



Chambre des communes
CANADA

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

TRAN • NUMÉRO 014 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 26 septembre 2006

—
Président

M. Merv Tweed

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

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

Le mardi 26 septembre 2006

• (1545)

[Traduction]

Le président (M. Merv Tweed (Brandon—Souris, PCC)): Une nouvelle fois bienvenue à tout le monde. Je voudrais vous remercier de m'avoir redonné la possibilité d'être votre président, je souhaite la bienvenue au comité à Mark, notre greffier, et je suis impatient de partager avec vous certains des éléments importants.

Conformément à l'ordre de renvoi du jeudi 21 septembre 2006, le projet de loi C-11, Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence. Nous avons la chance aujourd'hui d'avoir le ministre parmi nous et je vais donc lui demander de prendre la parole pour nous faire son exposé.

Monsieur Cannon, si vous voulez bien.

L'hon. Lawrence Cannon (ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités): Merci beaucoup, monsieur le président.

Pour commencer, permettez-moi de vous féliciter pour le choix exceptionnel des membres du comité qui ont décidé de vous reconduire, vous réélire ou vous contraindre d'accepter le poste de président. Je voudrais également féliciter les deux vice-présidents.

Je suis accompagné aujourd'hui de Mme Helena Borges, directrice générale de la politique de transport de surface, et de Mme Brigita Gravitis-Beck, directrice générale de la politique aérienne.

Je me réjouis de cette possibilité qui m'est donnée de prendre la parole devant le comité. Comme entrée en matière, j'aimerais vous parler à nouveau de l'approche globale qu'adopte le gouvernement pour modifier la Loi sur les transports au Canada. C'est cette loi qui encadre les activités économiques liées au transport aérien et ferroviaire au Canada, et elle traite également d'un certain nombre de questions générales comme les responsabilités de l'Office des transports du Canada.

En vigueur depuis 1996, cette loi exige la tenue d'un examen. Un comité d'examen nommé en juin 2000 a entrepris de vastes consultations dans tout le pays et a déposé son rapport en juin 2001.

Au cours des cinq années qui ont suivi cet examen, des modifications à la loi ont été présentées par l'entremise de deux projets de loi déposés au Parlement, soit les projets de loi C-26 en 2003 et C-44 en 2005. Ces deux projets de loi sont morts au Feuilleton.

[Français]

Le gouvernement est conscient qu'au cours de cette période, il y a eu de vastes consultations en vue d'obtenir un consensus avec les intervenants. Bon nombre des dispositions du projet de loi C-44 ont reçu un solide et indéfectible appui.

Les intervenants souhaitent que le gouvernement apporte des améliorations à la Loi sur les transports au Canada. Le gouvernement souhaite aller de l'avant avec celles ayant suscité un consensus, avec comme base l'ancien projet de loi C-44, et apportera les révisions qui s'imposent.

Afin d'accélérer l'adoption des modifications, le gouvernement a décidé de scinder le projet de loi C-44 en trois éléments plus faciles à gérer. Comme vous le savez, monsieur le président, le projet de loi C-3, la Loi concernant les ponts et tunnels internationaux et modifiant une loi en conséquence, est maintenant entre les mains du Sénat.

Le deuxième élément, à savoir le projet de loi C-11, prévoit des dispositions régissant le transport aérien, le transport ferroviaire voyageurs, le bruit causé par les activités ferroviaires et le plafond des revenus du grain. Il comprend aussi un certain nombre de dispositions générales.

[Traduction]

Le troisième élément renferme des dispositions sur la protection des expéditeurs. Des consultations sont en cours auprès de ces derniers et des chemins de fer concernant des modifications probables à ces dispositions. Nous comptons déposer le projet de loi à l'automne.

Permettez-moi de vous souligner quelques-unes des modifications que renferme le projet de loi C-11.

L'article 5 de la loi renferme une déclaration de politique nationale des transports qui définit un contexte général pour la loi. Vous vous souviendrez que, dans son rapport, le Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada recommandait que l'énoncé de politique soit mis à jour. Malgré que les principes sous-jacents soient bien acceptés, le Comité d'examen abondait dans le même sens que bien des intervenants, qui trouvaient l'énoncé trop long et prêtant à confusion. En outre, l'énoncé doit être actualisé afin qu'on puisse y ajouter des principes en matière d'environnement et de sûreté.

La loi prescrit les pouvoirs et les responsabilités de l'Office des transports du Canada. Les modifications que renferme le projet de loi C-11 vont toucher le rôle et la structure de l'Office. Le nombre de membres à temps plein sera ramené de sept à cinq, et ses membres devront habiter dans la région de la capitale nationale. On compte ainsi réduire les dépenses administratives sans nuire à l'efficacité et à l'efficacité de l'Office.

Au lieu de s'appuyer seulement sur des recours réglementaires, le Comité d'examen de la LTC prône l'usage d'autres mécanismes de règlement des différends qui mettent l'accent sur des solutions que les transporteurs et leurs clients auront négociées. De telles façons de faire sont souvent plus rapides, moins coûteuses et plus efficaces et suscitent moins la confrontation que les mesures réglementaires.

En juin 2000, l'Office lançait un projet pilote axé sur la médiation. Ce fut un succès. Le projet de loi C-11 va habiliter l'Office à avoir recours à la médiation sur demande pour des questions relevant de ses compétences.

Le projet de loi C-11 prévoit un nouveau processus d'examen des fusions qui touche tous les transporteurs et fournisseurs de services de compétence fédérale, notamment en matière de transport aéronautique, ferroviaire, maritime et routier, y compris les aéroports et les ports maritimes. Ce processus s'inspirerait des forces du processus actuel qui existe déjà pour les compagnies aériennes.

Le projet de loi C-11 renferme plusieurs dispositions sur les voyages par avion. À cet égard, je voudrais souligner que le gouvernement s'engage à promouvoir la concurrence dans le secteur du transport aérien et à offrir un plus grand choix aux voyageurs. J'ai donc l'intention d'énoncer dans un deuxième temps une politique plus complète en matière de transport aérien.

Le projet de loi contient plusieurs mesures qui visent à protéger davantage les clients. Les transporteurs aériens seront ainsi tenus d'afficher bien en vue leurs conditions de transport à leur bureau d'affaires ainsi que sur leur site Internet. Afin de pouvoir faire des choix éclairés, les clients ont le droit de connaître les conditions du service aérien avant de réserver un vol. Grâce à ces modifications, les clients pourront consulter une publicité sur les tarifs aériens qui sera claire et transparente et qui ne les induira pas en erreur.

[Français]

Monsieur le président, permettez-moi de revenir brièvement sur ce dernier élément, à savoir la publicité sur le prix du transport aérien.

Si les Canadiens disposent de bons renseignements, ils pourront faire des choix éclairés. Les clients veulent avoir la possibilité de comparer les différents prix qu'affichent les compagnies aériennes et savoir sur-le-champ combien le service coûtera quand viendra le temps d'acheter un billet d'avion. Les transporteurs aériens en ont pris conscience et le démontrent dans leurs pratiques renouvelées. Les clients font maintenant des achats plus intelligents, plus judicieux; on en voit pour preuve l'usage accru d'Internet pour l'achat de billets à rabais.

Toutefois, des clients déplorent que la publicité sur les prix, que ce soit dans les journaux ou sur les sites Internet, ne fournit pas des renseignements complets et clairs sur la tarification. C'est pourquoi les modifications proposées dans le projet de loi accordent au ministre, si nécessaire, le pouvoir d'autoriser la prise d'un règlement sur la transparence de la publicité sur les tarifs aériens, peu importe le média.

[Traduction]

Les modifications prévoient des directives concernant les coûts qui devraient être inclus dans un tarif aérien de base, et les coûts qui devraient être annoncés séparément. Dans le cas où un règlement s'avérerait nécessaire, l'Office en assurerait l'application, et cela de façon uniforme au sein de l'industrie.

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé, vous vous souviendrez, en 2000, en marge de modifications particulières apportées à la loi. La fonction du commissaire s'est avérée des plus utiles durant la période de transition des dernières années. Toutefois, cette fonction a été intégrée aux activités régulières de l'Office. Comme le marché a évolué depuis 2000 et que la concurrence est plus présente en raison des transporteurs à faibles coûts, le nombre de plaintes contre Air Canada et les autres transporteurs est revenu à un niveau qu'on pourrait qualifier de normal et qui correspond davantage à leurs parts

de marché respectives. Par ailleurs, les plaintes se rapprochent de plus en plus des fonctions de base de l'Office.

Depuis l'automne 2004, la fonction du commissaire a été intégrée à celles de l'Office, dans le cadre du programme des plaintes relatives au transport aérien. L'Office a pu continuer de répondre aux plaintes des consommateurs d'une manière adéquate, informelle et conforme à son mandat. Aux termes des modifications proposées, la fonction de règlement des plaintes qu'assume l'Office serait permanente et transparente, car elle serait intégrée dans ses activités régulières.

Le projet de loi C-11 porte également sur les besoins des services ferroviaires voyageurs publics. Il permettra la mise en oeuvre d'un mécanisme plus efficace de règlement des différends lorsque des fournisseurs de services voyageurs et des compagnies de chemin de fer de marchandises négocient des contrats.

• (1550)

[Français]

VIA Rail, les administrateurs de trains de banlieue et autres exploitants de services publics de transport ferroviaire voyageurs préfèrent conclure leurs ententes commerciales directement avec les propriétaires de l'infrastructure. Si les négociations s'avèrent infructueuses, les fournisseurs de services publics de transport ferroviaire voyageurs pourront demander une décision arbitrale à l'office concernant les conditions d'exploitation des chemins de fer fédéraux, notamment les droits d'accès et les frais applicables aux services fournis par les compagnies de chemin de fer. Les décisions arbitrales sont interdites pour les contrats commerciaux existants, sauf s'il s'agit de régler des questions de priorité de train, en vertu des ententes actuelles de VIA Rail.

Par ailleurs, les dispositions sur le transfert et l'abandon de chemins de fer seront élargies pour englober les corridors urbains, les gares de voyageurs et les administrations de transport urbain.

Je tiens à préciser que les exploitants de trains de banlieue de Vancouver, Toronto et Montréal appuient fortement les modifications proposées aux dispositions sur les services ferroviaires voyageurs. Ils voudraient que ces modifications soient apportées le plus tôt possible.

