environnement, Jazz Aviation; et le capitaine Jacques Mignault, directeur, Sécurité des vols et sécurité opérationnelle, Air Transat.

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

Si j'ai bien compris, c'est vous qui allez commencer, monsieur O'Rourke.

M. Marc-André O'Rourke (directeur exécutif, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Bonjour.

Je remercie le comité de nous avoir invités à comparaître pour participer à son examen du régime canadien de sécurité des transports. Nous sommes vraiment très heureux d'avoir l'occasion de discuter avec vous de notre expérience dans le transport des marchandises dangereuses et dans la mise en oeuvre de systèmes de gestion de la sécurité, ou SGS, dans le domaine de l'aviation.

Comme l'a dit le président, je m'appelle Marc-André O'Rourke, et je suis le directeur exécutif du Conseil national des lignes aériennes du Canada, le CNLA.

Le Conseil est une association professionnelle qui représente les grandes compagnies aériennes du Canada: Air Canada, Air Transat, Jazz et WestJet.

[Français]

Nous nous assurons que les déplacements aériens sont sûrs, durables et compétitifs en collaborant avec le gouvernement et les intervenants de l'industrie à la mise en place de politiques, de lois et de règlements qui soutiennent un système de transport de calibre mondial qui est essentiel à la croissance économique et à la prospérité du pays.

[Traduction]

Une bonne partie du travail du conseil est effectuée par nos sous-comités, qui représentent l'expertise combinée de nos membres. Nos sous-comités, concernant la sécurité, les opérations en vol, ainsi que la maintenance et le génie, collaborent pour maintenir et rehausser des normes de sécurité de niveau mondial.

Étant donné l'approche systématique du SGS, il est très important de souligner la collaboration et le partage d'information entre tous les secteurs d'une compagnie aérienne, de l'exploitation même des appareils jusqu'à toutes les fonctions de soutien. Le SGS n'intéresse

pas seulement les services de sécurité, c'est une responsabilité commune à toutes les parties de l'entreprise.

Je suis accompagné aujourd'hui de représentants de notre sous-comité de la sécurité, qui s'adresseront à vous dans quelques minutes. Ses membres sont Samuel Elfassy, directeur senior à Air Canada; David Deveau, vice-président à Jazz Aviation; le capitaine Scott Wilson, vice-président à WestJet; et le capitaine Jacques Mignault, directeur senior à Air Transat.

Les membres du CNLA emploient directement plus de 43 000 personnes et transportent plus de 50 millions de passagers par an. Ensemble, ils desservent plus de 60 collectivités canadiennes. Ils représentent 87 % du trafic intérieur, et 64 % du trafic aérien total au Canada.

Plus important encore, l'engagement délibéré et indéfectible de nos membres en matière de sécurité est inhérent à tout ce qu'ils font. Rien n'est plus important pour nos membres que d'assurer l'arrivée des passagers à destination en toute sécurité.

L'aviation est le mode de transport le plus sûr. Aujourd'hui, l'aviation moderne est plus sûre qu'elle ne l'a jamais été, et ce résultat n'est pas dû au hasard. C'est le fruit d'une démarche exhaustive et systématique entreprise par l'industrie en matière de sécurité.

Pour les compagnies aériennes du CNLA, la sécurité ne consiste pas simplement à suivre des règles. Elle consiste aussi à gérer de manière proactive les risques et les dangers, ce qui va largement au-delà des exigences minimales établies par les autorités de l'aviation civile. La sécurité est le fondement même de la gestion de compagnies aériennes.

Nos transporteurs ont adopté les principes des systèmes de gestion de la sécurité et se sont lancés dans un cheminement qui a permis d'apporter des améliorations profondes et importantes à la culture de sécurité qui existait déjà. Il importe de souligner que le SGS est reconnu mondialement par les spécialistes de la sécurité et de l'aviation comme la démarche la plus avancée pour assurer un système d'aviation adéquat et sûr.

Je crois qu'il importe de prendre une minute pour décrire ce qu'est vraiment le SGS. Un SGS est l'expression d'une démarche holistique dans laquelle les politiques, les processus et les systèmes sont employés pour identifier, atténuer et éliminer proactivement les dangers et les risques. Cela veut dire que toute activité entreprise par une compagnie aérienne, qu'il s'agisse du pilotage d'un avion, de la maintenance des moteurs ou des milliers de mesures qu'il faut littéralement prendre pour aller du point A au point B, est conçue pour éliminer ou réduire le risque d'erreur ou d'accident.

●(0850)

Aujourd'hui, je peux affirmer sans aucune hésitation que la transformation vers une culture de la sécurité améliorée s'est produite à tous les niveaux de nos compagnies aériennes membres. Des employés de première ligne jusqu'aux niveaux de direction les plus élevés, nos membres sont totalement engagés en matière de sécurité. Cet engagement de toutes les compagnies — et j'insiste, c'est un engagement de toutes les personnes de chaque compagnie — en faveur de la sécurité et de la responsabilité est l'une des caractéristiques fondamentales de tout SGS.

Permettez-moi de souligner très clairement que la mise en oeuvre d'un SGS ne signifie pas du tout que les compagnies aériennes font leur propre police, sans aucune inspection ni supervision du gouvernement. Le SGS est un partenariat dans lequel les compagnies aériennes sont tenues de mettre en oeuvre des systèmes de supervision beaucoup plus pointus que jamais.

Personne dans notre secteur ne vous dira que les fonctions de supervision et de surveillance sont devenues redondantes. Au contraire, les activités de certification et de supervision de Transports Canada sont plus importantes que jamais et sont des composantes essentielles du rôle du ministère.

De fait, dans une démarche de SGS, la supervision de Transports Canada est beaucoup plus rigoureuse et approfondie. Le SGS ajoute une couche de sécurité supplémentaire à ce qui était déjà le système de transport le plus sûr au monde.

Le SGS rehausse la supervision en utilisant des techniques encore plus pointues de gestion du risque, notamment des techniques renforcées de communication bidirectionnelle et des techniques d'analyse des tendances. Le SGS s'ajoute aux outils existants de sécurité et de qualité.

Le SGS n'est pas seulement un système de révision générale des procédures et des données, comme d'aucuns l'affirment. Le SGS suppose qu'on va creuser profondément dans des domaines précis de la sécurité pour trouver la preuve de ce qui a été fait pour assurer la sécurité.

Les compagnies aériennes doivent démontrer à Transports Canada: premièrement, qu'elles ont identifié la cause profonde d'un problème potentiel; deuxièmement, qu'elles ont pris des mesures correctives et préventives; et, troisièmement, qu'elles ont vérifié l'efficacité de ces mesures. Le SGS s'efforce de trouver des risques inconnus d'une manière qui va largement au-delà de ce que ne pourrait jamais faire un inspecteur sur place.

Toutefois, pour que la supervision reste efficace, elle doit aussi évoluer. Le but du SGS est de passer d'un état proactif de la sécurité à un rôle plus assertif dans lequel le transporteur aérien recueille et analyse des données pour comprendre les dangers ainsi que les mesures à prendre pour éviter des résultats potentiellement négatifs.

Prétendre que les voyageurs aériens sont exposés à un risque plus élevé à cause du SGS est totalement irresponsable et injustifié. Il vaut la peine de répéter que la sécurité revêt une importance absolue pour nos membres, et que leurs résultats individuels et collectifs le démontrent amplement.

J'aimerais passer maintenant brièvement à la question des marchandises dangereuses, car je sais que c'est également l'un des thèmes d'étude de votre comité.

Comme dans les autres modes de transport, le transport de marchandises dangereuses par avion est régi par un règlement. Ce règlement intègre par référence les instructions techniques de l'Organisation internationale de l'aviation civile, lesquels établissent

les règles de transport sécuritaire des marchandises dangereuses par avion, à la fois au Canada et internationalement.

Il importe de souligner que le transport des marchandises dangereuses est rigoureusement réglementé par un dispositif international robuste et très pointu. L'industrie de l'aviation et nos membres sont déterminés à contribuer à l'amélioration proactive et continue des normes, des processus et des exigences de formation professionnelle à cet égard. Les membres du CNLA participent activement à la révision et à la mise à jour continues des normes internationales.

●(0855)

[Français]

En terminant, je tiens à réaffirmer que la sécurité est une priorité absolue pour le conseil et ses membres. Nos transporteurs continuent de s'engager fermement à améliorer le système de gestion de la sécurité, parce que nous savons que la sécurité aérienne ne peut être assurée que grâce à une vigilance permanente.

Bien entendu, nous sommes prêts à collaborer avec Transports Canada, ce comité et les autres intervenants pour assurer une excellence continue au chapitre de la sécurité aérienne au Canada.

[Traduction]

J'aimerais maintenant donner l'occasion aux membres de notre comité de la sécurité de se présenter brièvement. Comme vous pouvez le voir, nous sommes accompagnés aujourd'hui de représentants qui sont idéalement placés pour discuter avec vous de toutes les questions concernant la mise en oeuvre du SGS et le transport des marchandises dangereuses.

Merci de votre attention. Merci beaucoup.

Le président: Messieurs, si vous souhaitez ajouter quelques mots, nous en avons le temps.

Monsieur Deveau, voulez-vous commencer?

M. David Deveau (vice-président, Sécurité, qualité et environnement, Jazz Aviation, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Merci, mesdames et messieurs.

Comme l'a dit Marc-André, comparaître devant le comité n'est pas seulement un privilège, c'est aussi une excellente occasion pour nous d'approfondir ce dialogue.

Comme on l'a dit, je m'appelle David Deveau et je suis vice-président, Sécurité, qualité et environnement, chez Jazz. J'ai aussi le privilège de présider le sous-comité de la sécurité du CNLA avec ces personnes éminentes et dévouées qui sont à côté de moi. J'ajoute que je préside aussi le conseil de la sécurité d'une association américaine de compagnies aériennes régionales. Je l'indique parce que cela me permet de voir le SGS d'un point de vue particulier, c'est-à-dire de l'extérieur du Canada, ce qui me donne une idée de la manière dont on le perçoit dans les autres pays.

L'une des choses que vous constaterez au sujet des professionnels de la sécurité de l'aviation est qu'ils sont incroyablement passionnés par le sujet, et j'espère que nous pourrions vous donner des informations utiles.

En ce qui concerne ma déclaration liminaire, permettez-moi d'être absolument franc au sujet du SGS et de la manière dont il est perçu par de nombreux collègues de ce secteur. Le SGS est essentiellement un ensemble de principes fondamentaux et de concepts qui ne sont pas nouveaux et qui sont en fait fondés sur les sciences de gestion de la qualité et de gestion de l'organisation. En termes d'efficacité, je dois dire, aussi respectueusement que brutalement, que remettre en question la valeur d'un système d'entreprise comme le SGS n'est pas vraiment un argument rationnel de la part de ceux qui savent ce qu'est réellement le SGS. Si vous me permettez de tracer un parallèle avec un système de gestion financière ou un système de gestion des ressources humaines, le SGS est un programme sophistiqué et structuré, qui repose sur des principes très sains. En réalité, il n'y a pas d'autre manière de voir son impact sur l'aviation que comme une évolution de ce qui était déjà un système de sécurité très solide, en tout cas au Canada.

Comme je l'ai dit, pour ce qui est de ce qu'on peut penser ailleurs du SGS, je tiens à être très clair: quand je parle à mes collègues des États-Unis, en particulier, et même d'outre-mer, le système de sécurité de l'aviation du Canada est considéré comme le meilleur et le plus sûr de la planète. De fait, je sais que ces collègues collaborent et discutent du SGS et de ce qui se fait au Canada à la fois avec les exploitants et avec Transports Canada.

Pour nous, et je parle ici de Jazz, ce qu'a fait le SGS, c'est qu'il nous a donné un système pour accroître la sophistication de ce que nous avons toujours fait en aviation, mais avec des outils supplémentaires et en créant une manière beaucoup plus intégrée de gérer le risque au sein de l'organisation. Il y a beaucoup de sujets sur lesquels le SGS a permis aux compagnies aériennes de se focaliser, notamment en mettant un accent très important sur la culture de l'organisation, une culture de la sécurité, de façon telle que chaque personne de l'organisation partage la responsabilité d'assurer une bonne identification et une bonne gestion du risque.

Le système permet aussi de mettre très soigneusement l'accent sur des facteurs organisationnels. Si vous voulez bien faire un retour en arrière, vous constaterez que le souci de la sécurité, de manière générale, mais aussi dans l'aviation, dans une certaine mesure, était fortement axé sur l'individu, et peut-être sur ce que l'individu n'avait pas fait ou sur l'erreur qu'il avait pu commettre. Le SGS nous oblige à scruter attentivement ce que fait l'organisation, et ce, du point de vue de questions systémiques, de causes profondes. J'ai parlé de « sophistication », et c'est parce que le système a vraiment apporté un nouveau degré de sophistication à ce que nous faisons. J'en ai la ferme conviction. Je le répète — je m'exprime au nom de Jazz —, il nous a donné une feuille de route nous permettant d'améliorer encore un système qui était déjà très fortement axé sur la sécurité.

En ce qui concerne notre interaction avec l'organisme de réglementation, elle a aussi changé de manière très positive. Certes, l'activité directe de surveillance et d'inspection continue, mais notre interaction et notre travail avec l'organisme de réglementation sont franchement beaucoup plus approfondis que par le passé. Dans un programme de SGS, la compagnie aérienne est beaucoup plus fortement obligée de démontrer à l'organisme de réglementation ce qu'elle fait pour la sécurité. Si les membres du comité veulent quelques exemples à ce sujet, je les leur donnerai avec plaisir.

Je voulais simplement ouvrir le débat en présentant le point de vue d'une compagnie aérienne.

• (0900)

Le président: Merci, monsieur Deveau.

Monsieur Elfassy, voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Samuel Elfassy (directeur senior, Sécurité corporative et environnement, Air Canada, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Merci, monsieur le président.

C'est un privilège de comparaître devant le comité ce matin.

Je vais d'abord vous donner un bref aperçu de mon rôle à Air Canada, dont je suis un employé depuis près de 27 ans. J'ai eu le privilège d'occuper le poste de directeur principal de la Sécurité, de l'environnement et de la qualité. J'ai aussi eu l'occasion de travailler dans le secteur des opérations en vol et dans d'autres domaines. J'ai aussi eu la chance de participer à un grand nombre de sessions et de réunions de travail avec Transports Canada à l'occasion de l'élaboration puis de la promulgation continue des règles associées au SGS. J'ai donc l'avantage et le luxe de bien savoir et de bien comprendre quels sont l'esprit et l'intention de ce nouveau système de réglementation.

