



Chambre des communes
CANADA

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

TRAN • NUMÉRO 037 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 18 novembre 2009

—
Président

M. Merv Tweed

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

Le mercredi 18 novembre 2009

• (1535)

[Français]

Le vice-président (M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ)): Mesdames et messieurs, bonjour.

M. Volpe m'a indiqué qu'il sera en retard de quelques minutes. J'occuperai donc son siège pendant ces quelques minutes.

MM. French et Prud'homme, vous avez une dizaine de minutes de présentation à faire. En théorie, cette période de 10 minutes est pour vos deux présentations, mais nous pouvons être très tolérants. Par la suite, chacun des partis politiques disposera d'une première période de questions de sept minutes et, par la suite, d'une deuxième période de cinq minutes. Je vais vous laisser prendre la parole.

Ayant été moi-même maire d'une municipalité lors d'une ancienne vie, je laisserai M. French prendre la parole en premier et M. Prud'homme en second.

[Traduction]

M. Woodrow French (maire, Municipalité de Conception Bay South): Merci. Bienvenue à tout le monde.

Malheureusement, c'est tout ce que je peux dire en français. J'aimerais vous remercier de m'avoir invité à témoigner devant vous aujourd'hui, surtout compte tenu du fait que je suis à l'origine de ce dossier. J'espère que nous pourrions nous quitter sur une bonne résolution.

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'exprimer concernant la Déclaration des droits des passagers aériens. Comme vous l'avez mentionné, je m'appelle Woodrow French. Je suis le maire de la petite ville de Conception Bay South, qui est située tout près de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Je suis également conseiller en sécurité, ce qui m'amène à m'occuper de santé et de sécurité au travail. La sécurité est, pour moi, un grand domaine d'intérêt.

Je dois dire que je suis un peu déçu qu'on ne m'ait pas avisé plus tôt que je serais invité à témoigner devant vous. Par chance, je devais venir à Ottawa pour participer à des activités de la Fédération canadienne des municipalités. Je n'ai pu prendre l'avion qu'à 17 h 30 hier, et j'ai dû préparer ma déclaration ce matin. J'espère que j'aurai le temps de tout dire.

Mon travail visant l'établissement d'une déclaration des droits a commencé en décembre 2007. J'ai alors vu des familles et des personnes âgées complètement désespérées qui, par une froide nuit d'hiver, à 1 heure du matin, attendaient de prendre un avion à l'aéroport international de St. John's. L'aéroport était bondé, mais il y avait seulement deux employés au comptoir de la compagnie aérienne. Aucune annonce n'a été faite, et il n'y avait pas de personnel supplémentaire pour informer les voyageurs. Des gens m'ont dit qu'ils n'allaient pas pouvoir prendre d'avion avant la semaine suivante au plus tôt. D'autres, qui avaient des billets, ont appris qu'il n'y avait pas de sièges pour eux.

Dans la foule, il y avait de jeunes familles avec des enfants en bas âge, et à 1 heure du matin, les enfants étaient surexcités et couraient partout. Les familles étaient complètement désarmées, elles ne savaient pas quoi faire. Le plus triste, c'était de voir les personnes âgées, dont certaines venaient de petites collectivités éloignées, et qui étaient arrivées à l'aéroport sans avoir de réservations à l'hôtel et sans savoir si elles devaient rester à l'aéroport ou non. Il n'y avait absolument personne pour les aider. Beaucoup se sont fait dire qu'il était impossible de savoir quand elles pourraient partir.

À titre de membre de la Fédération canadienne des municipalités et de maire, j'ai estimé que j'avais la capacité de me faire le porte-voix des passagers aériens sur le plan provincial et national. J'ai l'appui des municipalités de Terre-Neuve-et-Labrador, du caucus des maires de l'Atlantique et de la Fédération canadienne des municipalités. Ce n'est pas un problème propre à notre région. Il ne concerne pas seulement Terre-Neuve-et-Labrador. Il concerne tous les Canadiens, peu importe où ils vivent, que ce soit dans le Nord du Québec, dans le Sud de l'Ontario ou en Colombie-Britannique. Tous sont concernés.

J'ai fait appel aux médias et j'ai communiqué avec les députés provinciaux et fédéraux. Lorsque les médias provinciaux et nationaux se sont intéressés au dossier, des passagers aériens de partout au Canada ont commencé à raconter leurs histoires d'horreur. En s'attaquant à ce dossier, les groupes que j'ai mentionnés ont attiré l'attention du pays en entier sur le problème. Les Canadiens de tous les horizons ont raconté les difficultés qu'ils avaient vécues avec les compagnies aériennes, qu'elles soient canadiennes ou étrangères.

L'un des cas les plus tristes s'est produit ici, à Ottawa, notre capitale nationale. Des Canadiens ont été gardés dans un avion de la compagnie Cubana pendant six heures, sans eau ni nourriture. Les toilettes débordaient. Il est consternant qu'un incident de la sorte ait eu lieu dans la capitale du Canada, et que personne de l'aéroport n'ait eu le courage de dire: « Ramenez l'avion à l'aérogare et laissez sortir les passagers ». Je crois que cette affaire a vraiment attiré l'attention sur le problème.

