



Chambre des communes  
CANADA

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

---

TRAN • NUMÉRO 017 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le jeudi 5 octobre 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 jeudi 5 octobre 2006

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Merv Tweed (Brandon—Souris, PCC)):** Bonjour à tous. Bienvenue à la séance numéro 17 du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités.

Conformément à l'ordre de renvoi du 21 septembre, nous étudions 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 accueillons aujourd'hui M. Fred Gaspar, de l'Association du transport aérien du Canada.

Je pense que nous avons le quorum. Je sais qu'il y aura d'autres témoins plus tard; je vous demanderais donc de commencer.

**M. Fred Gaspar (vice-président, Politiques et planification stratégique, Association du transport aérien du Canada):** Merci beaucoup.

Monsieur le président, honorables membres du comité, bonjour. Merci de m'avoir invité à venir discuter avec vous du projet de loi C-11.

Permettez-moi tout d'abord de vous présenter notre association. L'Association du transport aérien du Canada a été créée à Ottawa en 1934 pour être la voie nationale de la nouvelle industrie aérospatiale et aéronautique du Canada. Aujourd'hui, l'ATAC regroupe plus de 200 entreprises de toutes tailles qui ensemble représentent plus de 95 p. 100 des revenus de l'aviation commerciale au Canada. Cependant, c'est du point de vue du passager que nous nous adressons à vous aujourd'hui, car c'est l'intérêt des passagers qui doit être au coeur de tout ce que nous faisons.

L'objectif ostensible du projet de loi C-11 est de traiter diverses préoccupations des passagers: plaintes relatives au transport aérien, examen des fusions et des prises de contrôle, publication des tarifs et utilisation des données des lignes aériennes et de l'information sur les passagers. Or, le triste fait est qu'aucune de ces mesures ne réglera les vraies préoccupations de nos passagers. Vous savez très bien ce qu'elles sont. Vous voyagez plus souvent par avion que la plupart des Canadiens. Vous savez que ce que les passagers souhaitent par-dessus tout, ce sont des voyages aériens sûrs, efficaces et présentant un juste équilibre entre le prix et les services. C'est donc dans cette perspective qu'il faut examiner ces mesures.

En fait, cette perspective jette un éclairage peu flatteur sur ce projet de loi, non pas à cause de ce qu'il contient, mais de ce qui en est absent. Il est censé mettre en place des mesures favorables aux consommateurs, mais en fait il ne contribue pas à réduire les coûts, ni à améliorer l'efficacité, ni à rehausser la valeur.

Depuis plusieurs années, l'ATAC et ses membres plaident auprès des gouvernements successifs au nom de leurs passagers pour qu'ils allègent le fardeau écrasant des loyers qu'ils imposent aux aéroports. Ces loyers, établis vers le milieu des années 90 lors de l'amélioration

des aéroports, ont procuré au gouvernement environ 300 millions de dollars par année, soit 2 milliards de dollars depuis leur entrée en vigueur. La contribution totale a déjà dépassé la valeur nette de ces installations au moment de leur transfert, qui s'élevait à environ 1,5 milliard de dollars, chiffre, en passant, qui ne tient aucunement compte des améliorations importantes apportées à ces installations, puisque la plupart d'entre elles étaient dans un état de délabrement avancé.

La cession des aéroports a permis au gouvernement de transférer ce coût aux autorités locales, qui ont récupéré leur investissement auprès des usagers, soit les lignes aériennes et les passagers. En un mot, il est faux de qualifier ces paiements de loyer. Il s'agit en fait tout simplement d'une taxe abusive sur les voyages aériens qui rend le système plus coûteux qu'il ne devrait l'être de l'ordre de 300 millions de dollars par année. Sauf votre respect, si le Parlement avait vraiment à coeur l'intérêt des passagers, il s'occuperait en priorité de cette question urgente.

Quoi qu'il en soit, il y a dans ce projet de loi un ensemble de mesures que nous devons examiner. Il est probablement juste de dire que la mesure la plus frappante est la proposition d'intégrer les activités du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au mandat de l'Office des transports du Canada. De notre point de vue, il s'agit d'une décision raisonnable, dans la mesure où l'existence de ce bureau avait très peu de valeur pour les contribuables. Par son objectif et son rôle, cet organisme se distingue de ce qui se fait dans d'autres secteurs. Il n'y a aucun commissaire aux plaintes pour les autres modes de transport, ni pour pratiquement aucun autre secteur de l'économie. La raison en est manifeste. Il est évident qu'il ne peut y avoir de meilleur arbitre de l'intérêt des consommateurs qu'un secteur de l'aviation sain et très concurrentiel.

Rappelons-nous que lors de la création de ce bureau, on s'inquiétait beaucoup de la compétitivité de cette industrie. Air Canada venait de prendre le contrôle des Lignes aériennes Canadien en 2000 et de nombreux observateurs, y compris de nombreux parlementaires de l'époque, ont exprimé de vives préoccupations à l'égard de la domination éventuelle du marché par Air Canada.

Malgré le fait que l'industrie affirmait que le marché produirait les niveaux de service et de concurrence adéquats exigés par les consommateurs, ce bureau a été créé, en même temps que tout un train de mesures, en vue d'établir un cadre législatif et réglementaire qui protégerait les intérêts des consommateurs en l'absence apparente de concurrence. Mais, comme nous l'avions prévu, le marché s'est effectivement rétabli pour fournir un niveau de service concurrentiel qui répondait aux exigences des consommateurs. Pour ceux qui auraient des doutes, il suffit de voir que la part de marché de WestJet est d'environ 40 p. 100, niveau jamais atteint par Canadien.

Il est vrai qu'il y aura toujours des perturbations dans les niveaux de service de temps en temps; nous pensons, sauf votre respect, qu'une analyse attentive du rôle et de la valeur du commissaire aux plaintes depuis la création de ce poste, montre clairement qu'un marché fort et concurrentiel, et non pas un autre niveau de bureaucratie, est le meilleur moyen de répondre aux besoins des consommateurs.

Parallèlement, le pouvoir qu'on propose d'accorder au ministre d'examiner les fusions et les prises de contrôle dans tous les secteurs des transports est un autre exemple d'un outil législatif adopté pendant l'hystérie de 1999-2000 qui n'a guère de valeur pratique pour les passagers. Cependant, contrairement à la mesure précédente, celle-ci nuira sérieusement aux intérêts des passagers.

Pratiquement tous ceux qui ont un intérêt dans l'aviation commerciale, depuis les groupes de consommateurs jusqu'à ceux qui fournissent des services d'infrastructure aux lignes aériennes, voudraient qu'on élimine les obstacles à l'investissement dans ce secteur.

Nous reconnaissons tous que notre secteur exige de gros investissements et que les coûts de démarrage et opérationnels sont très élevés alors que les rendements sont faibles. Si l'objectif est d'avoir un secteur de l'aviation fort et concurrentiel, pourquoi mettre en place une réglementation qui jette le doute sur les possibilités d'investissement dans ce secteur?

•(1535)

De plus, ce pouvoir confié au ministre va à l'encontre des principes énoncés de la LTC, y compris ceux qui affirment que « la concurrence et les forces du marché soient, chaque fois que la chose est possible, les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces ».

Comme pour ce qui est de la mesure antérieure dont il a été question, comme il s'agissait d'un outil créé pour un problème perçu qui ne s'est jamais matérialisé, les parlementaires doivent à bon droit se demander: « À quoi cela sert-il et quelle est son utilité pour le consommateur »?

Pour ce qui est de la question de conférer au ministre le pouvoir de réguler les tarifs aériens, nous encourageons les parlementaires à se souvenir d'où cela vient et à se demander ce que cela apporte aux voyageurs. Certains de nos membres eux-mêmes vous diront qu'ils y voient une certaine utilité. Les transporteurs qui distribuent surtout leurs billets via les voyagistes et les agences de voyages sous réglementation provinciale, par exemple, voient peut-être quelque utilité dans une norme fédérale qui s'appliquerait à l'ensemble du territoire canadien tandis que ceux qui offrent leurs services directement au consommateur contestent la nécessité de cette mesure.

Tous, nous sommes unis dans l'intérêt commun de veiller à ce que le consommateur soit pleinement et directement informé de la composition du coût de son billet. Ce qui inquiète l'ATAC dans cette proposition de réglementer la publicité des tarifs aériens, c'est tout

simplement le risque d'abus. Vous n'ignorez pas que le coût moyen final d'un billet d'avion à rabais au Canada est constitué à 25 à 40 p. 100 de taxes, droits et charges imposés par les divers monopoles gouvernementaux et de création gouvernementale. Il ne serait donc pas juste pour le consommateur de lui cacher qui empoche l'argent de son voyage. Il a le droit de le savoir.

Même si nous n'avons pas de position particulière au sujet de la justesse de cette mesure, nous contestons l'accent qui est mis sur la divulgation du prix intégral alors que l'important devrait être d'aider à le faire baisser. Après tout, ne devrait-on pas chercher davantage à assurer la pérennité du tarif de 99 \$ vers Toronto plutôt que de se demander désespérément si ce tarif de 99 \$ comprend bien tous les divers droits et charges imposés par le gouvernement?

Dans la même veine, cette proposition prétend accorder plus de pouvoir au consommateur en donnant à l'OTC le pouvoir de réglementer l'affichage des modalités des services internationaux sur le site Web des transporteurs. Nous approuvons tout à fait l'idée de veiller à ce que le consommateur soit pleinement informé des modalités du transport, et c'est pourquoi nous déclarons clairement les restrictions applicables sur tout billet avant la conclusion d'une vente. Nous invitons toutefois le comité à obtenir des éclaircissements sur le sens de cette mesure.

Comme le savent peut-être certains membres du comité, le tarif est en fait un contrat juridique de plusieurs milliers de lignes de texte détaillé qui énoncent toutes les éventualités et dispositions de voyage connues. Le texte complet d'un règlement tarifaire peut faire plus de 100 pages. Nous estimons respectueusement que pour s'accorder à l'esprit de la loi, il y a lieu de clarifier cette disposition pour donner au consommateur des renseignements pratiques et clairs sur les modalités du transport au lieu de publier l'intégralité du tarif.

En ce qui concerne la communication des données d'aviation aux organismes gouvernementaux, l'association n'a pas de position précise sur le bien-fondé de ces dispositions. Il s'agit d'une question sociale plus vaste qui ne se limite pas aux intérêts commerciaux des fournisseurs de services aériens. Nos membres se préoccupent uniquement de l'intégrité de ces données qui appartiennent en fait à nos passagers. Nous exhortons le gouvernement à user de prudence lorsqu'il communique des données et à ne le faire que lorsque cela est nécessaire et à garantir l'intégrité de nos bases de données en limitant les opérations de pêche aux données.

Enfin, pour être juste, le texte propose un petit nombre de mesures administratives que le secteur appuie. Les dispositions exigent que l'acheteur d'un service aérien appartenant à un autre détenteur de licence soit lui-même détenteur d'une licence non suspendue. Le texte lève l'obligation pour l'exploitant de services saisonniers de donner un préavis de suspension du service, pour des raisons évidentes. Plusieurs autres dispositions sont modifiées pour donner à l'OTC une plus grande latitude dans les décisions qu'il rend sur un certain nombre de questions réglementaires. Dans l'ensemble, l'industrie appuie ces mesures en principe.

C'est donc dire que même si cette loi n'est pas entièrement dénuée de mérite, comme je le disais au début de mon intervention, il faut évaluer le texte du point de vue du voyageur. Si nous pouvons convenir que le voyageur veut plus que toute autre chose voyager en sécurité, avec efficacité et obtenir un bon rapport qualité-prix, il faut se demander si le texte y concourt. La réponse est hélas, bien peu.

Au bout du compte, ce n'est pas une série de lapalissades au sujet des règles de publicité des tarifs aériens, des plaintes, des fusions et des acquisitions qui feront baisser les coûts dans les aéroports et qui amélioreront la qualité du voyage.

Comme certains parlementaires s'en souviendront, il s'agit de la troisième mouture de cette loi. Pour une raison étrange, Transports Canada ne cesse de s'attarder aux mesures qui privilégient la parole aux actes de restructuration des coûts pour l'industrie et de défense des intérêts du voyageur.

Je ne peux conclure qu'en disant que l'aviation canadienne est déçue de cette loi et souhaite ardemment discuter d'une réforme véritable, notamment sur les questions abordées dans la Loi sur les aéroports du Canada. Nous espérons également voir enfin une réduction sérieuse du loyer des aéroports pour notre secteur et pour les voyageurs.

Merci. J'attends vos questions avec plaisir.

• (1540)

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

Monsieur McGuinty.

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

Monsieur Gaspar, cela fait plaisir de vous voir. Merci de votre venue et merci de la concision et de la pertinence de votre exposé. C'est toujours utile pour moi et mes collègues, j'en suis convaincu, d'entendre les représentants du secteur discuter des passages les plus pertinents du projet de loi, ceux qui touchent leurs activités et leurs préoccupations.

Je veux vous poser les deux questions que j'ai posées à l'Office des transports du Canada hier. Une porte sur le projet de loi C-11. Je n'ai pas trouvé satisfaisantes les réponses qu'on a données à l'une ou l'autre question. J'ai confirmé hier auprès de l'Office que le ministre se verrait confier le pouvoir en vertu de ce projet de loi d'ordonner à l'OTC de statuer sur la clarté du règlement du tarif des compagnies aériennes — on parle de règlement sur la clarté, je pense, dans le projet de loi — et quand il serait jugé nécessaire. J'ai demandé à l'OTC ce qui pourrait être jugé nécessaire. Est-ce que ce serait un certain degré de preuve, une tendance, un abus en particulier, un incident quelconque? On n'a pas pu me répondre. Je vous soumets donc cela, du point de vue d'une compagnie aérienne.

Je sais que vous avez parlé il y a un instant des tarifs de 99 \$ et qu'il faut travailler à la pérennité de ces tarifs plutôt qu'à la pérennité et la clarté de la publicité. Pour beaucoup de Canadiens, je pense qu'ils sont perplexes. Pour un consommateur qui voyage et pour mes collègues et leurs familles qui voyagent, on peut parfois être très induits en erreur par les publicités. Est-ce que je peux vous poser cette question, d'abord, sur les règlements concernant la clarté? Dans votre esprit, quand pourraient-ils être jugés nécessaires?

**M. Fred Gaspar:** Je pense que c'est une question légitime. De notre point de vue, nous pensons que ce serait une politique gouvernementale tout à fait raisonnable quand et si les parlementaires faisaient face à une industrie qui cherchait à cacher sa marge bénéficiaire. Si notre industrie essayait d'offrir un tarif très bas parce qu'elle ne voulait pas montrer de façon évidente quel bénéfice elle fait sur un tarif, alors ce pourrait être une activité légitime. Mais même s'il peut tout à fait être vrai que certains voyageurs soient perplexes devant leur billet d'avion, en fait cette confusion est la conséquence de la multitude de droits et de charges venant des divers contributeurs.