Mes responsabilités au sein de la Société portent essentiellement sur la supervision que notre service doit exercer. Sur le plan opérationnel, nous sommes indépendants et relevons directement de Calin Rovinescu, notre président et PDG, ainsi que de notre conseil d'administration pour toutes les questions de supervision de la sécurité et de supervision environnementale. Cette indépendance opérationnelle est très importante, car elle nous permet d'analyser en toute indépendance l'ensemble de l'organisation du point de vue de l'efficacité et de la gestion continue non seulement de notre système de gestion de la sécurité, mais aussi de notre système de gestion environnementale ainsi que de notre système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Ce rôle consiste à vérifier l'efficacité de notre SGS par le truchement des diverses procédures de rapport, et à intervenir lorsque l'organisation est confrontée à un danger quelconque du point de vue de la sécurité.

Je me fais aussi l'écho de David en ce qui concerne la manière dont nous sommes perçus par l'industrie au niveau international. J'ai le luxe de faire partie de divers comités de plusieurs associations, à la fois à l'IATA et à Airlines for America, en qualité de membre associé. Notre système de gestion de la sécurité est considéré comme l'un des plus robustes et des plus rigoureux de ceux qui sont fondés sur le rendement. D'ailleurs, comme certains théâtres internationaux n'exigent pas de SGS dans leur réglementation, on fait souvent appel à nous pour notre expertise.

En dehors de ma vie professionnelle, je préside le conseil d'administration d'un hôpital de Toronto. Je me permets de le mentionner parce que, grâce à notre expertise dans la mise en oeuvre du SGS, nous constatons que nous pouvons sortir de notre domaine et aider d'autres secteurs soucieux de sécurité à appliquer les principes des systèmes de gestion de la sécurité à leurs propres organisations pour réduire les résultats indésirables. Nous sommes donc en plein milieu d'un phénomène enthousiasmant puisque nous permettons à d'autres organisations de profiter de nos connaissances et de notre expérience, et qu'elles viennent précisément nous voir pour ça.

Pour revenir sur ce que disait David, nos rapports avec les inspecteurs de Transports Canada ont évolué. Je ne dirais pas que c'est régulier, mais je peux dire qu'il arrive assez souvent durant le trimestre que nous invitons des inspecteurs à s'asseoir avec nous durant notre processus de revue de la gestion, qui est très rigoureux. Il comprend de nombreuses étapes. Des inspecteurs ont assisté à des séances de notre conseil de sécurité corporative, qui rend compte à notre PDG. Nous les invitons à participer à ces réunions durant lesquelles nous essayons de découvrir les dangers auxquels nous pouvons être exposés et de communiquer nos risques et notre profil de sécurité à notre équipe de direction.

J'en reste là, monsieur le président, et je répondrai avec plaisir à toutes les questions que vous pourriez avoir au sujet de notre activité.

Merci.

• (0905)

Le président: Merci, monsieur Elfassy.

Monsieur Wilson, brièvement, s'il vous plaît.

Capitaine Scott Wilson (vice-président, Sûreté, sécurité et qualité, WestJet, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie le comité de nous accueillir aujourd'hui. C'est un grand honneur et un privilège de pouvoir partager avec vous l'expérience que nous avons acquise dans la mise en oeuvre de systèmes de gestion de la sécurité au Canada.

Je vais vous donner quelques informations sur moi-même. Je travaille chez WestJet depuis 13 ans, et dans le secteur du transport aérien, depuis un peu plus de 20 ans. J'ai essentiellement exercé des fonctions touchant les opérations en vol avant d'arriver à mon poste actuel, il y a trois ans, concernant la sûreté, la sécurité et la qualité.

Je vais vous parler un peu de la culture de la sécurité chez WestJet, et peut-être aussi, d'un point de vue plus général, au CNLA, mais je n'aborderai pas les détails techniques dont David et Sam viennent de vous parler avec tant d'éloquence.

Évidemment, quand on représente une organisation dotée d'une culture aussi profonde que Westjet, le grand facteur de différenciation que nous avons constaté avec les systèmes de gestion de la sécurité est la manière dont ils embrassent cette enveloppe culturelle et la diffusent dans tout le système. Nous avons peut-être le mot « sécurité » dans les titres de nos postes, dans nos quatre compagnies aériennes, mais la réalité est que ce sont les 43 000 employés de première ligne de nos quatre sociétés qui sont quotidiennement les garants de la sécurité de nos compagnies aériennes. Le système de gestion de la sécurité est là pour leur permettre de s'exprimer et leur donner l'occasion d'être un élément très capable et actif du dispositif de sécurité du système de transport aérien du Canada.

J'en reste là, monsieur le président, et je répondrai avec plaisir à vos questions.

Le président: Merci, capitaine Wilson.

Capitaine Mignault.

[Français]

Capitaine Jacques Mignault (directeur senior, Sûreté, qualité et sécurité, Air Transat, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Monsieur le président, madame et messieurs les députés, j'aimerais à mon tour vous donner quelques informations à mon sujet.

Je suis à l'emploi d'Air Transat depuis maintenant 16 ans à la suite d'une carrière de plus de 20 ans dans les Forces canadiennes passés à travailler aux opérations aériennes. Depuis six ans, je suis le

gestionnaire responsable de l'application du système de gestion de la sécurité de l'exploitation aérienne chez Air Transat. À ce titre, j'ai essentiellement la responsabilité de me pencher sur tous les secteurs d'activités de la compagnie aérienne, qu'il s'agisse de la sécurité des vols, des opérations de cabine, de la sécurité touchant l'entretien des aéronefs et de tous les services de manutention au sol, bref de tout ce qui est lié aux opérations aériennes.

Je tiens à mettre l'accent sur les commentaires qui ont déjà été exprimés par mes collègues, à savoir que le système de gestion de la sécurité, ou SGS, nous permet de solliciter la contribution de tous les employés de notre compagnie aérienne à l'objectif commun, soit celui d'assurer une opération sécuritaire. De plus, le SGS nous offre l'occasion d'établir des partenariats avec tous les intervenants de l'industrie. Que ce soit avec les contrôleurs aériens ou les responsables aux aéroports, nous travaillons ensemble à chercher les causes des incidents afin d'établir les meilleures mesures correctives possible et d'en prévenir de nouveaux.

Personnellement, je considère que le système constitue l'occasion d'aller beaucoup plus en profondeur sur le plan de la gestion des événements et de la sécurité de nos opérations.

• (0910)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, messieurs.

Nous passons maintenant aux questions.

Monsieur Mai, vous avez sept minutes.

[Français]

M. Hoang Mai (Brossard—La Prairie, NPD): Merci, monsieur le président.

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

En commençant, j'aimerais adresser aux témoins un commentaire général.

En avril 2014, un sondage, réalisé auprès des inspecteurs de l'aviation au sujet des systèmes de gestion de la sécurité, révélait que 85 % des inspecteurs croyaient que les voyageurs aériens avaient été exposés à un risque plus élevé en raison des SGS. Il s'agit d'une augmentation par rapport à un sondage de 2007 qui indiquait que 67 % des inspecteurs prédisaient qu'il y aurait moins de sécurité.

Vous dites le SGS est un bon système pour l'industrie. Cependant, quelles sont vos réactions par rapport à ce que les inspecteurs eux-mêmes pensent de la sécurité? Ma question s'adresse à n'importe lequel d'entre vous.

M. Marc-André O'Rourke: Nous sommes bel et bien au courant de ce sondage. Pour être honnête, ces résultats sont très difficiles à comprendre.

En ce qui nous concerne, comme l'expliquait M. Deveau, on a mis en place un système de gestion de la sécurité reconnu sur le plan international et qui a fait ses preuves. Ce système doit étudier la cause d'une défaillance, mais on doit prendre du recul. On doit examiner le système au complet pour remédier à la cause d'un incident et savoir s'il y a contribué.

Également, ce sondage semble indiquer qu'il y a moins d'inspections. Encore une fois, nous avons de la difficulté à comprendre d'où cela provient. Non seulement le niveau de surveillance est le même — et probablement encore meilleur —, mais il y a un dialogue et une communication entre le transporteur aérien et l'inspecteur.

M. Hoang Mai: Ce qui m'inquiète, c'est que ce sondage a été fait auprès des inspecteurs, soit ceux qui sont sur le terrain et qui examinent les avions. Pourtant, vous dites ne pas comprendre les résultats de ce rapport.

En 2014, combien d'inspecteurs y a-t-il au total pour le transport aérien?

M. Marc-André O'Rourke: Malheureusement, je ne suis pas en mesure de répondre à cette question. Il faudrait peut-être la poser aux gens de Transports Canada.

M. Hoang Mai: Les chiffres que j'ai en main sont les suivants. Il y avait 382 inspecteurs en 2014 alors qu'en 1993, il y en avait 535.

M. Marc-André O'Rourke: Malheureusement, je ne connais pas les chiffres, mais ce que je peux vous dire, c'est qu'un SGS permet d'exercer une meilleure surveillance. Les membres de mon organisme pourront le confirmer.

M. Hoang Mai: C'est aussi ce qu'on nous a dit lorsque notre comité a fait une étude sur le transport ferroviaire. On nous a dit que le système en place était très bon et que les compagnies en étaient très satisfaites. Le vérificateur général s'est penché sur ce dossier et a dit que Transports Canada n'avait même pas le temps de vérifier les SGS.

Des représentants du CN ont comparu devant le comité et nous ont dit qu'ils pourraient transmettre au comité un exemple de système de gestion de la sécurité. Vous serait-il possible de nous en transmettre un afin que nous puissions voir ce qui est fait? Les systèmes de gestion de la sécurité sont transmis à Transports Canada pour étude, mais dans les faits, ce ministère ne dispose pas des ressources suffisantes pour vérifier si tous les systèmes en place sont sécuritaires.

Pourriez-vous transmettre au comité un exemple de système de gestion de la sécurité?

• (0915)

M. Marc-André O'Rourke: Je ne peux pas me prononcer maintenant. Je vais devoir consulter les membres de mon organisme.

La transparence est très importante à l'interne. Il faut que les employés connaissent le système de gestion de la sécurité.

M. Hoang Mai: Je vais encore faire un parallèle avec le transport ferroviaire.

Les employés des chemins de fer ont dit ne pas être impliqués dans les SGS. Certains ont dit faire partie d'un comité tout en précisant ne pas avoir beaucoup d'influence. D'autres encore ont dit n'être aucunement consultés. M. Mignault a dit qu'il y avait eu certaines consultations avec les gens d'Air Transat.

En pratique, comment met-on en place un système de gestion de la sécurité avec les employés?

[Traduction]

M. Marc-André O'Rourke: Je demanderai à mes membres, mais, généralement...

[Français]

un des avantages d'un SGS, c'est que tous les niveaux de l'organisation sont impliqués.

Je vais laisser quelqu'un ayant plus d'expérience que moi répondre à votre question.

[Traduction]

Quelqu'un pourrait-il parler de l'engagement?

[Français]

Capt Jacques Mignault: Concernant l'implication des employés, il existe un programme de rapport volontaire qui encourage les employés à nous informer des incidents qui surviennent lors des opérations. Ce programme est confidentiel et il assure qu'aucune mesure disciplinaire ne sera imposée à l'employé à la suite d'un tel rapport.

Il n'y a donc rien qui empêche les employés de nous informer d'un incident. Le but de ce programme est d'obtenir de l'information afin de prendre des mesures adéquates et d'en faire bénéficier tous les employés. Nous travaillons conjointement avec les associations d'employés, qui sont partenaires du programme. À mes yeux, ce programme assure une plus grande visibilité relativement aux incidents.

Je reviens à votre question ou à votre commentaire concernant les activités de surveillance de Transports Canada. Selon mon expérience, la surveillance exercée par Transports Canada au moyen de ce système est différente de celle qui avait cours par le passé. Par contre, selon moi, elle va beaucoup plus en profondeur. Au lieu de seulement se pencher sur un événement comme tel pour savoir comment le transporteur va corriger la situation, on évalue comment le système en entier peut établir les causes profondes et les mesures appropriées et les vérifier afin de s'assurer qu'elles sont adéquates.

[Traduction]

Le président: Merci.

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

Monsieur McGuinty, vous avez sept minutes.

M. David McGuinty (Ottawa-Sud, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs. Merci d'être ici.

Permettez-moi de vous demander d'abord si vous considérez, dans le système que nous avons maintenant, ce SGS, que pour que le SGS soit exhaustif et sûr et fiable... On parle ici de fiabilité. On parle de marque de commerce. On parle de parts de marché. On parle d'exploitation d'entreprises pour produire de la richesse et de la valeur. Conviez-vous donc que, pour que le SGS soit pleinement fonctionnel, nous avons besoin que les activités du SGS soient entreprises en partenariat par vos sociétés membres en matière d'exécution, de réglementation, d'inspection et de vérification?

Capt Scott Wilson: Je suis parfaitement d'accord, sans aucune réserve.

Permettez-moi de vous parler un peu de l'aspect exécution. Ce dont nous voulons nous assurer, comme l'a dit Jacques, c'est que nos employés de première ligne se sentent très à l'aise à participer du système, à être encouragés et responsabilisés, et ne ressentent aucun élément de punition.

L'aspect exécution est tout aussi présent qu'avant, mais c'est essentiellement quand on voit des éléments qui ont failli qu'il trouve sa juste place. Nos compagnies aériennes membres n'ont aucune hésitation à dire que le succès de nos systèmes de gestion de la sécurité, au Canada, s'explique en très grande mesure par l'existence d'un très fort partenariat, d'une coopération, et une valeur que fournit chaque jour notre groupe d'inspecteurs avec lequel nous avons de très étroites relations de travail.

M. David McGuinty: Partenariat et coopération avec qui?

Capt Scott Wilson: Avec Transports Canada.

M. David McGuinty: Avec Transports Canada.

Capt Scott Wilson: Absolument.

M. David McGuinty: Donc, nous sommes d'accord? Nous convenons qu'on ne peut pas vraiment avoir de SGS si l'un des partenaires essentiels, Transports Canada, n'assume pas sa juste part du travail, n'est-ce pas?

Capt Scott Wilson: Absolument.

• (0920)

M. David McGuinty: Parfait. Voyons donc maintenant ce que nous ont dit les propres inspecteurs du transport aérien de Transports Canada.

Les inspecteurs de l'aviation qui travaillent pour Transports Canada ont mené une enquête très détaillée. Voici certaines des choses qu'ils nous ont dites.

Ils disent que la manière dont le système de gestion de la sécurité de Transports Canada est structuré empêche de corriger les problèmes de sécurité de manière opportune, et le pourcentage de ceux qui craignent que ce soit le cas, depuis les débuts du système de gestion de la sécurité, est de 80 %. Les deux tiers des propres inspecteurs de la ministre affirment que les systèmes de gestion de la sécurité de Transports Canada accroissent en réalité les risques d'un grave accident d'aviation.

Les inspecteurs interrogés disent aussi que la pénurie d'inspecteurs signifie que les compagnies aériennes peuvent maintenant passer jusqu'à cinq ans avant de faire l'objet d'une inspection par Transports Canada. Or, nous croyons savoir que cela est censé se faire annuellement. C'est peut-être le cas pour les grandes compagnies, mais il y a un très grand nombre de petites compagnies qui passent à travers les mailles du filet.