[Traduction]

Le projet de loi C-11 porte également sur la question du bruit causé par les activités ferroviaires. L'Office examinait auparavant les plaintes à cet égard. Toutefois, en décembre 2000, la Cour d'appel fédérale a jugé qu'il n'avait pas les compétences voulues pour entendre les plaintes relatives au bruit. Il n'y a donc à l'heure actuelle aucune instance fédérale mandatée pour régler le bruit découlant des activités ferroviaires. Le projet de loi C-11 modifiera la Loi sur les transports au Canada en exigeant que les chemins de fer ne causent pas de bruit excessif lorsqu'ils construisent ou exploitent un chemin de fer, en tenant compte des exigences des activités ferroviaires et des intérêts des collectivités touchées. En outre, l'Office aurait le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit si les deux parties ne peuvent en arriver à une entente à l'amiable. Les parties intéressées, dont un certain nombre de députés, appuient fortement les dispositions sur le bruit.

Le projet de loi C-11 renferme une disposition qui permettra au ministre des Transports de déposer une requête unique à l'Office afin qu'il modifie les plafonds de revenu pour le transport du grain de manière à ce qu'ils reflètent les coûts d'entretien réels des wagons-trémies. Cette disposition fera en sorte que leur ajustement ne sera pas imputable à une aliénation. Les producteurs de céréales de l'Ouest appuient fortement cette modification.

Parmi vous, bon nombre sont probablement curieux de savoir en quoi le projet de loi C-11 vient modifier la Loi sur la sécurité ferroviaire. Laissez-moi vous l'expliquer dans quelques instants. En vertu du projet de loi C-11, la LTC sera modifiée de façon à abroger les dispositions qui accordent aux compagnies de chemin de fer des pouvoirs policiers et à incorporer des dispositions semblables dans la Loi sur la sécurité ferroviaire. Par ailleurs, d'autres modifications à cette dernière vont prescrire que les chemins de fer doivent établir un mécanisme indépendant d'examen pour répondre aux plaintes du public contre la police des chemins de fer. Ce mécanisme d'examen devra être approuvé par le ministre.

• (1555)

[Français]

Avant de terminer, monsieur le président, j'aimerais attirer votre attention sur une autre disposition législative. Le projet de loi C-11 comprend une nouvelle disposition qui autorise le ministre des Transports à conclure une entente avec une autorité provinciale, qui se verrait accorder le pouvoir de réglementer une compagnie de chemin de fer au même titre que le ministre. La disposition vise à faciliter la mise en oeuvre du service O-Train élargi, à Ottawa, qui relève du gouvernement fédéral et est donc assujéti aux règlements de sécurité fédéraux.

La ville veut convertir l'actuel corridor ferroviaire en un train léger sur rail de type tramway électrique à double voies réservées. Toutefois, un train léger fonctionne habituellement avec différents systèmes de contrôle et de freinage. Le matériel roulant et le fonctionnement d'un train léger ne cadre pas avec la plupart des règles, règlements et normes établis à l'heure actuelle en vertu de la présente Loi sur la sécurité ferroviaire.

Une entente provisoire conclue avec la ville et la province prévoit que la ville assumerait toutes les responsabilités applicables au système de train léger d'Ottawa.

[Traduction]

Monsieur le président, nous estimons que ces amendements vont considérablement améliorer la Loi sur les transports au Canada et profiter à tous ceux et celles qui voyagent par avion, aux collectivités partout au pays, aux fournisseurs de services de transport urbain, aux producteurs céréaliers et à l'environnement.

Merci beaucoup, monsieur le président, et merci aussi aux membres du comité.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Le temps du ministre est relativement limité, de sorte que je vais essayer de donner à chaque parti cinq minutes de temps d'intervention, réponse comprise. Si le ministre peut encore nous accorder un peu de temps après cela, nous lui demanderons de rester parmi nous aussi longtemps qu'il le pourra.

Monsieur McGuinty, vous pouvez commencer.

M. David McGuinty (Ottawa-Sud, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président, et félicitations pour votre réélection.

Monsieur le ministre, bienvenue au comité. C'est toujours agréable de vous revoir. Merci donc d'être venu nous entretenir du projet de loi C-11.

Je voudrais également vous remercier d'avoir bien voulu, la semaine passée, reconnaître à la Chambre que la majeure partie du gros travail d'abattage effectué sur le projet de loi C-11 et, en l'occurrence aussi, le programme de votre gouvernement dans le domaine des transports, devait être créditée au gouvernement précédent, au ministère et aux différents intervenants de l'industrie

des transports qui travaillent sur ce dossier depuis plus de 10 ans. Je vous remercie donc pour votre générosité à ce sujet.

Je voudrais vous poser deux questions précises, et j'aimerais savoir en quoi le projet de loi permet d'apporter une solution dans les deux cas.

Il y a tout d'abord la sécurité aéroportuaire. Vous avez entendu parler de l'incident qui s'est produit au début du mois à Montréal, en l'occurrence qu'un journaliste a réussi à pénétrer six ou sept fois dans l'enceinte de l'aéroport Trudeau. Sans aucune pièce d'identité, il a pu donc pénétrer dans l'enceinte réservée sans être arrêté. En toute déférence, monsieur le ministre, vous êtes resté très vague à ce sujet et vous n'avez rien dit de catégorique. Les citoyens s'inquiètent beaucoup de cet état de choses. Le problème apparaît encore plus flagrant aujourd'hui dès lors qu'on a pu lire dans la presse, monsieur le président, qu'il y aurait des membres d'organisations criminelles comme les Hell's Angels qui ne se privent pas d'intimider les agents de sécurité en fonction dans nos aéroports afin de faciliter — c'est ce que dit l'article en question — le trafic de drogues florissant auquel ils s'y livrent.

En quoi ce projet de loi permettra-t-il d'apporter une solution à ce problème, c'est ma première question, de la sécurité aéroportuaire?

L'hon. Lawrence Cannon: Eh bien, de toute évidence, monsieur McGuinty, ce projet de loi ne fera rien pour résoudre ce problème en particulier. En ce qui concerne la prétendue infiltration d'un journaliste à l'aéroport Trudeau à Montréal, je suis bien sûr intervenu rapidement et promptement en ordonnant aux responsables de vérifier comment les choses se passaient et de me faire rapport pour me dire si oui ou non le système fonctionne et s'il fonctionne bien.

Vous savez fort bien, tout comme moi, qu'au cas où ce rapport serait négatif, nous avons à notre disposition plusieurs mesures auxquelles nous pouvons avoir recours, depuis des amendes jusqu'à des sanctions très lourdes imposées aux administrations aéroportuaires, ainsi qu'à tous ceux qui interviennent de façon importante dans le système de sécurité. Et c'est un processus qui est là en permanence.

S'agissant maintenant du personnel qui travaille dans ces zones restreintes, vous savez que depuis 1986 — cela ne date pas d'hier — le gouvernement fédéral se charge d'effectuer les enquêtes de sécurité pour tous ceux qui souhaitent travailler dans les zones restreintes de nos aéroports. Le gouvernement peut donc découvrir des données qui lui permettent de déterminer si le postulant pose ou non un risque pour la sécurité de l'aéroport ou pour la sécurité aéronautique en général.

En décembre, nous allons introduire un système d'accès sécurisé qui obligera tous les employés à avoir sur eux une carte dont ils devront se servir pour pouvoir pénétrer dans ces zones. C'est également un processus en cours.

Comme vous l'avez mentionné dans votre entrevue à la radio il y a deux semaines, nous avons déjà fait beaucoup depuis trois ans et nous continuons dans ce sens. Vous savez tout comme moi que le gouvernement fédéral, jusqu'à ce que nous soyons élus, avait investi grosso modo 2,5 milliards de dollars, voire 2,6 milliards de dollars, dans la sécurité à la suite des attentats du 11 septembre — et qu'il l'avait fait surtout dans le secteur aéronautique, qui a eu la part du lion — et depuis lors, nous avons encore fait mieux en donnant à l'ACSTA 133 millions de dollars dans notre budget de cette année.

Nous avons également contribué à l'élaboration d'un programme de transit du fret dont le sénateur Kenny a, je crois, parlé lors de certaines de ses interventions, en disant que le gouvernement précédent devait absolument participer à ce genre de choses. Nous avons donné suite, de sorte que je m'enorgueillis de notre mandat et je suis très fier de ce que nous avons fait jusqu'ici pour donner l'absolue priorité à la sécurité et à la sûreté des aéroports afin que les Canadiens puissent se servir de ces infrastructures pour leurs déplacements.

• (1600)

M. David McGuinty: Merci, monsieur le ministre. J'aurais maintenant une seconde question à vous poser. L'heure tourne, j'en suis parfaitement conscient. Il s'agit de la sécurité ferroviaire.

Le comité s'est engagé à étudier le dossier de la sécurité ferroviaire lorsqu'il en aura le temps. Tout dernièrement, mon collègue de North Vancouver, qui est notre vice-président, Don Bell, a réagi à des problèmes de sécurité ferroviaire, surtout en Colombie-Britannique.

Il y a eu beaucoup d'accidents sur les voies du CN. Le nombre de déraillements enregistré par cette compagnie a augmenté de 35 p. 100 l'an dernier. Votre prédécesseur, le ministre Lapierre, avait ordonné un audit des systèmes de gestion de la sécurité au CN. Il avait promis de rendre cet audit public sitôt celui-ci terminé. Depuis lors, il y a eu des élections. L'audit est maintenant terminé, vous avez eu le rapport en juin, votre cabinet a reçu cet audit en juin, c'est-à-dire il y a quatre mois.

En juillet, à l'insu des députés, du moins à ce que je sache, vous avez émis en secret au CN une ordonnance ministérielle en vertu de l'article 32 de la Loi sur la sécurité ferroviaire — et c'est d'ailleurs la première fois qu'un ministre a jamais exercé ce pouvoir d'intervention extraordinaire — le CN n'ayant apparemment rien fait pour rectifier les carences en matière de sécurité que l'audit avait révélées. Le CN, ai-je appris, a interjeté appel de cette ordonnance, mais à mon sens, rien ne vous interdirait de nous faire part de cet audit et de nous confirmer les détails de l'ordonnance ultérieure que vous avez émise en vertu de l'article 32, comme nous l'avait promis le ministre précédent.