Je me souviens avoir eu cette discussion avec un membre de ma famille qui m'avait fait part de sa frustration. Il a dit « Quand je vois un tarif de 99 \$, je m'attends à ce que ce soit ce que je paie. » Je lui ai dit que la raison pour laquelle une compagnie aérienne annonce 99 \$, c'est parce que c'est la somme qu'elle empoche; le reste va à l'aéroport, au système de navigation, au gouvernement sous forme de TPS ou en taxes sous forme de droits pour la sécurité. En ce qui nous concerne, il s'agit de bien faire savoir au consommateur quelle somme va à quel service. Cela améliore la responsabilité.

**M. David McGuinty:** D'accord.

L'autre question que je veux vous poser porte sur le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. J'ai posé la même question de trois ou quatre façons différentes hier au président par intérim de l'OTC. J'essayais de savoir s'il y avait une différence entre avoir un commissaire indépendant dans un service indépendant. Nous savons qu'avant c'était une mesure temporaire chargée de suivre les tribulations de la reprise des Lignes aériennes Canadien par Air Canada, mais maintenant cette idée d'enfouir le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien dans une certaine mesure et de l'opérationnaliser, de l'intégrer à l'OTC, ça m'inquiète.

Quand M. Hood a quitté son poste et depuis, un certain nombre de représentants de l'OTC ont dit publiquement qu'un des rôles magnifiques du commissaire était de suivre les tendances, par opposition aux événements isolés — de suivre les tendances. Donc, s'il y a 16, 18 ou 22 cas de, mettons, empoisonnement alimentaire — vous connaissez ça mieux que moi, comme représentant de l'industrie, pensez-vous qu'en plaçant le bureau du commissaire et le processus à l'intérieur de l'OTC on va perdre une partie de l'indépendance, le rôle de tierce partie que le commissaire a? Ne pensez-vous pas que le transport aérien dira que c'est excellent, confions l'examen à une tierce partie et élançons-nous vers le sommet?

• (1545)

**M. Fred Gaspar:** Je ne pense pas que nous perdions cette indépendance, car il ne s'agit pas d'un outil législatif unique. Le commissaire aux plaintes avait un mandat spécifique, mais l'autorité dont il était investi existait également ailleurs. Par exemple, Transports Canada dispose d'un très important service de données sur l'aviation. Peut-être ne met-il pas l'accent sur les tendances et les éléments de données auxquels vous faites référence, mais rien ne l'empêche de le faire. Vous pouvez convoquer le ministre devant ce comité et lui dire que vous souhaitez que son ministère s'intéresse à tel ou tel sujet. De la même façon, dans le contexte de l'Office des transports, le changement n'empêche pas l'Office de s'intéresser aux sujets en question.

Vous vous interrogez sur l'intérêt que présentent les rapports d'un haut fonctionnaire indépendant et sur la possibilité d'une surenchère. Ce n'est pas ce que nous constatons. Rien n'indique que ce soit le cas. Dans l'ensemble des transports aériens, au plan national, à l'échelle de l'Amérique du Nord et même à l'échelle mondiale, les données historiques nous montrent que le meilleur outil pour moderniser la prestation des services et pour en améliorer l'efficacité, c'est un secteur des transports vigoureux et concurrentiel, car c'est ce qui motive les investisseurs à sélectionner les meilleurs services. Nous pensons que c'est ce qui importe pour les Canadiens. Ils souhaitent voir un meilleur climat pour l'investissement et les services.

**M. David McGuinty:** Voulez-vous dire, dans ce cas, que l'Office des transports va disposer, au même titre que M. Hood, des outils de persuasion morale et des pouvoirs de contestation publique dont dispose un commissaire, qu'il s'agisse du commissaire à l'environnement ou au bilinguisme?

**M. Fred Gaspar:** Je ne peux pas parler des autres commissaires, mais dans le cas du commissaire aux plaintes, c'est certain, car le changement signifie simplement que cette fonction va être absorbée par l'Office des transports. Rien n'empêche le nouveau président de l'Office, lorsqu'il entrera en fonction, d'en faire un élément auquel son service prêtera particulièrement attention.

Par ailleurs, en ce qui concerne la contestation publique, je vous invite également à la considérer d'un autre point de vue, à savoir que lorsqu'on crée une fonction spécialisée et indépendante, on concentre les attentions sur elle, ce qui n'est pas toujours justifié. Il est déjà arrivé que l'on lance à l'aveuglette des chiffres concernant le nombre de sacs perdus en une année. Les élus savent mieux que quiconque à quel point les manchettes sensationnalistes peuvent être trompeuses, car lorsqu'on y regarde de plus près, on se rend compte que le chiffre en question représente moins de 1 p. 100 de tous les bagages transportés.

Faut-il en conclure pour autant qu'il est normal que des bagages se perdent? Non; il faut constamment s'améliorer. Mais lorsque l'on considère les choses dans leur contexte, on voit que le secteur du transport aérien a tout lieu de se féliciter de la façon dont il a amélioré le service à la clientèle, en particulier ces cinq à dix dernières années.

**Le président:** Merci.

Monsieur Carrier.

[Français]

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** Bonjour, monsieur Gaspar.

**M. Fred Gaspar:** Bonjour.

**M. Robert Carrier:** J'ai manqué une partie de votre présentation. Habituellement, je comprends l'anglais, mais dans ce cas, votre débit était trop rapide.

**M. Fred Gaspar:** C'est la même chose pour moi en français.

**M. Robert Carrier:** J'ai cru comprendre que vous aviez de nombreuses réticences à l'égard du projet de loi à l'étude.

Jusqu'à maintenant, le commissaire aux plaintes régissait les transports, en quelque sorte. Selon votre expérience, ce mode de fonctionnement a-t-il été efficace pour régler les questions dont les consommateurs n'étaient pas satisfaits?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Je vais aborder la question du point de vue de l'optimisation des ressources. Est-il avantageux de soumettre une

plainte ou un problème à une tierce personne qui va les aborder d'un oeil neuf? C'est possible, mais du point de vue de l'optimisation des ressources, il faut se demander si le jeu en vaut vraiment la chandelle. Les fonctions de commissaire ont certainement été confiées à des professionnels très compétents et très efficaces mais en définitive, lorsqu'ils recevaient une plainte, ils veillaient à ce que son auteur ait épuisé toutes les voies d'appel possibles auprès du transporteur, ils abordaient le dossier d'un oeil neuf et ensuite, faisaient une recommandation au transporteur et au passager.

En définitive, il faut s'interroger sur l'intérêt de cette formule. Nest-il pas plus avantageux d'instaurer un climat plus sain et de proposer un secteur des transports vigoureux et financièrement durable qui favorise l'investissement? C'est ainsi que l'on répond aux attentes du consommateur, qui veut avoir le choix.

• (1550)

[Français]

**M. Robert Carrier:** Vous savez tout de même qu'en raison des élections qui se sont succédé, ce projet de loi est présenté pour la troisième fois à la Chambre. Le but ici est de répondre à une demande de la population, à savoir obtenir plus de détails sur les frais de transport.

Compte tenu de cette demande de la population, à laquelle nous devons répondre, et de l'étude du projet de loi ici présent, pourriez-vous nous indiquer, même si vous n'êtes pas entièrement favorable au projet de loi, quels amendements pourraient le rendre plus acceptable à vos yeux?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** En toute franchise, nous ne sommes pas entrés dans les détails au point de proposer des modifications spécifiques, essentiellement parce que nous considérons des questions plus générales.

Vous dites, par exemple, que la population vous fait part d'une demande; ce n'est pas ce que je constate. Selon la façon dont on pose des questions dans un sondage, on peut évidemment obtenir une réponse indiquant que les gens souhaitent qu'il y ait un commissaire aux plaintes; mais si on me dit combien tout cela va coûter par rapport aux changements qu'on va obtenir, je vais peut-être y réfléchir à deux fois. C'est pourquoi je vous invite à vous renseigner dans le détail sur le mode de fonctionnement de ce service.

Quant à votre question sur les éléments valables du projet de loi, comme je l'ai dit à la fin de mon exposé, il y a des choses positives dans les changements apportés aux pouvoirs de l'Office en ce qui concerne les transferts de licences entre titulaires, et c'est pour nous une démarche utile. Mais de façon générale, en ce qui concerne la demande de la population, nous voulons avant tout savoir quel est le besoin le plus pressant dans le secteur. Si l'ensemble de la société considère qu'il faut exercer une surveillance des plaintes des consommateurs, pourquoi n'en va-t-il pas de même dans tous les secteurs d'activité? Quel est le besoin particulier des transports aériens? Est-ce que les données le confirment? Le pourcentage des plaintes par rapport au nombre des clients transportés ou par rapport au chiffre d'affaires est-il plus élevé que dans les autres secteurs? Je ne pense pas que les recherches aient été faites dans ce domaine; alors pourquoi s'en inquiéter?

Rappelons-nous que notre première démarche remonte à 1999-2000, car les retombées de la fusion de Canadien et d'Air Canada ont suscité alors beaucoup d'hystérie. En fait, le scénario catastrophe ne s'est pas concrétisé. Notre industrie est plus saine et plus vigoureuse qu'elle ne l'était à l'époque, et elle offre davantage de choix aux consommateurs.

[Français]

**M. Robert Carrier:** On a parlé du pouvoir laissé à l'office à l'égard des règlements concernant la publicité sur les tarifs de transport. La loi actuelle prévoit que l'office peut procéder par voie réglementaire et que les règlements en matière de tarification seront établis par le ministère des Transports.

Est-ce que vous êtes satisfait de cette façon de procéder ou préféreriez-vous que l'office détermine lui-même quelle sera la publicité?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Nous n'avons pas vraiment étudié les raisons qui permettraient de déterminer lequel des deux est le mieux placé pour édicter les règlements. Nous considérons de façon générale que si cette mesure est adoptée, il faudrait définir des points de repère précis quant aux seuils de déclenchement des règles. Je pense que c'est là une demande assez légitime, mais comme je l'ai dit au départ, la question des règles normalisées en publicité ne fait pas l'unanimité au sein de notre organisme. Ces règles peuvent être avantageuses ou non, selon la façon dont les billets sont distribués.

Néanmoins, je répète que de façon générale, dans tout ce que ce comité pourrait proposer en matière de transport, il doit se demander s'il existe un besoin spécifique d'intervenir dans le domaine des transports. En ce qui concerne la transparence de la publicité des tarifs, quitte à parler d'un autre secteur qui, je le sais, relève de la réglementation provinciale, j'ai acheté une voiture l'année dernière et, en plus du tarif annoncé, j'ai dû payer 1 000 \$ pour une inspection à la livraison. Il faudrait réglementer la publicité des prix dans un cas, mais pas dans l'autre. Pourquoi?

Nos normes de publicité sont d'un excellent niveau. Les seuls éléments de coût qui ne sont pas inclus dans nos prix sont ceux sur lesquels nous n'avons aucun contrôle: tout ce qui touche aux aéroports, aux systèmes de navigation, l'ACSTA, ainsi que les autres frais et taxes gouvernementaux.

• (1555)

[Français]

**M. Robert Carrier:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Julian.

**M. Peter Julian (Burnaby—New Westminster, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de votre présence et de votre exposé. Nous avons tous entendu votre commentaire concernant les loyers fonciers, mais je pense que c'est là une question distincte de la teneur du projet de loi C-11 proprement dite. Vos commentaires sont intéressants et je pense que le Comité des transports devrait se pencher sur la question au cours des prochaines semaines.

J'aimerais cependant en revenir au projet de loi C-11 car, comme mes collègues, je m'inquiète de ce que vous avez dit sur la transparence des tarifs aériens et sur le commissaire aux plaintes. Vous semblez dire que dans votre association, il existe deux points de vue différents sur la réglementation de la publicité des tarifs

aériens. Est-ce bien le cas? Certains transporteurs membres de votre association formulent cette idée.

**M. Fred Gaspar:** Oui, mais je ne voudrais pas donner l'impression d'une simple bipolarisation. Il existe différents points de vue.

**M. Peter Julian:** Certains transporteurs considèrent qu'un changement serait positif pour les consommateurs, mais d'autres ne sont pas d'accord.

**M. Fred Gaspar:** Oui, mais pas nécessairement pour les consommateurs. Ils adoptent le point de vue des transporteurs qui distribuent leurs billets par l'intermédiaire d'agences de voyages ou de voyagistes réglementés au niveau provincial et ils estiment qu'il est beaucoup plus efficace, au niveau des frais de fonctionnement, de se conformer à un ensemble de règles en matière de commercialisation, plutôt que de vendre les billets en vertu de la loi du Québec, de la loi de la Colombie-Britannique ou de la loi de la Nouvelle-Écosse. Voilà leur point de vue.

**M. Peter Julian:** Il me semble juste de dire qu'en général, les consommateurs souhaitent cette transparence et cette normalisation dans l'ensemble du pays, afin que tout le monde soit sur un pied d'égalité et sache ce qu'il en coûte non seulement pour obtenir le billet d'avion proprement dit, mais également, comme on le voit de plus en plus fréquemment, pour tous les frais exigés à bord pour avoir quelque chose à manger, pour obtenir une couverture, un oreiller ou pour regarder la télévision. C'est là un aspect envahissant des voyages en avion auquel sont confrontés les gens qui, comme moi, habitent la Colombie-Britannique. Je voyage le plus souvent en classe économique, et voilà ce dont il faut s'accommoder. Est-ce que j'ai suffisamment de monnaie pour acheter un sandwich à bord sur un vol qui dure cinq heures, et même parfois huit heures, lorsqu'il faut passer par Toronto?

Il me semble que le secteur des transports aériens devrait être favorable à cette transparence qui permet de connaître précisément le prix à payer, comme lorsqu'on va à l'épicerie, sachant que le montant à payer sera le prix indiqué sur l'article choisi, augmenté éventuellement de la taxe.

**M. Fred Gaspar:** Cela me semble raisonnable. Cependant, je vous invite à vous placer également d'une autre perspective. S'il s'agit de défendre l'intérêt du consommateur, n'a-t-il pas intérêt à savoir exactement qui empêche son argent et quel service il va obtenir en retour?

Ce qui nous inquiète, ce n'est pas tellement la façon dont cette règle pourrait s'appliquer aujourd'hui, car à dire vrai, nous sommes convaincus qu'elle ne répond pas à un véritable besoin et que le ministre ne l'imposerait sans doute pas. Ce qui nous préoccupe, c'est le risque d'abus à l'avenir. Nous ne voulons pas nous retrouver dans une situation—et je ne pense pas que vous le souhaitiez davantage—où le gouvernement dirait : « Nous ramassons beaucoup d'argent par l'intermédiaire des frais de sécurité, qui nuisent à notre image de marque; faisons-les disparaître dans la publicité des compagnies aériennes. » Nous considérons qu'il est légitime que nos passagers sachent à qui sert leur argent.