Des représentants de ce ministère avaient promis aux membres de ce comité que 30 % des inspections d'aviation de Transports Canada seraient des inspections opérationnelles directes, c'est-à-dire des inspections sur place des aéronefs et d'opérations, des contrôles aléatoires, des inspections-surprises, etc. Cela est totalement contredit par l'enquête menée auprès des inspecteurs, dont la conclusion est que les inspecteurs ne font quasiment aucune inspection directe.

J'ai posé une question similaire à des représentants de l'industrie du chemin de fer, des grandes compagnies ferroviaires. Je leur ai demandé s'ils pensaient qu'il leur incombe de s'assurer que leur partenaire dans le système de gestion de la sécurité, le SGS, joue le rôle qui lui revient et assume sa responsabilité.

Considérant ce que nous ont dit les inspecteurs qui inspectent vos compagnies, quelle est votre réaction?

Capt Scott Wilson: Je vais commencer et je sais que les autres voudront aussi intervenir.

Permettez-moi d'abord d'établir le contexte. Dans une grande entreprise comme WestJet, Air Canada, Air Transat ou Jazz, il y a certaines personnes que nous avons désignées pour être les chefs de file. Nous avons donc un chef de file de l'équipe technique pour les opérations de vol, un chef de file de l'équipe technique pour la maintenance. Il y a ensuite un inspecteur de cabine pour les vols...

M. David McGuinty: Veuillez m'excuser, monsieur Wilson, je n'ai que quelques minutes pour discuter avec vous. Je comprends qu'il est important de décrire comment le système fonctionne mais je vous parle de votre partenariat avec Transports Canada.

Capt Scott Wilson: Correct.

M. David McGuinty: Je me fonde en grande mesure, et je dis ça pour l'information de mes collègues conservateurs, sur le rapport du

3 avril 2012 du vérificateur général qui est dévastateur dans sa critique de notre système de sécurité du transport aérien. Je vous rappelle aussi qu'on disait dans les comptes publics que ce gouvernement a réduit la sécurité de l'aviation de 11 % entre 2011-2012 et 2012-2013.

Cela étant, pouvez-vous nous aider à comprendre ce qui se passe à Transports Canada? Ne voulez-vous pas vous-même savoir ce qui s'y passe? Ne voulez-vous pas être en mesure de dire à vos actionnaires, à vos assureurs, à vos administrateurs, à vos employés, à votre clientèle, que cette partie du contrat n'est en fait pas respectée?

M. Marc-André O'Rourke: Absolument. Nous ne pouvons pas parler de ce qui se fait à Transports Canada, mais nous pouvons parler de nos interactions avec les inspecteurs et, dans le cadre d'un SGS, les interactions ont beaucoup plus de sens. Elles portent sur les causes profondes. On travaille rétrospectivement. On doit expliquer les mesures d'atténuation. On doit montrer que les mesures d'atténuation ont fonctionné.

J'aimerais en parler un peu plus, car c'est très important. Nous connaissons tous l'enquête dont vous parlez.

M. David McGuinty: Eh bien, apparemment non, car quand j'ai interrogé la ministre à ce sujet à la Chambre des communes, elle a répondu qu'elle ne l'avait jamais vue.

M. Marc-André O'Rourke: Je suppose que vous devriez voir ça avec la ministre.

Je ne peux pas laisser courir cette information... Dire que les compagnies aériennes ne font l'objet d'aucune inspection pendant une année, ou trois, ou cinq, est complètement faux et inexact. Il n'y a aucun scénario...

M. David McGuinty: D'accord, mais je vous demande alors ceci: quels contacts avez-vous pris avec le gouvernement et avec la ministre des Transports pour leur demander de mettre leurs pendules à l'heure et de se conformer aux recommandations de 2012 du vérificateur général? Ne croyez-vous pas avoir une certaine obligation, comme bons citoyens corporatifs...

M. Marc-André O'Rourke: ... en matière de sécurité, absolument.

M. David McGuinty: ... de le faire savoir à l'organisme de réglementation, qui est votre partenaire intégral? Nous convenons tous, et vous l'avez reconnu, qu'il ne peut pas y avoir de SGS sans des inspections en bonne et due forme. Ne pensez-vous pas que c'est votre responsabilité? Avez-vous déjà pris des mesures pour dire au gouvernement: « Hé, gouvernement, tu pourrais pas une bonne fois faire ton boulot avec les inspections de Transports Canada et les vérifications de sécurité, parce que ça fait partie de ton contrat avec le public canadien? » Votre permis d'exploitation ne vous est pas donné par Transports Canada, en dernière analyse, il vous est donné par le public canadien. Vous êtes d'accord?

M. Marc-André O'Rourke: Je ne pense pas qu'il soit juste de dire que les pendules ne sont pas à l'heure. Nos membres travaillent bien avec les inspecteurs...

• (0925)

M. David McGuinty: Donc, selon vous, toutes les inspections sont satisfaisantes? Il n'y a pas de lacunes? Tout se fait comme il faut? Si c'est le cas, je vous pose cette question: avez-vous lu le rapport de 2012 du vérificateur général?

M. Marc-André O'Rourke: Vous dites?

Le président: Votre temps de parole est écoulé, monsieur McGuinty. Veuillez laisser M. O'Rourke ou quelqu'un d'autre répondre.

Monsieur Deveau.

M. David Deveau: Puis-je répondre aux questions du député? Je pense qu'elles sont pertinentes.

La question suppose qu'il y a, du point de vue et selon l'expérience de l'exploitant, un problème de supervision. Je ne peux rien dire des motifs ou des conclusions de l'enquête. Par contre, je peux parler des faits et de l'expérience que nous avons comme exploitants.

Très franchement, j'ai parlé de passion au début de ma déclaration, dans ce domaine de la sécurité, et il est frustrant pour nous d'entendre dire que la motivation de Transports Canada c'est d'une certaine manière dissoute dans l'éther durant cette transition alors que c'est en réalité, ironiquement, tout à fait le contraire. Nous voyons toujours des inspecteurs de Transports Canada à intervalles réguliers, qui exécutent précisément ce que vous considérez comme des activités traditionnelles de surveillance, qu'il s'agisse de vols de contrôle ou de visites dans nos centres de régulation des vols.

Ce qu'on a ajouté en plus de cette activité — et je dis bien en plus, pas en remplacement —, c'est une interaction avec nous qui nous oblige, si je peux dire, à peler l'oignon de notre organisation pour démontrer à Transports Canada, en matière de non-conformité, par exemple, quelles étaient exactement les causes, comment nous avons découvert les problèmes, et comment nous y remédions, de façon à démontrer à l'organisme de réglementation que nous comprenons pourquoi quelque chose a pu se produire, ce que nous avons fait pour nous assurer que ça ne se reproduira pas, et démontrer en fait l'efficacité de nos solutions. Et tout ça s'ajoute à l'activité de surveillance traditionnelle.

Je tenais simplement à ce que ce soit clair. Nous ne pouvons parler que des faits réels et de l'expérience que nous avons comme exploitants, et je peux vous dire que nous avons aujourd'hui une expérience de supervision plus profonde et plus significative avec Transports Canada que dans le passé.

Le président: Merci, monsieur Deveau.

Monsieur Watson, vous avez sept minutes.

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

Je ne vais pas vous poser de questions sur une enquête aberrante commandée par un syndicat qui s'oppose foncièrement aux systèmes de gestion de la sécurité, mais je voudrais parler avec les témoins qui sont ici aujourd'hui de leurs systèmes de gestion de la sécurité. Je veux parler plus précisément aux sociétés membres.

Pourriez-vous déposer devant le comité la documentation sur vos systèmes de gestion de la sécurité qui énonce les composantes que vous êtes obligés de mettre en place pour avoir des systèmes de gestion de la sécurité? Quelle est la taille de la documentation qui explique vos systèmes de gestion de la sécurité?

M. David Deveau: Si je peux répondre, nous avons mentionné à plusieurs reprises le fait que la sécurité n'est pas une activité qui est réservée à telle ou telle personne. La documentation relative au système de gestion de la sécurité comprend en réalité la plupart des documents opérationnels de toute organisation. La sécurité est intégrée à quasiment tout ce que nous faisons du point de vue des procédures et des politiques.

M. Jeff Watson: C'est l'une des choses que le public a du mal à saisir, sans parler bien sûr de certains membres de ce comité. Nous ne lisons pas vos systèmes de gestion de la sécurité. Nous savons

quels composants sont censés s'y trouver, mais nous ne savons pas comment chacun d'entre vous applique cette exigence. Vos différents systèmes de gestion de la sécurité ne sont évidemment pas identiques, sauf en ce qui concerne les composants. Il doit y avoir une certaine souplesse dans la manière dont les compagnies vont atteindre les objectifs de leurs systèmes de gestion de la sécurité.

J'essaie de voir si quelqu'un pourrait déposer devant le comité un système de gestion de la sécurité, afin que chacun d'entre nous puisse lire lui-même comment chacune des sociétés applique les composants d'un système de gestion de la sécurité.

Je suppose que la réponse est non. Personne ne peut en déposer un devant le comité?

M. Samuel Elfassy: Ce que je peux vous dire, c'est qu'il n'y a rien de confidentiel dans notre publication portant sur les principes fondamentaux de notre système de gestion de la sécurité. Nous appelons ce document notre manuel de gestion de la sécurité. Les diverses parties de l'organisation s'en servent pour élaborer leurs caractéristiques uniques au sein de l'organisation afin de déterminer comment elles identifient les dangers, comment elles effectuent l'évaluation du risque, et comment elles appliquent des correctifs.

En fait, cette publication est soumise à l'examen et à l'approbation des inspecteurs de Transports Canada, ce qui en fait en réalité un document public au titre de l'accès à l'information, et je...

M. Jeff Watson: Sans m'obliger à invoquer l'accès à l'information, pourriez-vous le déposer devant le comité?

M. Samuel Elfassy: Je n'aurais aucune difficulté à déposer le document pour vous donner un exemple.

M. Jeff Watson: Très bien.

Je ne sais pas si chacune des sociétés représentées ici aujourd'hui sera en mesure de répondre à cette question, mais combien d'inspections faites-vous de vos propres opérations? Combien de vérifications faites-vous au sujet à la fois des composants et des systèmes complets de vos systèmes de gestion de la sécurité?

• (0930)

Capt Scott Wilson: Je réponds avec plaisir à cette question.

C'est permanent. Nous avons tous des accords de partage des codes et nous sommes donc tous assujettis à des vérifications de nos partenaires de partage des codes. Nous sommes tous membres de l'IOSA, l'organisme de l'IATA chargé d'exécuter des vérifications de la sécurité opérationnelle. Une vérification complète est effectuée une fois tous les deux ans en fonction des normes internationales, et cela comprend les systèmes de gestion de la sécurité.

M. Jeff Watson: C'est une vérification exhaustive ou concentrée sur certains composants de votre SGS?

Capt Scott Wilson: Non. En fait, le SGS est nouveau, car la plupart des autres transporteurs du monde n'étaient pas aux mêmes normes que le Canada en matière de gestion de la sécurité. Nous étions la seule compagnie aérienne qui était en fait capable de s'acquitter totalement de cette tâche ces dernières années.

M. Jeff Watson: Notre système de gestion de la sécurité est totalement vérifié tous les deux ans par une tierce partie indépendante.

Capt Scott Wilson: C'est exact, et ça comprend les opérations en vol, les opérations techniques, la sécurité en cabine, le transport des marchandises, tout le paquet.

M. Jeff Watson: Pour l'information du comité, j'aimerais que chacune des sociétés nous donne des chiffres sur le nombre d'inspections qu'elle effectue, et sur le nombre de vérifications qu'elle exécute. Nous aimerions voir ce que fait l'industrie.

En contrepartie, comme Transports Canada est censé exercer la surveillance, et comme ce comité tient évidemment à s'assurer qu'il oblige Transports Canada à rendre compte de toutes ses fonctions, je vais aussi vous demander si vous pourriez nous dire combien d'inspections de vos opérations sont faites par Transports Canada, et combien d'audits de vos vérifications de composants ou de systèmes complets sont faits par Transports Canada. Nous aimerions avoir cette information qui nous aiderait à faire définitivement le point sur la nature de votre interaction avec Transports Canada.

Êtes-vous prêts à donner ces informations? Ou nous aimerions voir ça dans le prochain rapport.

Capt Scott Wilson: Oui.

M. David Deveau: Je peux peut-être apporter une précision. Quand on parle d'inspection, ce qu'il faut comprendre, c'est qu'il y a de nombreuses couches d'activité de qualité qui se produisent chez le transporteur. Nous avons tout du contrôle de la qualité, des activités d'inspection au niveau du praticien, que ce soit pour la maintenance ou autre chose. Nous avons des activités d'assurance de la qualité qui sont des activités de surveillance quotidienne dans tous les services de la compagnie. Nous avons en outre des programmes de vérification internes. Donc, très littéralement, dépendant des couches, le degré d'inspection dont vous parlez, ça se fait plusieurs centaines de fois par jour. C'est un système totalement omniprésent. Le SGS est essentiellement un système de gestion de la qualité conçu pour la sécurité, et il y a donc une quantité énorme d'activité qui est intégrée dans pratiquement tout ce qui se fait à l'intérieur de l'opération.

M. Jeff Watson: Bien.

En ce qui concerne la contribution des travailleurs, est-ce que ceux-ci, dans vos diverses sociétés, s'occupent de tous les aspects de la sécurité de manière proactive? Est-ce qu'ils aident la société à évaluer le risque de ses activités ou les changements apportés à ses activités? Est-ce qu'on les interroge pour savoir ce qu'ils pensent de la sécurité au travail? Est-ce qu'ils participent à la détermination des correctifs qu'il convient d'apporter quand vos vérifications ou inspections ont révélé des problèmes? Quel est le degré d'intégration? Dans quelle mesure la question de la santé et de la sécurité au travail est-elle intégrée au système de gestion de la sécurité dans chacune de vos sociétés?

M. David Deveau: Je vais vous donner quelques éléments de réponse.

Dès la fondation du SGS, les employés ont beaucoup participé à l'élaboration des politiques et processus. Même après la mise en application du SGS, il y a de nombreuses couches dans lesquelles nous faisons participer directement les employés. Vous avez parlé de l'évaluation du risque, et c'est un bon exemple. Quand nous examinons des changements à l'organisation, l'adoption de quelque chose qui pourrait constituer un danger, nous faisons participer directement les employés exécutants en plus des EM et des experts en la matière. Tout ce processus d'évaluation du risque est destiné à s'assurer qu'on identifie correctement là où il pourrait y avoir un danger qui a été introduit dans le lieu de travail, et on travaille ensuite avec les gens qui connaissent le travail pour élaborer des mesures d'atténuation et des solutions, ce qui répond à votre question sur la participation à la recherche de solutions aux problèmes.