Pourriez-vous donc nous donner au comité l'assurance que vous allez effectivement rendre ces deux documents publics?

L'hon. Lawrence Cannon: Je vous remercie pour vos propos et c'est avec beaucoup de plaisir que je vais répondre à votre question, monsieur McGuinty. Je sais que c'est un dossier qui préoccupe aussi beaucoup M. Julian, tout comme moi d'ailleurs.

Sur le plan de la chronologie, vous avez parfaitement raison: mon prédécesseur, M. Lapierre, avait pris l'initiative et avait fait effectuer un audit. Cet audit fut terminé en juin et ultérieurement, avant d'émettre l'ordonnance aux termes de l'article 32, j'avais moi-même demandé un deuxième audit pour corroborer l'essentiel des premières conclusions. Le CN ayant beaucoup rechigné, j'ai donc décidé d'émettre l'ordonnance en question.

Comme vous le savez, cette ordonnance est maintenant en appel, et je suis dès lors très limité dans ce que je puis dire publiquement à ce sujet. Par contre, lorsque l'appel sera entendu, j'entends rendre l'audit public. Je pense en effet qu'il n'y a absolument aucune raison pour nous de ne pas vouloir rendre cet audit public. J'ajouterais également qu'une demande aux termes de la Loi sur l'accès à l'information — par l'entremise de l'agent responsable — a également été introduite. Il faut en l'occurrence qu'il y ait accusé de réception de la part de la tierce partie — en l'occurrence le CN —, et celui-ci nous a refusé la possibilité de rendre l'audit public. Tant et aussi longtemps que le commissaire à l'information n'aura pas statué

en l'instance, je suis tenu par la loi de respecter les modalités et conditions qui régissent cette institution.

C'est un dossier extrêmement grave. La semaine dernière, j'ai rencontré le président et directeur général du CN, M. Hunter Harrison. Entre autres choses, nous en avons également discuté. Je lui ai signalé sans aucune ambiguïté que nous allions défendre l'appel et que nous n'allions en aucun cas céder à une obstruction systématique dans le dossier de la sécurité ferroviaire. Je m'empresse également d'ajouter à votre intention, que cela soit dit pour mémoire, que j'étudie actuellement d'autres options pour aller plus loin, et notamment un processus qui ferait intervenir votre comité.

• (1605)

[Français]

Le président: Monsieur Laframboise.

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

Merci, monsieur le ministre, de participer au comité. Je vais faire un commentaire et poser deux questions.

Mon commentaire est évidemment relié à l'intervention de mon collègue M. McGuinty, du Parti libéral. Vous avez tout à fait raison: le projet de loi C-11 ne règle pas les problèmes de sécurité, entre autres à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, pas plus que ne le faisait le projet de loi C-44 lorsque les libéraux étaient au pouvoir.

Ce matin, il y a encore des problèmes sur l'aire de trafic, le « tarmac ». Il est question d'infiltration par le crime organisé et de tout le personnel concerné. Je pense que c'est inquiétant, monsieur le ministre, mais que vous allez sûrement en tenir compte dans le cadre des prochains projets de loi. Quoi qu'il en soit, ce n'est pas le propos du projet de loi que nous étudions aujourd'hui.

Je vais maintenant passer à mes deux questions.

Les sociétés de transport se posent des questions. Je sais que votre passage dans le milieu municipal et vos fonctions dans cette belle industrie vous permettent de comprendre ce qu'il en est. Est-ce que le projet de loi va permettre de forcer un peu la main aux compagnies qui détiennent des voies désaffectées pour qu'il soit possible d'utiliser celles-ci pour du transport en commun? Est-ce qu'on pourrait y arriver au moyen d'une procédure de médiation? Ce n'est pas parce qu'il y a des voies désaffectées que les compagnies vont nécessairement décider de négocier de bonne foi. Avez-vous pensé à cela ou est-ce une situation que le comité peut voir à améliorer?

L'hon. Lawrence Cannon: À ma connaissance, monsieur Laframboise, il est question ici de permettre, par exemple à l'Agence métropolitaine de transport ou AMT, qui est située à Montréal, de négocier des tarifs pour l'utilisation des voies ferrées appartenant au CN, au CP ou à qui que ce soit d'autre, de façon à pouvoir mieux planifier son intervention.

Pour ce qui est des voies ferrées abandonnées, je vais laisser le soin aux experts de vous répondre, plus particulièrement en ce qui concerne l'intention du législateur à cet égard.

Mme Helena Borges (directeur général, Politique de transport de surface, ministère des Transports): L'intention est de donner à l'office un pouvoir d'arbitrage pour que les compagnies ferroviaires de fret et les compagnies de transport en commun puissent négocier un accord répondant aux besoins des compagnies qui offrent des services aux passagers.

Pour ce qui est des compagnies qui fournissent du transport urbain, le processus va inclure l'abandon des embranchements, des voies de garage, et des gares pour les passagers. Cela sera inclus dans le processus. Les compagnies qui fournissent les services de transport en commun vont avoir la possibilité de soumettre une proposition à la compagnie en vue de l'acheter à sa valeur nette.

M. Mario Laframboise: Et cela s'appliquerait, même si il n'y avait pas du tout de volonté de la part de la compagnie. Il y aurait un processus de négociation. C'est en gros ce que je comprends.

Ma deuxième question portera sur la réglementation relative au bruit. Vous savez sans doute qu'il s'agit d'un problème qui, dans bien des cas, touche les citoyens des grands centres urbains. Je comprends le but de la loi, c'est-à-dire de donner à l'office un pouvoir qu'elle n'avait pas. La Cour d'appel le lui avait refusé en 2000.

Moi aussi, je viens du milieu municipal, et je sais qu'il y a des normes, un niveau de décibels et ainsi de suite, mais ce n'est pas l'approche de ce projet de loi. On y considère plutôt les besoins des industries et le lieu où elles sont établies. J'aimerais savoir si on pourra apporter des améliorations.

En termes de décibels, est-ce qu'il va être possible d'imposer des restrictions pour les cas où le niveau de bruit est vraiment trop élevé, ou allez-vous vous en tenir aux normes de l'industrie? De cette façon, l'office ferait plutôt de l'arbitrage et essaierait de trouver la solution qui convient le mieux aux parties intéressées.

Vous savez ce que cela va donner. J'ai des craintes à ce sujet. On donne un pouvoir à l'office, et j'en suis heureux, mais je crois qu'on ne va pas assez loin. Pensez-vous qu'on puisse apporter des améliorations?

• (1610)

L'hon. Lawrence Cannon: Déjà, les gens du ministère ont consulté la Fédération canadienne des municipalités, de façon à savoir vraiment quelles sont les préoccupations à cet égard dans les milieux urbains. Il y a le bruit, mais il y a aussi la vibration. Je dirais qu'on retrouve généralement de la vibration lorsqu'il y a du bruit. Par contre, l'inverse n'est pas toujours vrai.

Compte tenu de cela, les gens du ministère vont déterminer, à la suite d'un arbitrage — parce qu'il se peut fort bien qu'il s'agisse d'un frottement des rails ou d'autres facteurs —, la nature du problème et les outils pour y remédier. Dans certains cas, on pourrait considérer les décibels, mais on pourrait aussi utiliser d'autres techniques.

Je crois que l'intention du législateur est de s'assurer qu'en milieu urbain, lorsque vous, moi ou tout autre député recevons des plaintes à cet égard, nous puissions intervenir avec des outils appropriés pour corriger et régler la situation. Je n'exclurai pas d'entrée de jeu les moyens qui permettront à l'office de régler le problème ou de faire les recommandations qui s'imposent pour le régler.

À mon avis, ce serait faire preuve de courte vue que d'essayer de manière indirecte de peaufiner les choses de façon à ce qu'elles soient tout à fait nulles et sans effet. Je crois qu'on doit avoir le courage de mettre en oeuvre ces outils de façon à régler les problèmes. J'espère que la créativité et les outils appropriés pourront être utilisés pour réaliser ces objectifs.

M. Mario Laframboise: En fin de compte, vous ne permettez pas qu'on inclue des modifications relatives à la vibration. Vous pensez qu'en traitant le problème de bruit, celui de la vibration sera réglé?

L'hon. Lawrence Cannon: Oui, c'est fondamentalement ce que je pense.

[Traduction]

Le président: Nous allons maintenant passer à M. Julian.

M. Peter Julian (Burnaby—New Westminster, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président, et félicitations également pour vos nouvelles fonctions.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être venu aujourd'hui.

Je vais commencer par quelque chose que je n'ai jamais fait à votre sujet, c'est-à-dire des félicitations. Je voudrais vous remercier pour la décision que vous avez prise la semaine dernière dans le dossier des agents de bord. Nous avions peur de vous voir au bord du précipice, au bord de la falaise, et d'après ce que j'ai pu voir, c'est-à-dire

[Français]

que même si ça a été un peu long avant que M. Fast pose sa question à la Chambre, toutes les questions relatives aux changements et à la diminution de la sécurité à bord des avions sont remises aux calendes grecques.

L'hon. Lawrence Cannon: Un prochain gouvernement ou un prochain ministre pourra examiner cette question, mais en tant que ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Communautés, je n'ai pas l'intention de m'attaquer à cette réglementation.

J'ai rencontré le syndicat des agents de bord à mon bureau. C'était une première, je crois. Je ne pense pas que mon prédécesseur l'ait fait. Ces gens m'ont fait part de leurs préoccupations et m'ont soumis un certain nombre de données. J'ai ensuite demandé aux officiels du ministère d'examiner celles-ci.

Je vous avoue être inquiet parce que les réponses obtenues ne m'ont pas satisfait. Elles ne m'ont pas éclairé assez pour que je prenne cette initiative. Je souhaite qu'il y ait plus de consultations et que nous puissions aller au fond des choses. Cet enjeu n'est pas à mon programme sur le plan politique, ni maintenant ni dans un avenir rapproché.