Vous avez évoqué l'exemple de l'épicerie et il est juste de dire que lorsqu'on achète une bouteille d'eau, on en connaît exactement le prix. Mais imaginons un environnement où la réglementation des commerces d'alimentation serait telle qu'ils devraient acquitter des frais spécifiques pour le contrôle de la qualité des produits effectué par l'Agence d'inspection des aliments. Supposons qu'ils doivent acquitter des frais spécifiques pour les rondes nocturnes effectuées occasionnellement par la police, comme c'est le cas dans le secteur des transports aériens. Je peux vous assurer que dans cette hypothèse, les commerces d'alimentation essaieraient de récupérer ces frais.

Notre industrie doit acquitter des frais pour les services légitimes fournis par les différents niveaux de gouvernement. Nous considérons simplement qu'il est important que nos passagers connaissent ces frais.

**M. Peter Julian:** Je ne veux pas vous prêter des propos que vous n'auriez pas tenus, mais si je comprends bien, vous dites que ce qui vous préoccupe, ce n'est pas le principe d'une réglementation concernant les tarifs aériens qui ferait en sorte que tout le monde soit soumis à la même structure et qu'on puisse faire des comparaisons. Ce n'est pas le problème. Vous vous préoccupez plutôt de l'évolution possible de la réglementation, qui pourrait ne pas comprendre certains des frais supplémentaires imposés par les aéroports, et que les compagnies aériennes devraient prendre en charge.

**M. Fred Gaspar:** Je ne veux pas paraître tatillon, mais ce n'est pas entièrement exact. C'est plutôt que nous ne voulons pas nous prononcer sur le sujet précédent, car il n'y a pas unanimité au sein de notre organisme. Comme plusieurs opinions s'expriment, nous ne voulons pas nous prononcer sur le principe. Cependant, nous disons de façon générale qu'il ne faut pas que les gouvernements tentent de dissimuler des frais dont ils sont responsables à l'intérieur de nos pratiques commerciales. Nous considérons qu'il y a là un objectif d'intérêt public qu'il faut absolument protéger.

• (1600)

**M. Peter Julian:** Bien, je comprends maintenant vos propos.

J'aimerais en venir à la question du commissaire aux plaintes. Vous avez parlé de la part de marché occupée par WestJet, mais sur l'ensemble des itinéraires représentés par votre organisme, combien de destinations ne sont desservies que par un seul transporteur national?

**M. Fred Gaspar:** Malheureusement, je n'ai pas ces données.

**M. Peter Julian:** Ce que je veux dire, c'est qu'il y a effectivement un certain nombre de destinations principales, notamment Vancouver, où le marché est soumis à une forte concurrence, mais notre pays est vaste et on y trouve de nombreuses villes de moindre importance qui ne sont desservies que par un seul transporteur national. Dans ce contexte, ne serait-il pas préférable d'avoir un commissaire aux plaintes relatives au transport aérien qui puisse intervenir dans les cas où les voyageurs n'ont pas le choix? Si la compagnie aérienne ne répond pas à leurs besoins, ce n'est pas comme s'ils pouvaient s'adresser ailleurs ou s'ils pouvaient faire six heures de route pour atteindre une ville desservie par une autre compagnie.

**M. Fred Gaspar:** Oui, mais n'oublions pas que lorsqu'une destination est desservie par un fournisseur de services unique, celui-ci ne la dessert pas parce qu'il est obligé de le faire. Le marché des services intérieurs est libre comme tous les autres, et lorsqu'un transporteur dessert une destination, il le fait parce qu'il pense pouvoir en tirer profit. Je ne pense donc pas qu'il soit raisonnable de dire qu'un organisme gouvernemental soit mieux placé pour intervenir en cas de plainte.

Qu'est-ce qui est le plus souhaitable pour les résidents d'une petite ville? À mon avis, c'est un secteur de l'aviation vigoureux et concurrentiel, en particulier en ce qui concerne les petits transporteurs régionaux. Et je pense que ce sont eux qui se préoccupent avant tout des questions de coût concernant les loyers des aéroports, la taxe d'accise sur les carburants et les frais de sécurité, car ils s'efforcent d'assurer des services régionaux ciblés à faible coût, alors qu'ils doivent payer le même prix que tous les autres. Et si l'on pouvait les aider au niveau des coûts, on verrait la concurrence s'intensifier, ce qui constitue à terme la meilleure façon d'améliorer le niveau des services dans les localités de ce genre.

**M. Peter Julian:** Combien de temps me reste-t-il? C'est terminé.

**Le président:** Monsieur Fast.

**M. Ed Fast (Abbotsford, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Gaspar, de comparaître devant nous et merci d'avoir pris le temps de me rencontrer personnellement avant la réunion. Vous m'aidez beaucoup.

J'aimerais enchaîner sur les observations et les questions de M. Julian. Je ne comprends toujours pas pourquoi la question de la divulgation et de la publicité des tarifs aériens est un tel problème pour vous. Honnêtement, moi-même, je me sens frustré lorsque je vois les tarifs annoncés suivis d'un avertissement à la fin qu'il est impossible de comprendre parce qu'il est lu si rapidement, ce qui est typique dans de nombreuses industries, y compris l'industrie de l'automobile. Je pense que le public en général estime qu'une plus grande divulgation et une divulgation plus franche seraient une bonne chose. Je pense que les politiciens l'ont enfin compris, et vous n'allez sûrement pas prétendre que c'est le golgotha pour votre industrie.

**M. Fred Gaspar:** Non, car nous sommes d'accord avec la divulgation. En fait, c'est ce que nous faisons.

Pour en revenir à l'exemple de 99 \$, lorsque vous achetez un billet en ligne sur le site Web d'un de nos transporteurs membres, vous verrez, avant de franchir la dernière étape du processus, une ventilation des 99 \$ plus 10 \$ ou 12 \$ pour NavCanada...

**M. Ed Fast:** Compris.

**M. Fred Gaspar:** Elle est là notre divulgation. Nous n'essayons pas de cacher quoi que ce soit. Nous voulons simplement nous assurer que le gouvernement ne cache rien non plus, n'est-ce pas?

**M. Ed Fast:** Non, non, je pense que le problème c'est la manière de faire cette divulgation.

Les annonces que l'on voit dans les journaux mettent en évidence le prix de base. Bien des gens essaient de comparer les prix présentés en caractères gras dans les journaux. Bien entendu, je fais la plupart de mes réservations en ligne, et là vous avez absolument raison. S'il n'y avait qu'un prix, incluant tous les coûts et les taxes, il serait difficile pour le gouvernement de cacher des coûts additionnels, car vous avez encore la possibilité de divulguer cela. Rien ne vous empêche de fournir de plus amples détails sur les coûts.

Je pense que le public cherche seulement un moyen facile de savoir le prix total.

**M. Fred Gaspar:** Peut-être que je me suis mal expliqué, mais je pense que c'est pourquoi...

Au bout du compte, si les parlementaires décident que c'est très important, vous avez raison, ce ne sera pas pour nous le golgotha. Ce n'est pas si important. Nous disons simplement qu'en dernière analyse, cette mesure ne répond à rien aux vrais besoins des consommateurs. Si vous êtes d'accord avec moi pour dire que ce que les gens veulent vraiment c'est un juste équilibre entre le service et le prix — ils recherchent la sécurité et l'efficacité dans leurs déplacements — vous devez alors vous demander en quoi cette mesure contribue à l'atteinte de cet objectif. Elle n'y contribue en rien.

Nous croyons que ça ne sert pas à grand-chose, mais si vous y tenez, très bien, nous n'avons rien à cacher. Nous pensons simplement que c'est assez inefficace par rapport à ce qui est important.

• (1605)

**M. Ed Fast:** Pensons alors à quelque chose qui est probablement plus important pour vous, soit la question des fusions et des prises de contrôle, et du rôle que le ministre et l'Office joueront dorénavant lorsqu'il y aura, mettons, un projet de prise de contrôle.

Vous avez de sérieuses préoccupations à cet égard. Les Canadiens, bien entendu, ont aussi de graves préoccupations, mais pour leur part, ils se soucient plutôt que le Canada exerce sa souveraineté, et dans certains cas même une plus grande souveraineté. Nous devrions veiller à ce qu'il y ait au moins un certain taux de participation canadienne dans les industries canadiennes, y compris dans le transport aérien.

J'aimerais que vous m'expliquiez davantage pourquoi tout à l'heure vous vous êtes si vivement opposé à cette disposition qui se trouve, je crois, à l'article 13 du projet de loi.

**M. Fred Gaspar:** Le secteur du transport aérien est assujéti à ce pouvoir depuis 2000. Si j'ai bien compris le texte, le projet de loi C-26, à l'origine, proposait d'étendre cela à d'autres moyens de transport également.

Nous nous opposons à cette mesure car, encore une fois, nous nous plaçons du point de vue du consommateur : « En quoi est-ce que cela aide à faire baisser les prix des voyages, à améliorer l'efficacité de mes déplacements et à me donner plus de choix? » Cela n'aide en rien.

Je m'excuse si j'ai donné l'impression que cette mesure était particulièrement radicale, ce qui n'est probablement pas le cas. Pour ce qui est de l'incidence réelle que cela a eu sur le secteur depuis 2000, elle est minime. Mais j'encourage les députés à adopter une vue d'ensemble et, au cours de vos délibérations plus générales, de tenir compte du fait que c'est un secteur hautement capitalistique où il faut investir beaucoup d'argent pour démarrer une entreprise et pour assurer son bon fonctionnement au quotidien, mais que le rendement est faible pour ce qui est des revenus. Est-ce logique de créer un climat qui envoie un message limitant les investissements potentiels dans ce secteur? Si vous voulez améliorer le service, si, clairement, vous voulez améliorer la concurrence, cela n'aide en rien. Au contraire.

Vos préoccupations concernant la propriété étrangère sont certainement tout à fait légitimes du point de vue de la politique gouvernementale, et nous ne souhaitons pas critiquer cette dernière. Nous disons simplement que si votre préoccupation première reste l'intérêt des passagers, alors la perspective est différente.

**M. Ed Fast:** Vous nous dites que si la LTC et le ministre interviennent dans le cas de fusions et d'acquisitions, cela aura une incidence négative sur les coûts et les services.

**M. Fred Gaspar:** Non, j'ai dit que cela aurait une incidence négative sur le climat d'investissement. Cela donne l'impression que le climat d'investissement dans l'aviation commerciale au Canada est plus restrictif que dans d'autres pays. Est-ce l'impression que nous voulons donner?

Pour ce qui est de l'incidence finale que cela aura sur les coûts et les services, je ne suis pas un économiste ni un spécialiste en prévisions, et je ne prétends pas l'être.

**M. Ed Fast:** Vous aurez remarqué en lisant le projet de loi que la participation du ministre et de l'Office à un processus de fusion ou d'acquisition ne signifie pas qu'ils vont empêcher cette fusion ou cette acquisition, et une entreprise ou un acheteur qui seraient assujéti à cette supervision auraient la possibilité d'expliquer pourquoi il est dans l'intérêt national d'approuver cette transaction. Je pense que si les coûts et les services représentaient un élément essentiel de ce processus, alors le ministre et l'Office en tiendraient compte.

**M. Fred Gaspar:** Je suis tout à fait d'accord avec ce que vous dites. Je pense que vous avez raison, et de toute façon, comme je l'ai déjà dit, ce n'est pas quelque chose qui me tient particulièrement à coeur.

**M. Ed Fast :** Je suis heureux d'entendre cela

**M. Fred Gaspar :** Je dis simplement que cela ne répond nullement aux besoins réels des consommateurs d'aujourd'hui.

**M. Ed Fast:** Merci pour vos éclaircissements.

**Le président:** Merci

C'est maintenant au tour de MM. Bell et McGuire, qui vont partager leur temps de parole.

**M. Don Bell (North Vancouver, Lib.):** Merci.

Monsieur Gaspar, je reviens à une question dont nous avons déjà beaucoup discuté. Il s'agit de l'établissement des prix et de vos préoccupations à ce sujet.

Si j'ai bien compris, la réponse du secteur a été d'annoncer l'élaboration d'un code volontaire.

**M. Fred Gaspar:** C'est exact.

**M. Don Bell:** Ce n'est plus le cas?

**M. Fred Gaspar:** La situation était différente. Les suppléments en carburant aujourd'hui sont nettement plus bas qu'ils ne l'étaient lorsque le prix du pétrole a commencé à monter en flèche il y a deux ou trois ans. La situation dans notre secteur est très différente aujourd'hui, le secteur est très concurrentiel, donc nous n'en voyons plus l'intérêt.

• (1610)

**M. Don Bell:** En d'autres termes, vous ne voulez pas de réglementation, mais vous n'allez pas... Vous n'allez pas non plus vous réglementer vous-mêmes. En fait, vous ne voyez pas du tout l'intérêt d'une réglementation.

**M. Fred Gaspar:** Ce que j'essaie de dire, c'est que nous estimons avoir besoin d'être traités comme tous les autres secteurs.

**M. Don Bell:** N'y a-t-il pas un problème...? Votre problème c'est que vous voulez savoir qui touche des droits. C'est semblable à ce que l'on voit avec la question de l'essence. Le prix qu'on paie à la pompe inclut les taxes fédérales et provinciales, et le prix payé par le consommateur est de 1,03 \$ ou 1,04 \$ le litre dans ma région. Les consommateurs ne savent pas... Certaines des sociétés pétrolières ont décidé d'afficher un petit autocollant parfois qui indique où va l'argent, car les entreprises ne veulent pas que les gens pensent qu'elles s'enrichissent avec ces prix exorbitants.

Ne serait-il pas dans l'intérêt du voyageur d'avoir un seul prix? Vous serez d'accord pour dire que la comparaison est plus simple dans ce cas-là. Rien n'empêche vos membres de présenter une ventilation et d'expliquer que le prix affiché de 4,99 \$ correspond à un prix de 4,25 \$ plus les frais d'amélioration aéroportuaire et plus les autres frais? Vous pourriez donc faire ce que font les sociétés pétrolières; cela se fait dans les stations d'essence et j'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**M. Fred Gaspar:** Je pense que vous avez tout à fait raison. Rien ne nous empêche de faire cela. Si c'est ce que veut le Parlement, alors nous le ferons. Cependant, je voudrais, en toute humilité, vous soumettre le point de vue suivant: est-ce logique de traiter un secteur de façon différente des autres secteurs?

Deuxièmement, est-ce véritablement dans l'intérêt des consommateurs? Est-ce vraiment dans l'intérêt des consommateurs que d'encourager la simplicité, et je reprends vos mots, alors qu'en fait on cache tout dans le prix?

Ce n'est pas pour rien que nous avons créé des mécanismes qui permettent aux gens d'obtenir des renseignements. Nous avons un commissaire à l'information. Nous pensons également que le concept de divulgation est bon. Nous pensons que les gens ont le droit de savoir ce qui se passe. Nous avons le droit de savoir ce qui est fait avec notre argent.