Vous avez aussi employé l'expression « santé et sécurité ». Vous connaissez évidemment les exigences auxquelles doivent satisfaire les industries réglementées par le gouvernement fédéral, au titre du Code du travail. Il y a aussi d'autres processus en vertu de nos programmes de SHT pour consulter les employés.

Le président: Demandiez-vous de l'information?

M. Jeff Watson: Oui, c'est difficile de couvrir tous les sujets et d'aller au fond des choses en sept minutes, mais chacune des sociétés membres pourrait peut-être nous dire en détail où ses travailleurs sont effectivement impliqués dans ce programme de santé et de sécurité.

Le président: Nous n'en aurons pas le temps, monsieur Watson, mais peut-être que...

M. Jeff Watson: Tout ce que je demande, c'est qu'on envoie l'information au comité.

Le président: D'accord, très bien.

C'est maintenant au tour de M. Braid, pour sept minutes.

• (0935)

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

Merci, messieurs d'être ici ce matin et de participer à cette étude.

Je veux commencer avec vous, monsieur O'Rourke.

Si j'ai bien compris, le Conseil national des lignes aériennes a été créé en 2008. Pouvez-vous nous expliquer brièvement pourquoi on l'a créé?

M. Marc-André O'Rourke: Absolument.

Comme vous le savez, il y a une autre association de transporteurs aériens, l'Association du transport aérien du Canada. Nos membres faisaient partie de cette association. En 2008, si je ne me trompe, considérant la nature des activités des membres du CNLA, ainsi que la nature des membres de l'ATAC, parce que l'ATAC a de nombreux types de membres différents — des écoles de pilotage, des petits exploitants, ce qui est excellent —, on a pensé que l'intérêt des gros transporteurs serait peut-être mieux servi par une plus petite association se consacrant aux préoccupations particulières des grandes compagnies aériennes. Étant donné la nature de cette activité, exploiter une grande compagnie aérienne, ce qu'on appelle une compagnie de la partie 705, c'est très différent d'exploiter une école de pilotage ou un service de transport par hélicoptère.

M. Peter Braid: Très bien. Merci.

Vous avez décrit dans votre déclaration liminaire le processus d'assurance de la sécurité dans notre industrie du transport aérien, le processus de SGS et le système, en disant que c'est essentiellement un partenariat entre les compagnies aériennes et l'organisme de réglementation, Transports Canada.

Pourriez-vous nous donner des précisions à ce sujet? Pourriez-vous nous dire s'il y a des domaines dans lesquels ce partenariat pourrait être amélioré?

M. Marc-André O'Rourke: Certainement.

Nous pensons que c'est un partenariat, surtout considérant la nature de l'interaction actuellement renforcée avec les inspecteurs de Transports Canada. Le SGS n'est pas simplement un système de conformité ou un système destiné à se concentrer très étroitement sur tel ou tel problème qui a été découvert. Dans le SGS, il y a beaucoup plus de dialogue avec l'inspecteur. C'est en quelque sorte une conversation dans les deux sens, c'est un partenariat. Il ne s'agit pas simplement de venir vérifier la conformité, il s'agit plutôt de participer à une conversation plus approfondie, plus détaillée.

Quelles améliorations pourrait-on apporter? Honnêtement, nous aimerions que le système puisse fonctionner comme il est censé fonctionner. Le système comporte un mécanisme inhérent pour toujours identifier proactivement les dangers éventuels. Si nous laissons simplement le système faire ce qu'il est censé faire, je pense que nous obtiendrions de meilleurs résultats.

M. Peter Braid: Très bien.

En tant que membre d'un comité, chaque fois que je participe à une étude comme celle-ci, je trouve toujours utile de comprendre comment le Canada se compare aux autres pays. Est-ce que chacun d'entre vous — ou peut-être vous tous — pourrait dire un mot à ce sujet en ce qui concerne la sécurité du transport aérien au Canada et le cadre et le régime de réglementation au Canada? Où nous situons-nous par rapport aux autres pays?

M. David Deveau: Pour me faire à nouveau l'écho d'un témoin précédent, le Canada est très nettement et constamment considéré comme l'étalon or à l'échelle du globe. C'est reconnu aussi bien par les exploitants, en termes de niveau de référence, que dans les relations entre organismes de réglementation. C'est vrai pour le public international aussi bien que le public transfrontalier, et ça ne fait vraiment aucun doute. De fait, je sais que certains de mes collègues et moi-même sommes régulièrement invités à nous exprimer lors de conférences sur la sécurité de l'aviation, en partie parce que nous pouvons communiquer notre expérience de travail dans le régime canadien de sécurité de l'aviation.

M. Samuel Elfassy: Je vous réponds en expliquant d'abord que la base d'un système de gestion de la sécurité, internationalement, fait partie intégrante des normes de pratiques recommandées de l'OACI. Vous trouverez dans les différentes annexes de ce document l'obligation pour les États d'inclure un système de gestion de la sécurité dans leur système de supervision. Certains États choisissent d'enregistrer sa différence à l'OACI pour indiquer qu'ils n'ont pas intégré ou promulgué les règles associées au système de gestion de la sécurité, alors que d'autres États l'auront fait.

Ce que je peux vous dire, c'est que, quand moi-même, ou David ou mes autres collègues ici présents, nous nous exprimons dans une tribune internationale, on vient inmanquablement nous voir après notre communication pour nous demander d'expliquer l'efficacité de notre système de gestion de la sécurité, d'expliquer comment nous en surveillons l'efficacité, de dire comment nous établissons un registre de sécurité et de danger qui a vraiment du sens pas seulement pour notre groupe d'employés mais aussi pour nos gestionnaires et nos autres parties prenantes.

J'en reste là à ce sujet. Internationalement, ça varie d'un pays à l'autre, mais je peux vous dire très rapidement que nous sommes considérés comme l'étalon or en utilisant le modèle de David.

● (0940)

M. Peter Braid: Excellent. Merci.

Une dernière question. C'est peut-être à vous que je vais la poser, monsieur Wilson. Nous n'avons pas encore entendu WestJet dans cette section particulière de mon interrogatoire.

Pourriez-vous, comme exemple des compagnies aériennes représentées ici, décrire comment WestJet favorise et renforce une culture de la sécurité dans toutes ses activités, de la première ligne jusqu'au président et au PDG?

Capt Scott Wilson: La meilleure manière de vous répondre est sans doute de revenir sur une question qui a été posée tout à l'heure au sujet de la participation des employés.

Nous lançons de nombreuses campagnes et nous avons donc évidemment besoin d'un groupe d'employés qui se sentent à l'aise pour identifier les dangers. C'est comme ça que fonctionne le système. Ce sont les employés qui les identifient, qu'il s'agisse d'un risque de blessure ou de problèmes de santé et de sécurité ou, d'un point de vue plus global, d'un danger quelconque dans un environnement opérationnel.

Nous lançons de nombreuses campagnes qui sont fondamentalement axées sur le principe que « la sécurité, ça commence avec moi ». Chaque fois qu'un employé se présente au travail, il voit un message ou un autre concernant la sécurité et l'encourageant à communiquer sa réaction et à fournir des informations pour améliorer continuellement la sécurité.

Ces questions de sécurité sont un élément essentiel de la culture d'entreprise de WestJet. Si vous jetez un oeil sur nos missions, nos visions et nos valeurs, vous verrez que la sécurité fait partie intégrante de chacun de ces aspects.

Capt Jacques Mignault: Chez nous, à Air Transat, j'ai constaté que les réunions face à face avec les employés sont le meilleur moyen de communiquer le message sur la sécurité. Nous le faisons dans des programmes de formation qui sont dispensés continuellement, durant toute l'année. Que ce soit pour les pilotes, pour les agents de bord ou pour le personnel de maintenance, nous profitons de chaque occasion pour rencontrer les gens face à face et les encourager à participer et à contribuer au système.

Nous faisons également participer la haute direction à tous les résultats de notre système. Nous tenons les cadres informés des développements, de ce que nous voyons et de ce que nous avons fait pour corriger tel ou tel problème que nous avons identifié. Du haut en bas de la hiérarchie, chacun est totalement focalisé sur le maintien de la sécurité, car nous savons tous que c'est vraiment ça qui assure la viabilité de l'entreprise.

Le président: Merci beaucoup.

Je donne maintenant la parole à Mme Morin, pour cinq minutes.

[Français]

Mme Isabelle Morin (Notre-Dame-de-Grâce—Lachine, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui. Je vais commencer par une question simple.

Pourriez-vous me dire quelles matières dangereuses sont transportées par voie aérienne au Canada, notamment dans les soutes à bagages?

M. Marc-André O'Rourke: Il y a plusieurs catégories, par exemple les piles, certains gaz ainsi que des produits pharmaceutiques.

Je vais céder la parole à mon collègue Jacques Mignault, qui va pouvoir vous donner plus de détails à ce sujet.

Capt Jacques Mignault: Nous suivons le code de l'OACI, qui est très clair concernant les marchandises pouvant être transportées, qu'il s'agisse d'appareils réservés au transport de marchandises ou d'appareils transportant à la fois des marchandises et des passagers. Il y a des règlements très stricts à cet égard. Pour chaque transporteur, nous choisissons les catégories de matières dangereuses que nous sommes prêts à transporter. Nous faisons notre propre évaluation.

Comme nous transportons principalement des passagers, nous avons établi de nous-mêmes des restrictions additionnelles qui concernent certaines marchandises dangereuses que nous refusons de transporter. Je sais que WestJet, par exemple, ne fait aucun transport de marchandises dangereuses. C'est un choix qui est basé sur l'évaluation des risques associés à cette activité.

Comme le mentionnait Marc-André, tout le domaine du transport des marchandises dangereuses par voie aérienne est très réglementé et très strict. Notre système de gestion de la sécurité nous permet de faire une analyse de risques à l'interne et de décider si, oui ou non, nous allons transporter tel ou tel type de marchandise.

• (0945)

Mme Isabelle Morin: Merci beaucoup.

C'est quand même curieux que des représentants de WestJet soient ici si l'entreprise ne transporte aucune matières dangereuses. Je tiens à le souligner. C'est quand même curieux.

Mon autre question concerne les agents de bord. Vous venez de souligner que les agents de bord contribuaient tous au système de sécurité. Cependant, il y a eu une diminution dans le ratio des agents de bord au Canada. C'est peut-être la seule fois qu'on va avoir l'occasion d'en parler parce qu'on n'a pas réussi à avoir de séance de comité à cet égard.

Ma question est principalement pour le représentant d'Air Canada. Quand on est dans vos avions, on a toujours la petite présentation vidéo qui dit que la sécurité est votre priorité. On l'écoute à répétition au point de la connaître par coeur.

Si c'est votre priorité, en quoi est-ce plus sécuritaire de diminuer le ratio des agents de bord?

M. Marc-André O'Rourke: Je vais répondre en premier.

Premièrement, il faut comprendre que la question des agents de bord est simplement une harmonisation des règlements qui existent déjà à travers l'Europe et les États-Unis.

Mme Isabelle Morin: L'Australie a mené des études très longues à ce sujet dans le cadre de comités. Les comités ont étudié cela en profondeur et ils ont décidé de garder le ratio de 1-36. Ils ont réalisé avec des études longitudinales que c'était plus sécuritaire de le garder ainsi.

Ma question est simple. En quoi est-ce plus sécuritaire de diminuer le ratio?

M. Marc-André O'Rourke: Transport Canada est en train d'étudier cette question. L'une des composantes étudiée est l'emplacement des agents de bord.

Mme Isabelle Morin: Vous parlez d'études. Quelles sont ces études exactement? Qui consultez-vous? Quels sont les experts qui y ont contribué?

M. Marc-André O'Rourke: Le conseil lui-même n'a pas fait d'études. Il faudrait peut-être demander aux...

Mme Isabelle Morin: Monsieur Elfassy pourrait peut-être répondre. Pouvez-vous me dire le genre d'études que vous faites? Qui est interrogé? Comment...

[Traduction]

M. Samuel Elfassy: Des études particulières concernant la réduction de...

Mme Isabelle Morin: Oui.

M. Samuel Elfassy: D'accord.

L'origine de l'étude remonte aux comités qui se sont réunis il y a de nombreuses années lorsque cette question a été soulevée pour la première fois. On a fait une évaluation exhaustive du risque. Cette évaluation du risque a été faite avec un certain nombre de parties prenantes, non seulement du secteur mais aussi d'autres groupes à l'intérieur de Transports Canada. On a alors étudié les régimes de réglementation en Europe, en Australie et aux États-Unis.

L'évaluation du risque a d'ailleurs été encore plus loin. Sans entrer dans les détails, on s'est penché sur le risque résiduel qui serait associé à ça, et on a pris des décisions sur la manière d'atténuer ce risque résiduel. Ce fut une décision du groupe de travail, dont je ne vais cependant pas parler plus parce que je n'ai pas le contexte historique, mais on a décidé qu'une harmonisation des règles internationalement et au-delà de la frontière...

[Français]

Mme Isabelle Morin: Comme je vous le dis, ce n'est pas vraiment un argument. L'Australie a décidé de ne pas aller de l'avant et d'avoir des règles qui leur permettaient d'avoir un ratio de 1-36.

Dans ma circonscription, Notre-Dame-de-Grâce—Lachine, il y a l'aéroport de Dorval. Il y a beaucoup d'agents de bord qui habitent dans ma circonscription. J'en ai rencontré qui m'ont dit qu'ils étaient inquiets dans un cas où...

[Traduction]

Le président: Votre temps de parole est écoulé mais je vous accorde une très courte question.

[Français]

Mme Isabelle Morin: Ils me disaient qu'ils étaient inquiets. Dans l'éventualité où il y aurait un accident et qu'un des agents de bord ne se sentirait pas bien, ils seraient coincés dans une situation où ils ne peuvent pas fournir de l'aide. Cela s'est déjà vu.

[Traduction]

Le président: Question, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Isabelle Morin: Je me demande de quelle façon ça peut-être plus sécuritaire. Ce que je réalise, c'est que vous n'êtes pas en mesure de me dire que c'est plus sécuritaire.

[Traduction]

Capt Scott Wilson: Il y a deux choses à dire à ce sujet.

WestJet fonctionne actuellement avec une exemption de 1 pour 50 au Canada. En fait, la proportion de 1 pour 50 est appliquée au Canada sous exemption depuis de nombreuses années dans les aéronefs de 50 places. Les aéronefs certifiés par réglementation au Canada sont certifiés pour 1 pour 50. C'est la norme internationale.

En ce qui concerne l'Australie, nous avons examiné de très près toutes les instances de réglementation. Bien que l'Australie puisse avoir officiellement des règlements prévoyant 1 pour 36, c'est elle, comme environnement de réglementation, qui a jeté les bases des exemptions. La plupart des transporteurs en Australie fonctionnent sous une exemption de 1 pour 50, ce qui est la norme internationale.