Les Canadiens ont parlé de sursréservations, de refus d'embarquement, de bagages perdus, d'être tenus en otages sur les aires de trafic sans pouvoir sortir de l'avion et de l'impolitesse du personnel des compagnies aériennes. Ils se sont adressés aux députés fédéraux, leurs élus, pour qu'on les aide à corriger les problèmes auxquels ils se heurtaient lorsqu'ils voyageaient en avion à l'intérieur du Canada ou vers d'autres pays. Je dois moi-même voyager dans le Nord canadien à l'occasion, et il m'est arrivé que des vols soient annulés sans préavis. Même le personnel qui travaille dans les collectivités isolées ne sait pas si et quand l'avion doit arriver. Tout ce qu'il peut nous dire, c'est « de retourner à la pension de famille et d'attendre, et de revenir le plus vite possible à l'aéroport lorsqu'on vous appellera ».

• (1540)

Je préconise l'adoption d'une Déclaration des droits des passagers aériens depuis 2007. J'aimerais que le Canada adopte une loi semblable à celle qui est déjà en vigueur dans l'Union européenne.

Après toute la publicité négative, le député Gerry Byrne, que je me réjouis de voir ici aujourd'hui, m'a demandé si je voyais un inconvénient à ce qu'il présente une résolution invitant ses collègues du Parlement à soutenir une Déclaration des droits des passagers aériens. J'étais très enthousiaste; je croyais que je faisais vraiment progresser le dossier.

La résolution a été adoptée, et Transports Canada a proposé la stratégie « Droits des voyageurs aériens Canada », un ramassis de foutaises complètement inutile qui a seulement réussi à faire enrager davantage les voyageurs aériens. Il est inconcevable que cette stratégie ait pu être considérée comme une solution définitive au problème. En fait, les plaintes concernant la surréservation et le refus d'embarquement vont continuer de s'accumuler.

Par la suite, le député Jim Maloway m'a informé qu'il voulait présenter à la Chambre des communes un projet de loi d'initiative parlementaire qui demanderait au gouvernement d'adopter une Déclaration des droits des voyageurs aériens par voie législative. Cette déclaration ferait en sorte que les voyageurs aériens du Canada soient traités avec courtoisie et respect et qu'ils soient indemnisés convenablement lorsqu'un transporteur aérien prendrait une décision qui perturberait leurs plans de voyage. Le projet de loi a été adopté à l'unanimité, et votre comité en est maintenant saisi pour le mettre en oeuvre.

Mesdames et messieurs les membres du comité, les Canadiens ne demandent rien d'autre que d'être traités avec justice par les transporteurs aériens. Nous ne demandons pas aux pilotes de compromettre la sécurité des passagers et des appareils. Cela n'aurait aucun sens. Tout ce que nous demandons, c'est d'être traités avec équité et d'être indemnisés adéquatement. Il s'agit en fait de maintenir une bonne pratique commerciale. Les billets d'avion coûtent très cher, et on les achète parfois bien à l'avance, sans savoir si les services promis seront rendus. Je pense aux familles qui partent en voyage et qui, à leur arrivée à l'aéroport, se font dire qu'il y a eu surréservation et qu'elles ne peuvent pas partir. Pour moi, c'est inacceptable.

Les transporteurs canadiens qui font affaire dans l'Union européenne connaissent bien les lois qui y sont en vigueur. À ceux qui se plaignent et qui disent qu'ils perdront de l'argent ou qu'ils feront faillite, je répondrai qu'aucun transporteur canadien n'a déposé le bilan. J'ai communiqué avec des gens de l'Union européenne, et on m'a dit que les seuls transporteurs qui avaient fait faillite étaient ceux qui étaient en difficulté avant que la loi soit adoptée.

Si j'achète à Londres un billet à destination du Canada, je suis protégé par la déclaration de l'Union européenne. Si je ne reçois pas un traitement équitable de la part d'un transporteur canadien, le transporteur doit m'indemniser. Des transporteurs canadiens et leur association ont dit que la déclaration leur imposerait des contraintes inadmissibles. Et bien, les contraintes ne semblent pas si intolérables en Europe, puisqu'ils y font toujours affaire. Je n'en ai encore entendu aucun dire qu'il ne ferait plus affaire en Europe en raison de la législation.

Je m'en voudrais de ne pas commenter des articles parus dans les journaux hier, dans lesquels on disait que des hauts fonctionnaires et des représentants du ministère des Transports faisaient des pressions sur les compagnies aériennes pour qu'elles s'opposent à tout effort visant l'adoption du projet de loi. Cela m'indique que ces hauts

fonctionnaires n'ont aucun respect à la fois pour leur ministre et pour les Canadiens en général.

Dans un article, M. Fitzgerald avance que les droits européens mettent l'accent sur le refus d'embarquement, les vols annulés et les retards « observés dans une industrie qui, de façon routinière, pratique la surréservation, annule les vols qui rapportent moins et rend difficiles les remboursements ».

Il me semble que c'est exactement ce qu'on constate au Canada, n'est-ce pas?

De toute évidence, les fonctionnaires de Transports Canada sont trop proches de l'industrie qu'ils réglementent. Je suis loin d'être convaincu, comme n'importe quel autre Canadien, que ces fonctionnaires parviendront à faire respecter des mesures volontaires. Personne ne sera tenu responsable. Si mon entreprise ne fournissait pas les services promis aux clients, je devrais en subir les conséquences et être tenu responsable.

• (1545)

Les transporteurs ont indiqué qu'ils s'opposaient au projet de loi. Ils ont aussi dit que M. French a peut-être raison lorsqu'il parle de la déclaration des droits des voyageurs aériens. Peut-être qu'il soulève un point auquel nous n'avions pas pensé. Il faudrait donc se mettre au travail et...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe (Eglinton—Lawrence, Lib.)): Monsieur French, excusez-moi, mais je dois vous demander de conclure.