[Traduction]

M. Peter Julian: Merci, c'est en effet quelque chose qui préoccupe le comité et je vous remercie pour cette décision.

Je voudrais maintenant revenir à la question qu'a soulevée M. McGuinty au sujet des accidents sur les voies du CN, de l'audit qui avait été effectué en matière de sécurité et de la décision que vous aviez prise, c'est-à-dire l'ordonnance que vous aviez envoyée au CN pour que cette compagnie respecte certains éléments. Tout cela continue néanmoins à échapper à la connaissance du public. Permettez-moi de vous dire que la sécurité se porte beaucoup mieux lorsque la population n'est pas tenue dans le noir.

Je comprends fort bien pourquoi vous ne voulez pas pour l'instant rendre la chose publique. Cela dit, je vous exhorte, comme je l'ai déjà fait plusieurs fois précédemment lorsque vous étiez venu comparaître devant le comité, à tenir une enquête publique sur le dossier de la sécurité ferroviaire. C'est un dossier qui inquiète beaucoup, surtout en Colombie-Britannique. Cet été, nous avons assisté à un plus grand nombre d'accidents, et il y a même eu mort d'hommes. J'ai l'intime conviction qu'une enquête publique qui permettrait aux gens de venir s'exprimer et parler de leurs préoccupations, surtout en ce qui concerne le CN, mais également les autres compagnies ferroviaires, serait la meilleure façon d'assainir l'atmosphère.

Vous nous avez dit que vous envisagiez d'autres options. Celle d'une enquête publique fait-elle partie du nombre?

•(1615)

L'hon. Lawrence Cannon: En effet, monsieur. L'enquête publique est au nombre des options que nous envisageons, et j'ai demandé aux fonctionnaires de se pencher sur la question et de me faire parvenir un texte résumant les avantages et les inconvénients de la chose.

Mais laissez-moi vous dire d'emblée, monsieur Julian, que tout ce qui s'est passé me préoccupe beaucoup. L'audit sera rendu public. Nous allons trouver le moyen de le faire lorsque tous les recours devant les tribunaux auront été épuisés. Cela va se faire.

L'industrie aéronautique et l'industrie maritime sont toutes deux assujetties à un certain nombre de règlements. On ne saurait en dire autant pour l'industrie du transport ferroviaire. Nous n'avons pas nécessairement les mêmes outils pour tous les autres secteurs. C'est la raison pour laquelle j'ai demandé aux fonctionnaires de se pencher sur le processus d'examen et je reviendrai vous voir dans les meilleurs délais pour vous en faire part et j'en saisirai également la Chambre.

M. Peter Julian: Je vous remercie.

J'aurais deux questions qui portent spécifiquement sur le projet de loi C-11. Dans votre allocution liminaire, vous avez dit que le projet pilote que vous avez lancé pour résoudre le problème des plaintes formulées à l'encontre des compagnies aériennes avait été une réussite. Comment avez-vous pu arriver à cette conclusion? De quel genre de plaintes parlons-nous? Comment y a-t-on donné suite? Comment les passagers, ceux qui étaient à l'origine de ces plaintes, ont-ils été interrogés pour savoir si, oui ou non, ils ont le sentiment que le processus a bien fonctionné? Et que pouvons-nous recevoir, pour notre part, en fait de documentation ou d'information à ce sujet?

C'est une question tout à fait pertinente étant donné les changements qu'envisage le projet de loi C-11, et étant donné également qu'on aurait légitimement dû s'interroger au sujet de la validité de cette formule pour régler le problème des plaintes contre les compagnies aériennes.

L'hon. Lawrence Cannon: Je vous remercie pour ces questions, mais je vais plutôt laisser nos experts y répondre.

Mme Brigita Gravitis-Beck (directrice générale, Politique aérienne, ministère des Transports): : Ce que je peux vous dire, c'est que nous avons vraiment examiné de très près le niveau d'activité en fait de plaintes reçues. Nous avons également examiné le rapport annuel de l'Office — le plus récent étant celui de 2005 — qui signale le niveau de satisfaction dans le règlement des plaintes. En fait, ce niveau de satisfaction relevé était extrêmement élevé. Il était de l'ordre de plus de 90 p. 100 pour le niveau un. Il y a en effet plusieurs niveaux ou catégories de plaintes. Les deux catégories ont donné lieu à un niveau de satisfaction extrêmement élevé de la part des clients.

Nous avons également examiné le nombre de plaintes qui sont passées du stade d'examen officieux au stade de l'audition semi-judiciaire et donc plus officielle. Ce niveau est resté relativement faible, ce qui nous donne dans une large mesure l'assurance que, sur les milliers de plaintes qui sont analysées chaque année, un petit nombre seulement — il y en avait sept pour 2005 — n'ont pas pu être réglées par la voie officieuse et ont dû être entendues à un niveau plus élevé, au niveau semi-judiciaire.

Voilà donc deux mesures. La première est que nous avons constaté que le niveau de plainte est demeuré relativement stable, et qu'il correspond de près aux parts de marché de chacune des compagnies, ce à quoi il faut s'attendre sur un marché stable dans lequel certains

problèmes sont soulevés pour toutes les compagnies et pour différentes raisons; les taux de satisfaction qui, depuis tout récemment, sont intégrés dans le rapport annuel de l'Office et le nombre de ces plaintes qui ont donné lieu à un règlement satisfaisant comparé au nombre de plaintes qui passent à un palier supérieur et plus formel — voilà autant d'éléments dont nous tenons compte pour évaluer le degré de réussite du projet pilote.

M. Peter Julian: Cette documentation pourrait-elle être communiquée au comité; non pas bien sûr les réponses individuelles, mais plutôt la compilation?

Mme Brigita Gravitis-Beck: La plus grande partie de cette documentation est disponible dans le rapport annuel le plus récent qui a été déposé par l'Office des transports du Canada. Ce rapport comporte un chapitre sur les plaintes déposées pendant l'année écoulée. Ce sont les données les plus récentes, et le rapport contient par ailleurs quelques comparaisons par rapport aux années précédentes. Mais s'il y a d'autres renseignements plus précis que vous souhaitez avoir, nous nous ferons également un plaisir de vous les communiquer.

•(1620)

M. Peter Julian: Je vous remercie.

Le président: Il vous reste encore 30 secondes.

M. Peter Julian: Ma dernière question portera elle aussi sur le projet de loi C-11.

Les dispositions concernant l'examen des fusions prescrivent que, lorsqu'une fusion fait l'objet d'un examen, l'intérêt public est pris en compte, or je n'ai vu aucune recommandation, aucune mention particulière de la façon dont les citoyens pourraient intervenir dans ce mécanisme d'examen. Cela semble être la prérogative du ministre. Quelles sont les dispositions qu'on pourrait ajouter, ou encore quelles sont les dispositions qui existent déjà — car je ne les ai peut-être pas vues — qui permettraient effectivement aux citoyens d'intervenir, surtout lorsqu'il s'agit des liaisons aériennes dans une région du Canada où une fusion pourrait avoir des ramifications fort importantes?

L'hon. Lawrence Cannon: Je vais demander à Mme Borges de répondre à cette question.

Mme Helena Borges: Le processus prévu permet au ministre, dès lors que celui-ci juge que l'intérêt public doit être pris en compte, de demander à un particulier ou à un groupe de gens — un comité par exemple — de faire enquête pour déterminer quelles seraient les questions d'intérêt public en cause. Cela permettrait ainsi aux citoyens d'intervenir pour expliquer quel impact telle ou telle fusion — d'une compagnie aérienne, de chemin de fer ou autre — pourrait avoir sur la collectivité.

Le processus est également ouvert aux autres membres de l'industrie. Ainsi, à supposer qu'il s'agisse d'une fusion de compagnies de chemin de fer, certains ports pourraient être touchés, ou encore l'une des lignes ferroviaires servant au transport des passagers. Le processus permet donc à toutes les parties directement intéressées d'intervenir. À l'heure actuelle, il n'existe aucun mécanisme de ce genre.

Le président: Il nous reste un peu de temps pour une toute petite question de M. Blaney.

[Français]

M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC): Merci, monsieur le président.

Les travaux parlementaires sont quelque chose de nouveau pour moi. Je voudrais vous remercier, monsieur le ministre, de votre présence. Je crois que les questions clés ont été posées cet après-midi, et on sent le respect que vous accordez aux travaux du comité, comme vous l'avez démontré sur la question des agents de bord ou encore, notamment dans le cadre du projet de loi C-11, sur la question du bruit, qui est un enjeu qui tient particulièrement à cœur aux électeurs de mon comté. On retrouve cela dans la réglementation.

Ce qui est intéressant également, c'est que vous avez pu fragmenter le projet de loi par rapport à l'ancien projet de loi. Il a été amélioré, ce qui fait en sorte qu'on procède plus rapidement.

Les échanges de cet après-midi ont été très constructifs. Je salue aussi votre courage en ce qui a trait à la sécurité ferroviaire. On sent vraiment votre intention de considérer cet enjeu qui, je crois, en est un que les membres du comité partagent.

Voilà mes commentaires. Vous aviez parlé d'un témoignage de 30 minutes; or, vous êtes ici depuis déjà plus de 50 minutes. Je vous remercie donc d'avoir accepté l'invitation du comité. Je pense que cela nous aidera par la suite à orienter nos travaux.

Bien entendu, avant de passer à l'étude article par article du projet de loi C-11, nous entendrons des témoins. Je crois qu'on a déjà soumis au président les noms des témoins que l'on souhaite convier à cet exercice.

L'hon. Lawrence Cannon: Merci infiniment de vos commentaires, monsieur Blaney.

Je voyais mon ami le critique du Parti libéral m'indiquer que, grâce au travail exceptionnel du gouvernement précédent, on a vu des projets de loi, etc. Je serais beaucoup plus humble. On a été capable, je pense, de choisir des mesures, des actions, des initiatives auxquelles l'ensemble des parlementaires réunis ici ont souscrit et au sujet desquelles ils ont donné leur opinion. Évidemment, il y a un gouvernement, et un ministre doit proposer ces initiatives, mais en toute humilité, je dirais que c'est le résultat du travail fructueux que les membres ce comité ont accompli pendant de nombreuses années. Ces derniers ont réussi à bien circonscrire, à bien identifier, à bien peaufiner les mesures législatives contenues là-dedans.