Pour revenir aux systèmes de gestion de la sécurité, l'objectif ultime, avant d'apporter un changement... Nous avons un slogan à WestJet, disant que « nous travaillons avec nos gens, pas contre nos gens ». En ce qui concerne l'intégration des employés de première ligne et la prise en compte de leurs opinions, nos agents de bord ont participé activement à cette adoption du changement chez WestJet.

Quand nous avons creusé un peu la question, les systèmes de sécurité requis pour prendre des décisions basées sur de grandes quantités de données, il n'y a dans le monde que deux instances de réglementation qui ne fonctionnent pas selon le système de 1 pour 50. C'étaient, pour revenir à votre question, le Canada et l'Australie. Nous avons des tonnes et des tonnes de données et beaucoup d'exemples de compagnies aériennes pour valider la sécurité du changement. Cela a été prouvé, puisque nous fonctionnons au Canada avec un niveau de sécurité équivalent, depuis octobre 2013, de 1 pour 50.

• (0950)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Wilson.

Je donne la parole à M. Toet pour cinq minutes.

M. Lawrence Toet (Elmwood—Transcona, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins de leur présence.

Pour commencer, je voudrais dire très clairement, en ce qui concerne la question de Mme Morin, que nous avons invité le SCFP à participer à nos réunions mais qu'il a refusé. Si cette question était tellement préoccupante à leurs yeux, il est bizarre qu'il ne soit pas ici pour présenter son point de vue.

Quoi qu'il en soit, je m'adresse aux témoins que nous avons aujourd'hui. Je voudrais parler du transport de marchandises dangereuses. Monsieur Wilson, WestJet ne transporte pas de marchandises dangereuses, mais je crois que les autres compagnies en transportent.

J'aimerais savoir quels sont vos paramètres à ce sujet. Comment évaluez-vous le danger d'une marchandise? Je suppose que vous ne tenez pas seulement compte de la marchandise dangereuse elle-même mais aussi de son contenant, de la manière dont elle est conditionnée, et de la manière dont elle sera positionnée dans l'avion. Pourriez-vous nous donner quelques précisions à ce sujet? Pouvez-vous nous dire comment vous décidez que vous allez transporter telle ou telle marchandise dangereuse, et aussi comment vous travaillez dans ce contexte avec vos employés et avec votre personnel en ce qui concerne la manière dont elle doit être transportée, à la fois dans l'unité de conditionnement elle-même et aussi sur l'avion?

Je vous pose la question à tous.

M. Samuel Elfassy: Je vais commencer.

L'IATA publie un manuel très complet sur le transport de marchandises dangereuses. C'est un document de deux pouces et demi d'épaisseur où l'on décrit avec force détails ce qu'on a le droit de transporter dans la cabine d'un avion de passagers, ce qu'on a le droit de transporter dans un avion de marchandises, et comment ça doit être conditionné. On y trouve tous les détails techniques et scientifiques relatifs aux produits que l'on est autorisé à transporter en fonction des règles de transport.

Nous employons ce document comme programme de formation de nos employés. Certains d'entre eux décident si nous pouvons transporter une marchandise dangereuse. D'autres s'occupent de la manutention de la marchandise, du point de vue de son placement à

bord de l'avion, et d'autres encore sont chargés d'intervenir si jamais un événement se produit au sujet de cette marchandise. Ces employés reçoivent donc une formation exhaustive en fonction de leur rôle, formation qui est revue par Transports Canada. Le ministère n'analyse pas seulement le programme, il va souvent assister aux séances de formation avec les employés. Ce manuel est utilisé pour décrire... Je vous donne un exemple.

Les isotopes radioactifs qu'on utilise en médecine sont régulièrement expédiés à divers centres de recherche et à des hôpitaux d'un bout à l'autre du pays et dans le monde. Parfois, les articles radioactifs ne peuvent être placés que dans une certaine partie très précise d'un compartiment d'un avion-cargo. Nos instructions de chargement indiquent en détail aux employés où ces articles doivent être placés, à quelle distance des passagers, et comment il faut les manipuler. Ils doivent être étiquetés. Ils doivent être documentés. L'équipage de l'avion doit savoir qu'il transporte ce genre d'article. En outre, l'équipage de l'avion doit avoir à bord un protocole très détaillé sur la manière de réagir en cas d'incident impliquant cet article dangereux. C'est une liste de contrôle que l'équipage utilise.

Donc, selon le rôle et la responsabilité de l'employé, on dispense une formation très complète à tous les niveaux.

Capt Scott Wilson: Pour mettre en relief la rigueur du cadre réglementaire à ce sujet, je vous dirai que, même si WestJet a choisi de ne pas transporter de marchandises dangereuses, nous tenons à ce qu'il n'y ait aucune faille dans le système, et Transports Canada nous oblige quand même à dispenser quasiment le même niveau de formation à nos employés de première ligne de façon à ce qu'ils possèdent cette information. Nous avons choisi délibérément de ne pas accepter de marchandises dangereuses mais nous avons quand même mis en place toutes les protections nécessaires pour nous assurer collectivement d'avoir un système très robuste à ce sujet. Je le répète, nous avons choisi de ne pas les transporter mais nous dispensons quand même un niveau élevé de formation, de par la réglementation.

M. Lawrence Toet: Donc, si jamais quelque chose arrivait, on saurait...

Capt Scott Wilson: Nous devons savoir ce qui n'est pas autorisé, et cela exige que nous ayons les mêmes barrières de cette manière, et c'est ce que nous faisons.

M. Lawrence Toet: Bien.

Monsieur O'Rourke, dans vos réponses au sujet du SGS, vous avez dit que ce n'est pas qu'une question de conformité, c'est aussi une question de dialogue dans les deux sens avec l'inspecteur qui ouvre cette opportunité.

Je sais que la question a été posée mais je pense que c'est très important. Comment cela fonctionne-t-il aussi en ce qui concerne votre dialogue dans les deux sens avec vos employés? Dans quelle mesure sont-ils impliqués non seulement dans la mise en oeuvre mais aussi dans la construction même de vos systèmes de gestion de la sécurité, et dans leur amélioration et leur renouvellement continu? Avez-vous mis en place un système par lequel les employés ont la possibilité non seulement de soulever les problèmes concernant les choses dans le système de gestion de la sécurité qu'il leur semble nécessaire de régler, mais aussi de soulever quelque chose de nouveau qui devrait être examiné par la société? Y a-t-il aussi un mécanisme en place pour ça?

• (0955)

M. Marc-André O'Rourke: Quand vous parlez d'employés individuels, il est clair qu'une des caractéristiques fondamentales d'une approche de SGS est d'encourager et de faciliter et de rendre tout à fait sûr et confidentiel le fait pour les employés de signaler les choses. Il faut forger cette culture de sécurité à tous les niveaux.

M. Samuel Elfassy: Je peux faire une remarque à ce sujet.

Je ne voudrais pas laisser cette journée se terminer sans préciser une chose, parce qu'elle est importante. C'est peut-être une question de nuance terminologique.

Pour nous, la sécurité et le mot « priorité » ne doivent pas être confondus avec la sécurité dans un système de valeurs. Nous communiquons la sécurité comme une valeur et pas comme une priorité, parce que les priorités changent souvent. La sécurité est la valeur ultime de nous tous dans l'aviation.

Je dois vous dire que nous effectuons un sondage très exhaustif auprès de tous nos employés une fois tous les deux ans à Air Canada. C'est une enquête très détaillée. Je suis fier de dire que, typiquement, quand nous recevons des questionnaires, nous avons tendance à les mettre à la poubelle ou, de manière générale, à ne pas y répondre. Nous avons eu un taux de réponse de 37 %, ce qui est très important pour le nombre d'employés que nous avons à Air Canada, et l'information était sérieuse. Elle nous a permis de formuler nos buts et objectifs de sécurité pour cette année-là. Nous prenons cette information et employons diverses techniques d'analyse pour déterminer nos points forts et nos points faibles. Nous communiquons tous les résultats à nos employés lors de sessions collectives, et nous utilisons cette information pour formuler nos buts et objectifs. Ensuite, nous retournons devant eux et nous essayons de leur expliquer les raisons pour lesquelles nous avons pris ces décisions, et nous relient cette information à la rétro-information et aux commentaires qui ont été fournis dans toute l'organisation. Ils deviennent donc une partie intégrante des buts et objectifs.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Sullivan, cinq minutes.

M. Mike Sullivan (York-Sud—Weston, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Monsieur Wilson, vous avez dit il y a un instant une chose que je voudrais corriger. Je pense que vous avez dit que vous avez fonctionné avec une exemption dans le passé et que cela assure un niveau de sécurité équivalent. En fait, des représentants de Transports Canada nous ont dit très clairement il y a deux semaines que la proportion de 1 pour 50 n'est pas un niveau de sécurité équivalent à 1 pour 40. Je tenais simplement à le préciser. Pour ma part, en tant que passager, quand je me trouve dans un avion, je ne sais pas si la porte près de laquelle je me trouve sera celle à laquelle on aura effectivement affecté un agent de bord ou non. Si vous étiez Ryanair, vous me proposeriez une réduction pour accepter de m'asseoir dans un siège non sécuritaire, mais vous ne l'êtes pas. La question de savoir si c'est équivalent ou non est en débat actuellement, et ils nous ont dit très clairement que ce n'est pas un niveau de sécurité équivalent, selon les niveaux de Transports Canada.

Quelqu'un a parlé tout à l'heure de la maintenance des avions. Air Canada, et peut-être Air Transat, sont passés à des systèmes dans lesquels la maintenance de la carlingue et des moteurs se fait dans un autre pays. Comment les individus de ces autres pays sont-ils

intégrés à votre SGS? Vous avez dit représenter 40 000 employés. Je suppose que ces individus ne sont pas vos employés.

Capt Jacques Mignault: Je peux commencer.

En ce qui nous concerne, nous employons un fournisseur de service externe pour notre principal programme d'inspection. Chaque avion, une fois qu'il revient, est inspecté par notre propre équipe de maintenance. Si cette inspection révèle des problèmes, nous faisons le suivi directement avec le fournisseur de service. Celui-ci doit appliquer les correctifs précis et mettre en place le programme de qualité qui est exigé pour assurer la qualité de son travail.

Nous avons aussi notre propre présence là-bas, sur le terrain, pour surveiller les activités. Nous tenons des réunions à intervalles réguliers avec la direction de cette organisation pour examiner les dossiers des incidents qui sont documentés, et nous faisons un suivi très étroit avec elle pour nous assurer qu'elle met en place des correctifs efficaces.

• (1000)

M. Mike Sullivan: Ce que je vous ai demandé, c'est comment ils sont intégrés à votre système de gestion de la sécurité. Ils ne le sont pas, puisque ce ne sont pas vos employés, n'est-ce pas?

Capt Jacques Mignault: Les employés de cette organisation ont leur propre culture de la sécurité et leur structure de rapport, et je ne suis donc pas concerné par cet aspect. Mais je vous assure que tout ce qui est découvert par suite de cette activité fait l'objet d'un suivi, de notre point de vue interne, à Air Transat.

M. Mike Sullivan: Si quelqu'un reconstruit un moteur au complet, vous ne pourrez pas découvrir ce qu'il a fait. Aucun membre de votre équipe d'inspection ne va décortiquer ce moteur pour vérifier qu'on a employé les bons boulons.

Capt Jacques Mignault: Non mais, s'il y a plus tard un événement relié à l'inspection qui s'est faite et que la cause profonde a été identifiée comme étant un résultat de cette activité d'inspection, c'est à ce moment-là que nous ferions intervenir le fournisseur de service.

M. Mike Sullivan: Je pose la même question à Air Canada: comment sont-ils intégrés à votre système de gestion de la sécurité?

M. Samuel Elfassy: Si votre question est de savoir comment ils sont impliqués dans un système de gestion de la sécurité, je ne veux pas vous donner l'impression qu'ils ont un système de gestion de la sécurité ou n'ont pas de système de gestion de la sécurité. Je ne ferai aucun commentaire à ce sujet.

Ce que je peux vous dire, c'est que sur toutes ces bases où nous faisons de la maintenance, nous avons enchâssé dans ces équipes des vérificateurs de la qualité et des agents de conformité pour surveiller l'efficacité continue du travail qu'ils font. Nous avons mis ces gens-là en place.

Vous devriez savoir que, dans notre cas, nous avons... À notre organisation de maintenance, ils ont aussi un certificat pour travailler. Ils ont un certificat d'OMA, d'organisme de maintenance agréé. Cela exige, avec le SGS, qu'ils aient une composante qualité très robuste. Nous les avons sur place. Ils surveillent et nous communiquent essentiellement des rapports de fiabilité basés sur le rendement.

Je dois aussi ajouter un autre élément que nous avons inclus. Tout aéronef qui sort d'une installation de maintenance est piloté et exploité par un groupe de pilotes spécialisés. C'est ce que nous appelons notre équipe de pilotage sans revenus. Nous ne remettons pas cet aéronef dans le réseau tant que l'équipe sans revenus n'a pas eu la possibilité de le faire voler et d'en mesurer la fiabilité. Dans le cadre de l'efficacité de ce programme de surveillance, l'équipe nous adresse des rapports sur la fiabilité et la performance de l'aéronef. Si nous avons un problème, nous retournons à la maintenance pour le régler et nous surveillons l'efficacité. Nous n'hésitons pas à abandonner un organisme de maintenance s'il ne respecte pas les normes que nous exigeons.

Le président: Désolé, monsieur Sullivan, c'est tout pour vous.

M. Komarnicki, pour cinq minutes.

M. Ed Komarnicki (Souris—Moose Mountain, PCC): Avant d'aborder mes questions principales, je dois vous demander quelque chose à chacun. En ce qui concerne la proportion d'un agent de bord pour 40 passagers qui change pour un agent de bord pour 50 passagers, je constate qu'on parle dans un cas de passagers et dans l'autre de sièges-passagers. Pouvez-vous expliquer la différence?

Capt Scott Wilson: Je vous laisserai aussi la possibilité de... Oh, il est sorti de la salle. M. Sullivan avait posé une question et je n'ai pas eu la chance de le réfuter. J'aimerais en avoir la possibilité.

Tout d'abord, si vous prenez une norme internationale, 1 pour 50 c'est vraiment une norme équivalant à 1 pour 40.

En ce qui concerne la discussion sur les portes, en particulier, je prendrai l'exemple du Boeing 737-600. Il n'accepte que 119 invités, ou passagers — invités, c'est ce qu'on dit à WestJet. Que ce soit 1 pour 40 ou 1 pour 50, ça fera toujours trois agents de bord. Bien sûr, il y aura une porte sans agent de bord mais, comme c'est un avion à fuselage étroit, on a trouvé à maintes reprises que ça n'est pas un problème.