M. Woodrow French: D'accord.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci.

M. Woodrow French: Pour terminer, je dirai que je regrette le temps où les voyageurs aériens étaient traités avec justice. Je me souviens qu'un vol avait été retardé à cause du brouillard, et lorsque nous sommes arrivés à l'aéroport de décollage, les chambres d'hôtel avaient été réservées, des autobus nous attendaient, et nous pouvions nous informer sur les changements d'horaire. On nous amenait à destination le plus rapidement possible.

Mesdames et messieurs les membres du comité, je vous exhorte à recommander ce projet de loi. Écoutez les Canadiens, et appuyez-le du mieux que vous pouvez. Vous rendrez ainsi justice à tous vos commettants, qui doivent utiliser le transport aérien pour se déplacer dans notre grand pays.

Merci beaucoup.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, Monsieur French.

D'abord, veuillez m'excuser d'être arrivé en retard.

Je crois savoir qu'on a déjà présenté M. Marco Prud'homme, président-directeur général de l'Association québécoise du transport aérien.

[Français]

Monsieur Prud'homme, vous avez 10 minutes.

M. Marco Prud'homme (président-directeur général, Association québécoise du transport aérien): Merci beaucoup.

Merci beaucoup au comité de nous avoir donné l'occasion, aujourd'hui, de communiquer nos inquiétudes et nos recommandations au sujet du projet de loi C-310.

L'AQTA est un organisme sans but lucratif qui travaille au développement de l'industrie du transport aérien au Québec. Nous représentons tous les intervenants de l'industrie, soit les transporteurs, les aéroports, les écoles, les compagnies d'entretien et les compagnies de services.

À la lecture de ce projet de loi, notre association se questionne sur la justification d'une telle initiative. Après vérification auprès de l'Office des transports du Canada, le nombre de nouvelles plaintes visant le service de transport aérien au Canada est à la baisse depuis 2005.

En 2005, il y avait 1 337 nouvelles plaintes et, comme vous pouvez le constater, ce chiffre diminue d'année en année. Pour la période 2008-2009, il y a eu 901 nouvelles plaintes. Il faut noter que non seulement le nombre de plaintes est à la baisse, mais que selon Statistique Canada, le nombre de vols au pays est à la hausse depuis 2003. Le pourcentage que représentent ces plaintes sur le nombre total de passagers transportés est également à la baisse.

Au-delà des perceptions et des anecdotes, il y a une réalité statistique bien documentée en matière de transport aérien au Canada. En regardant le pourcentage de plaintes, je pense que ce ratio serait apprécié dans plusieurs industries. De plus, je pense que notre système de transport aérien est adéquat, mais il y a toujours place pour l'amélioration.

Après analyse, nous constatons que le projet de loi ne semble pas répondre à une tendance négative sur le terrain. Nos recherches ont aussi permis d'établir que les plaintes indiquées par le rapport de l'Office des transports du Canada pour la période 2008-2009 indiquent que seulement 9 p. 100 des plaintes étaient reliées aux petits et moyens transporteurs du réseau. Il est donc surprenant de constater que le projet de loi ne fait aucune distinction entre les différentes catégories de transporteurs au Canada.

Le projet de loi fait référence à l'article 21 de l'Office des transports du Canada, mais il semble ne vouloir donner qu'un rôle strictement administratif à cet organisme. Dans les faits, si un réel besoin est présent sur le terrain, pour palier la situation, l'office doit, ainsi que l'indiquent sa mission, sa vision et ses valeurs, répondre aux attentes des Canadiens et mettre en avant un code de pratiques concernant les conditions du transport.

De plus, ce projet de loi soulève beaucoup de questions laissées sans réponse. Peut-il être appliqué à la complexité des opérations aériennes? Quel sera l'impact financier sur les petits et moyens transporteurs? Quel sera l'impact sur les routes aériennes pour les régions éloignées? Les frais de transport augmenteront-ils pour les usagers?

Air Inuit est un transporteur autochtone qui oeuvre au Québec depuis plusieurs années. Un des responsables de l'entreprise nous a communiqué l'exemple que voici. Pour un trajet Salluit-Montréal dont la distance est de 1 864 km, avec un appareil Dash-8 de 45 sièges, en cas d'annulation, l'indemnité s'élèvera à 36 000 \$ par vol pour 45 passagers, soit 800 \$ par passager. Dans le cas d'un retard de cinq heures, une indemnité de 22 500 \$ devra être versée par vol. Le transporteur indique que des dispositions sont déjà prévues pour les annulations, les retards et les refus d'embarquement dans son tarif qu'il a déposé à l'Office des transports du Canada.

De plus, ce projet de loi mènerait plutôt vers une dégradation des services plaçant plusieurs transporteurs régionaux en situation difficile. Cette réalité s'applique également aux transporteurs qui desservent la Côte-Nord du Québec, les Maritimes, les Îles-de-la-Madeleine. Nous vous invitons, à ce titre, à prendre connaissance de la lettre d'Air Inuit.

Peut-on modifier le projet de loi pour l'améliorer? Certains voudraient en modifier l'esprit; d'autres, la teneur. On voudrait y ajouter des exceptions et des précisions. Nous doutons qu'il soit possible de résoudre un problème systémique par un projet de loi ayant une vision simpliste du réseau du transport aérien. Il ne tient pas compte de l'ensemble des intervenants, de la complexité des opérations et de la réalité géographique.

La question qu'il faut vraiment se poser est la suivante: quel est le meilleur outil disponible au Canada pour répondre aux préoccupations qui ont motivé la rédaction d'un tel projet de loi? Selon nous, le meilleur outil serait l'Office des transports du Canada. L'office est composé d'une équipe qualifiée, expérimentée, compétente et surtout indépendante — indépendante de tout intérêt économique et politique.