Est-ce un problème grave? Si jamais c'est adopté, est-ce que cela va tout paralyser? Non. Nous gérons la situation. Nous apprendrons à vivre avec. En fin de compte, l'essentiel c'est de donner au consommateur ce qu'il veut. Nous ne pensons pas que cette mesure va dans ce sens-là, car ce que les consommateurs veulent c'est des prix réduits et un équilibre adéquat entre les services et le prix.

**M. Don Bell:** Je peux comprendre votre préoccupation. Mais quel que soit le système que l'on choisit, s'il n'y a pas un minimum de réglementation, alors... Aucune compagnie aérienne ne va proposer un prix tout compris, car ça donne l'impression de prix plus élevés, donc c'est une économie...

Dans quelle mesure la concurrence internationale joue-t-elle un rôle? Selon un document d'information, le problème relève de la concurrence due au prix des billets des compagnies aériennes internationales qui ne sont pas assujetties aux mêmes règlements.

**M. Fred Gaspar:** C'est un argument très intéressant dont nous n'avons pas encore eu l'occasion de parler, mais pour être tout à fait honnête, je ne sais pas dans quelle mesure cette question est présente ou non dans le projet de loi. Comme vous pouvez vous l'imaginer, la question de la commercialisation des billets d'avion à l'échelle internationale est tellement complexe qu'il faut absolument que nous soyons au diapason de nos principaux partenaires commerciaux internationaux. Il vous est certainement déjà arrivé d'acheter un billet vendu par Air Canada mais de voler dans un avion de la Lufthansa, et il se peut également que vous achetiez un billet alors que vous êtes en France même si vous ferez six arrêts au Canada. Le niveau de

coordination nécessaire étant donné les règles... J'essaie simplement de dire que nous sommes en train d'ajouter des coûts au système.

Plus nous essayons de gérer à l'échelle locale la commercialisation des coûts, la commercialisation des billets, plus nous donnons du travail aux bureaucrates et moins nous faisons d'économies réelles pour les passagers. Est-ce vraiment cela que nous souhaitons?

**M. Don Bell:** Oui, mais créons-nous véritablement des coûts supplémentaires, ou sommes-nous simplement en train de les identifier ou de les ajouter graduellement?

Je voudrais faire une dernière comparaison qui n'a rien à voir avec la vente au détail, mais tout le monde saura de quoi je parle. Je ne sais pas comment cela fonctionne dans d'autres provinces, mais en Colombie-Britannique, pour les taxes municipales, on paie une taxe. Cette taxe inclut la taxe scolaire par exemple. Elle peut également inclure une taxe de district régional. Ou encore une taxe pour les hôpitaux ou une taxe pour la commission de transport. Tout ce que les habitants savent, c'est qu'ils paient 2 500 \$.

Certaines municipalités ont choisi de faire ce que les transporteurs aériens pourraient faire, à savoir présenter une ventilation dans les avis qu'elles envoient, tout comme le font les sociétés pétrolières à la pompe, pour expliquer que seule la moitié de ce montant sera versée à la municipalité, que l'autre moitié ira aux écoles, et 10 p. 100, par exemple, ira à l'administration régionale. Donc, dans certains domaines, les gens ont déjà l'habitude de payer un prix tout compris tout en recevant la ventilation de ce prix.

• (1615)

**M. Fred Gaspar:** Ce que vous dites, monsieur Bell, est tout à fait valable. Mais comme je l'ai dit, si cette mesure venait à être adoptée, alors nous l'appliquerions. Nous voulons servir nos passagers du mieux possible. J'espère obtenir le même appui enthousiaste des députés qui siègent autour de cette table lorsque nous reviendrons pour discuter des questions de réduction des coûts, de la baisse des loyers d'aéroport, enfin de toutes ces questions qui sont à l'origine des choix effectués par les consommateurs et qui guident les prix.

**M. Don Bell:** Ce n'est certainement pas moi qui vous contredirai à ce sujet.

**M. Fred Gaspar:** Merci.

**Le président:** Excusez-moi, mais votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Lussier, la parole est à vous.

[Français]

**M. Marcel Lussier (Brossard—La Prairie, BQ):** Monsieur Gaspar, si je comprends bien, ce projet de loi n'a jamais fait consensus parmi les membres de votre association. Certains sujets ne font pas l'unanimité.

Quels sont, par ailleurs, les points forts du projet de loi qui incitent les transporteurs à l'appuyer?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Pourquoi Transports Canada appuie ce projet de loi?

[Français]

**M. Marcel Lussier:** Je parle de votre association.

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Excusez-moi. Quels sont les éléments que nous appuyons. Comme je l'ai dit dès le début, les mesures que nous appuyons sont parmi les moins visibles, ce sont celles visant à créer plus d'efficacité au sein de l'Office des transports du Canada. Par exemple, un libellé plus précis a été utilisé afin d'expliquer clairement que lorsqu'il y a vente de licences entre deux titulaires, la personne qui achète doit avoir une licence en règle. C'est le genre de chose qu'il est logique de faire.

Permettez-moi de regarder mes notes car je ne les ai pas apprises par coeur, mais il y a un article qui dispense les fournisseurs de services aériens saisonniers, ce qui veut dire que si vous proposez un service touristique de vol en direction du Nord uniquement au cours de l'été, vous n'avez pas à effectuer toutes les démarches conformément aux dispositions onéreuses d'avis d'annulation de service auprès de l'OTC. C'est logique. On sait parfaitement que vous ne proposez des vols que pendant l'été. C'est ce type de mesures administratives qui nous paraît utile.

[Français]

**M. Marcel Lussier:** Seriez-vous prêt à recommander des amendements au projet de loi?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Si cela devait se faire, nous n'aurions pas de problème avec ça. Sommes-nous prêts à le faire dès aujourd'hui? Non, mais c'est parce que nous estimons que nos recommandations sont plus générales que techniques. Je peux vous dire aujourd'hui ce dont j'aimerais me débarrasser, mais pour ce qui est de travailler avec vous afin de cerner une demi-mesure concernant la publicité, c'est certainement un sujet à propos duquel nous sommes ouverts et dont nous aimerions discuter avec le comité, et d'ailleurs nous serons prêts à le faire si vous décidez de nous inviter à nouveau.

[Français]

**M. Marcel Lussier:** J'aimerais savoir comment vous procédez lorsque vous consultez les membres de votre association. Est-ce que vous avez recours au téléphone ou à des contacts personnels? Les rencontrez-vous plusieurs fois? Comment réalise-t-on un rapport de ce genre?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Au risque de vous paraître désinvolte, je répondrai oui à toutes ces questions. Nous avons une structure officielle, c'est-à-dire une structure par laquelle notre association confie à divers comités la responsabilité de différents sujets touchant l'industrie, et ces comités se réunissent à intervalles assez fréquents, en fonction de l'importance des sujets. Tous les membres de notre association ont aussi mon numéro de téléphone, et quand quelqu'un s'inquiète d'une question en particulier, il nous le fait savoir. Nous consultons les autres membres pour savoir ce qu'ils en pensent, puis nous prenons des mesures en conséquence.

Nous avons donc des voies de communication officielles et officieuses.

[Français]

**M. Marcel Lussier:** Plus précisément, je veux savoir quelle a été la teneur, l'intensité des consultations qui vous a permis de terminer ce rapport. Est-ce qu'on parle de deux, de dix, de soixante heures?

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** Tout dépend. Pour ce rapport-là, il ne nous a pas fallu tellement de temps. Comme je l'ai dit, il s'agit de la troisième mouture d'un texte législatif qui est demeuré à peu près

inchangé, si bien que nos membres étaient assez bien renseignés sur les fondements ou le raisonnement sous-jacent. Mais quand nous nous retrouvons du jour au lendemain face à un tout nouveau projet de loi qui est d'une certaine envergure, le processus se déroule généralement sur plusieurs mois.

**M. Marcel Lussier:** Merci.

[Français]

**Le président:** Monsieur Blaney.

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

Monsieur Gaspar, j'ai écouté votre présentation. Je pense avoir compris votre point de vue sur le projet de loi, mais je ne le partage pas tout à fait. Je me considère comme un client, et dans cette optique, j'ai des réserves concernant l'idée d'établir une liaison entre Québec et Sept-Îles. S'il n'y a qu'un transporteur aérien, les tarifs vont être très élevés. On entendra alors un commentaire qui est émis fréquemment, à savoir que le parcours Québec—Sept-Îles coûtera plus cher que celui entre Québec et Miami. Vous me direz sans doute que dans le cas présent, il y a plus de gens, mais il reste qu'en tant que législateurs, il est important que nous donnions aux organismes des outils de contrôle leur permettant de s'assurer qu'il y a de la concurrence. En ce sens, je dirais que vos arguments ne m'ont pas convaincu.

Par ailleurs, comme le disait plus tôt mon collègue, l'essence est de compétence fédérale. On la paye aujourd'hui 87 ¢ le litre, et ça inclut tout. On peut nous rappeler gentiment que les trois quarts de ce prix sont dus à des taxes. De plus, il serait bon que les gens sachent que le billet va coûter 172,50 \$, et non 99 \$. Je crois qu'il faut donner l'heure juste au client. C'est ce à quoi ils s'attendent de la part du législateur.

En outre, dans le cas où deux transporteurs d'une même ligne aérienne procèdent à une fusion, je pense que le législateur doit voir aux intérêts des citoyens et s'assurer qu'un contrôle est exercé sur les tarifs. Dans le cas d'une fusion, il est possible qu'ils augmentent. Il faut donc s'assurer qu'ils vont rester concurrentiels ou, du moins, que les profits demeurent raisonnables.

Je pourrais vous amener sur le terrain. Vous aimerez probablement l'expérience. Pour le moment, je pense que le projet de loi est bien fondé et j'espère qu'on sera en mesure de le mener à terme assez rapidement.

Vous avez parlé de tarifs relatifs aux aéroports. Certains éléments, qui vous concernent, ne sont peut-être pas dans le projet de loi. Je vous inviterais à nous en faire part, si ça convient au comité.

• (1620)

[Traduction]

**M. Fred Gaspar:** En fait, vous serez peut-être surpris de m'entendre dire que nous nous rejoignons plus que vous ne le pensez. Je suis en fait d'accord avec vous pour ce qui est des liaisons où le service n'est assuré que par un transporteur. Pour revenir à l'exemple de la liaison Québec Sept-Îles, vous avez fait remarquer que, tant qu'il n'y a qu'un transporteur qui assure le service, les gens s'inquiètent beaucoup de savoir si le niveau de service est bien celui qui convient et si les tarifs ne sont pas trop élevés par rapport aux tarifs sur d'autres liaisons. Je suppose que la question qu'il convient de poser est de savoir quel serait finalement le meilleur moyen d'éviter que les tarifs ne soient trop élevés et de s'assurer que les niveaux de service correspondent réellement à la demande.

À mon avis, l'historique de l'industrie au Canada montre que la meilleure façon de s'y prendre est de laisser faire le marché. Si vous faites en sorte qu'il en coûte moins cher pour lancer une entreprise de transport aérien, il y a quelqu'un qui va en lancer une. Warren Buffett, dans une phrase célèbre, avait dit qu'il aurait fallu abattre l'avion des frères Wright, puisque l'industrie a toujours été déficitaire.

On continue à lancer de nouvelles entreprises de transport aérien même quand il y a très peu de chances de réaliser un bénéfice. Je dirais donc que si l'on veut améliorer le choix et le service sur la liaison Québec Sept-Îles, indépendamment du fait que la situation est sans doute assez bonne comparativement à ce qu'elle est dans d'autres marchés comparables, le mieux serait d'abaisser de beaucoup les coûts de fonctionnement dans l'industrie.

Je ne cherche pas à éviter la question du bien-fondé de la mesure législative, mais je veux simplement faire comprendre que, si nous voulons nous attaquer à ces problèmes, il nous faut faire preuve de courage et nous en prendre en fait à ce qui contribue aux dépenses de fonctionnement de l'industrie, aux coûts liés aux aéroports et à la taxe d'accise sur le carburant. Si l'on fait en sorte qu'il en coûte très peu cher pour lancer une ligne aérienne, quelqu'un va en lancer une, et les problèmes seront alors réglés.

Pour ce qui est de l'inquiétude que vous avez quant à la possibilité d'examiner les fusions, les gens ont le droit — et c'est tout à fait légitime et raisonnable — de savoir quelles seront les répercussions de la fusion proposée sur les droits qui sont exigés et sur les tarifs. C'est clair, mais là encore, je dois vous poser la question de l'efficacité. Ce mécanisme d'examen n'existe-t-il pas déjà? Nous avons au Canada un bureau de la concurrence. Si une fusion en particulier avait des conséquences délétères graves sur le niveau de concurrence dans le secteur, c'est sûr que le bureau le ferait remarquer.

Je reviens tout simplement à la question de l'efficacité de la mesure. Apporte-t-elle quelque chose de nouveau et d'utile? Est-ce une mesure qui va donner aux consommateurs un pouvoir qu'ils n'ont pas déjà?

À mon avis, ce n'est que de la poudre aux yeux. Ce sont des éléments qui paraissent bien, et c'est ce qui explique leur grande popularité. Mais il suffit d'enlever les pelures extérieures pour se rendre compte qu'il n'y a pas vraiment beaucoup de substance.

**Le président:** Monsieur McGuire, il vous reste du temps pour une brève observation et une question.

**L'hon. Joe McGuire (Egmont, Lib.):** Je vais être très bref.

Je me demande comment il se fait qu'une entreprise comme Ryanair peut être aussi prospère alors que CanJet n'arrive pas à s'en tirer.

**M. Fred Gaspar:** Reportons-nous au communiqué de presse de CanJet, lorsque celle-ci a cessé d'offrir des vols réguliers. Dans son communiqué de presse, CanJet parlait de la structure des coûts dans le secteur.

En quoi cette structure est-elle différente, plus particulièrement par rapport à la Grande-Bretagne? Je puis vous donner l'exemple de la structure aéroportuaire britannique. Lorsqu'un aéroport britannique souhaite augmenter les droits et les frais qu'il impose à un transporteur, les règles exigent que soit appliquée une formule stricte, selon laquelle l'augmentation doit être inférieure par un certain pourcentage à l'indice des prix à la consommation. En Grande-Bretagne, on oblige les aéroports à être rentables et efficaces, car on sait que ce sont des infrastructures efficaces et à coût

abordable qui attirent les investissements vers les fournisseurs de service.

Au Canada, nous avons créé une superstructure qui fait en sorte que les aéroports sont des entreprises. Les sociétés aériennes sont également des entreprises, de même que NavCanada. C'est très bien, sauf que ces autres entreprises, c'est-à-dire les aéroports, NavCanada et l'ACSPA, sont des fournisseurs de service mais aussi des monopoles. Ces entreprises peuvent décider des droits et des frais qu'elles imposent. Et nous, quel droit avons-nous? Nous avons le droit de leur dire que nous ne sommes pas d'accord et que ces frais vont nous nuire.