À bien des égards, nous constatons que nous avons en réalité un meilleur système de personnel à bord de l'avion car 1 pour 40 nous donne un facteur de flexibilité. Vous pourriez avoir un avion à quatre portes et, si vous ne vouliez que 80 passagers à bord, vous ne seriez obligé d'avoir, avec 1 pour 40, que deux agents de bord. Un pour 50 élimine cette flexibilité opérationnelle et oblige à toujours envoyer un avion adéquat, avec le nombre voulu d'agents de bord en permanence. S'il manque un agent de bord, l'avion ne peut pas partir. Voilà pourquoi nous pouvons affirmer en toute confiance que c'est un niveau de sécurité équivalent.

Ça peut paraître un peu différent, mais ça ne réduit en rien les barrières ou marges de sécurité, sinon WestJet ne l'aurait jamais accepté. Au nom de nos 2 600 agents de bord qui travaillent dur, je peux vous dire qu'ils auraient leur mot à dire à ce sujet, et c'est ce qui nous met totalement à l'aise.

Je suis désolé, je me suis un peu écarté du sujet. Si je n'ai pas bien répondu, ou si vous voulez que je reprenne quelque chose, je suis tout à fait prêt à le faire.

• (1005)

M. Ed Komarnicki: Non, je pense que vous avez fort bien couvert cette question.

Je passe maintenant à ce qui m'intéresse en particulier, les systèmes de gestion de la sécurité.

D'après ce que j'ai entendu de la part des témoins... Il y a évidemment des règlements sur la sécurité. En plus de cela, il y a un

système de gestion de la sécurité. Il est censé renforcer ce qui est déjà là. C'est plus flexible. Je pense que quelqu'un a dit que c'est holistique. Bien sûr, il y a eu une enquête qui semblait contredire cette tendance. Vous avez dit qu'il est relativement difficile de bien saisir la mesure de l'enquête ou de comprendre exactement ce qui se passe. Je pense que c'est M. Deveau qui a dit que contester la valeur du SGS n'est pas un argument rationnel. Je pense qu'on a aussi fait la remarque qu'un niveau de risque plus élevé à cause du SGS est souvent sans fondement. Je ne sais plus qui a dit ça. Peut-être M. O'Rourke.

Pouvez-vous indiquer pourquoi vous pensez que ce n'est pas un argument rationnel, monsieur Deveau, et pourquoi vous pensez que c'est sans fondement, monsieur O'Rourke? J'aurais ensuite d'autres questions à vous poser.

M. David Deveau: Absolument et respectueusement, avec un commentaire... Si vous faites le genre de choses que vous avez toujours faites en ce qui concerne la sécurité et que vous augmentez ça avec des processus supplémentaires plus sophistiqués et une supervision plus approfondie de l'organisme de réglementation, il est totalement impossible que le système global ne soit pas plus sécuritaire. Pourtant, c'est la différence entre — si nous parlions d'un système de gestion financière — faire quelque chose d'une manière très individuelle et superficielle par opposition à un cadre de gestion organisationnelle complexe pour le faire.

La rationalité ici... et l'autre partie de la rationalité est que la preuve parle d'elle-même. Nous connaissons actuellement la période la plus sûre de toute l'histoire de l'aviation. Les systèmes de gestion de la sécurité ont fait des progrès depuis plusieurs années.

La conjugaison de ce que les faits démontrent et le fait pur et simple que nous avons ce que nous avons fait est que nous l'avons augmenté avec des processus plus sophistiqués, nous ne pourrions jamais avoir une situation de sécurité moindre.

M. Ed Komarnicki: Une remarque, monsieur O'Rourke?

M. Marc-André O'Rourke: Oui, s'il vous plaît.

Je n'hésite pas à dire que certaines des choses qu'il y avait dans ce communiqué de presse et dans cette enquête étaient complètement irresponsables et injustifiées. Prétendre que les accidents sont imminents et que des avions vont tomber du ciel est complètement déraisonnable et sans fondement.

Nous pouvons vous donner les chiffres. L'aviation n'a jamais été plus sûre. Nous parlons de millions de vols et du ratio d'accidents. Nous pourrions vous donner ces chiffres après la session. Oui, nous nous en tenons à ce que nous avons dit. Comme l'a dit monsieur Deveau, l'aviation est le mode de transport le plus sûr. Il n'a jamais été aussi sûr que maintenant et c'est en grande, grande mesure grâce au SGS.

M. Ed Komarnicki: Merci.

Évidemment, vous dites que le SGS implique une gestion proactive du risque, et pas seulement l'application automatique de règles et de règlements, et cette dimension est donc ajoutée au système. Je pense que c'est vous, monsieur O'Rourke, qui avez dit que vous vous essayez de dépister un risque inconnu. Quand il y a un risque, vous savez ce qu'il est et vous pouvez agir pour le régler, ou, s'il y a un incident, vous pouvez travailler à reculons. J'aimerais que vous me donniez un exemple. Comment faites-vous pour chercher à dépister un risque inconnu?

Vous avez dit ensuite que creuser dans des domaines particuliers de préoccupation est un autre aspect de la gestion de la sécurité. Peut-être pourriez-vous nous donner aussi quelques exemples de cela.

M. Samuel Elfassy: Je pense qu'un très bon exemple de l'effort d'identification des risques inconnus serait certains des exercices proactifs que nous effectuons et, quand je dis nous, je veux dire que nous les effectuons collectivement.

L'exemple serait ce qu'on appelle le LOSA, l'audit de sécurité en service de ligne. Il s'agit essentiellement de prendre des observateurs chevronnés, généralement des pilotes, de les mettre dans le poste de pilotage et d'observer le comportement des divers membres d'équipage afin de voir comment ils gèrent les différentes menaces, les différentes situations à bord de l'avion. C'est une activité proactive qui permet parfois de découvrir des menaces à l'organisation, mais aussi la résilience de celle-ci, des comportements que l'on veut gérer.

L'un des éléments du système de gestion de la sécurité consiste à prendre tous ces facteurs que David a mentionnés tout à l'heure, le LOSA, l'audit, et les éléments proactifs, les investigations, les rapports qui viennent des agents de bord, des pilotes et des organismes de maintenance... Tout cela est pris en considération afin de nous faire voir ce qui se passe dans les organisations — où se trouvent les dangers, où se trouvent les risques — et de renvoyer les informations dans les organisations afin qu'elles puissent gérer ces risques et surveiller ensuite l'efficacité des solutions. C'est un processus itératif.

Voilà donc un exemple de ce qu'on peut faire pour découvrir un danger qu'on ne connaît pas encore. Il faut que ce soit un exercice proactif. On ne peut pas attendre simplement que le problème surgisse.

• (1010)

Le président: Merci.

Monsieur Watson, cinq minutes.

M. Jeff Watson: Merci, monsieur le président.

À part WestJet au sujet de l'exemption de 1 pour 50, y a-t-il une autre compagnie aérienne représentée ici qui a une exemption de 1 pour 50 pour les agents de bord? C'est seulement WestJet?

M. Samuel Elfassy: Actuellement, Air Canada n'a pas d'exemption.

M. Jeff Watson: Vous avez maintenant passé sept mois dans cet environnement opérationnel. Est-ce que votre société a exercé sa propre surveillance pour faire le suivi de la mise en oeuvre de l'exemption, et que pouvez-vous dire à ce sujet?

Capt Scott Wilson: Une promesse que nous avons faite à la ministre en acceptant l'exemption était que le système de gestion de la sécurité requis pour assurer cette surveillance était ce que nous avions — activité de surveillance avec les inspecteurs de Transports Canada à bord ainsi que par la mise en oeuvre. Nous examinons les données.

L'une des meilleures choses que je peux signaler et qui est agréablement reliée à nos exigences au titre du code du travail est que deux des sept mois ont été les plus bas de l'histoire de WestJet en ce qui concerne les blessures d'agents de bord. Il y a beaucoup de données qui nous reviennent quand nous parlons aux agents de bord dans les avions. En fait, sur le vol que j'ai pris hier pour venir ici, j'ai servi avec les agents de bord afin d'avoir des discussions avec eux, et nous continuons d'avoir des réactions positives au sujet du 1 pour 50.

M. Jeff Watson: Vous venez tout juste de dire que Transports Canada a participé à la surveillance après la mise en oeuvre.

Capt Scott Wilson: Nous venions juste de terminer l'une des grandes activités d'évaluation et 1 pour 50 faisait partie de cette supervision. C'était une évaluation complète qui avait essentiellement commencé en novembre avec les activités hors site et avait culminé en février. Nous voyons aussi des inspecteurs de la sécurité des cabines en vol qui voyagent dans les avions. Ils sont assis au fond et observent ce qui se passe afin d'en faire rapport à la compagnie aérienne.

M. Jeff Watson: En ce qui concerne votre surveillance après la mise en oeuvre, et je parle maintenant de WestJet, je présume qu'un rapport a été commandé et a été produit. Est-ce que cela pourrait être déposé afin d'être analysé par le comité?

Capt Scott Wilson: C'est une activité continue. Nous employons quelque chose qui est similaire à ce dont a parlé Sam. Nous employons l'audit de sécurité en service de cabine, COSA. Nous avons des agents de bord, qui sont en permanence à bord, qui s'efforcent de voir comment travaillent les agents de bord dans l'environnement et qui s'assurent que toutes les procédures sont respectées et qu'il n'y a aucune réduction des marges de sécurité.

M. Jeff Watson: Pour revenir au SGS dans le secteur du transport aérien, est-ce que chacune de vos sociétés a désigné un cadre dont la responsabilité primordiale est la sécurité? Est-ce que les tâches et responsabilités de ce cadre sont très clairement définies?

Je vois des signes de tête approbateurs. J'aimerais simplement que chacun réponde très brièvement.

M. David Deveau: Dans le cas de Jazz, c'est moi, étant bien entendu que la personne ultimement responsable de toutes les questions de sécurité, c'est le président et PDG.

M. Jeff Watson: Monsieur Elfassy.

M. Samuel Elfassy: Notre président et PDG est le cadre désigné à ce sujet. Vous devez savoir qu'en choisissant un cadre responsable, Transports Canada fournit essentiellement un organigramme qui détermine si cette personne peut ou non être désignée.

Le décideur ultime, sur la base des ressources et du financement de l'organisation, c'est le président. C'est lui qui détient la responsabilité ultime. Et c'est à moi qu'il a délégué la responsabilité de la maintenance et de la surveillance de notre système de gestion de la sécurité.

M. Jeff Watson: Monsieur Wilson.

Capt Scott Wilson: C'est à peu près la même situation. Selon l'organigramme, c'est le président et directeur général qui est le cadre responsable pour WestJet, en vertu de la réglementation. Ensuite, bien sûr, il délègue certaines tâches et responsabilités, mais sa responsabilité ultime ne peut jamais être déléguée à personne.

M. Jeff Watson: Monsieur Mignault.

Capt Jacques Mignault: C'est exactement la même chose à Air Transat, où le PDG est le cadre responsable. Je tire essentiellement mon mandat du chef des opérations et du chef de la maintenance, qui assument la responsabilité ultime de la sécurité de leurs propres opérations. Mon rôle consiste à les aider à gérer les systèmes, afin de veiller à ce qu'ils aient les informations voulues pour faire le suivi en cas d'incident quelconque.

M. Jeff Watson: Comment évitez-vous le cloisonnement? Il y a certains éléments imposés qui composent un système de gestion de la sécurité. Comment pouvez-vous surmonter cela pour avoir une approche systémique globale de la sécurité? Comment pouvez-vous résister à la tendance de gérer cela en silos?

Capt Jacques Mignault: Je peux vous dire qu'il n'y a justement pas de silos dans notre système. Tout est intégré. Mon équipe de sécurité est intégrée dans tous les secteurs. Nous travaillons ensemble pour un événement unique. Il peut être nécessaire de lancer une investigation sur différents aspects, que ce soit les opérations en vol, les activités en cabine ou la maintenance.

Tout ce qui est nécessaire quand il y a un incident est réuni grâce à cette investigation, ce qui fait que tout est totalement intégré et qu'il n'y a pas de cloisonnement du tout.

•(1015)

Capt Scott Wilson: J'en profite pour vous dire très fermement que l'un des plus grands atouts des systèmes de gestion de la sécurité est justement qu'ils offrent la possibilité d'abattre les cloisons. Le système les débusque naturellement et, si ça ne se fait pas naturellement dans votre compagnie aérienne, Transports Canada sera là pour veiller à ce que ça se fasse, avec des comités, etc., pour garantir précisément que le système ne fonctionne pas sur la base de cloisonnements. C'est censé être très holistique dans toute l'organisation.

Le président: Monsieur Watson, c'est tout pour vous.

Je donne maintenant la parole à M. Mai, mais je vous préviens que je vais être très strict sur le temps de parole. Ce sera cinq minutes pour la question et la réponse.

M. Hoang Mai: Parfait. Merci, monsieur le président.

Simplement pour répondre à M. Komarnicki au sujet de l'enquête, elle a été réalisée avec des inspecteurs, des employés de Transports Canada, qui sont réellement chargés d'appliquer les règlements du Canada sur la sécurité du transport aérien. Donc, quand ces gens, quand 85 % d'entre eux, disent que les voyageurs aériens sont exposés à un plus grand risque...

Nous voici donc ici comme agents de réglementation essayant de nous assurer que le système en place est le plus sûr. Je pense que nous sommes tous d'accord à ce sujet, et je suis sûr que les compagnies aériennes le sont aussi. Voilà pourquoi nous posons ces questions, surtout après avoir vu ce qui est arrivé dans le secteur des chemins de fer. Vous avez évidemment suivi ce qui s'est passé à Lac-Mégantic. Il y avait des failles dans le système. Le SGS, c'est la même chose. Nous avons entendu des compagnies de chemin de fer nous dire que leur système était le plus sûr au monde mais, quand nous l'avons examiné, nous avons réalisé qu'il était censé y avoir une autre couche. Je pense que vous l'avez tous indiqué. Il était censé y avoir une couche supplémentaire de protection mais, d'après ce que nous avons vu sur le terrain, il y a des problèmes en ce qui concerne les inspections.

J'ai parlé de faits. Il y a le fait qu'il y a moins d'inspecteurs à Transports Canada pour faire les inspections. Je ne considère pas nécessairement que Transports Canada a fait tout son possible ou même plus que ce qu'il était censé faire. Même le vérificateur général l'a dit.

Si nous retournons au SGS, par exemple, et que nous examinons le changement de ratio — on a parlé aujourd'hui du ratio des agents de bord —, est-ce que les agents de bord sont impliqués dans le SGS qui viendrait après ça? Vous dites que oui mais, quand j'étais là-bas et quand Mike Sullivan était là-bas au CCRAC, je ne crois pas que

nous ayons entendu un seul agent de bord dire que ça rehausserait la sécurité. Voilà mon problème.

Vous dites que vous travaillez avec les employés mais, ensuite, nous entendons dire que les employés ne sont pas satisfaits et que le risque est plus élevé. Voilà pourquoi nous posons nos questions.