Voici nos recommandations. Les transporteurs ne doivent pas être les seuls à supporter les pénalités financières alors qu'ils évoluent dans un environnement incluant plusieurs intervenants et variables. Il est difficile de prouver hors de tout doute raisonnable l'origine de chacun des délais qui, malheureusement, constituent un produit secondaire de notre réseau.

• (1550)

Les préoccupations qui ont motivé cette initiative pourraient être acheminées à l'Office des transports du Canada pour validation et analyse, afin de mettre en avant des solutions viables répondant à des besoins réels.

Dans l'intérêt de notre réseau de transport aérien et de celui de l'ensemble des Canadiens, nous recommandons au comité de rejeter ce projet de loi car il ne semble ni justifié, ni approprié, ni applicable.

Merci beaucoup.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur Prud'homme.

Nous passons maintenant aux questions.

M. Byrne, vous avez la parole.

[Traduction]

L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci à nos deux témoins.

Monsieur Prud'homme, vous dites que les passagers aériens n'ont pas besoin de loi sur la protection des consommateurs parce que le nombre de plaintes déposées à l'ombudsman des transporteurs aériens est en diminution. Cela indique clairement, selon vous, que le projet de loi n'est pas nécessaire.

Croyez-vous que cela s'explique en partie par le fait que le bureau de l'ombudsman a vu ses pouvoirs grandement modifiés vers 2005, et qu'en 2008, année où le plus petit nombre de plaintes ont été déposées, on a aussi mis en place la stratégie des droits des voyageurs aériens Canada?

La Stratégie « Droits des voyageurs aériens Canada » était censée être une politique globale qui devait réduire les plaintes des consommateurs et permettre de rendre des décisions sur les plaintes reçues. Mais nous avons appris, par le biais de documents présentés aux députés et par l'entremise de Sarah Schmidt, de CanWest News Service, que la stratégie en question compte sur un budget de promotion de 15 000 \$. Les Canadiens ne connaissent même pas leurs droits.

Est-ce que cela pourrait avoir une incidence sur le nombre de plaintes, selon vous?

•(1555)

[Français]

M. Marco Prud'homme: Malheureusement, je n'ai aucune réponse à votre question. Je constate que le nombre de plaintes diminue chaque année. Je pense qu'il y a moyen d'améliorer encore le service en place. Nous sommes d'avis que l'outil pour faire ça est plutôt l'Office des transports du Canada.

[Traduction]

L'hon. Gerry Byrne: Ce serait très utile. Ce serait d'une grande aide pour l'OTC, qui ne participe pas activement à la prise de décisions sur les plaintes des consommateurs.

J'aimerais maintenant m'adresser à M. French.

Woody, je me rappelle que vous avez défendu fermement et fièrement la décision du gouvernement du Canada, du Parti conservateur et de ses membres, d'approuver ma motion, la motion M-465, qui demandait au gouvernement de mettre en place des mesures de protection exécutoires, solides et améliorées pour les passagers aériens. J'avais dit que le projet de loi devait s'appuyer sur le modèle offert par le projet de loi présenté au Congrès américain et la loi adoptée par le Parlement de l'Union européenne. La loi européenne s'applique à tout avion — y compris à ceux d'Air Canada, de WestJet et d'Air Transat — qui entrent dans l'espace aérien de l'Union européenne et qui atterrit à un aéroport d'Europe.

Dans les 48 dernières heures, nous avons appris que votre enthousiasme pour l'appui apporté par le gouvernement à ma motion était, disons-le franchement, peu sincère. Nous avons appris que l'ancien ministre des Transports, Lawrence Cannon, disait publiquement qu'il soutenait la motion, mais qu'il incitait activement des lobbyistes à la miner, à la contrecarrer.

Monsieur French, jetez un regard autour de vous. Vous voyez les gens derrière vous? Il y a là des journalistes, des représentants du ministère des Transports, mais aussi bien des lobbyistes. Ils sont ici pour s'assurer que ce que vous, moi et d'autres tentons de faire — protéger les passagers aériens — n'aboutissent pas.

Comment vous sentez-vous à l'idée que certains tentent de faire dérailler votre proposition, laquelle est appuyée par bien des gens? La Fédération canadienne des municipalités est de votre côté. Des parlementaires sont de votre côté. Différents groupes de consommateurs contribuent activement à ce dossier.

Le ministre des Transports a envoyé lui-même des courriels aux lobbyistes pour leur dire qu'il prétendrait soutenir le projet de loi. Mais, en même temps, il leur a demandé de faire tout en leur pouvoir, d'utiliser les ressources des transporteurs canadiens afin de tuer le projet de loi. Et pourtant, il a voté pour le projet de loi. Apparemment, il a appuyé une mauvaise politique publique.

Les compagnies aériennes viennent maintenant nous enjoindre de ne pas voter pour une mauvaise politique publique.

Que se passerait-il si on suivait simplement l'initiative du ministre?

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur French, vous avez une minute et demie seulement pour répondre.

M. Woodrow French: Eh bien, je suis impressionné.

Tout ce que nous demandons, c'est d'être traités avec justice et équité. Le projet de loi a reçu un appui unanime à la Chambre des communes. Ce n'est pas seulement moi qui risque d'être déçu; ce serait aussi le cas de tous les Canadiens qui ont eu des difficultés avec les transporteurs aériens et qui n'ont pas été indemnisés convenablement.