Nous avons simplement eu la bienveillance de prendre les éléments sur lesquels il y avait un consensus pour faire avancer les choses, plutôt que de présenter des mesures législatives tous azimuts, qui allaient dans toutes les directions, et qui pouvaient créer, à toutes fins pratiques, une résistance. Ce qui nous a paru important, c'était d'aller de l'avant avec des choses sur lesquelles il y avait généralement consensus. Or, ce consensus a été atteint par l'intermédiaire des parlementaires qui siègent à ce comité.

Il me fait toujours plaisir de travailler avec les parlementaires, car je me souviens de mes origines. J'ai siégé à plusieurs commissions parlementaires à l'Assemblée nationale pour discuter de plusieurs projets de loi. Au fond, le rôle des parlementaires est d'examiner ces choses et d'y apporter leur éclairage, éclairage qui est extrêmement important parce que plus tard, nous devons expliquer ces choses à nos commettants.

Merci infiniment de votre écoute attentive aujourd'hui. Je continuerai, monsieur le président, à être à votre disposition lorsque vous sentirez l'obligation ou le besoin de me rappeler ici. Merci.

•(1625)

[Traduction]

Le président: Merci infiniment, monsieur le ministre. Nous vous sommes reconnaissants d'avoir pris le temps de venir nous entretenir.

Nous allons poursuivre avec d'autres questions qui ne concernent pas le ministre et, si cela vous convient, nous allons passer aux détails techniques.

Monsieur Hubbard.

L'hon. Charles Hubbard (Miramichi, Lib.): Merci, monsieur le président.

Dans son allocution, le ministre a évoqué de larges consultations. J'imagine que cela doit nous donner, de sa part et de celle du ministère, l'assurance que le projet de loi se présente bien, et d'ailleurs fort peu de gens, fort peu de groupes, nous ont fait part d'éventuelles préoccupations.

Pourriez-vous nous dire quelles sont précisément les préoccupations qui ont été exprimées et, jusqu'à présent, quelles sont celles qui exigent une intervention, non pas de votre point de vue à vous, mais de celui de ceux qui vous écrivent, qui veulent en saisir le cabinet du ministre?

Mme Helena Borges: Je vais répondre en ce qui concerne le transport de surface, et je laisserai ma collègue parler du transport aérien.

La question qui a suscité le courrier le plus abondant est celle du bruit provoqué par les activités ferroviaires. Ce dossier remonte à l'an 2000, au moment où la Cour d'appel fédérale avait jugé que l'Office n'avait pas compétence dans des litiges de ce genre.

À partir de 2001, nous avons consulté la Fédération canadienne des municipalités. Des collectivités nous ont écrit. Des citoyens nous ont également écrit. Nous avons entendu les interventions de très nombreux parlementaires; il y eut même des journées d'opposition qui ont été consacrées à ce dossier. Pour l'essentiel, c'est la raison pour laquelle cet élément de la loi est aussi important, puisqu'il confère à l'Office un pouvoir qu'il n'avait pas auparavant. Ce pouvoir n'existe pour aucun des autres modes et il ne vaut que pour le transport ferroviaire.

C'est dans ce dossier que nous avons, et de loin, fait de notre mieux pour donner suite aux préoccupations qui nous avaient été soumises. Nous avons la conviction que la solution permettra, du moins il faut l'espérer, l'adoption d'une formule en coopération mais, dans le cas contraire, l'Office aura le pouvoir d'imposer une solution pour essayer de rectifier le problème.

Je vous dirai que le deuxième dossier qui nous a le plus occupés concerne les exploitants de services de trains de banlieue et de transport en commun, il s'agit en l'occurrence de l'accès aux corridors ferroviaires qui vont être abandonnés, les intervenants voulant que ces corridors puissent servir à l'exploitation de services de transport en commun. Nous renforçons les dispositions législatives actuelles pour prescrire un processus extrêmement détaillé et rigoureux qu'il faudra suivre en cas d'abandon ou de mise hors service de certains corridors. Nous les intégrons au processus, mais nous élargissons également celui-ci par la même occasion pour y inclure les voies d'évitement, les embranchements et les gares, afin qu'elles puissent continuer à être utilisées pour des services de transport en commun.

Par ailleurs, les exploitants de services de trains de banlieue sont venus nous voir plusieurs fois. Nous les avons plusieurs fois rencontrés. Ils nous ont aidés à élaborer les dispositions du projet de loi qui intéressent les exploitants de services ferroviaires voyageurs publics. Le nouveau mécanisme d'arbitrage que nous avons ajouté au projet de loi a été élaboré avec leur aide. Nous avons bien entendu consulté les compagnies ferroviaires afin de déterminer l'impact que cela aurait. Les compagnies de chemin de fer acceptent, je pense, les dispositions qui sont contenues dans le projet de loi. Comme l'a dit le ministre, les groupes intéressés veulent vraiment que ces dispositions soient adoptées, et je pense qu'ils seraient très heureux de venir en parler ici au comité.

Voilà donc les trois grands dossiers qui ont fait l'objet de nombreuses demandes et qui ont donné lieu à de vastes consultations.

L'hon. Charles Hubbard: Autre chose?

Mme Brigita Gravitis-Beck: En ce qui concerne le transport aérien, je voudrais signaler deux éléments.

Pour commencer, je vous dirai que nous avons travaillé en très étroite collaboration avec les associations du secteur du transport aérien, ainsi qu'avec l'Office, afin de pouvoir profiter de ses contacts avec les transporteurs, et nous avons tenté d'arriver à des solutions aux problèmes qu'ils nous ont mentionnés.

Il y a un secteur qui a donné lieu à certaines préoccupations, de la part du comité, mais aussi des intervenants, et il s'agit des craintes qu'avaient fait valoir un groupe de consommateurs qui souhaitaient une meilleure protection dans le cas des publicités entourant les voyages par avion. Ici aussi, le projet de loi comporte une disposition très précise, un volet très précis, qui permettrait au ministre de donner à l'Office le pouvoir de réglementer, si besoin est, dans le domaine de la publicité entourant la tarification des voyages par avion. Pour la première fois, il y aurait ainsi des directives précises qui diraient ce qu'on peut attendre des compagnies aériennes en matière de publicité, et ce que ces dernières devraient faire. Nous avons donc le sentiment d'avoir bien donné suite aux préoccupations exprimées tout en conservant suffisamment de souplesse pour nous adapter à l'évolution du marché pour tout ce qui concerne la publicité relative à la tarification des voyages par avion.

Le second domaine qui avait donné lieu, de la part des groupes de consommateurs, à certaines préoccupations, était le fait que le gouvernement avait annoncé son intention de ne pas reconduire le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Je sais que la question a suscité un certain intérêt dans plusieurs milieux. Par le biais du projet de loi, nous avons très vigoureusement fait valoir que la fonction de règlement des plaintes par voie officielle, qui est en fait devenue une fonction centrale de l'Office, devait demeurer et devenir permanente. Selon nous, cela répond à un besoin, exprimé par les passagers, besoin de pouvoir disposer d'un mécanisme d'audition, mais d'un mécanisme qui ne comporte nécessairement pas la présence d'un responsable en chef qui assumerait ce rôle.

•(1630)

L'hon. Charles Hubbard: Je voudrais simplement dire une petite chose au sujet des voies de chemin de fer abandonnées. Il y a une dizaine d'années, on en comptait énormément, et cela a duré peut-être un an ou deux.

J'aimerais savoir s'il y a beaucoup de ces anciennes voies de chemin de fer qui relèvent de la loi ou si elles ont été cédées par le CN et le CP à d'autres organismes, de sorte qu'elles ne sont plus de la compétence ni du Parlement, ni de l'État.

Mme Helena Borges: En 1996, au moment de son adoption, la loi avait mis en place un processus destiné à faciliter l'abandon de certaines lignes. Depuis lors, de très nombreuses lignes ferroviaires secondaires se sont créées au Canada et je pense qu'il y en a actuellement en tout 60.

Le CN et le CP ont conservé les lignes principales ainsi qu'un réseau relativement dense dans l'ouest du pays, de sorte que la plus grande partie du réseau ferroviaire demeure entre les mains du Canadien Pacifique et du Canadien National.

Plusieurs compagnies de chemin de fer secondaires relèvent néanmoins encore de la compétence fédérale — ce sont celles dont les lignes traversent une frontière entre deux provinces, et sont donc assujetties au processus. Si par contre elles relèvent de la compétence d'une province, elles n'y sont pas assujetties.

L'hon. Charles Hubbard: Qu'en est-il des emprises qui ont été intégralement cédées, y sont-elles assujetties ou non?

Mme Helena Borges: Dès que ces emprises ne font plus partie du réseau d'une compagnie ferroviaire, elles relèvent des municipalités. Ce sont des terrains municipaux comme les autres.

Le président: Monsieur Carrier.

[Français]

M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ): Je vous remercie de votre présence à notre comité.

Je suis très préoccupé par les administrations de transport de banlieue et nos fameux trains de banlieue que l'on doit améliorer. Je me demande si l'office ne sera quand même pas à la merci des entreprises. On dit que chaque entreprise de « chemin de fer est tenue de tenir à jour la liste des voies d'évitement et des épis à démonter. » Donc, l'office reste dépendant de ces listes qui seront préparées.

De quelle façon l'office pourrait-il enquêter davantage pour s'assurer que la liste est mise à jour?

Mme Helena Borges: C'est l'obligation des compagnies ferroviaires de maintenir la liste. Ce qui est mentionné dans le projet de loi C-11, c'est que lorsqu'une compagnie doit apporter des changements à la liste, des ajouts ou des retraits, elle doit en avvertir non seulement l'office mais aussi Transports Canada, de même que les communautés où passe la ligne de chemin de fer. Cela devient plus claire. La ligne doit être sur la liste pour une période de 12 mois, et on accorde beaucoup de temps pour aviser les personnes touchées.

M. Robert Carrier: Comment pourra-t-on savoir si les entreprises ont mis leur liste à jour? Comment allez-vous vous assurer que toutes les voies qui sont disponibles apparaissent vraiment sur la liste?

Mme Helena Borges: Une compagnie ne peut pas abandonner une voie avant de la mettre sur la liste. De plus, les compagnies mettront seulement sur la liste les lignes qu'elles ont l'intention d'abandonner.