Je vous encourage à envisager une réforme générale du secteur en vue de favoriser la viabilité des nouvelles entreprises régionales.

• (1625)

**L'hon. Joe McGuire:** Monsieur McGuinty a dit qu'il s'agissait d'une entreprise irlandaise et non britannique.

**M. Fred Gaspar:** Effectivement, vous avez tout à fait raison. Néanmoins, la majeure partie des bénéfices vont au Royaume-Uni.

**M. David McGuinty:** J'allais dire, monsieur le président, que si Ryanair remporte un tel succès, c'est parce que c'est une entreprise irlandaise.

**Le président:** En portant un nom comme Tweed, je ne saurais vous contredire.

Merci, monsieur Gaspar. Nous apprécions que vous soyez venu nous rencontrer et que vous ayez communiqué au comité des renseignements très intéressants.

**M. Fred Gaspar:** Merci de m'avoir écouté.

**Le président:** Merci.

Nous allons maintenant nous préparer pour le deuxième témoignage. Nous allons maintenant entendre Michael Pepper, Michael Janigan, Christiane Théberge et Marie-Hélène Beaulieu.

Vous avez tous reçu nos consignes quant à vos exposés. Je vous laisse commencer. Nous allons entendre vos exposés, puis les députés vous poseront des questions.

**M. Michael Pepper (président et chef de la direction pour Travel Industry Council of Ontario, Coalition pour la protection des voyageurs):** Bonjour. Je vous remercie de donner la possibilité à la Coalition pour la protection des voyageurs de témoigner devant vous aujourd'hui.

Je m'appelle Michael Pepper. Je suis président et chef de la direction pour Travel Industry Council of Ontario, aussi connu sous l'acronyme TICO. Notre organisme est chargé de la réglementation des agents de voyage et des grossistes en voyage en Ontario. Plus de 2 500 agences de voyages y sont inscrites. Ces entreprises ont un chiffre d'affaires brut de plus de 7 milliards de dollars par année.

La Coalition pour la protection des voyageurs est une alliance qui regroupe plusieurs organisations. Notre objectif est de persuader le ministre des Transports d'apporter les modifications nécessaires au projet de loi C-11. Outre TICO, nous comptons parmi nos membres le Centre pour la défense de l'intérêt public, qui est représenté aujourd'hui par Michael Janigan, Option consommateurs, qui est représenté par Marie-Hélène Beaulieu, ainsi que l'Association canadienne des agents de voyage, qui est représentée par Christiane Théberge. Christiane s'adressera à vous lorsque j'aurai terminé mon tour d'horizon.

De concert avec la Canadian Association of Airline Passengers, ces quatre organisations représentent les intérêts des consommateurs, des travailleurs du secteur et de toutes les entreprises de tout le Canada. Vous trouverez en annexe de notre mémoire une liste complète de nos membres. Je crois d'ailleurs que ce mémoire vous a été distribué. Le travail de la Coalition pour la protection des voyageurs consiste principalement à protéger les consommateurs. Dans notre mémoire, nous traitons non seulement de ce que l'on trouve dans le projet de loi, mais aussi de ce qu'on n'y trouve pas.

Nous souhaitons discuter de certaines dispositions que le projet de loi contient, mais nous voulons aussi demander au comité d'envisager certains amendements afin d'y ajouter d'autres mesures. Grâce à ce projet de loi, le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle de chef de file mondial pour ce qui est d'améliorer la protection des consommateurs à l'intention de ceux de ses citoyens qui voyagent par avion. Nous aimerions que le gouvernement corrige quelques problèmes fondamentaux.

Pour commencer, nous souhaitons qu'on applique aux transporteurs aériens des critères financiers plus rigoureux, en plus d'exiger qu'ils publient de l'information sur leurs services de transport aérien et leur rendement financier. On a déjà mentionné la question de la publicité par les lignes aériennes. Dans les trois principales provinces, les prix des services sont déjà publiés. Nous préconisons la publication des coûts totaux, y compris de tous les frais supplémentaires, à l'exception des taxes de vente provinciale et de la TPS. Le dernier problème est celui du maintien du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Je vais passer en revue ce qui nous dérange le plus du côté des transporteurs aériens, c'est-à-dire les critères financiers. Ma collègue Christiane Théberge vous expliquera nos préoccupations en ce qui a trait à la transparence dans la publicité et au maintien du commissaire.

Nous nous soucions premièrement des difficultés financières de tout le secteur du transport aérien. Il y a de nos jours dans le monde de nombreuses sociétés de transport aérien qui manquent de capitaux et n'arrivent pas à réaliser des bénéfices. Cette situation est due à un certain nombre de facteurs, dont la mauvaise gestion, une capacité excédentaire, le coût du carburant et les frais généraux toujours croissants que les sociétés aériennes doivent payer et qu'elles refilent à leurs clients.

Au Canada, cependant, le secteur du transport aérien est actuellement stable. Les fournisseurs de vols réguliers et de vols nolisés canadiens sont des entreprises bien gérées et rentables. Mais la situation était différente il y a quelques années. Deux grands transporteurs ont fait faillite au Canada, Canada 3000 et Jetsgo. Ces deux sociétés offraient un mélange de vols réguliers et de vols nolisés.

En ce qui avait trait à leurs vols réguliers, ni l'une ni l'autre de ces sociétés aériennes n'était assujettie à une surveillance du gouvernement quant à ses finances. Nous savons que le gouvernement canadien ne fait pas affaire dans le domaine du transport aérien et qu'il est un grand défenseur de la libre entreprise, ce avec quoi nous sommes d'accord, mais il a néanmoins la tâche de décider ce que les transporteurs aériens sont autorisés à faire. Au Canada, le secteur des vols réguliers n'est pas assujetti à des exigences financières permanentes. On n'exige pas d'eux qu'ils conservent un certain fonds de roulement ni qu'ils placent en fiducie les paiements faits à l'avance par leurs clients.

Prenons l'exemple de Canada 3000, qui a fait faillite en novembre 2001, et de Jetsgo, qui en a fait autant en mars l'an

dernier. Ces deux transporteurs étaient autorisés à vendre des sièges à l'avance afin d'obtenir l'argent dont ils avaient besoin pour payer leurs dépenses de fonctionnement. Cela se faisait au détriment des consommateurs. Lorsque ces sociétés aériennes se sont finalement retrouvées sans le sou, ce sont les consommateurs innocents qui en ont fait les frais. Des milliers de consommateurs se sont ainsi retrouvés soit coincés à l'étranger, soit privés des services de transport qu'ils avaient déjà payés.

Qui est venu à la rescousse? Ce n'est pas le gouvernement fédéral et ce ne sont certes pas ces sociétés aériennes en faillite. Les voyageurs les plus chanceux ont été indemnisés par des fonds d'indemnisation provinciaux, par des sociétés d'assurances ou par un remboursement par leur société de carte de crédit. La plupart n'ont toutefois rien reçu du tout.

● (1630)

Contrairement à la protection des consommateurs offerte par les provinces contre les faillites d'agences de voyage, il n'existe pas de fonds fédéral d'indemnisation pour rembourser les consommateurs. Et nous comprenons tous pourquoi les sociétés aériennes plus prospères comme Air Canada et WestJet s'opposeraient à la création d'un tel fonds d'indemnisation. Il existe toutefois un autre recours, qu'il faudrait sérieusement envisager, car il pourrait contribuer grandement à alléger les difficultés financières des sociétés aériennes.

Il est maintenant temps d'augmenter les exigences d'entrée, d'imposer des exigences continues, entre autres la preuve d'un fonds de roulement minimum et le placement en fidéicommissé de l'argent que les consommateurs ont payé à l'avance jusqu'à ce que les services aient été fournis. Ces exigences contribueraient grandement à améliorer la santé financière de notre secteur. Pourquoi maintenant? Parce que le secteur du transport aérien canadien se porte bien financièrement et qu'il ne lui serait pas difficile de satisfaire à des exigences financières minimales. Ces mesures bénéficieraient également aux transporteurs existants, car les nouvelles entreprises ne seraient plus en mesure d'agir comme par le passé, de diluer le marché, de mettre les consommateurs en péril, en plus de rabaisser le niveau de tout le secteur.

À notre avis, ces dispositions financières et la capacité du ministre de prendre des règlements pour que soit créé un fonds national d'indemnisation devraient être bien inscrites dans la loi. Si je parle de la capacité de prendre des règlements à l'égard d'un fonds d'indemnisation, c'est que l'avenir pourrait nous réserver des surprises.

Voilà pour les principales questions d'ordre financier. Je vais maintenant demander à ma collègue, Christiane Théberge, de conclure en nous parlant de la publicité et du commissaire aux plaintes.

•(1635)

[Français]

**Mme Christiane Théberge (vice-présidente, Affaires publiques et DG de l'est du Canada pour l'Association canadienne des agences de voyages (ACTA), Coalition pour la protection des voyageurs):** La deuxième préoccupation dont nous aimerions vous faire part concerne la transparence dans la publicité sur les tarifs aériens. Nous étions ici plus tôt et nous en avons beaucoup entendu parler. Nous considérons que les présentes modifications au projet de loi C-11 ne font qu'accorder au ministre le pouvoir de proposer une réglementation à l'avenir. La coalition ne croit pas que les compagnies aériennes vont d'elles-mêmes changer leurs pratiques de publicité. Au contraire, tout nous indique qu'elles tendent de plus en plus à morceler les tarifs et à annoncer des tarifs d'aller simple, alors que ceux-ci ne sont pas disponibles. Nous avons connu des cas où le prix payé par le consommateur une fois la transaction terminée était de 25 p. 100, 50 p. 100 ou même 90 p. 100 supérieur à celui annoncé au départ par la compagnie aérienne.

Par le passé, l'industrie aérienne s'est engagée à agir, mais n'a jamais livré la marchandise. C'est pourquoi nous sommes fort sceptiques face aux arguments avancés par les compagnies aériennes, à savoir que cette industrie peut se réglementer elle-même lorsqu'il s'agit des intérêts des consommateurs. Malgré une série de faux départs et de nombreuses années de discussion avec cette industrie, cette dernière n'a jamais bougé volontairement face à ces enjeux.

Nous croyons que l'obligation de divulgation complète, avec détails, devrait être fermement ancrée dans la loi et s'appliquer à toutes les compagnies aériennes qui annoncent au Canada. Après tout, les transporteurs aériens qui dispensent leurs services aux États-Unis sont déjà soumis à de telles exigences. Il y a en effet une loi américaine qui oblige les compagnies aériennes à annoncer les pleins tarifs. Elle stipule que toute annonce ou sollicitation par un transporteur ou par l'un de ses intermédiaires ou agents sera considérée comme une pratique injuste ou trompeuse, à moins que le prix indiqué soit le prix entier que devra payer le client au transporteur aérien ou à l'agent. Dans des interprétations ultérieures de cette exigence, le U.S. Department of Transportation a émis des avis en vue de clarifier que l'intention de cette règle était de s'assurer que les gens étaient adéquatement informés sur le tarif, de sorte qu'ils puissent prendre une décision éclairée concernant l'achat de leur billet d'avion.

Il est intéressant de noter que tout récemment, le U.S. Department of Transportation a refusé de modifier cette loi, qui est en vigueur depuis 21 ans. Il a allégué que la pratique en cours protégeait les consommateurs en les aidant à comparer les prix. Il a ajouté qu'à son avis, cette loi permettait une saine concurrence au sein de l'industrie tout en laissant aux compagnies aériennes la liberté d'innover.

Comme les compagnies aériennes du Canada ne sont soumises à aucune réglementation provinciale, elles ne font que perpétuer une situation où le consommateur est sujet au « choc de l'étiquette » lorsqu'il voit la facture finale. Vous en avez parlé précédemment. Comme l'a mentionné plus tôt Michael Pepper, plusieurs juridictions provinciales, dont le Québec et l'Ontario, obligent déjà les agences de voyages et les grossistes à appliquer une totale transparence à leurs publicités, transparence à laquelle les compagnies aériennes ne sont pas soumises, je le répète. L'Ontario demande en effet que le prix annoncé indique clairement et de façon évidente au consommateur tous les frais supplémentaires, à l'exception des taxes de

vente provinciales et de la taxe sur les produits et services du Canada. Il en va de même au Québec.

Il est important, quand on parle de saine concurrence au sein de l'industrie, de se rappeler que la situation présente donne un avantage indu aux compagnies aériennes et que cela se fait au détriment des agences de voyages et des grossistes, qui sont, dans bien des cas, de petites et moyennes entreprises. En effet, on crée un environnement de concurrence injuste aux dépens de ces agences de voyages, de ces grossistes et, en fin de compte, des consommateurs.

Pour toutes ces raisons, notre coalition croit que la transparence dans la publicité sur les tarifs aériens doit être ancrée dans la loi. Elle ne doit pas être laissée au bon vouloir ainsi qu'à l'éventuelle discrétion du ministre et de l'Office des transports.

Un autre enjeu concerne le commissaire aux plaintes. Les membres de notre coalition ont unanimement appuyé le rôle du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien lorsqu'on a créé ce poste. Même si nous croyons que le commissaire aux plaintes était handicapé par un manque de pouvoir réel d'agir, le fait que le consommateur avait un répondant bien identifié et visible à qui il pouvait adresser ses plaintes et que le commissaire avait l'obligation de publier un rapport annuel public apportait un élément de transparence au système, élément que l'on ne retrouve plus avec l'Office des transports du Canada. Bien que nous soyons confiants que l'office puisse remplir adéquatement cette fonction, nous sommes préoccupés par la disparition de l'aspect visibilité publique, soit par ce qu'on a appelé tout à l'heure « l'embarrasement » qu'un tel rapport annuel pouvait créer. Toutefois, nous croyons que cet équilibre est important pour le consommateur: cela revient à lui donner un certain pouvoir, finalement.

•(1640)

Pour toutes ces raisons, nous sommes prêts à donner la chance au coureur et à cette nouvelle approche pour le traitement des plaintes. Toutefois, nous nous attendons à ce que l'Office des transports du Canada agisse de façon proactive et s'assure que les plaintes des consommateurs soient traitées correctement et rapidement, et que son rôle soit bien connu par les consommateurs, afin que ceux-ci puissent savoir à qui faire part de leurs plaintes.

En conclusion, nous reconnaissons que le projet de loi aborde plusieurs enjeux importants liés au transport. Nous croyons qu'il est dans l'intérêt du public que ces préoccupations qui touchent le consommateur de produits aériens — les préoccupations dont nous avons parlé — soient entendues et discutées. Conformément aux recommandations et aux modifications que nous proposons au projet de loi C-11, nous croyons que le gouvernement fédéral devrait rehausser la confiance du consommateur par des exigences transparentes, mesurables et semblables partout au pays, tout en assurant une saine concurrence au sein d'un marché aérien stable, une industrie aérienne stable. Nous avons tous vu que les statistiques de nos principaux transporteurs aériens sont en hausse mois après mois. Il s'agit donc d'une industrie stable, à l'heure actuelle.