L'argent est le nerf de la guerre. De toute évidence, il faut faire de l'argent pour pouvoir se payer des lobbyistes. Ce n'est pas mon cas, et je ne crois pas que ce soit le cas des autres Canadiens. J'espère que les députés de tous les partis pourront s'asseoir et déterminer ce qu'il y a lieu de faire et la meilleure façon de procéder, et je pense que les voyageurs aériens ne méritent pas moins.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur French.

Merci, monsieur Byrne.

Monsieur Laframboise.

[Français]

M. Mario Laframboise: Merci beaucoup, monsieur Volpe.

Habituellement, je pose des questions, mais je vais faire un commentaire, parce qu'au cours des débats, c'est probablement notre parti, le Bloc québécois, qui va faire la différence et qui va voter contre ce projet de loi. Je vais vous expliquer pourquoi.

Pourquoi un parti politique peut-il dire oui à un projet de loi en première lecture et changer d'idée par la suite lorsqu'il arrive en comité? Un des objectifs du Bloc québécois était, comme vous avez mentionné tout à l'heure, monsieur French, d'aborder la question de l'avion d'Air Cubana, dont une bonne partie des passagers étaient québécois. Plusieurs provenaient de ma circonscription. L'objectif avoué du projet de loi était de régler le cas d'Air Cubana. Ce projet de loi ne réglerait pas le cas d'Air Cubana parce qu'il n'a jamais été prouvé que c'était la responsabilité de la compagnie aérienne. L'administration aéroportuaire avait sa part de responsabilités.

Mon objectif est que chacune des parties qui est responsable d'un retard paie pour le problème qu'elle a causé. Ce n'est pas ce que fait le présent projet de loi. Le problème d'un projet de loi privé est qu'on ne peut pas le modifier. Je vais déposer des modifications. Je les ai fait vérifier par le légiste de la Chambre, mais elles ne seront pas recevables parce que c'est un projet de loi privé.

Pour régler la situation d'Air Cubana, pour régler une bonne partie des situations dont vous avez parlé, monsieur French, il faudrait un projet de loi gouvernemental et il faudrait s'asseoir à la même table NAV CANADA, l'ACSTA, les administrations aéroportuaires et l'Agence des services frontaliers du Canada, parce qu'ils font partie du problème dans plusieurs situations.

Évidemment, la compagnie aérienne a sa part de responsabilités, je suis prêt à faire payer la compagnie aérienne pour les problèmes qu'elle a causés, mais je ne voudrais pas la faire payer pour des problèmes que d'autres ont causés.

Quand on dépose un projet de loi qui prévoit que tout retard est de la responsabilité de la compagnie aérienne, inévitablement celle-ci va payer pour des erreurs qu'elle n'a pas commises dans plusieurs cas. C'est le problème de ce projet de loi, on ne peut pas faire ce qu'on veut avec un projet de loi privé.

J'aimerais vous entendre à ce propos, monsieur French, et monsieur Prud'homme par la suite.

• (1600)

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Qui veut commencer?

Monsieur Prud'homme, et ensuite monsieur French.

[Français]

M. Marco Prud'homme: Je vous remercie de la question.

En effet, selon nous, on n'a pas tenu compte de la complexité du système de transport aérien. On met au banc des accusés les transporteurs alors que, bien qu'il arrive à l'occasion que des pépins aient lieu sur le plan des opérations, ce sont souvent des problèmes liés à l'équipement au sol, aux espaces de dégivrage, aux aéroports, aux barrières, etc. Il y a beaucoup d'intervenants. Parfois, ce peut être un plan de vol qui n'a pas été reçu par NAV CANADA ou qui a été égaré. Il peut y avoir beaucoup de causes à un délai. Mettre le tout dans le même sac et sur le dos des transporteurs est injuste et injustifié, selon nous.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur French.

M. Woodrow French: Merci beaucoup.

Je dis souvent que, lorsque vous pointez le doigt vers quelqu'un, n'oubliez pas vers où les autres doigts pointent. Je pense que vous avez raison. Tout le monde doit être responsable de ses actions. Lorsqu'on commet une erreur, il faut en assumer les responsabilités. Je crois qu'il est inacceptable que le titulaire d'une charge publique demande au transporteur aérien de s'opposer à ce projet de loi. Si cela se produisait dans ma ville, je devrais en payer le plus haut prix. Je dois rendre des comptes à mes résidents, et les députés fédéraux doivent rendre des compte à leurs commettants, et j'espère qu'ils le font véritablement. Lorsque les députés de tous les partis appuient un projet de loi et que, par la suite, le ministre se conduit de telle façon, les Canadiens ne savent plus quoi penser. Ils ne savent plus à qui faire confiance.

Le projet de loi ne mettra personne en faillite. Il n'a jamais mis qui que ce soit en faillite.

[Français]

M. Mario Laframboise: Je vous comprends, monsieur French, sauf que ce ne sont pas les lobbyistes qui m'influencent. Je vous le dis bien sincèrement car on a fait notre travail au Bloc québécois.