M. Robert Carrier: J'ai une autre question sur le même sujet. Est-ce que le projet de loi aurait pu inclure la négociation du partage de voies ferrées? Plutôt que de ne s'en préoccuper qu'une fois que la ligne ou la voie d'évitement est abandonnée, pourrait-on prévoir une négociation afin de permettre qu'il y ait un service de train de banlieue? Présentement, cela n'est pas prévu.

•(1635)

Mme Helena Borges: En effet, ce n'est pas prévu actuellement. Cependant, dans le projet de loi C-11, on confie à l'office un nouveau pouvoir de faire de l'arbitrage auprès des compagnies de train de banlieue et des compagnies ferroviaires pour négocier des accords relativement à la responsabilité de déterminer quand elles opéreront un service passagers ou qu'elles auront besoin d'utiliser une ligne spéciale. De même, les frais pour avoir accès à une ligne seront inclus.

M. Robert Carrier: Donc, de façon générale, on mentionne que l'office pourrait faire de l'arbitrage, sans mentionner spécifiquement le cas du partage de lignes qui pourrait être sujet à arbitrage?

Mme Helena Borges: Oui, mais ce sont tous les termes et conditions pour opérer un service de passagers.

M. Robert Carrier: Tout à l'heure, mon collègue parlait de la notion de bruit mentionnée dans le projet de loi. Cependant, à peu près tous les intervenants à la Chambre ont mentionné que c'est sujet à interprétation, car on parle de bruit excessif.

Qu'est-ce qui est excessif, en matière de bruit, dans le cadre d'opérations ferroviaires? Le bruit peut être acceptable pour une entreprise, mais excessif pour les résidents qui demeurent tout proche. C'est pour cette raison qu'on déplore l'absence de normes que les entreprises doivent respecter.

Avez-vous rejeté l'application de normes?

Mme Helena Borges: Pas complètement. Le projet de loi prévoit des consultations auprès des personnes touchées par cette situation, entre autres les communautés, ainsi qu'auprès des compagnies ferroviaires pour déterminer des normes ou des lignes directrices permettant d'orienter la décision de l'office. Parfois, l'impact du bruit est différent, selon qu'il s'agisse d'une communauté urbaine ou d'une communauté rurale.

On devra prendre en compte tous ces aspects en vue de prendre une décision. L'office, pour sa part, pourra aller sur les lieux et voir quelles sont les meilleures solutions. Parfois, ce n'est pas le niveau de bruit mais l'activité qui cause le bruit qui doit subir des changements. Dans de tels cas, l'office a plus de marge de manoeuvre.

[Traduction]

Le président: Monsieur Julian.

[Français]

M. Peter Julian: Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir à la question des corridors des chemins de fer. Ce que vous avez dit sur le transport urbain était très clair. Cet usage demeure une option. Par contre, si cette option disparaît, pour quelque raison que ce soit, le projet de loi ne prévoit d'aucune façon que ce corridor puisse être converti en sentiers régionaux, pistes cyclables, et ainsi de suite. C'est du moins ce que j'ai compris.

Mme Helena Borges: Je vais vous répondre en anglais.

[Traduction]

À l'heure actuelle, le processus vaut pour les chemins de fer qui cessent leur exploitation ou qui abandonnent une ligne. Dès qu'une compagnie n'est plus active — qu'elle n'offre plus de service de transport de marchandises — il faut qu'elle trouve un acquéreur, pour cette emprise, parmi d'autres entreprises privées, par exemple une compagnie de chemin de fer secondaire. Si personne n'en veut dans le secteur privé, il faut alors que la compagnie offre de céder sa ligne à un ordre du gouvernement, le gouvernement fédéral étant

prioritaire si la ligne traverse plusieurs municipalités ou encore une réserve d'une première nation; ensuite, la ligne est offerte au gouvernement provincial, et enfin à une administration municipale. Chaque ordre de gouvernement a 30 jours pour décider s'il souhaite ou non se porter acquéreur de ce couloir ferroviaire pour l'utiliser à sa convenance.

Si, en dernier ressort, aucun acquéreur ne se montre intéressé et si la municipalité, qui est la dernière sur la liste, décide de ne pas s'en porter acquéreur pour en faire un couloir de transport en commun, une piste cyclable ou que sais-je encore, à ce moment-là la compagnie de chemin de fer peut la mettre hors service. Cette emprise devient alors un terrain comme les autres, un terrain qui peut être vendu. Mais ce terrain ne relève plus du processus en question, étant donné que la compagnie a parfaitement suivi le processus de cessation de service.

Avec le projet de loi C-11, nous ajoutons une étape intermédiaire entre la province et la municipalité en intégrant les régies de transport en commun qui chevauchent plusieurs paliers de compétence, par exemple la West Coast Express ou TransLink en Colombie-Britannique, AMT à Montréal, GO Transit à Toronto. Lorsqu'une régie de transport en commun dessert plusieurs municipalités, il faut actuellement que toutes les municipalités acceptent de racheter la ligne pour qu'elle puisse l'exploiter. Cela donne donc le droit à ces administrations, qui viennent immédiatement après la province — étant donné que ce sont des créatures des provinces — le droit de se porter elles-mêmes acquéreur et d'acheter le couloir en question pour l'utiliser pour le transport en commun. Cela renforce en fait tout le processus et permet la conservation d'un plus grand nombre de ces couloirs ferroviaires qui peuvent ainsi servir pour le transport en commun ou à d'autres fins utiles pour la collectivité.

•(1640)

M. Peter Julian: Et si la compagnie demande un prix déraisonnable... ?

Mme Helena Borges: La loi prescrit déjà que lorsqu'une compagnie offre ainsi à un ordre de gouvernement de se porter acquéreur d'une de ces lignes, le prix demandé doit correspondre à la valeur nette de récupération. La valeur nette de récupération prend en compte la valeur du bien, mais également ce qu'il en coûtera pour réparer les dégâts causés à l'environnement. De sorte que le gouvernement pourra acquérir ce bien à un juste prix.

M. Peter Julian: Merci.

J'aimerais revenir aux plaintes relatives au transport aérien et à la question de la publicité sur les tarifs aériens, du point de vue du grand public. J'aimerais que vous nous fassiez un survol du programme des plaintes à la disposition des personnes voulant soulever des préoccupations à propos d'un voyage qu'elles auraient fait ou à propos d'un manque de transparence dans la tarification d'un billet. Le simple citoyen, comment peut-il se servir de ce projet de loi pour obtenir justice?

Mme Brigita Gravitis-Beck: Il y a plusieurs voies de recours offertes au public. Un citoyen pourrait toujours s'adresser au ministre, mais le ministre renverra la plainte à l'Office qui a déjà mis sur pied un processus de règlement des conflits. Les questions liées à la tarification, aux conditions de transport, aux bagages égarés, à la surréservation, et à la perception d'un mauvais traitement relèvent toutes du mandat central de l'Office. La première étape du processus consiste à entamer un dialogue avec le transporteur. Le plaignant peut le contacter directement ou il peut passer par l'Office. Ça c'est la première étape.

M. Peter Julian: Très bien, prenons l'exemple d'un résident de la circonscription de Burnaby—New Westminster...

Le président: Très rapidement, monsieur Julien.

M. Peter Julian: ...de magnifiques collectivités. Si un résident de cette circonscription a un problème, comment devrait-il faire pour s'adresser à l'Office?

Mme Brigita Gravitis-Beck: Toute personne ayant un problème devrait consulter le programmes des plaintes, qui est, je crois, disponible sur la page Web de l'Office. Nous renvoyons tous ceux qui contactent Transports Canada ou le ministre des Transports à l'Office, à la page Web, ou au numéro sans frais pour qu'ils puissent déposer leur plainte. Nous encourageons un dialogue entre tous les intervenants et le transporteur en cause comme point de départ.

Le président: Monsieur Fast.

M. Ed Fast (Abbotsford, PCC): Merci, monsieur le président, et merci aux deux témoins d'être ici aujourd'hui.

Tout comme M. Julian et M. Bell, qui siège normalement à ce comité, je viens de la Colombie-Britannique. La Colombie-Britannique a connu deux déraillements majeurs au cours des deux dernières années, un qui a causé la mort de deux personnes, et un qui a causé des dégâts environnementaux importants entraînant la perte des stocks de poisson.

Je tiens pour acquis que nous allons aborder la sécurité indépendamment d'autres questions. Je pense que nous sommes tous d'accord pour dire que c'est tout à fait logique de procéder de cette façon. J'ai constaté que le projet de loi prévoit un nouvel énoncé de politique nationale des transports. L'énoncé enchâsse le principe de la protection environnementale, un principe qui n'avait pas été abordé jusqu'à maintenant, même s'il ne s'agit pas de quelque chose de nouveau. Cependant, nous savons tous qu'une politique ne vaut pas un cadre réglementaire. Une politique n'équivaut pas à une stratégie d'application. Comment allez-vous faire en sorte que cet énoncé de politique ait du mordant?

J'aurais aussi une question supplémentaire à vous poser. Quelle sera l'incidence de cette politique sur les situations telles que celles que nous avons vécues en Colombie-Britannique, où un déraillement a provoqué des dégâts environnementaux importants?

• (1645)

Mme Helena Borges: La Loi sur la sécurité ferroviaire aborde les questions environnementales découlant des accidents. Dans certains cas, la Loi sur le transport des marchandises dangereuses entre en jeu. Des lois portant spécifiquement sur l'environnement régissent la décontamination et d'autres activités connexes.

Avant le dépôt des amendements proposés aux projets de loi C-26, C-44 et maintenant C-11, ce projet de loi ne faisait aucune référence à l'environnement; il y a, néanmoins, des dispositions dans le projet de loi qui aurait une incidence positive sur l'environnement. Un des meilleurs exemples est la disposition qui porte sur le bruit causé par les trains. L'abandon des corridors ferroviaires est aussi un enjeu environnemental, et le projet de loi prévoit le nettoyage des corridors abandonnés ou vendus. Alors voici deux exemples concrets de la façon dont le projet de loi et l'énoncé politique tiennent compte des questions environnementales.