Nous vous remercions de nous avoir entendus.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur McGuinty.

**M. David McGuinty:** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup, messieurs et mesdames, pour la présentation.

J'aimerais revenir à la première partie de l'exposé et vous poser quelques questions, monsieur Pepper et monsieur Janigan. Je vous remercie d'avoir couché ces idées sur papier. J'apprécie que vous nous ayez fourni des données comparatives.

Monsieur le président, nous pourrions peut-être pour notre gouverne, à l'avenir, demander au ministère des Transports de nous fournir des comparaisons de données, afin que nous soyons mieux en mesure d'évaluer la situation en ce qui a trait à ce qui se fait à l'échelle mondiale, plutôt qu'à l'échelle de Transports Canada seulement.

Ce qui me frappe particulièrement, c'est la longueur d'avance que les Américains ont par rapport à nous en ce qui a trait surtout à l'indemnisation. Ai-je bien lu? Existe-t-il aux États-Unis un fonds d'indemnisation ou s'agit-il du rendement des services?

**M. Michael Pepper:** Il s'agit de la transparence dans la publicité.

**M. David McGuinty:** Il s'agit du rendement des services. Désolé.

Permettez-moi de revenir à la question du fonds d'indemnisation, car nous avons tous un voisin ou un ami à qui une société aérienne a fait perdre de l'argent, ou qui connaît quelqu'un dans cette situation. Vous dites dans votre mémoire que le secteur du transport aérien a promis de prendre des mesures volontaires, entre autres un fonds d'indemnisation à l'intention des voyageurs et une plus grande transparence dans la publicité des tarifs aériens. Vous dites par contre qu'il n'a pas respecté cette promesse. Quand le secteur du transport aérien a-t-il promis de prendre ces mesures volontaires, surtout celle du fonds d'indemnisation, et existe-t-il actuellement au Canada d'autres secteurs d'activité qui possèdent une telle structure d'indemnisation?

**M. Michael Pepper:** Je ne crois pas que le secteur lui-même ait promis de créer un fonds d'indemnisation. Sa réaction aux propos du ministre quant à des règlements à ce sujet a été que le secteur pourrait prendre ces mesures lui-même, y compris en ce qui a trait à la transparence. D'après ce que j'ai compris, donc, cela ne faisait pas partie de la réglementation.

**M. David McGuinty:** À la page 6 de votre mémoire, vous signalez que les règles sont différentes selon qu'il s'agit de sociétés de vols affrétés ou de vols non affrétés. Vous dites que les sociétés de vols affrétés sont tenues de protéger les paiements anticipés des voyageurs aériens jusqu'à ce que le service ait été rendu. Pourquoi y a-t-il ainsi deux poids deux mesures?

**M. Michael Pepper:** Les vols affrétés doivent être approuvés par l'Office des transports du Canada, et les transporteurs doivent fournir à leur égard des garanties financières relatives aux paiements anticipés, au moment de l'approbation. Les transporteurs doivent déposer un cautionnement ou une garantie financière quelconque pour protéger les paiements anticipés faits par le grossiste à la société de vols affrétés.

**M. David McGuinty:** Réclamez-vous l'abolition de cette inégalité dans les règles?

**M. Michael Pepper:** Cette procédure s'applique actuellement aux vols nolisés, mais bon nombre de vols sont en fait des vols réguliers. Très peu de vols nolisés sont considérés comme des vols réguliers. Très peu de vols pour l'Europe, la Floride et le marché national ne sont pas considérés comme des vols réguliers. Or, il y a très peu de protection pour l'argent des consommateurs. Les vols nolisés s'inscrivent généralement dans un forfait tout compris, et c'est le voyageur qui perçoit l'argent auprès du client. Une partie de cette somme est transmise au transporteur aérien et la garantie financière vise à protéger le consommateur qui fait ses versements d'avance.

Rien de tel n'existe pour les vols réguliers. C'est là où je voulais en venir dans mon court résumé; Canada 3000 et Jetsgo étaient des compagnies de vols nolisés qui exploitaient aussi de nombreux vols réguliers. Ces transporteurs ont pu générer beaucoup en offrant des places à rabais, et cet argent payait les dépenses courantes. Cependant, l'argent des consommateurs qui devait servir à des vols ultérieurs n'a pas été utilisé à cette fin.

• (1645)

**Mme Christiane Thériage:** Si je peux me permettre d'ajouter quelque chose, il est important de noter que, maintenant, avec Internet, les consommateurs peuvent réserver leur place directement sur le site Web, ce qu'ils n'étaient pas en mesure de faire quand ce règlement a été pris.

**M. David McGuinty:** Aux États-Unis, l'autorité fédérale de l'aviation civile impose des critères de rendement en matière de service, que vous avez décrits. Nous n'avons pas de tels critères ou, si nous en avons, ils ne sont pas colligés et publiés régulièrement. Croyez-vous que de tels critères pourraient servir au commissaire indépendant qui serait chargé de recevoir les plaintes?

**M. Michael Janigan (directeur exécutif et avocat général pour Public Interest Advocacy Centre, Coalition pour la protection des voyageurs):** Un commissaire indépendant chargé de recevoir les plaintes ou l'office comme tel, dans l'exercice de ce rôle, pourrait très bien avoir accès à ces renseignements et ainsi mieux régler les problèmes de secteur.

Nous estimons aussi que cela serait grandement bénéfique pour la concurrence en général que de permettre aux passagers de prendre connaissance de ce genre de rapports. Le site de la FAA comporte un rapport mensuel, à l'intention des consommateurs, sur notamment les arrivées ponctuelles, les pertes de bagages et le nombre de vols où il y a surréservation. Tout ce que vous voulez savoir sur les transporteurs aériens s'y trouve et on permet même aux transporteurs d'expliquer pourquoi certains vols ont eu du retard. Nous croyons que cela encouragera les transporteurs à améliorer le rendement, que cela rendra le marché plus concurrentiel et que cela pourrait aussi être utile pour l'office qui voudrait cerner les tendances et régler les problèmes existant sur le marché.

**M. David McGuinty:** Est-ce que c'est différent de ce qu'on exige en Ontario, par exemple, de la nouvelle norme s'appliquant aux agences de voyages en Ontario?

**M. Michael Pepper:** Oui, et cela nuit aux agences de voyages, car elles doivent divulguer aux consommateurs le prix total, y compris celui du vol, à l'exception de la TPS et de la taxe de vente provinciale. Ainsi, le transporteur aérien annonce un prix dans le journal, mais comme l'a fait remarquer M. Gaspar, vous ne connaîtrez pas le prix total avant que vous ne cliquiez sur le bouton, car dans la publicité on n'inclut pas tout ce qui s'ajoute au prix de base.

En Ontario, on exige que tous les coûts additionnels soient affichés séparément ou inclus dans le prix total. Le Québec applique la même norme. En Ontario, c'est ce que prévoit une mesure législative adoptée par la province en juillet 2005.

**Le président:** Monsieur Carrier, vous avez la parole.

[Français]

**M. Robert Carrier:** Ma question s'adresse à Mme Thériage.

À la page 8 de votre présentation, vous recommandez que l'on indique dans la loi que les tarifs annoncés devraient représenter le coût global. En principe, dans ce projet de loi, la même réglementation pourrait être appliquée, mais actuellement, le texte prévoit que c'est sur recommandation du ministre.

Préférez-vous qu'elle soit inscrite dans le projet de loi parce que nous dépendons trop de la recommandation du ministre qui pourrait éventuellement être modifiée, ce qui enlève toute direction précise au projet de loi? Est-ce bien ce que vous voulez exprimer?

**Mme Christiane Thériège:** Oui. En fait, nous sommes tout à fait conscients du contenu du projet de loi proposé, qui nous convient assez. Toutefois, nous recommandons avec insistance que ces dispositions soient vraiment inscrites dans la loi, bref qu'on en fasse une législation et qu'on ne laisse pas cela au bon vouloir d'un ministre.

Vous savez comme moi que les ministres viennent et partent. Un change de ministre. Je pense que c'est le troisième projet de loi pour lequel nous faisons des recommandations sur la transparence dans la publicité. Nous aimerions que ce soit la dernière fois que nous nous exprimons sur ce sujet. Pour cela, il faudrait que ce soit effectivement inscrit dans une loi.

• (1650)

**Mme Marie-Hélène Beaulieu (Option consommateurs):**

Si vous me permettez, monsieur Carrier, la publicité est un peu mon dada. Puisque je travaille à Option consommateurs, je suis sur la première ligne, je reçois les appels des consommateurs. Toutes les frustrations se retrouvent sur mon bureau.

Depuis 2003, notre organisme est intervenu à trois reprises. Nous avons tenu des conférences de presse ou émis des communiqués de presse pour dénoncer le fait que les transporteurs aériens n'affichent pas le prix global. Il est utopique de penser qu'on peut faire le voyage en avion de Toronto à Montréal pour 73 \$. Un peu plus tôt, j'écoutais M. Gaspar et je n'en revenais pas qu'il dise que de toute façon, le consommateur sait combien il va payer à la fin.

Certaines personnes ont économisé toute l'année pour se payer ce petit cadeau. Quand, à la fin de la transaction, on apprend que ce n'est plus seulement 73 \$ — comme dans mon exemple de Montréal à Toronto —, mais que cela coûtera 111,64 \$, on accepte les frais et on ravale ses frustrations. Il y aura donc un écart de 52 p. 100 entre le prix affiché et le prix annoncé. De plus, on ne parle que d'un aller simple. En effet, la plupart des compagnies aériennes n'annoncent que le prix de l'aller simple. C'est comme si un commerçant annonçait le prix d'une chaussure, alors qu'il vous en coûtera le double.

**M. Robert Carrier:** Je comprends bien.

Je voudrais vous poser une autre question. Un peu plus tôt, vous avez parlé du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, dont vous semblez apprécier le travail, contrairement à celui fait à l'Office des transports du Canada.

Cela signifie-t-il que vous avez moins confiance dans le bon fonctionnement de l'Office des transports du Canada, en supposant que la loi aurait bien précisé les modalités dont on vient de discuter? Est-il exact de dire que vous n'avez pas confiance que l'Office des transports du Canada puisse régler ces différents problèmes et traiter ces différentes plaintes et que vous préféreriez continuer à faire affaire avec le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien?

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:**

Selon mon expérience personnelle, les gens ne connaissent pas le processus à suivre pour porter plainte. Je pense donc qu'on doit informer les consommateurs de toutes les étapes à suivre pour porter plainte. Je pense qu'en ce qui a trait à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, du moins à l'époque où elle était en poste, on pouvait mettre un visage sur la personne. Cependant, nous avons confiance en ce que l'Office des transports du Canada peut

faire, mais il faut faire beaucoup de publicité sur le processus à suivre pour porter plainte.

**M. Robert Carrier:** Est-ce par manque de connaissance des gens qui travaillent à l'Office des transports du Canada que vous êtes inquiète en ce qui a trait au bon fonctionnement? Vous dites qu'actuellement vous pouvez mettre un visage sur la fonction de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien parce qu'elle est connue, mais étant donné les pouvoirs étendus qu'on va confier à l'Office des transports du Canada, je pense que les gens pourront aussi y mettre un visage.

Avez-vous eu certains échos sur le fonctionnement de l'Office des transports du Canada, ou s'il s'agit d'une totale inconnue, selon vous?

**Mme Christiane Thériège:** Nous en avons des échos. Par exemple, l'Association canadienne des agents de voyages reçoit des appels des consommateurs qui nous demandent où s'adresser pour se plaindre. Nous les référons à l'Office des transports du Canada, comme nous les référons à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien auparavant.

En me basant sur ce que nous disent ces personnes qui se plaignent, je pense que les gens sont bien servis et qu'ils sont satisfaits du travail que fait l'Office des transports du Canada présentement. Nous n'avons donc aucune raison de croire que ses employés ne font pas leur travail correctement. Au contraire, je pense que si on regarde ce qu'ils font, c'est tout à fait bien. Ce sera encore mieux si on leur donne des pouvoirs étendus.

Nous nous préoccupons surtout de la visibilité, parce que le consommateur ne sait pas où s'adresser. Il faut donc que l'Office des transports du Canada fasse une petite campagne de publicité indiquant aux consommateurs qu'ils peuvent s'adresser à lui s'ils ont des problèmes avec une compagnie aérienne.

[Traduction]

**Le président:** Je cède la parole à M. Comartin.

**M. Joe Comartin (Windsor—Tecumseh, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je voudrais poser quelques questions sur l'intérêt du coût réel par rapport au prix de base auquel on ajoute des coûts.

Ma question s'adresse à vous tous et comporte deux volets. Avez-vous des sondages d'opinion à ce sujet? La population préférerait-elle que tout soit inclus dans le prix pour ne pas avoir à s'inquiéter de coûts additionnels ou préférerait-elle qu'on lui dise à l'avance quel est le prix de base et quels sont les frais ajoutés? A-t-on fait des sondages? Quant à vos agences, qu'est-ce qu'elles préféreraient entre les deux?

• (1655)

[Français]

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** Au mois de mars 2005, Option consommateurs a fait faire une étude par Environics Research Group, et les chiffres ont été surprenants. Cette étude a révélé que 93 p. 100 des Canadiens souhaitent que les publicités des transporteurs aériens indiquent tous les frais. Il y avait d'ailleurs eu, en décembre 2003...

**M. Joe Comartin:** C'était à quel moment?

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** C'était le 23 mars 2005, et cette recherche a été effectuée par Environics Research Group. En décembre 2003...

**M. Joe Comartin:** Quel était le pourcentage?

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** Il était de 93 p. 100.

[Traduction]

**M. Joe Comartin:** Pour ce qui est de vous, de vos agences, quelle serait la meilleure formule?

**M. Michael Pepper:** Nous sommes tout à fait pour l'indication du prix global dans la publicité au palier fédéral parce que c'est la situation en Ontario et que de ce fait les règles ne sont pas les mêmes pour tous. Les agences de voyages se trouvent les plus favorisées quand elles annoncent les mêmes tarifs en indiquant le coût réel. Quand elles annoncent les tarifs aériens, elles doivent indiquer tous les frais.

**Mme Christiane Théberge:** C'est la même chose au Québec. Les deux plus gros marchés sont le Québec et l'Ontario.

**M. Joe Comartin:** Quelle conséquence cela a pour les agents qui doivent indiquer le coût réel?

**M. Michael Pepper:** Cela a une incidence, c'est certain, mais nous ne pouvons la mesurer exactement, même si nous savons que les consommateurs ont tendance à s'adresser directement aux compagnies aériennes, ce que celles-ci recherchent évidemment.

C'est certainement injuste car les agences de voyages sont là pour servir également le grand public.