Le problème, c'est qu'un projet de loi comme celui-ci, qui aurait pour impact de ne tenir responsables que les compagnies aériennes, pourrait mettre en péril certains trajets aériens, aux Îles-de-la-Madeleine, dans le Nord du Québec, en Gaspésie. Évidemment, de notre côté, on ne peut pas se permettre de mettre un service en péril. Monsieur le maire, je suis certain que si cela avait pour impact d'abolir un trajet à partir de votre municipalité, vous seriez furieux. Cela risque d'arriver avec ce projet de loi parce que, finalement —

monsieur Prud'homme l'a mentionné un peu plus tôt —, les petites compagnies aériennes sont tenues responsables autant que les grandes, donc il n'y a pas eu de vrai débat de fond. Elle est intéressante cette idée: tout passager qui subit un retard devrait être dédommagé. Le problème sur le terrain est que cela pourrait avoir pour impact d'abolir des trajets aériens vers des régions éloignées. Or je suis incapable d'adhérer à cela, et ce ne sont pas les lobbyistes qui me feront changer d'idée. Je suis conscient des conséquences ce que cela pourrait entraîner. Lorsque Air Inuit dit, dans une lettre, que cela peut mettre en péril certains de ses trajets, cela me pose problème. Ce ne sont pas les lobbyistes qui le disent; c'est Air Inuit qui dit que cela pourrait entraîner l'annulation de certains trajets.

Seriez-vous en accord sur ce projet de loi s'il devait provoquer la fermeture de voies aériennes?

• (1605)

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur French, vous avez exactement 63 secondes.

M. Woodrow French: Très bien.

C'est une question piégée. J'estime que les compagnies aériennes, qu'elles soient grosses ou petites, ne sont pas des organisations caritatives. Elles n'évoluent pas dans ce secteur pour perdre de l'argent, mais pour en faire. Si elles n'en font pas, c'est qu'elles ne sont pas douées pour les affaires. Si vous avez de l'équipement et qu'une pièce se brise, eh bien, il faut avoir une pièce de rechange pour la remplacer. Si c'est quelque chose qui peut être réparé, très bien, sinon, il faut avoir un autre avion à votre disposition.

Je ne pense pas qu'on vise à mettre les compagnies en faillite. Ce n'est certainement pas ce que je vise. Mais peut-être que dans ce cas-ci, une même solution ne peut pas convenir pas à tous.

Cela étant dit, je m'en fous que je sois au Maine ou à l'aéroport international de St. John's ou dans un aéroport de Montréal. Je me fous de la compagnie aérienne avec laquelle je voyage. Mais, si j'ai acheté un billet qui stipule que vous devez m'amener du point A au point B, alors j'estime qu'il est de votre responsabilité, en tant que compagnie aérienne, de disposer de l'équipement nécessaire et en bon état pour ce faire, sinon vous devez être prêt à prendre des dispositions de rechange à mon égard.

Jusqu'à maintenant, je n'ai pas eu connaissance que des compagnies aient fait faillite.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur French. Je dois vous interrompre ici.

Passons maintenant à M. Maloway.

M. Jim Maloway (Elmwood—Transcona, NPD): Merci, monsieur le président.

Monsieur Prud'homme, avez-vous pris connaissance du projet de loi?

M. Marco Prud'homme: Oui, j'en ai pris connaissance.

M. Jim Maloway: J'aimerais évoquer ce que vous avez mentionné plus tôt — c'est-à-dire que, advenant une annulation de vol, vous vous retrouveriez très désavantagé.

Je veux que vous sachiez que si la compagnie aérienne informe les passagers au moins deux semaines avant le départ, elle n'aurait rien à payer. Si le passager accepte par écrit un réacheminement parce que le vol a été annulé, vous ne payez rien.

Au sous-alinéa 4(1)iii), il est indiqué que si la compagnie aérienne peut prouver que l'annulation résulte d'une situation exceptionnelle qui n'aurait pas pu être évitée, même en prenant toutes les mesures raisonnables, vous ne payez rien. C'est ce que stipule le projet de loi de l'Union européenne.

Certaines compagnies aériennes nous ont demandé de définir ce qu'est « une situation exceptionnelle » parce qu'elles veulent obtenir une définition. Seules 8 des 16 compagnies aériennes en Europe ont en fait défini ce qu'est « une situation exceptionnelle ». C'est quelque chose que l'on peut faire au moyen d'amendements.

En fait, l'amendement apporté par KLM, qui est le plus vaste proposé par toutes les compagnies aériennes, reprend à ce que je sache point pour point les préoccupations que mon collègue M. Laframboise vient de mentionner. Le libellé est très vaste.

Le fait est que des groupes de consommateurs estiment que les compagnies aériennes disposent d'une échappatoire trop vaste et qu'on leur donne trop d'exemptions. Nous pensons que le projet de loi doit être équitable, et celui en Europe l'est parce qu'il a survécu à deux contestations judiciaires. Si nous rendons le projet de loi trop restrictif, les lobbyistes, ces avocats qui sont très bien payés, intenteront des poursuites qu'ils gagneront. En adoptant un libellé général comme ils ont fait en Europe en utilisant l'expression « situations exceptionnelles », cela permet d'assurer suffisamment de souplesse, du moins selon l'opinion du comité d'examen qui travaille sur le projet de loi en Europe.

Mais je suis certainement prêt à apporter des amendements. Ensemble, nos trois partis pourraient proposer suffisamment d'amendements pour présenter différentes versions d'une exemption afin que cela corresponde à ce qu'on voit en Europe.

Pensez-vous que ce serait une solution acceptable?

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Avant que vous répondiez, monsieur Prud'homme, je constate que plusieurs intervenants ont indiqué que les personnes assises à l'arrière étaient des avocats et des lobbyistes très bien payés. Il y en a peut-être quelques-uns parmi eux, mais je ne veux pas que ceux qui ne font pas partie de ces groupes pensent que d'une certaine façon, on essaie de les dénigrer. Je pense que l'intention était d'insulter tout le monde.

Des voix: Oh, oh!