L'énoncé de politique aide l'Office et ses membres lorsqu'ils doivent traiter les plaintes, arbitrer des conflits ou émettre des ordonnances. Il les oriente dans le processus décisionnel, en évoquant des principes, comme celui de l'accessibilité, qui doivent sous-tendre leurs décisions. Outre les deux que je viens de citer, le projet de loi ne contient aucune disposition qui touche l'environnement.

Il y a d'autres projets de loi qui s'intéressent aux questions environnementales.

M. Ed Fast: J'aurais une deuxième question, qui n'a aucun rapport avec la première, à vous poser. Pourquoi a-t-on décidé de réduire le nombre de membres de l'Office et d'exiger que tout le monde soit résident de la région de la capitale nationale?

Mme Helena Borges: Actuellement, l'Office dispose de sept membres à temps partiel à travers le pays. Cette situation peut entraîner certaines difficultés. Par exemple, lorsque l'Office tient des audiences et prend des décisions, il est parfois obligatoire d'avoir un quorum. Cette réalité cause souvent des retards administratifs.

En vertu de la nouvelle proposition, le nombre de membres sera réduit, mais tous les membres travailleront à temps complet et seront basés dans la région de la capitale nationale. Ils ne sont pas obligés d'être originaires de la région de la capitale nationale, et ils peuvent continuer à représenter les régions, mais ils seraient basés ici dans la région de la capitale nationale. De cette façon, lorsqu'il faut traiter un cas ou une plainte spécifique, ils pourront s'asseoir ensemble pour entendre les faits, débattre la question, et prendre une décision. Nous estimons que la proposition d'avoir cinq membres à temps complet plutôt que sept à temps partiel rendra l'Office beaucoup plus efficace. Cela nous permettra de mieux rentabiliser les heures-personne et il y aura aussi des retombées économiques grâce à une réduction dans les heures de déplacement et dans la masse salariale.

M. Ed Fast: Allez-vous assurer une représentation régionale à l'Office?

Mme Helena Borges: Oui, tout à fait.

M. Ed Fast: Je ne voudrais pas que l'Ouest soit oublié. Beaucoup de ces déraillements ont eu lieu dans l'Ouest canadien.

Mme Helena Borges: Et normalement le gouvernement tient compte de telles considérations lorsqu'il fait des nominations à l'Office.

M. Ed Fast: Merci.

Le président: Monsieur Boshcoff.

M. Ken Boshcoff (Thunder Bay—Rainy River, Lib.): Merci, monsieur le président.

Au printemps dernier, les représentants des transports ont fait diverses représentations au sujet des personnes handicapées, surtout pour le transport aérien, et aussi, bien sûr, au sujet des questions juridiques avec VIA Rail. À l'époque, on estimait que des incitatifs législatifs n'étaient pas nécessaires, qu'il valait mieux adopter un système d'observation volontaire. Tous les jours, il y a des douzaines d'incidents au pays au cours desquels des gens en chaise roulante sont humiliés ou embarrassés ou ne peuvent voyager ou doivent prendre d'autres itinéraires plus chers ou plus longs. Cette loi permettra-t-elle l'inclusion pour les personnes handicapées?

Mme Helena Borges: La loi contient déjà des dispositions au sujet de l'accessibilité ainsi que des codes de conduite et des directives. On ne propose pas de les modifier. Elles demeureront telles quelles. Ce projet de loi n'envisage aucune modification à ce sujet, à part l'énoncé politique qui remet l'accent sur l'accessibilité.

M. Ken Boshcoff: Je pose ma question de nouveau, très clairement. Nous savons que ces dispositions existent dans la loi, nous savons qu'elles sont facultatives, et nous savons qu'elles ne fonctionnent pas. Alors, pourquoi ne pas inclure dans le projet de loi quelque chose pour s'assurer que l'inclusion et l'accessibilité soient incorporées dans une norme nationale que les grands transporteurs devraient fixer?

• (1650)

Mme Helena Borges: À présent, les transporteurs sont déjà signataires du code de conduite et ils doivent se conformer à ce code. En tout cas, même en ce qui concerne la fourniture de services réguliers, il y aura des gens qui ne seront pas contents du service fourni. L'Office reçoit ces plaintes et est habilité à y trouver des solutions. Il continuera de le faire. Il serait difficile d'inclure davantage dans la loi, en raison de la diversité des plaintes. Nous consultons régulièrement les gens qui s'intéressent à l'accessibilité — le ministre est même président d'un comité — et nous continuerons à nous efforcer d'encourager les transporteurs à prendre les dispositions nécessaires pour assurer à ces gens l'accès au système de transport.

M. Ken Boshcoff: Nous traiterons de ce sujet à une autre occasion.

J'ai deux autres petites questions. Le O-Train à Ottawa n'a presque aucune préférence pour la technologie canadienne, en sorte que les voitures seront, bien entendu, construites en Chine, et la technologie sera conçue en Europe. La capitale nationale aura alors un système de transport tout neuf avec un contenu canadien minime, sinon nul.

Nous sommes le seul pays au monde qui n'impose aucune exigence en matière de technologie canadienne pour ses propres systèmes. Pensez-vous qu'une certaine forme de technologie des transports publics pourrait aider l'industrie du transport au Canada à aborder les questions liées à notre climat, qui est unique, et d'autres problèmes?

Mme Helena Borges: L'approvisionnement du système du O-Train relève de la ville d'Ottawa et la ville d'Ottawa suit ses propres procédures en matière d'approvisionnement. De même que le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, Ottawa a tenu un appel d'offres public, et c'est ainsi que l'on a choisi la technologie. Vous savez peut-être que le O-Train actuel a été construit avec la technologie de Bombardier. Bombardier n'a pas gagné tout le contrat; ce sera plutôt Siemens. Nous croyons qu'un système d'appel d'offres ouvert, équitable et transparent doit être suivi, et c'est la pratique du gouvernement fédéral lui-même pour tous ses marchés.

M. Ken Boshcoff: En particulier, le Canada est le seul pays qui n'a aucune disposition qui obligerait d'acheter des produits canadiens. S'il y avait eu des dispositions telles qu'un retour d'impôt, d'impôt sur le revenu, ou d'autres choses semblables, l'appel d'offres aurait été beaucoup plus équitable. Je vous laisse avec cette pensée.

Au sujet des trains voyageurs, le train VIA qui traverse le Canada, est-ce que votre ministère a une influence quelconque sur VIA?

Voici pourquoi je vous pose cette question. En mars 2005 ils avaient promis d'étudier la possibilité de modifier leur route de la ligne nord jusqu'à la ligne sud en traversant l'Ontario, essentiellement, c'est ce que la ligne du CN représentait pour la ligne du CP. La ligne du CP est beaucoup plus panoramique, bien entendu, pour toutes sortes de raisons, et de ce fait, plus de gens voudraient prendre ce train pour traverser le pays. On n'a reçu presque aucune réponse à ce sujet, même s'ils avaient dit qu'ils étaient désireux de le faire. Est-ce que votre ministère pourrait faire publier ces documents ou encore

mettre la pression sur VIA Rail pour représenter vraiment le citoyen canadien?

Mme Helena Borges: Oui, si je me souviens bien, je crois que le ministre a répondu à une lettre que vous lui aviez envoyée à ce sujet.

VIA l'a lue. Comme vous le savez peut-être, VIA reçoit une subvention d'exploitation de 169 millions de dollars par année. Avec cette subvention, VIA doit exploiter le réseau d'un bout à l'autre du pays. Si l'on change les trajets ou les lignes, cela a un impact au niveau des coûts.

Qui plus est, cela a un impact sur la clientèle desservie. VIA sert du réseau du CN car certaines collectivités isolées ont besoin du service et le réseau du CN se rend jusqu'à elles.

À l'heure actuelle, VIA n'a pas les moyens financiers pour changer les trajets ou offrir des services additionnels. La société doit vivre selon ses moyens. Par conséquent, il n'y aura pas de changements à court terme.

M. Ken Boshcoff: C'est néanmoins très décevant.

Le président: Monsieur Laframboise.

[Français]

M. Mario Laframboise: Merci, monsieur le président.

Pour ce qui est du dossier relatif au transport aérien et à la transparence en matière de publicité, vous avez choisi de procéder par règlement, à la pièce, plutôt que d'inscrire dans la loi l'obligation des compagnies de donner des détails.

Pourquoi avoir choisi cette approche? Selon les médias, certains articles s'appliquent ou non. Quelle était la logique derrière cela?

• (1655)

Mme Brigita Gravitis-Beck: Permettez-moi de répondre en anglais; c'est un peu plus facile pour moi.

[Traduction]

L'approche réglementaire nous permet toujours de mieux nous adapter à des changements de circonstances, qu'ils se produisent dans le marché ou dans les comportements — qui sont bien adaptés aujourd'hui, mais qui ne le seront peut-être pas demain — ou même au niveau de la compétitivité.

Nous regardons actuellement ce qu'a fait l'un de nos plus grands concurrents, les États-Unis. Aux États-Unis, on a privilégié une approche réglementaire, mais ils se sont demandé s'il fallait changer cette approche. Ils ont récemment décidé que non. Cela dit, nous étions donc convaincus que l'approche réglementaire était la meilleure pour assurer une plus grande souplesse.

De plus, à ce stade-ci, nous ne croyons pas avoir un grand problème au Canada. La plupart de nos transporteurs se conforment bien aux règlements, les comportements se sont grandement améliorés et les consommateurs sont plus conscientisés car de plus en plus d'entre eux se servent d'Internet. Le nombre de passagers qui font leurs réservations sur Internet est très important. Étant donné tous ces changements, nous sommes convaincus que l'approche réglementaire offre la souplesse nécessaire pour nous adapter, au besoin, aux circonstances changeantes.

Le président: Monsieur Hubbard.

L'hon. Charles Hubbard: Je n'aime pas l'idée que l'Office n'aurait pas plus que cinq membres. De plus, l'article 5, qui modifie le paragraphe 18(2), se lirait « résident dans la région de la capitale nationale. »

Existe-t-il d'autres groupes qui ont les mêmes conditions? Peu de gens autour de cette table vivent à Ottawa ou doivent y vivre à cause de leur emploi. Comme l'a mentionné l'honorable député, si l'on nomme quelqu'un de Vancouver, la nomination serait probablement faite par décret et ce, pour un mandat de trois ans, par exemple. La personne ainsi nommée se situerait à un certain niveau, et elle serait nommé à un poste à temps plein plutôt que de travailler sur une base per diem, avec une garantie d'honoraires, comme c'était le cas auparavant. Qu'est-ce qui explique cette disposition? Et ensuite, pourquoi insisterions-nous là-dessus?