Par exemple, en ce qui concerne la réduction du ratio d'agents de bord, quelle est l'implication des agents de bord dans...

Capt Scott Wilson: À WestJet, les agents de bord participent très étroitement à tout changement opérationnel. C'est l'un des principes fondamentaux d'un solide système de gestion de la sécurité, à savoir que l'un des éléments ou l'une des attentes est qu'il y ait de solides procédures pour une gestion sécuritaire du changement. La gestion du changement est toujours difficile pour tout le monde, autant pour les inspecteurs que pour les employés, dans les compagnies aériennes et dans n'importe quel système de transport.

Quand nous avons réfléchi à la mise en oeuvre de 1 pour 50, nous avons évidemment été rassurés par la disponibilité de données... en parlant des agents de bord du monde entier, et on nous suggérait de traverser la frontière. Dans le pays de la FAA et en Europe, on fonctionne exclusivement avec 1 pour 50 et ce, depuis des années. Je pense que ça concorde tout à fait avec ce que nous faisons. Ces pays-là ne considèrent pas nécessairement que c'est relié à la sécurité, le fait d'avoir un ratio de 1 pour 40 plutôt que 1 pour 50. Avec notre équivalence, nous sommes tout à fait à l'aise avec ça du point de vue de la sécurité.

Chaque fois que nous apportons un changement organisationnel à WestJet, nous employons un processus à valeur ajoutée, quelque chose qu'on trouve dans la culture japonaise. Nos employés participent au changement. Comme ce sont en fin de compte eux qui sont chargés du travail en première ligne, nous veillons à ce qu'ils soient encouragés à exprimer leur point de vue sur les procédures et les processus qu'ils doivent appliquer jour après jour. Comme ça constitue un point de départ, nous nous assurons qu'ils ont cette occasion. Ensuite, bien sûr, une fois que le processus est identifié, nous sommes tenus de faire le suivi du point de vue de l'efficacité, au moyen de nos audits, entre autres, et nous nous assurons donc que leur point de vue est pris en compte. Et c'est seulement ensuite que les processus sont modifiés.

Ce sont eux qui assument vraiment la responsabilité première de la sécurité, en première ligne, et du processus dont ils sont responsables.

M. David Deveau: J'aimerais qu'une chose soit bien claire: quand on parle d'évaluer le risque, le risque est évidemment un continuum, et la sécurité n'est pas un absolu. L'une des caractéristiques avantageuses du SGS est qu'il n'a rien à voir avec l'émotion. Il n'a rien à voir avec les perceptions. Il a tout à voir avec les faits et les preuves.

Quand on prend un scénario, et ceci n'est qu'un scénario, ce que nous cherchons, c'est la preuve qu'il existe un danger ou un risque et, si nous changeons quelque chose, quelle sera la conséquence sur ce risque, et qu'est-ce que nous pouvons faire pour la contrer. Voilà, en fin de compte, le but de tout cet exercice. Ce n'est pas une question de sécurité absolue, car si chacun de nous dans cette pièce prenait son automobile pour rentrer chez lui ce soir, il assumerait infiniment plus de risques que s'il prenait l'avion. Il s'agit donc de comprendre ce qu'est ce risque et s'il est ou non acceptable.

• (1020)

M. Hoang Mai: C'était l'une des questions que nous avons car nous n'avons jamais eu la chance d'étudier vraiment ce changement comme parlementaires. Je pense qu'il y avait eu des discussions au sein de l'industrie mais nous n'avons jamais eu la possibilité, comme instance de réglementation, de nous pencher réellement sur tous les faits, sur toutes les études et toutes les choses qui nous donneraient l'assurance qu'il n'y a pas de faille dans le système de sécurité.

Par ailleurs, l'une de mes préoccupations, et cela concerne plus Transports Canada, est que, quand nous passons de 2010 à 2014-2015, la cible en taux d'accidents pour 100 000 heures de vol a été relevée. On est passé de 6,3 à 6,7...

Le président: Monsieur Mai, votre temps de parole est écoulé.

Monsieur MacGuinty, cinq minutes.

M. David McGuinty: Messieurs, je voudrais vous poser quelques questions rapides en série. Si vous avez la réponse, donnez-la. Sinon, dites-le.

Vous dites tous ce que vous travaillez main dans la main avec Transports Canada. Vous travaillez ensemble, c'est une relation continue. Vous gérez bien cette relation et je dois donc vous demander ceci: l'un de vous peut-il me dire combien il y a actuellement d'inspecteurs qualifiés à Transports Canada pour la sécurité du transport aérien?

Capt Scott Wilson: Nous avons ceux qui sont directement chargés du dossier de WestJet, et je peux donc parler de ceux avec qui nous avons des contacts réguliers.

M. David McGuinty: Répondez-moi simplement: savez-vous combien il y a actuellement d'inspecteurs chargés de la sécurité des transports aériens à Transports Canada?

Capt Scott Wilson: Au ministère dans sa totalité? Je ne le sais pas.

M. David McGuinty: Savez-vous combien de compagnies aériennes sont censées être inspectées par Transports Canada?

Capt Scott Wilson: Il y a certaines indications dans le SUR-001 version 5.

M. David McGuinty: Ça fait combien? Combien y a-t-il...

Capt Scott Wilson: C'est relié au système de gestion de la sécurité, et je pense que ça dit qu'il devrait y avoir une inspection à peu près une fois tous les trois ans, David. Je n'ai pas le document sous les yeux et je ne peux donc pas être plus précis.

C'est pour la gestion de la sécurité.

M. David McGuinty: Une fois tous les trois ans?

M. Marc-André O'Rourke: Il y a différents types d'inspections.

M. David McGuinty: Essayez de faire vite, les gars.

M. David Deveau: En plus de ça, cependant, il y a différents niveaux, et c'est fondé sur le risque, comme nous l'avons dit. Il incombe à Transports Canada d'évaluer le besoin de se pencher sur les éléments de manière beaucoup plus fréquente selon que...

M. David McGuinty: Dans son rapport, le vérificateur général affirme que Transports Canada réclame des inspections annuelles :

Nous avons également constaté ceci: en dépit du fait que les normes nationales pour la planification relative aux fréquences indiquaient qu'elles devaient être inspectées chaque année, environ 70 % des compagnies aériennes au pays n'avaient pas fait l'objet d'une inspection au cours de l'exercice 2010-2011.

Et aussi :

Transports Canada a évalué les indicateurs de risque pour ces cinq très grands transporteurs aériens et les organisations de maintenance connexes. Pour les

autres 70 grands transporteurs aériens et organisations de maintenance connexes ainsi que les 4 000 petits transporteurs aériens et organisations de maintenance connexes, le ministère n'a pas eu souvent recours aux indicateurs de risque normalisés.

Pour l'information des Canadiens qui montent dans vos avions, n'êtes-vous pas censés être inspectés chaque année?

Capt Scott Wilson: Je suppose que ça nous ramène à ce que je pense que David essayait de faire ressortir au sujet des inspections. Si vous examinez une évaluation complète d'un système de gestion de la sécurité, ça se fait en gros une fois tous les trois ans. Je pense que si vous regardez, cependant, l'ancien système national de vérification, avant l'époque du SGS, ce n'était qu'une fois tous les cinq ans, je crois, et mes collègues peuvent le confirmer.

M. David McGuinty: Très bien, c'est parfait.

Capt Scott Wilson: [Note de la rédaction: inaudible] l'inspection sur une base quasiment quotidienne. À l'intérieur de nos carlinques...

M. David McGuinty: Permettez-moi de poser une autre question à WestJet.

Est-ce que WestJet transporte des marchandises dangereuses?

Capt Scott Wilson: Non, monsieur. Nous ne sommes pas certifiés pour les marchandises dangereuses.

M. David McGuinty: Pourquoi?

Capt Scott Wilson: Parce que c'est un choix qu'a fait l'entreprise.

M. David McGuinty: Est-ce que les autres compagnies aériennes représentées ici transportent des marchandises dangereuses?

Capt Scott Wilson: Les trois autres sont certifiées pour le faire.

M. David McGuinty: Toutes sont certifiées. Donc, WestJet n'a jamais demandé de certification pour transporter des marchandises dangereuses?

Capt Scott Wilson: Pas pour le moment. Nous continuons d'évaluer la situation.

M. David McGuinty: Bien.

En ce qui concerne le ratio d'agents de bord de 1 pour 40 à 1 pour 50, beaucoup de Canadiens sont préoccupés et sont dans la confusion. Beaucoup de ceux qui prennent place dans les sièges proches des sorties d'urgence ne comprennent pas pourquoi on leur demande de payer un supplément pour avoir le privilège d'aider la compagnie. Ils payent plus cher pour avoir le privilège d'aider en cas de problème. Beaucoup de gens m'ont parlé de ça.

J'aimerais vous poser la question en faisant une juxtaposition: combien d'argent chacune de vos compagnies économise-t-elle en passant de 1 pour 40 à 1 pour 50?

Je commence avec vous, monsieur Wilson. Pouvez-vous me donner un chiffre?

Capt Scott Wilson: Je n'ai pas de chiffre directement sous les yeux, monsieur. Je répète, mes fonctions concernent la sécurité de la compagnie aérienne.

M. David McGuinty: L'un d'entre vous a-t-il un chiffre? Air Canada? Non? Vous ne savez pas combien d'argent vous allez économiser?

D'accord.

Que pouvez-vous nous dire du fait que des Canadiens font maintenant 5 millions de vols par an à partir d'aéroports américains? Ce chiffre augmente de 10 à 15 % chaque année depuis l'arrivée du gouvernement conservateur. Évidemment, c'est une manne économique pour les aéroports américains.

Qu'est-ce qui explique ça?

• (1025)

M. Marc-André O'Rourke: Absolument. Nous pourrions en fait consacrer toute une journée à cette question.

M. David McGuinty: Bien sûr.

Que pouvons-nous faire pour renverser cette tendance?

M. Marc-André O'Rourke: Nous pourrions revoir la manière dont nous traitons le secteur.

M. Jeff Watson: Un rappel au règlement, monsieur le président. C'est une question économique intéressante mais ce comité a été convoqué pour s'occuper de questions de sécurité...

M. David McGuinty: Absolument, monsieur le président.

M. Jeff Watson: ... de systèmes de gestion de la sécurité et de transport des marchandises dangereuses. Je ne vois pas de lien évident entre la question et ce sujet, mais peut-être que M. McGuinty voudra bien nous éclairer.

Le président: Non, moi non plus.

Continuez, monsieur McGuinty, il vous reste 40 secondes.

M. David McGuinty: Je peux vous expliquer le lien, si vous voulez, monsieur le président.

Le président: Si vous le pouvez, j'en serais fort aise.

M. David McGuinty: Absolument. Il y a un lien entre les choix que font les consommateurs pour aller prendre l'avion et leur perception de la sécurité. Il y a toutes sortes de liens. Si M. Watson veut que nous les analysions, nous pourrions le faire en ligne ou hors ligne. C'est comme il veut.

Je pense cependant que c'est une question très importante, monsieur le président.

Le président: Vous n'avez toujours pas fait le lien mais...

M. Marc-André O'Rourke: Soyons clairs, cependant, au sujet de cette suggestion que les Canadiens vont dans les aéroports américains à cause de la sécurité. Pour que ce soit parfaitement clair, c'est une question de coût. Nous pourrions revenir devant le comité si vous préférez mais personne n'a jamais prétendu que les gens choisissent des tarifs moins chers à cause de la sécurité.

Le président: Merci beaucoup.

Est-ce M. Watson ou M. Komarnicki?

C'est M. Watson.

M. Jeff Watson: Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur O'Rourke, d'avoir éclairci ce point.

La réglementation de l'aviation canadienne oblige vos entreprises à effectuer des évaluations du risque et à les soumettre à Transports Canada. Je vois que certains approuvent de la tête.

Capt Jacques Mignault: Absolument.

M. Jeff Watson: Il y a aussi un dossier écrit qui doit être incorporé. C'est pourquoi je pose la question.

Capt Jacques Mignault: Chaque fois qu'il y a un changement, nous sommes tenus de préparer un argumentaire de sécurité sur le plan interne et de le présenter.

M. Jeff Watson: Comment définit-on ce changement? À partir de quand... Est-ce pour chaque changement, mineur ou majeur?

Capt Jacques Mignault: Non, non.

M. Jeff Watson: Comment peut-on déterminer, d'après le règlement, qu'il s'agit d'un changement — je pose la question pour l'information du public — qui exige une évaluation du risque?

Capt Scott Wilson: Je vais vous donner quelques précisions. Nous faisons une évaluation du risque lorsque c'est aussi simple qu'un changement apporté à une procédure opérationnelle, ou aussi compliqué que de desservir une nouvelle destination. Il y a évidemment des niveaux variables de complexité dans l'évaluation du risque que l'on doit faire.

M. Jeff Watson: À quelle fréquence ces évaluations obligatoires du risque sont-elles effectuées, compagnie par compagnie? Je suppose qu'il doit y avoir une certaine variabilité en fonction des changements apportés aux opérations.

Capt Scott Wilson: Ça se fait quotidiennement dans les unités opérationnelles qui font l'objet d'un changement, et c'est ensuite inclus dans les évaluations du risque de portée plus générale au niveau supérieur de l'organisation pour les changements les plus vastes.

M. Jeff Watson: Est-ce que chaque évaluation obligatoire du risque doit être soumise à Transports Canada ou est-ce que certaines sont tout simplement internes?

Capt Scott Wilson: Elles ne sont pas soumises mais toutes doivent être disponibles dans le cadre du processus normal de supervision.

M. Jeff Watson: Très bien.

Nous souhaitons des recommandations pour le comité. Nous allons évidemment voir s'il pourrait y avoir des améliorations au système de gestion de la sécurité ainsi qu'au régime de transport des marchandises dangereuses. Telle est la tâche qui a été confiée au comité quand il a été invité à se pencher sur le secteur de l'aviation, et pas seulement sur celui des chemins de fer, de la mer ou du camionnage.

Vous pouvez répondre brièvement maintenant mais, si je peux me permettre, nous aimerions recevoir quelque chose en termes de suivi, par écrit, qui serait un peu plus étoffé que ce que vous pourriez nous donner aujourd'hui à cette table. Quelles recommandations voudriez-vous adresser à ce comité sur la manière dont on pourrait renforcer les systèmes de gestion de la sécurité ou le régime du TMD?

M. David Deveau: Je dirais simplement qu'il faut embrasser le changement apporté par les systèmes de gestion de la sécurité et vraiment aider à clarifier dans l'esprit du public certaines des informations erronées ou des critiques injustifiées qui ont été formulées au sujet du SGS, car cela influe vraiment sur la confiance que peuvent avoir les voyageurs dans ce qui est aujourd'hui le système de navigation le plus sûr au monde.