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Je fais des blagues. Vous êtes les bienvenus ici en tant que spectateurs et participants alors s'il vous plaît, ne vous sentez pas visés par ces remarques. Je ne pense pas que tout le monde fasse partie de ces groupes. Vous êtes tous des intervenants et, en tant que tels, vous avez le droit de faire une déclaration ou bien d'assister à la présentation d'un exposé.

Cela étant dit monsieur Prud'homme, la parole est à vous.

• (1610)

[Français]

M. Marco Prud'homme: Merci beaucoup, monsieur Maloway, de votre question.

Je pense qu'il faut faire la part des choses. Premièrement, il y a différents types de transporteurs. Les transporteurs de petite et moyenne taille n'ont pas les ressources des grandes lignes aériennes. Face à cette situation, le 11 septembre 2001, on a eu un témoignage qui nous démontre la santé financière des entreprises: leurs opérations ont été arrêtées seulement de deux à trois jours, et plusieurs de ces compagnies ont failli devoir fermer leurs portes.

Alors, les liquidités des petits transporteurs sont très minces, et je ne pense pas qu'on puisse acquitter les montants qui sont indiqués

dans votre projet de loi. Je comprends l'intention; je pense que ce sont des intentions intéressantes, mais je ne pense pas que les petits et moyens transporteurs pourraient être en mesure de survivre à la réglementation, telle que proposée.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Maloway.

M. Jim Maloway: Merci, monsieur le président.

Je ne crois pas que l'on ait répondu à ma question. Il me semble qu'il est clair que, s'il y a des situations exceptionnelles, ou jugées extraordinaires par la compagnie aérienne, celle-ci n'aura pas à payer un dédommagement pour des annulations de vol ou des refus d'embarquement. Il existe d'énormes échappatoires pour les compagnies aériennes. Je ne vois pas comment on pourrait essayer d'aller plus loin.

Pour ce qui est de votre autre commentaire sur ce qu'il en coûte aux compagnies aériennes, laissez-moi vous dire que nous avons essayé de le savoir. Nous avons posé cette question à Air Canada, et nous ne pouvons pas déterminer combien ils paient de dédommagements en Europe. Depuis 1991, les compagnies aériennes sont tenues de payer en Europe des dédommagements lorsqu'il y a un refus d'embarquement et, il y a cinq ans, la loi européenne a été élargie pour inclure les vols annulés et les vols nolisés et le dédommagement a été doublé. À ce que je sache, il n'y a pas eu de réduction ou d'interruption des services d'Air Canada dans le marché européen.

On leur a demandé maintes et maintes fois combien elles ont payé en dédommagements sur une échelle mensuelle ou annuelle depuis 1991 — et ce sont des données qu'elles doivent bien avoir — mais elles font la sourde oreille. Allez donc savoir?

[Français]

M. Marco Prud'homme: Monsieur Maloway, c'est important d'indiquer que notre association représente surtout des petits et moyens transporteurs. En ce qui a trait à la situation économique ou à la santé financière d'Air Canada, je ne suis malheureusement pas en mesure de répondre.

Cependant, je peux vous affirmer que les transporteurs au Québec sont très préoccupés par ce projet de loi. Une évaluation plus sérieuse de l'impact potentiel sur les transporteurs se doit d'être faite. Effectivement, si personne n'est capable d'évaluer le montant..., c'est une question à laquelle on doit répondre avant d'aller de l'avant.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Il vous reste une minute, monsieur Maloway.

M. Jim Maloway: Merci.

Pour rester dans la même veine, j'aimerais chercher à savoir avec vous pourquoi vous pensez que les compagnies aériennes ne veulent pas divulguer cette information. Elle existe très certainement. Il me semble que les compagnies aériennes devraient être fières de dire qu'elles offrent un bon service à leurs clients et qu'elles ont payé des dédommagements à la hauteur de 20 000 ou de 30 000 \$ pour des refus d'embarquement ou des annulations, mais c'est impossible d'obtenir quoi que ce soit de leur part.

[Français]

M. Marco Prud'homme: Monsieur Maloway, pour avoir récemment terminé des études en matière d'aviation, j'aimerais vous informer qu'une compagnie aérienne n'est même pas capable de déterminer le profit qu'elle fait sur une route. Par conséquent, il serait assez difficile de déterminer l'impact de ce chiffre. Le réseau est extrêmement complexe.

Puisqu'on est incapable de générer ou d'identifier le profit qui est fait sur une route, je ne suis pas surpris qu'on ait de la difficulté à vous donner cette réponse.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Prud'homme, *that'll be it*.

Mr. Mayes.

[Traduction]

M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins qui comparaissent devant nous aujourd'hui.

Je voyage beaucoup par avion. Je suis un député de la Colombie-Britannique. Je prends environ 120 vols par année et, au cours des quatre dernières années, j'en ai pris près de 400. Je n'ai jamais dû faire face aux problèmes qui ont été mentionnés par M. French. Un de mes vols a été annulé. Il a été réacheminé, et je n'ai eu que deux heures de retard pour retourner à Ottawa. J'ai dû céder ma place une fois. Le vol avait été surréservé. Il s'agissait d'une situation d'urgence où une famille avait besoin d'un siège supplémentaire.

Ce que j'aimerais savoir, monsieur French, c'est qu'est-ce qui constitue une attente raisonnable de la part d'un passager? On parle de problèmes météorologiques. On parle de problèmes sur lesquels les compagnies aériennes n'ont aucun contrôle. Le problème pourrait découler de l'aéroport ou bien de la météo; ce pourrait même être l'Agence des services frontaliers du Canada qui éprouve des difficultés avec un passager et qui souhaiterait retarder le vol pour un certain temps.