Le comité devrait donc toujours se réunir à Ottawa. Les membres du comité seraient obligés de vivre à Ottawa. Cela semble aller à l'encontre de la façon canadienne de faire les choses. Avez-vous d'autres exemples qui montrent qu'une personne ne pourrait pas vivre à Montréal, Québec ou Regina si elle siégeait au conseil? Quel effet cela aurait-il à long terme sur le succès et le travail de l'Office?

Mme Helena Borges: Je ne sais pas si d'autres offices sont assujettis aux mêmes conditions.

L'hon. Charles Hubbard: Non? Alors pourquoi les imposer ici seulement? Il doit y avoir un précédent.

Mme Helena Borges: Nous avons inclus cette condition ici en raison de la nature du travail de l'Office. Normalement, trois membres doivent être disponibles pour entendre toute plainte et trois membres doivent être sur place pour toute approbation. Si les membres sont situés partout au pays, il faut toujours les convoquer à une réunion quelque part. Les faire résider dans la région de la capitale nationale veut dire qu'ils seront là, qu'ils seront tous disponibles pour entendre les témoignages présentés par le personnel de l'Office, et qu'ils pourront discuter ensemble et approuver les décisions ici. Autrement, ils peuvent continuer à faire ce qu'ils font aujourd'hui, mais il faudra plus de temps pour prendre les décisions et faire signer les documents.

Ils ne seront tenus d'habiter dans la région de la capitale nationale que pendant la durée de leur mandat. Cela ne les empêchera pas de conserver une résidence à long terme ailleurs.

L'hon. Charles Hubbard: Les mandats actuels sont pour une période de trois ou de cinq ans?

Mme Helena Borges: Pour une période de trois ans.

L'hon. Charles Hubbard: Nous parlons ici des transports. Idéalement, si on a un pays efficace, on peut se rendre n'importe où en l'espace de quelques heures. Par exemple, pourraient-ils vivre à Gatineau? Ils le pourraient, mais ils ne pourraient pas vivre à Smiths Falls?

• (1700)

Mme Helena Borges: Smiths Falls ne fait pas officiellement partie de la région de la capitale nationale.

L'hon. Charles Hubbard: Je me demande qui on essaie d'attirer et pourquoi. Si vous pouviez nous donner quelques exemples pour expliquer pourquoi tout à coup, nous disons... Je crois que le fait d'obliger quelqu'un à vivre quelque part afin d'obtenir un travail va à l'encontre de certaines parties de notre Charte. Je crois qu'obliger quelqu'un à vivre quelque part est une violation. J'en suis sûr. Vous pourriez peut-être vous renseigner et revenir au comité avec une réponse.

Le président: Monsieur Blaney, avez-vous des questions?

Je vais donner la parole à quiconque veut la prendre, mais si vous me le permettez, j'aimerais poser une petite question auparavant.

Dans son exposé, le ministre a parlé d'une disposition qui permettrait au ministre des Transports de déposer une requête unique à l'Office afin qu'il modifie les plafonds de revenu pour le transport du grain de manière à ce qu'ils reflètent les coûts d'entretien réels des wagons-trémies. Faudrait-il que cela reflète les changements au fil du temps, et cette requête, ne devrait-elle pas être modifiée?

Mme Helena Borges: Selon la disposition actuelle, l'Office ajuste le plafond chaque année. Cela permet une application légèrement rétroactive en ce sens que l'Office a pu déterminer les frais d'entretien et cela se répercute donc désormais sur les frais réels. Dès que nous aurons établi cela pour les périodes suivantes, l'Office reverra chaque année les plafonds et les ajustera.

Le président: Monsieur Julian, je vous en prie.

M. Peter Julian: Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir à la question sur laquelle nous nous sommes déjà étendus et excusez-moi si elle était un peu longue.

Imaginons que quelqu'un, qui habite à Burnaby—New Westminster, ait une plainte concernant un voyage qu'il a fait et qu'il se soit mis en rapport avec l'Office en utilisant le numéro de téléphone gratuit, comment cette plainte est-elle traitée? Y a-t-il des échéances? Comment cela se passe-t-il?

Mme Brigita Gravitis-Beck: Avec son programme des plaintes, l'Office commence par ouvrir un dossier de plaintes au niveau officieux. Je ne peux pas avancer un chiffre quant au nombre d'employés qui s'occupent actuellement de cela parce que je l'ignore. Mais je pense qu'il y a environ quatre personnes qui s'occupent des plaintes.

M. Peter Julian: Pour tout le Canada?

Mme Brigita Gravitis-Beck: Je crois bien, oui. Nous n'avons pas le chiffre exact, et je ne suis pas prête à miser ma chemise.

Ces employés commencent par faire enquête auprès de la compagnie aérienne, si cela n'a pas encore été fait, pour voir si une solution est possible. Voici les éléments dont on tient compte en premier: d'abord, travailler de concert avec la compagnie aérienne pour chercher une solution.

Toujours en ce qui concerne les solutions, l'Office nous affirme qu'au niveau un, le niveau de satisfaction est très élevé, et j'imagine que cela consiste à travailler de concert avec la compagnie aérienne pour préciser de quoi il s'agit, trouver une solution et, de concert toujours avec la compagnie aérienne, prendre les mesures appropriées pour donner suite à la plainte. Si nécessaire, on passe ensuite au second niveau, c'est-à-dire que l'Office, et c'est toujours un processus officieux, approfondit un peu le dossier. On essaie de voir quelle a été la réaction de la compagnie aérienne, on analyse la plainte et on regarde s'il n'y aurait pas un compromis possible, un genre de moyen terme, on détermine la validité de la plainte et ainsi de suite.

À ce niveau-ci également, dans la plupart des cas on arrive à une solution. Il s'agit en l'occurrence de trouver une solution qui satisfasse le plaignant grâce à des discussions, en circonscrivant mieux la plainte, toujours de façon officieuse, et en faisant en sorte que la compagnie aérienne donne suite. Il n'y a que très peu de dossiers qui passent au stade du processus officiel et quasi judiciaire. Sur les mille et quelques plaintes reçues en 2005, sept seulement ont donné lieu à un recours quasi judiciaire.

Je suis un peu vague ici parce que je ne tiens pas à me substituer à l'Office pour parler de son travail courant.

Le président: Je peux signaler à l'intention du comité que l'Office va également être entendu. Simplement pour vous préciser la chose.

Mme Brigita Gravitis-Beck: Mes collaborateurs viennent de me remettre une note où je peux voir que le personnel de ce bureau pourrait être de 17 à 20 personnes, mais ces employés ne travaillent pas à 100 p. 100 au niveau officieux, de sorte que le nombre d'entre eux qui sont appelés régulièrement à travailler sur un dossier est variable.

Vous me demandez également combien de temps cela prend; je pense que là aussi, cela dépend de la nature du dossier et de ce que la compagnie aérienne a déjà fait. Certains dossiers sont relativement simples alors que dans d'autres, il peut arriver que le plaignant ait toute une série de plaintes à soumettre. Les plaintes ne sont pas toujours monolithiques et donc analysables en tant que telles. Il y a pas mal de zones grises et il y a aussi des plaintes qui peuvent se chevaucher. Il est donc à mon avis très difficile de fournir un échéancier, d'autant plus que les ressources sont également un facteur en cause; l'Office voit ce qu'il peut faire de la façon la plus rapide avec les ressources dont il dispose.

• (1705)

M. Peter Julian: Merci beaucoup.

Plus particulièrement en termes d'échéancier, je pense à la première réponse. J'imagine qu'il y a un tri. Nous connaissons tous la même chose dans nos bureaux de circonscription, où nous traitons les cas les plus urgents en premier, donc j'imagine que cela pourrait varier selon la gravité de la plainte et de l'aspect immédiat de l'aide dont la personne pourrait avoir besoin.

Mais généralement, quelles seraient les lignes directrices pour l'Office, ou quelles étaient les lignes directrices pendant le projet pilote sur la façon de répondre? Lorsqu'il s'agit d'un site Web ou d'une boîte vocale pour un numéro 1-800, il est beaucoup plus difficile pour quelqu'un d'avoir l'impression qu'on s'occupe de sa

plainte si cette personne n'a pas parlé à quelqu'un qui fait enquête ou qui s'occupe du suivi.

Mme Brigita Gravitis-Beck: Je vous encouragerais à poser cette question directement à l'Office. Je ne sais pas quel indicateur interne ou quelle mesure du rendement sert à établir si oui ou non une réponse est satisfaisante.

Le président: Monsieur Laframboise.

[Français]

M. Mario Laframboise: Dans le cadre de notre analyse, nous devons probablement faire comparaître des représentants de l'office. Le jour où le projet de loi, qui porte entre autres sur le bruit, entrera en vigueur, vous allez recevoir un amoncellement de plaintes, d'autant plus que la Cour d'appel a jugé que l'office n'avait pas la compétence voulue pour entendre les plaintes relatives au bruit.

A-t-on prévu ajuster le personnel en conséquence?

Mme Helena Borges: Nous avons discuté avec le cabinet du ministre, et il croit que l'office a le personnel voulu pour faire face à ces problèmes. L'office possède une équipe de médiation, qui n'est pas très occupée. Il existe plusieurs ressources qui peuvent résoudre les problèmes de bruit.

[Traduction]

Le président: Y a-t-il d'autres questions? Comme je n'en vois pas, je remercie nos témoins d'être venus aujourd'hui. Nous apprécions votre aide.

J'ai une mise à jour pour la réunion de jeudi. Nous avons eu un peu de mal à convoquer des témoins à court préavis. Si vous avez des témoins à suggérer, veuillez envoyer les noms au greffier. Jeudi, nous aurons une brève réunion au lieu d'entendre des témoins, à cause du temps. Nous déciderons qui nous voulons entendre, et nous continuerons à essayer de les faire comparaître.

S'il n'y a plus de questions, la séance est levée.

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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :
Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:
<http://www.parl.gc.ca>**

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.