**M. Joe Comartin:** Avez-vous une idée chiffrée de ce que cela a coûté à votre secteur?

**M. Michael Pepper:** Nous ne pouvons pas le mesurer parce que nous ne savons pas ce que ce sera. Je puis vous dire que les ventes en Ontario n'ont pas baissé ces dernières années. Elles continuent à monter. Mais nous ne savons pas si elles auraient pu monter encore plus car il y a beaucoup plus de monde qui voyage.

**M. Joe Comartin:** Excusez mon ignorance, mais y a-t-il d'autres provinces où l'on pourrait faire une comparaison?

**M. Michael Pepper:** Le Québec a le même système mais le Québec et l'Ontario sont les deux seules provinces où l'on est tenu d'indiquer le coût réel.

Il n'y a que trois provinces dans lesquelles le secteur des voyages est réglementé: la Colombie-Britannique, le Québec et l'Ontario.

**M. Joe Comartin:** La FAA américaine publie certaines informations sur les résultats des compagnies aériennes. Devrait-on en faire autant au Canada?

Monsieur Janigan.

**M. Michael Janigan:** C'est toujours la même chose, nous voulons une saine concurrence. Si l'on veut un marché où règne la concurrence, il faut que certaines informations précises soient données à propos du produit que l'on achète.

Essentiellement, la FAA publie ce genre de statistiques sur les compagnies aériennes pour mieux informer le consommateur, pour lui permettre un meilleur choix et pour favoriser la rentabilité du marché. Sans ce genre d'information, la seule chose sur laquelle on peut se baser pour juger d'un produit est le prix et la date du voyage. Je ne pense pas que cela suffise quand on considère tous les paramètres dont tiennent compte les voyageurs.

Si l'on réunit et publie ces informations, cela permettra d'améliorer le rendement des compagnies aériennes tout en informant le consommateur d'une part et le ministère d'autre part sur les tendances du marché.

**M. Joe Comartin:** Est-ce que les informations publiées par la FAA sont à votre avis suffisantes et facilement accessibles à la cyberclientèle?

**M. Michael Janigan:** Les informations figurent à son site Internet. Je critiquerai simplement le fait que cela pourrait être indiqué à la page d'accueil. Mais le site contient tous les détails de ces différentes caractéristiques, qu'il s'agisse de la ponctualité, de la manutention des bagages, le genre de choses qui intéressent les voyageurs et, dans bien des cas, les raisons invoquées, qu'il s'agisse d'un problème de sécurité aérienne ou d'une alerte gouvernementale, etc.

J'estime que ce sont des renseignements extrêmement utiles. Cela sensibilise en outre la clientèle qui peut ainsi faire de meilleurs choix, en plus d'avoir une incidence positive sur la concurrence. Cela pousse les compagnies à améliorer leur rendement et à se concurrencer sur d'autres choses que le seul prix du billet.

● (1700)

**M. Joe Comartin:** Est-il vraiment possible d'assimiler ces informations? Des fois on les trouve dans des publications mais elles sont tellement compliquées et présentées de façon si confuse que le consommateur moyen n'est pas en mesure de les comprendre.

**M. Michael Janigan:** J'ai un rapport mensuel sur les transports aériens de la FAA. Il est vrai que les informations ne sont pas toujours faciles à saisir; par contre, l'association fait l'effort de publier les informations sous forme de communiqué de presse ou une forme plus condensée sur son site Web.

**Mme Christiane Théberge:** Permettez-moi d'ajouter quelque chose. Ce genre de renseignements, du moins en partie, figurait dans le rapport annuel du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ainsi, lorsqu'on nous demandait si telle ou telle nouvelle compagnie aérienne était fiable, on pouvait dire aux clients de se reporter à ce rapport.

Maintenant il y a de nouvelles compagnies aériennes qui voient le jour et on nous appelle pour nous demander si elles sont fiables. Malheureusement, on ne peut plus répondre à ces questions. Au moins, à l'époque, on pouvait dire aux clients de se reporter au rapport, qui contenait des informations sur la surréservation, la perte de bagages et le service à la clientèle des compagnies aériennes. Comme ce rapport n'est plus disponible, il nous est impossible de répondre à ces questions.

**Le président:** Monsieur Blaney.

[Français]

**M. Steven Blaney:** Je vous remercie de votre présence. Comme vous avez été à même de le constater, parfois certains trouvent qu'on va trop loin, et d'autres trouvent qu'on ne va pas assez loin. Nous allons essayer de trouver un juste milieu ensemble.

J'aimerais faire quelques commentaires et poser quelques questions. Tout d'abord, votre document est bien fait, il est succinct, il se lit bien, il est accessible, vous avez de bons arguments et, comme le mentionnait mon collègue, les comparaisons avec d'autres pays sont intéressantes.

En lisant votre document, il semble que vous nous indiquez que Transports Canada aurait déjà un fonds d'indemnisation pour les vols internationaux affrétés. On se demande si de telles mesures auront un impact financier sur les compagnies aériennes. Par exemple, cela pourrait-il entraîner des répercussions sur le coût d'un billet d'avion parce que l'argent doit rester en transit pendant un certain temps? Si je comprends bien, vous recommandez même d'élargir peut-être la portée de l'article de la Loi sur les transports qui porte sur les vols affrétés internationaux et de l'appliquer à l'ensemble des vols. On peut commencer avec cela.

**Mme Christiane Théberge:** Notre recommandation va en ce sens, en effet. On ne pense pas que la compagnie Air Transat, par exemple, qui est soumise à cette réglementation pour ses vols nolisés, soit pénalisée parce qu'elle doit conserver l'argent dans un fonds. Les agents de voyages doivent le faire dans les trois provinces principales: au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique. Ils doivent conserver l'argent des clients dans des comptes en fidéicommis tant que le service n'a pas été rendu. C'est une mesure de sécurité pour les consommateurs. Cela a-t-il des répercussions? Il faudrait peut-être comparer leur budget de caisse. Nous savons tous que les compagnies aériennes prennent l'argent des passagers. On l'a vu avec CanJet et Jetsgo. Ils prennent l'argent des passagers pour payer le carburant. Que peut-on répondre à cela?

**M. Steven Blaney:** Dans le fond, cette recommandation est peut-être plus pertinente, comme vous le mentionnez, parce que jusqu'à maintenant, beaucoup de passagers achètent directement leurs billets sur Internet, donc il n'y a plus ce tampon.

**Mme Christiane Théberge:** Il est aussi important de noter que les passagers qui ne transigent pas avec un agent de voyages dans les provinces où il y a des fonds d'indemnisation — comme en Ontario et au Québec, par exemple — et qui réservent directement sur le site Internet de la compagnie aérienne, ne sont pas indemnisés et ne sont pas protégés par le fonds. Le fonds n'indemnise que les clients des agents de voyages, ceux qui ont transigé avec un agent de voyages.

• (1705)

**M. Steven Blaney:** Si je comprends bien, une transaction avec un agent de voyages est de compétence provinciale, et une transaction faite par Internet est de compétence fédérale. C'est bien. En tout cas, je pense que c'est une mesure intéressante, qui mérite d'être examinée et qui est constructive dans le cadre de l'examen du projet de loi.

En ce qui a trait à la publicité, je pense que votre point de vue est assez clair. Si je comprends bien ce que vous dites, le projet de loi donne ce pouvoir au ministre, mais vous souhaitez que la loi soit plus claire.

Je terminerai par un commentaire. On a rencontré des représentants de l'Office des transports du Canada et on leur a posé la question. Ils nous ont dit que le rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien serait intégré dans le rapport annuel. Il n'y aura donc pas de rapport additionnel. On a le rapport, et il y a une section sur les plaintes. J'imagine qu'il faudrait qu'ils fassent de la publicité là-dessus.

Ce sera tout pour moi. Je ne sais pas si vous voulez faire d'autres commentaires.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Pepper.

**M. Michael Pepper:** Monsieur Blaney, j'aimerais revenir sur la question des fonds d'indemnisation pour vous apporter quelques éclaircissements.

En Ontario, en tout cas, les fonds d'indemnisation ont été instaurés pour protéger les consommateurs dans l'éventualité de la faillite d'une agence de voyages. C'est la raison d'être de ces fonds.

En Ontario, tout comme au Québec et en Colombie-Britannique, les agents de voyages doivent contribuer une partie de l'argent des consommateurs à ces fonds. Cet argent ne peut être utilisé que pour financer les services de voyage qui devaient ainsi être financés.

En Ontario, il a fallu que ces fonds couvrent la faillite des compagnies aériennes parce qu'il n'existe aucun fonds d'indemnisation en cas de faillite de compagnies aériennes au niveau fédéral. À l'époque de la faillite de Canada 3000, nous avons fait face à des difficultés, parce qu'en vertu de la loi ontarienne, les récipiendaires de l'argent sont tenus, ensemble et individuellement, de rembourser le consommateur en cas de faillite du fournisseur final. C'est ainsi que nous avons décidé d'indemniser les consommateurs dans le cas de faillites de compagnies aériennes. Ce que nous avons fait dans le cas de Canada 3000.

Ainsi, ni Canada 3000 ni Jetsgo n'ont contribué au fonds d'indemnisation provincial, ce qui est injuste. Pourquoi les agences de voyages devraient-elles assumer la faillite des compagnies aériennes? C'est à ce niveau-là que le bât blesse.

Dans notre mémoire, nous prenons des critères beaucoup plus stricts au niveau fédéral pour gérer le lancement de nouvelles compagnies aériennes, surtout en ce qui concerne les fonds de roulement et les utilisations acceptables des paiements anticipés des consommateurs. Ainsi, on ne verrait plus de faillites comme celles de Canada 3000 et de Jetsgo. Ces compagnies n'étaient pas tenues de contribuer à quelque fonds que ce soit et pourtant elles ont pu se servir pour assumer leurs frais d'exploitation.

Je voulais que ce que nous demandons soit clair: des critères financiers resserrés et, éventuellement, des règlements gérant le fonds d'indemnisation.

**Le président:** Monsieur Bell.

**M. Don Bell (North Vancouver, Lib.):** Merci. J'aimerais diviser mon temps de parole avec mon collègue, dans la mesure du possible.

À la page 8 de votre rapport, vous dites

En l'absence d'action en vue d'adopter des mesures pour régler des insuffisances importantes, telles que le manque de critères de performance financière, l'évaluation du service et l'absence de toute règle de divulgation sur la publicité du tarif aérien, l'élimination du poste de commissaire aux plaintes vient, dans un sens, ajouter l'insulte à l'injure.

À la page 6 de votre rapport, vous dites que si on réagit à ces deux niveaux, vous seriez prête à attendre. Vous demandez à ce que dans un premier temps le gouvernement demande à l'ensemble des compagnies aériennes de faire preuve de la même rigueur financière et d'avoir d'un financement suffisant. Vous faites allusion aux fonds d'indemnisation comme ceux qui existent dans le secteur des agences de voyages et des vols affrétés. Dans un deuxième temps, vous dites qu'on devrait avoir accès à des renseignements sur la santé financière et le service à la clientèle de ces compagnies aériennes.

C'est bien à ces deux aspects que vous faisiez référence?

**Mme Christiane Théberge:** Et la publicité.

**M. Don Bell:** Et une information complète dans la publicité.

Vous avez parlé des agences de voyages notamment en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec. Ma question porte sur les fonds d'indemnisation. Est-ce que les sociétés aériennes sont payées d'avance?

• (1710)

**M. Michael Janigan:** Oui.

**M. Don Bell:** Ainsi, le fonds d'indemnisation est comme une assurance, en ce sens que ce n'est pas une part importante du tarif qui est réservée, ou est-ce que je me trompe? Est-ce une petite somme, comme une assurance, 10 \$ par commande ou quelque chose de semblable, puisque les risques de défaut sont faibles? Est-ce qu'on accumule de l'argent dans ce fonds jusqu'à ce qu'il atteigne un certain niveau et ensuite on cesse de l'alimenter? Est-ce que le fonds continue à grossir à perpétuité ou est-ce qu'il y a un plafond?

**M. Michael Pepper:** Je peux vous parler du fonds ontarien. J'aimerais vous expliquer le contexte, car en Ontario, il y a une loi provinciale en vigueur depuis 1974 qui prévoit la création d'un fonds d'indemnisation pour rembourser les consommateurs en cas d'insolvabilité de l'agence de voyages ou du grossiste — puisque c'est là qu'il y avait un risque.

Les indemnités sont plafonnées. En cas de défaut, la limite de 5 000 \$ par personne et de 5 millions de dollars par incident. Mais le fonds n'est pas plafonné. En fait, depuis que l'industrie a reçu les pouvoirs de s'autoréglementer en 1997, le solde du fonds est passé de zéro à 30 millions de dollars. Nous avons fait des pressions sur les agences de voyages et nous avons examiné les risques dans l'industrie afin que l'argent des consommateurs soit détenu en fiducie au niveau de l'agence de voyages et du grossiste.

Nous avons maintenant 30 millions de dollars dans notre fonds. En fait, nous avons réduit les cotisations deux fois. Nous avons accordé un rabais de 80 p. 100, mais il est financé par...

**M. Don Bell:** Quatre-vingt pour cent?

**M. Michael Pepper:** Une réduction de 80 p. 100.

**M. Don Bell:** Merci, et la cotisation?

**M. Michael Pepper:** C'est financé par l'industrie. C'est perçu et remis au Travel Industry Council par l'industrie sur les ventes brutes. C'est la formule.

**Mme Christiane Théberge:** Je peux répondre pour la Colombie-Britannique et le Québec.

Le fonds de la Colombie-Britannique est plus récent que celui de l'Ontario. Il a été mis en place, je dirais, il y a deux ou trois ans. Il est aussi financé par l'industrie. Il est financé par les agences de voyages et les grossistes. C'est aussi un certain pourcentage des ventes brutes. Il n'y a pas de limite, mais il versera 5 000 \$ par consommateur et 2 millions pour une situation comme...

**M. Don Bell:** Je pense aux transporteurs ou aux consommateurs, mettons, qui paient ceci, parce que vraiment c'est le consommateur qui voit cela s'ajouter, ou est-ce un pourcentage du prix?

**Mme Christiane Théberge:** Le fonds de la Colombie-Britannique et celui de l'Ontario sont financés par l'industrie. Ils sont financés par les agences de voyages et les grossistes.

Le fonds du Québec, lui, est financé par les consommateurs. C'est le seul qui est financé par le consommateur. Chaque fois qu'il achète un service de voyage d'une agence de voyages, le consommateur paie 3,5 p. 100 du prix total du service de voyage.

**M. Don Bell:** Il n'y a pas de plafond, autrement dit.

**Mme Christiane Théberge:** Il n'y a pas de plafond.

**M. Don Bell:** Ils continuent donc de payer continuellement, et vous aboutissez avec...

**Mme Christiane Théberge:** Oui, mais ces fonds sont récents. Celui du Québec a été créé il y a deux ans et celui de la Colombie-Britannique il y a à peu près trois ans. Ils sont donc de création récente.