M. Jeff Watson: Quelqu'un d'autre veut-il répondre à cette question?

M. Samuel Elfassy: Je peux le faire.

Je dirais, en termes d'amélioration, qu'il faut comprendre combien les données que nous recueillons sont importantes et comment elles sont utilisées. Le bienfait obtenu depuis de très nombreuses années, sur la base des systèmes que nous mettons en oeuvre, est que nous avons ce que j'appelle une image haute définition de ce qui se passe dans l'entreprise, afin de pouvoir concentrer ses efforts et ses interventions sur le système au bon endroit. Cela a fondamentalement modifié la manière dont fonctionnent les compagnies aériennes. Ces données sont importantes parce qu'elles nous disent où se trouvent les problèmes.

Je dirais cependant aussi, au sujet de l'évaluation du risque, qu'il ne faut pas sous-estimer l'importance d'une évaluation du risque de toutes nos activités. Nous le faisons — d'une manière qui a déjà été expliquée — littéralement chaque jour ou chaque semaine. Ça peut aller d'une petite évaluation du risque à une évaluation du risque beaucoup plus exhaustive. Dans un secteur de très haute fiabilité comme l'aviation, on ne veut pas courir le risque de conséquences imprévues. Voilà pourquoi nous prenons très au sérieux nos évaluations du risque, afin de pouvoir identifier n'importe quel facteur de risque résiduel, pour essayer de le contrer car, en fin de compte, le but est de ne causer aucun tort à personne. L'évaluation du risque joue un rôle important dans la supervision de la sécurité de l'organisation.

• (1030)

M. Jeff Watson: Cela nous amène en quelque sorte à l'une des choses produites par le rapport du vérificateur général sur le transport ferroviaire. Vous avez soulevé certaines préoccupations sur le fait que les inspecteurs du chemin de fer étaient peut-être dans certains cas en conflit d'intérêts parce qu'ils avaient été employés auparavant par des compagnies de chemin de fer avant de devenir inspecteurs. Cela est-il aussi un souci dans le secteur de l'aviation? Craignez-vous qu'il y ait un conflit d'intérêts pour les inspecteurs de l'aviation de Transports Canada, pour la même raison?

M. Marc-André O'Rourke: Non. Pour être tout à fait franc, je ne connais ni les antécédents ni l'expérience de tous les inspecteurs, mais je ne saurais imaginer que cela pose un problème. Il y a beaucoup de transporteurs aériens, probablement plus qu'il n'y a de compagnies de chemin de fer, et cela ne peut pas être un problème.

Quelqu'un d'autre souhaite intervenir?

M. David Deveau: J'ajoute simplement que, si j'en crois notre expérience, tous sont très professionnels, et nous n'avons donc pas cette inquiétude.

Le président: Merci beaucoup.

M. Komarnicki est le suivant, pour cinq minutes.

M. Ed Komarnicki: Merci.

L'une des choses que nous avons entendues d'autres témoins est que, lorsqu'il y a un système de gestion de la sécurité, ça peut paraître excellent sur le papier, mais il y a ensuite toute cette question de mise en application réelle, comme quelqu'un l'a dit tout à l'heure, et il y a un processus de maturation avec le temps.

Avez-vous constaté cela dans le secteur du transport aérien? Que pouvez-vous nous dire de l'évolution qui s'est produite entre la présentation sur papier et le système tel qu'il existe aujourd'hui?

Monsieur Deveau.

M. David Deveau: Je crois que, pour tous les transporteurs représentés ici, nos programmes de SGS sont passés par de nombreuses versions successives — parce que nous les avons depuis déjà un certain temps — et qu'il y a manifestement eu un processus de maturation. En fait, nous pouvons maintenant voir beaucoup plus fréquemment un lien direct entre les résultats — quelqu'un parlait du nombre de blessures, par exemple — et une analyse rétrospective permettant de démontrer qu'ils se sont produits, et c'est grâce au SGS lui-même.

C'est un facteur clé, car c'est ce que Transports Canada fait dans son rôle de supervision. Le ministère veut voir si ce lien existe. Il veut voir comment les procédures qu'on a mises en place ont eu une relation causale avec une sorte quelconque de résultats valables.

Chez Jazz, nous avons pu démontrer que c'était peut-être un résultat d'une évaluation du risque et de quelque chose que nous avons fait là-bas, ou le résultat d'une campagne de communication.

C'est un signe de maturité: quand on peut commencer à montrer que c'est le système qui a produit le changement.

M. Ed Komarnicki: Voulez-vous ajouter un mot, monsieur Elfassy?

M. Samuel Elfassy: Je dirais simplement que c'est une excellente remarque. L'une des choses que nous avons communiquées ces dernières années, sur la base des enquêtes que nous avons effectuées auprès de nos employés, c'est que la sécurité ne se fait pas sur le papier. Ça ne se fait pas avec des règles et des règlements. Ça se fait parce qu'il y a des gens qui s'en occupent et qui en assument la responsabilité.

Il s'agit d'y mettre un visage et d'assurer une bonne compréhension des règles et des attentes de la part de tous les employés de la compagnie. Qu'il s'agisse d'un agent du service à la clientèle, d'un agent de bord, d'un mécanicien, quel est son rôle dans le système, et comment contribue-t-il au système de façon à assurer que nous gérons nos efforts pour être aussi sécuritaires que possible? Il s'agit d'éliminer les complexités. Il s'agit d'abolir les obstacles qui, bien souvent, entravent notre compréhension de notre rôle.

M. Ed Komarnicki: J'ai aussi entendu dire qu'impliquer les employés ou les faire participer peut parfois...

M. Samuel Elfassy: C'est crucial. Le processus de communication et de sensibilisation est crucial pour le succès ou l'échec d'un système de gestion de la sécurité. Il faut que chacun comprenne bien son rôle. Je suis d'accord.

M. Ed Komarnicki: Il y a aussi la crainte qu'il puisse y avoir ou non de la rétorsion si un employé révèle un problème. Organisez-vous sur le plan interne des sessions de formation ou des colloques ou des sessions avec les employés pour faire le point sur ce que sont les systèmes de gestion de la sécurité, ce qu'ils ne sont pas, ce qu'ils sont censés faire, pour arriver à un niveau de confiance suffisant parmi les employés pour qu'ils participent pleinement au processus au lieu de le tenir à distance?

M. David Deveau: Je peux peut-être mentionner trois choses.

La première est que chaque employé suit une formation poussée au sujet du SGS, des attentes, des principales politiques, et que nous évaluons et mesurons aussi si les employés y croient. L'une des méthodes est d'examiner les taux de rapport. Les taux de rapport des employés de première ligne ont explosé durant la mise en oeuvre du SGS, ce qui vous dit quelque chose initialement, à savoir qu'ils sont suffisamment à l'aise pour faire rapport. J'ajoute en passant que nous n'avons qu'un pourcentage minuscule de rapports qui sont présentés de manière anonyme.

Une autre chose, que quelqu'un d'autre a mentionnée, est que nous faisons aussi des sondages annuels pour interroger les employés sur leur niveau de confiance à l'égard du système, un système non punitif. Nous obtenons de très bonnes notes de nos employés, qui ont indiqué qu'ils comprennent bien comment le système fonctionne et qu'ils lui font confiance.

• (1035)

M. Ed Komarnicki: Avez-vous un rapport indiquant sans aucune ambiguïté que vous avez fait une évaluation de la manière dont fonctionnent vos systèmes de gestion de la sécurité?

M. David Deveau: Voulez-vous dire, sur le plan interne?

M. Ed Komarnicki: Oui.

M. David Deveau: Nous avons notre propre programme d'audit interne, ce qui veut dire que nous évaluons nous-mêmes les composants du SGS. En tant que compagnie aérienne IOSA, nous avons aussi des avis externes sur notre SGS et, bien sûr, il y a la supervision de Transports Canada. Nous avons de nombreuses sources qui valident l'affirmation que le programme est efficace et évolue.

M. Ed Komarnicki: Quelqu'un a parlé du transport de marchandises dangereuses.

Lors d'audiences précédentes, nous avons parlé d'assurance civile. Y a-t-il des problèmes quelconques en ce qui concerne un niveau d'assurance suffisant? Est-ce que l'assurance civile est un facteur dans le secteur du transport aérien?

Capt Scott Wilson: Pas à ma connaissance.

M. Ed Komarnicki: Je suppose que cela met fin à mon temps de parole.

Le président: Monsieur Wilson, plusieurs questions ont été posées aujourd'hui au sujet de l'exemption de WestJet passant d'un ratio de 1 pour 40 à 1 pour 50. Je sais que nous avons tous eu l'occasion de voler avec des compagnies aériennes internationales, et je sais que beaucoup de celles qui viennent ici, si ce n'est la totalité, fonctionnent toutes depuis des années avec un avantage plus ou moins compétitif quand elles viennent au Canada avec un ratio de 1 pour 50.

Depuis l'exemption, est-ce que votre société a rencontré des problèmes quelconques reliés à la sécurité, à cause de l'exemption, ou avez-vous connaissance d'une autre compagnie aérienne, quelle qu'elle soit, venant régulièrement au Canada qui aurait eu un problème de sécurité parce qu'elle applique le ratio de 1 pour 50? Pouvez-vous répondre à cette question?

Capt Scott Wilson: Oui. Nous n'avons certainement rencontré aucun problème de sécurité en fonctionnant à 1 pour 50 au lieu de 1 pour 40. De fait, comme nous l'avons déjà dit, c'est très clairement un niveau de sécurité équivalent, et nous constatons de nombreux avantages qui assurent des barrières de sécurité supplémentaire que nous surveillons.

En ce qui concerne une norme internationale, rien ne nous a indiqué, quand nous avons fait le point de la situation, l'existence d'une préoccupation quelconque sur le ratio de 1 pour 50. Comme je l'ai dit, c'est la norme opérationnelle. Si vous examinez le pourcentage de vols qui fonctionnent dans ce cadre réglementaire, par opposition au Canada ou aux États-Unis, c'est largement supérieur de ce point de vue.

Le président: Merci beaucoup.

Nous arrivons maintenant aux dernières questions. Je vais vous donner environ deux minutes et demie à trois minutes, madame Morin, et la même chose de ce côté-ci.

[Français]

Mme Isabelle Morin: Je veux revenir sur ce que M. Wilson a dit plus tôt. Il s'agit davantage d'un commentaire que d'une question.

Vous avez parlé des autorités australiennes et des exemptions. Or selon l'information que j'ai ici, il y a eu des exemptions jusqu'en 2010, et celles-ci s'appliquaient à certains types d'avions conçus pour appliquer un ratio de 1 pour 50 entre le personnel de bord et les passagers. On ne parle donc pas de tous les avions.

En outre, en 2011, le comité a formulé des recommandations qui ont été respectées par le gouvernement. La recommandation numéro 6 disait ceci:

[Traduction]

Que la Civil Aviation Safety Authority cesse de fournir de nouvelles exemptions au ratio d'agents de bord de 1 pour 36 actuellement imposé par le Civil Aviation Order 20.16.3, et que toutes les exemptions actuellement accordées ne soient pas renouvelées à l'expiration.

[Français]

La recommandation numéro 7 se lisait comme suit:

[Traduction]

Que le ratio de 1 pour 36 soit conservé jusqu'à ce qu'on puisse démontrer que son remplacement par un ratio d'agents de bord de 1 pour 50 en Australie n'entraînera aucune baisse de la sûreté et la sécurité.

[Français]

C'est ce qui s'est passé en Australie.

C'était un commentaire. Je vais maintenant laisser mon collègue poser ses questions.

[Traduction]

M. Mike Sullivan: Monsieur Wilson, la majeure partie de votre flotte aura en fait un membre d'équipage de moins par vol. Les 737-700 et les 800 ont tous un ratio de passagers qui vous obligera à en avoir quatre là où vous en aviez cinq, ou trois là où vous en aviez quatre. Ce sont seulement les 600 qui ont 119 places, n'est-ce pas?

Capt Scott Wilson: C'est exact, en partie. Je veux dire que le défi viendra du fait qu'une même journée, même un 800 pourrait voler avec deux agents de bord en vertu de 1 pour 40 s'il n'y avait que 80 clients.

M. Mike Sullivan: Oui, exactement.

Je vous pose maintenant ma dernière question à tous.

Il y a eu récemment une certaine controverse au sujet de la location d'avions avec équipage et de l'emploi de pilotes étrangers temporaires. Je ne sais pas si l'un ou l'autre d'entre vous emploie des pilotes étrangers temporaires, sauf peut-être Rouge d'Air Canada. Je n'en suis pas sûr.

Le public s'inquiète de la nature de... Comment ces personnes peuvent-elles participer à un système de gestion de la sécurité s'il s'agit de pilotes temporaires et étrangers?

● (1040)

M. Marc-André O'Rourke: Nous avons formulé des observations au sujet de la politique de location d'avions avec équipage et d'emploi de travailleurs étrangers temporaires. Je laisserai Dave vous parler de la sécurité mais, en ce qui concerne nos compagnies aériennes, le système de gestion de la sécurité, je le répète, est un système qui enveloppe toute l'entreprise. De ce fait, il devrait s'appliquer à toutes les opérations.

Le président: Nous sommes arrivés à la fin de l'horaire prévu. Je crois comprendre que les conservateurs ne veulent pas... Je vais donner deux minutes de plus aux témoins...

Voulez-vous invoquer le règlement ou faire une intervention?

M. David McGuinty: Oui, monsieur le président.

Le président: Un rappel au règlement?

M. David McGuinty: Exact.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, je me demande si nous pourrions demander aux témoins s'ils seraient prêts à déposer devant le comité, sur la base d'une question que j'ai posée un peu plus tôt et à laquelle ils ont été incapables de répondre, ou peut-être par le truchement du Conseil national des lignes aériennes du Canada, si nous pourrions obtenir pour nos délibérations une indication de chacune des compagnies aériennes des conséquences financières pour chacune d'entre elles du passage d'un ratio d'agents de bord de 1 pour 50 à 1 pour 40, des économies, des coûts, de la négligibilité, quel que soit le cas. Par votre intermédiaire, pouvons-nous demander aux témoins s'ils sont prêts à fournir cela?

Le président: D'accord. Je leur laisse le soin de répondre. S'ils veulent...

M. Marc-André O'Rourke: Je vais partir et nous en discuterons. Nous reprendrons contact avec vous. Nous nous engagerons à prendre cette requête en considération.

Le président: Deux minutes pour un dernier commentaire. Je vous l'accorde.

M. Marc-André O'Rourke: Je voulais simplement vous remercier à nouveau. Nous apprécions sincèrement la possibilité d'être ici. J'espère que nous aurons pu éclaircir certains des malentendus concernant le SGS. Nos compagnies aériennes ont des réactions incroyablement passionnées à ce sujet. La sécurité est le facteur le plus important de tous pour une compagnie aérienne, et le SGS est un excellent outil pour l'améliorer.

Merci à nouveau de nous avoir accueillis.

Le président: Merci beaucoup, messieurs, d'être venus témoigner.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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