**M. Don Bell:** Je pense à la caisse de la Commission des accidents du travail de la Colombie-Britannique, une tout autre question, mais c'est un problème, je le sais, pour les employeurs. Quand la caisse atteint un certain niveau, et que vous pouvez couvrir toutes les éventualités, continuez-vous à percevoir les droits, à moins qu'il n'y ait un prélèvement?

**Mme Christiane Théberge:** Non. En Colombie-Britannique, il est prévu qu'un licencié cessera de payer après trois ans. Si vous renouvelez, un nouveau licencié va payer, mais ce sera pour trois ans seulement. Il y a donc une sorte de plafond.

**Le président:** Monsieur Lussier.

[Français]

**M. Marcel Lussier:** Dans votre recommandation à la page 8, vous dites: « [...] que les tarifs annoncés par les lignes aériennes devraient représenter le coût global des services [...] » Pourtant, à la page 7, au paragraphe 3, vous parlez de « l'obligation de divulgation complète, avec détails »

Avez-vous oublié d'écrire dans votre recommandation que le coût global doit aussi être indiqué, avec des détails?

• (1715)

**Mme Christiane Théberge:** Il y a deux avenues possibles, deux écoles de pensée.

Michael pourrait peut-être vous expliquer la pratique en Ontario, où les agents de voyages ont le choix de mettre dans leurs annonces le total seulement ou le total et les détails.

Nous voulons que le consommateur voie le prix total. Si la compagnie aérienne veut ajouter des détails, elle n'a qu'à le faire. Mais ce qui nous importe, c'est que le prix total soit visible.

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:**

J'aimerais ajouter que cela ne doit pas être indiqué en caractères si petits que les gens auront besoin d'une loupe pour le voir.

**M. Marcel Lussier:** Supposons qu'on incorpore dans le projet de loi un article concernant un fonds d'indemnisation fédéral. Si je fais une réclamation, j'ai d'abord une protection avec ma carte de crédit, parce que je suis membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec, puis j'ai une protection garantie par le fonds de protection provincial. On veut maintenant ajouter un troisième fonds d'indemnisation fédéral.

Si je fais une réclamation, comment se fera la répartition pour le règlement?

**Mme Christiane Théberge:** Je vais parler de la façon dont cela se fait aujourd'hui.

Premièrement, il n'est pas certain que vous ayez une protection avec votre carte de crédit. Je me souviens que lors de la faillite de Jetsgo, nous avons rencontré des représentants des institutions émettrices de cartes de crédit. Certaines ont payé, d'autres non. Il n'y a donc aucune certitude.

Je me souviens très bien également de l'époque où Air Canada s'est placée sous la protection de la loi sur la faillite. Quand nous avons rencontré des représentants des institutions émettrices de cartes de crédit, ils nous ont dit très clairement qu'ils ne pourraient rembourser dans le cas d'une faillite comme celle-là.

C'est donc très arbitraire. Il n'y a rien dans leur fameux contrat qui les oblige à payer. Il n'y a rien dans un contrat qui oblige une banque à rembourser son client. C'est donc aléatoire. C'est une protection selon le bon vouloir des institutions émettrices de cartes de crédit.

Lors de la faillite de Jetsgo, par exemple, dans le cas où le client a payé par carte de crédit, c'est l'institution émettrice de la carte qui a payé en premier.

**M. Marcel Lussier:** Que voulez-vous dire par « payé en premier »?

**Mme Christiane Théberge:** C'est-à-dire qu'elle a payé. L'institution a remboursé le client. Si le client a fait une réclamation au fonds d'indemnisation, il a dû démontrer qu'il n'avait fait aucune réclamation à l'institution émettrice de sa carte de crédit. Donc, le consommateur est remboursé à même le fonds d'indemnisation, seulement dans le cas où aucun autre remboursement n'a été demandé. C'est la pratique en vigueur au Québec.

Je ne sais pas si c'est la même procédure en Ontario. Michael pourrait peut-être nous le dire.

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** J'aimerais vous donner quelques statistiques. Lors de la faillite de Jetsgo, 1 422 voyageurs québécois ont fait une demande au fonds d'indemnisation administré par l'Office de la protection du consommateur; 1 384 dossiers ont été traités, et de ce nombre, 685 consommateurs ont été indemnisés. Tous les autres ont été chanceux: ils ont probablement été indemnisés par un tiers. On constate quand même que près de 50 p. 100 des consommateurs ont été remboursés à même le fonds d'indemnisation.

**M. Marcel Lussier:** Quand vous dites qu'ils ont été remboursés par un tiers, de qui parlez-vous?

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** Je parle des institutions émettrices de cartes de crédit.

**M. Marcel Lussier:** Donc, il y a de bonnes institutions et de mauvaises institutions. Vous ne l'avez pas dit, mais...

**Mme Marie-Hélène Beaulieu:** Je ne l'ai pas dit.

**Mme Christiane Théberge:** Monsieur Lussier, on parle souvent de l'assurance privée. Les gens disent qu'on peut contracter une assurance. Effectivement, Option consommateurs — Marie-Hélène peut en parler — a fait une étude à ce sujet. Il y a trois compagnies d'assurances qui acceptent d'assurer un voyageur en cas de faillite du transporteur, d'un voyageur ou d'une agence de voyages, mais le coût de ce genre d'assurance est prohibitif. Je ne me souviens pas du prix, mais c'est absolument inabordable.

**M. Marcel Lussier:** Pouvez-vous nous indiquer des pourcentages?

[Traduction]

**Le président:** Pourrais-je vous demander de couvrir ce point dans une autre question? Il faut passer au prochain intervenant.

Monsieur Fast.

**M. Ed Fast:** Merci, monsieur le président.

Pour qu'il n'y ait pas de malentendu, le projet de loi ne parle pas d'un fonds d'indemnisation fédéral. Il s'agit plutôt d'une question hypothétique de la part de M. Lussier, n'est-ce pas?

• (1720)

**M. Marcel Lussier:** Oui.

**M. Ed Fast:** Merci. Je voulais seulement m'en assurer.

**Le président:** C'est un signe de confiance pour l'avocat que vous êtes, monsieur Fast.

**M. Ed Fast:** Laissez-moi dire tout d'abord que lorsque vous demandez que la loi fixe ce qui entre dans le calcul des tarifs, vous pouvez constater que dans le projet de loi lui-même, à l'article 27, on donne au ministre une très grande discrétion quant au tarif. Ceux d'entre nous qui sont dans le milieu du droit ont constaté au fil des ans qu'on aime réserver aux ministres beaucoup de discrétion afin qu'ils puissent répondre aux besoins changeants de l'industrie. Ils peuvent tenir compte des changements associés à la technologie.

J'ai vu votre scepticisme au sujet de la mise en oeuvre des règlements visant l'application des règles que vous souhaitez. À mon avis, le ministre ira de l'avant. Bien entendu, d'autres disent que ce n'est pas la bonne façon de faire. Notre loi s'y oppose. Nous croyons qu'il doit y avoir une réglementation de l'information relative aux tarifs aériens.

Cela devrait vous rassurer un peu. Ce n'est pas simplement pour les apparences que nous incluons des références aux règlements. Vous verrez que des mesures concrètes seront prises.

Au sujet d'une observation plus fondamentale formulée par M. Pepper, vous disiez que le gouvernement devrait surveiller de plus près les aspects financiers des activités des transporteurs débutants. Comme cela constituerait probablement un précédent important au Canada, j'aimerais savoir si vous êtes au courant d'autres secteurs, d'autres entreprises, pour lesquels le gouvernement fixe des exigences minimales en matière de fonds de roulement?

**M. Michael Pepper:** C'est certainement le cas des agences de voyages, dont les provinces...

**M. Ed Fast:** Il s'agit des provinces. Pensons au secteur des banques.

**M. Michael Pepper:** ... exigent cela.

Je vais répondre à votre question par une autre question: dans quel autre secteur l'argent des contribuables peut-il servir à assumer les dépenses d'exploitation? Quand vous achetez une paire de chaussures, vous obtenez une paire de chaussures. Vous ne donnez pas au fournisseur trois mois d'avances en vous attendant à ce qu'il vous livre les chaussures plus tard. Vous voulez recevoir le service immédiatement.

Dans le secteur aérien, le service n'est donné que bien longtemps après le paiement. Cela nous préoccupe. Considérons les deux récents cas de transporteurs qui ont fait faillite. Les deux se sont servis de l'argent des consommateurs, destiné à autre chose, comme avances de paiement. Ils ont obtenu ces fonds en faisant des ventes de sièges, de manière très publique. Et nous savions ce qui advenait de cet argent.

Voilà pourquoi j'ai dit qu'il doit y avoir un précédent fixé dans ce cas-ci: il doit y avoir des critères financiers minimums, pour éviter que ce genre de situation se reproduise. Cela nuit à tout le secteur, même aux transporteurs les plus importants. Tout le monde en souffre lorsque des transporteurs arrivent sur le marché, et font baisser les prix pour tous.

**M. Ed Fast:** Vous savez qu'il en va ainsi dans presque tous les secteurs, par exemple, celui du détail.

**M. Michael Pepper:** Mais les entreprises du secteur du détail ne se servent pas de l'argent des consommateurs pour faire ce pari. Or, c'est ce qui se produit ici.

**M. Ed Fast:** Avez-vous déjà acheté quelque chose sur eBay?

**M. Michael Pepper:** Non.

**M. Ed Fast:** Eh bien voilà: c'est la même situation.

**M. Michael Janigan:** La faillite dans l'industrie aérienne a des conséquences beaucoup plus graves, comparativement à toute autre industrie. Je suis d'accord avec bien des choses que M. Gaspar a dites, mais s'il y a une chose avec laquelle je ne suis pas d'accord, c'est lorsqu'il dit que nous voulons être traités comme toutes les autres industries. Eh bien, désolé, l'industrie aérienne ne ressemble en rien aux autres industries. Il ne s'agit pas ici de vendre des chaussures ou des sandwiches. Comme toutes les autres entreprises, les lignes aériennes ont l'obligation d'acquitter leurs dépenses d'exploitation à même leurs recettes, mais elles constituent aussi un service public important dans un pays qui, à maints égards, a besoin de ces lignes aériennes.

Ce que nous voulons, c'est une approche qui reconnaît le fait que l'industrie aérienne constitue un service public important. La concurrence est inégale dans diverses régions. Il y a de la concurrence dans certaines liaisons interurbaines qu'on ne trouve pas ailleurs. Cela rend le consommateur terriblement vulnérable lorsque les conditions de voyage changent, particulièrement avec l'importance que l'on accorde depuis quelque temps à la sécurité du public dans les avions et les aéroports.

Il nous faut une approche qui permet au consommateur d'acheter son billet, de savoir à tout le moins qu'il en aura pour son argent, que si la ligne aérienne n'assure pas le vol, il sera indemnisé; il doit avoir l'assurance que le gouvernement va voir à ce que les compagnies aériennes respectent les normes, pas seulement pour la sécurité mais aussi au niveau de la rentabilité et des autres services, et c'est en affichant nos critères de rendement pour le service que le consommateur saura quelle ligne aérienne choisir.

• (1725)

**Le président:** Si vous le permettez, je vais accorder la dernière question à M. McGuinty.

**M. David McGuinty:** Merci, monsieur le président.

Je vous pose la question peut-être parce que nous manquons de temps, mais je me demande s'il est possible d'obtenir davantage d'information sur quelques sujets.

Tout d'abord, est-il possible de savoir combien d'argent le consommateur canadien a perdu au cours des 30 dernières années à cause des faillites dans l'industrie aérienne? Par exemple, ai-je raison de penser que lorsque la société Lignes aériennes Canadien International s'est retrouvée en difficulté, des milliers de voyageurs se sont retrouvés les mains vides? Est-il possible de quantifier ces pertes? Ai-je raison de dire cela?

**M. Michael Pepper:** Je ne crois pas que la faillite des Lignes aériennes Canadien International ait causé des pertes aux consommateurs étant donné qu'elle a fusionné avec Air Canada.

**M. David McGuinty:** D'accord.

Deuxièmement, est-il possible de connaître la position de l'équivalent de l'ATAC aux États-Unis et en Europe, et d'obtenir des données comparatives de l'Union européenne sur les fonds d'indemnisation?

Toujours sur la question des fonds d'indemnisation — et cela revient à la discussion qu'ont eue mes collègues, M. Lussier et M. Carrier — le citoyen moyen qui perd son billet est extrêmement confus. Il ne sait pas s'il sera indemnisé par sa compagnie de carte de crédit en tant que premier payeur. Il ne sait pas s'il sera indemnisé comme premier payeur à partir d'un fonds d'indemnisation, si cela existe, ou en vertu d'une police d'assurance, pour laquelle il a payé une prime élevée à l'aéroport avant de prendre l'avion. Il n'a aucune idée. Il ne sait pas à quel saint se vouer, s'il s'agit d'un consommateur moyen qui se rend à Cuba une fois par année ou qui veut aller rendre visite à ses petits-enfants à Calgary.

Est-il possible d'avoir des informations sur ce qui se fait dans ce genre de cas? Lorsque le premier payé est traité comme le premier payeur?

**M. Michael Pepper:** Oui, je peux vous fournir ces informations.

**M. David McGuinty:** Je crois que cela nous aiderait, mes collègues et moi.

**M. Michael Pepper:** Il y a une grande différence entre les compagnies de vols affrétés et les voyageurs qui offrent des forfaits touristiques aux consommateurs. Lorsque le voyageur prépare un forfait, étant donné qu'il s'agit d'un produit récréatif, s'il manque un élément de ce forfait, il a la responsabilité de le remplacer. C'est essentiellement pour cela qu'existe le fonds d'indemnisation.

En réponse à la question de M. Lussier sur la confusion qu'il y a à propos de savoir qui paie quoi, ce qui nous préoccupe, nous, les agents de voyages et les voyageurs que nous représentons, c'est de savoir qui paie pour la faillite d'une ligne aérienne. Notre fonds d'indemnisation, qui n'est pas financé par les compagnies aériennes, paie pour ces faillites, et ça, ça ne va pas. Il faut faire quelque chose ici.

Bien sûr, je crois que nous devons vous donner des informations sur les différences qu'il y a entre les compagnies de vols affrétés et les différences qu'il y a aussi entre les transporteurs réguliers, et il faut que vous sachiez quelle protection on offre pour que vous puissiez prendre une décision éclairée.

**Le président:** Merci, monsieur Pepper, et je vous demanderais d'adresser vos documents au greffier pour qu'il puisse les distribuer.

C'est tout le temps que nous avons, et je tiens à vous remercier d'avoir été des nôtres aujourd'hui. Nous vous remercions d'avoir pris le temps de venir ici, et nous serons heureux de vous accueillir de nouveau.

À mes collègues, bonne Action de grâce. On se reverra dans une semaine ou à peu près.

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.**