Je pense que nous sommes en faveur des droits des passagers, mais nous devons avoir des attentes raisonnables. Ce n'est pas tant l'intention du projet de loi qui...

Selon moi, c'est un mauvais projet de loi. On a pénalisé les compagnies aériennes plutôt que d'avoir une vue d'ensemble et de déterminer ce qui constitue une attente raisonnable de la part d'un passager.

Monsieur French, pourriez-vous nous donner votre avis à cet égard?

•(1615)

M. Woodrow French: Monsieur Volpe, avant de présenter mes commentaires, j'aimerais vous dire que j'ai un problème d'ouïe. Je porte un appareil auditif à l'oreille gauche, mais je n'en ai pas dans l'oreille droite. Ce dispositif est probablement l'un des plus inutiles que j'ai jamais utilisés pour ce qui est d'essayer de comprendre une question.

M. Laframboise m'a peut-être posé une bonne question, mais j'ai répondu à ce que j'ai cru comprendre. Je voulais tout simplement vous le faire savoir. Je suis désolé si j'ai mal compris.

Peut-être pourriez-vous obtenir de meilleurs écouteurs. Je sais que la Fédération canadienne des municipalités utilise des écouteurs ronds et rembourrés.

Même lorsque M. Prud'homme parlait en même temps que quelqu'un d'autre, je ne pouvais rien entendre. Je voulais tout simplement vous le signaler.

Pour revenir à votre question...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur French, je vais en prendre note pour les réunions subséquentes. Je ne pense pas pouvoir apporter d'ajustement pour cette fois-ci.

M. Woodrow French: Oh, je sais très bien.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Vous pouvez maintenant répondre à la question de M. Mayes.

M. Woodrow French: Alors quelle serait une attente raisonnable? Eh bien, si j'allais m'acheter une paire de chaussures, je m'attendrais, de façon raisonnable, que ce soit de bons souliers et je m'attendrais également que s'ils avaient quelque défaut que ce soit, que la personne qui me les a vendus s'occupe de la réparation.

Il en va de même pour les transports aériens. Si je paie une compagnie aérienne pour qu'elle me transporte du point A au point B, je m'attends à ce qu'elle m'amène du point A au point B de façon courtoise, respectueuse et, du moins je l'espère, à temps. Lorsque vous parlez de problèmes météorologiques et autres facteurs de ce genre — je viens d'une région du Canada où les conditions météorologiques sont parmi les plus mauvaises au pays, vous ne le croiriez pas, et je suis certain qu'il en va de même pour le Nord de la Colombie-Britannique. J'ai décollé à l'aéroport de St. John's alors qu'on ne voyait même pas le bout de l'aile. J'y suis donc habitué. Mais je pense que les Canadiens s'attendent, et à juste titre, d'être traités de façon équitable. Ils paient leur billet, et ils s'attendent à recevoir du bon service. Je pense que cela figure parmi leurs attentes raisonnables.

Alors pour une famille de quatre qui a des problèmes... Je pense que vous faites partie des chanceux qui n'avez pas eu de problèmes, surtout compte tenu de tous les voyages que vous avez faits. Je n'ai pas eu la même chance que vous. On m'a dit, lors de l'annulation d'un vol, de faire comme 2 000 autres personnes à l'aéroport Pearson et d'essayer d'obtenir réparation en utilisant deux téléphones blancs. Ce n'est pas ce que j'appelle du service. Et je ne pense pas que les Canadiens s'attendent à cela.

Vous avez tous entendu le même genre d'histoires que j'ai entendues à la radio au cours des deux dernières années, des histoires d'horreur que ce soit au printemps, à l'été, à l'automne ou en hiver. Les problèmes existent, et je pense que les Canadiens s'attendent à quelque chose de raisonnable. Ils s'attendent certainement à rien de moins que ce qui est offert aux Européens ou aux Américains. C'est tout, et comme l'a dit M. Maloway, je n'ai jamais entendu parler de quelqu'un qui a fait faillite en offrant un bon service.

M. Colin Mayes: Mais le vendeur de souliers n'avait pas à se fier à la météo pour vous vendre vos souliers.

M. Woodrow French: On ne sait jamais. Vous savez, il y a des jours où ils ne peuvent pas se rendre au travail.

M. Colin Mayes: Je ne crois pas qu'il s'agisse nécessairement d'une bonne comparaison.

Monsieur Prud'homme, un projet de loi doit être fonctionnel et défendable. Or, l'une de mes préoccupations, c'est que chaque fois qu'on ne répond pas aux attentes, on est pénalisé. Le projet de loi prévoit que si le vol est retardé et que l'on doit attendre sur l'aire de trafic pendant une heure, un passager peut demander qu'on retourne au terminal pour débarquer.

Toutefois, comment faire lorsqu'un appareil est plein de passagers et que deux personnes veulent retourner au terminal, alors que les 60 autres veulent rester à bord pour ne pas manquer leur chance de décoller? Que faire? Doit-on procéder à un vote à main levée? Le commandant de bord doit-il trancher? Comment faire?

•(1620)

[Français]

M. Marco Prud'homme: En réponse à votre question, j'affirme que c'est un des points techniques qui provoque un peu des sourires. Je ne pense pas que ce serait possible de réaliser une telle chose.

D'abord, sur le plan de la sécurité, je ne sais pas quel genre de système il faudrait mettre en place aux différents aéroports pour assurer la sécurité des gens qui décident de débarquer d'un avion. Dès lors, il faudrait aussi enlever les bagages de ces passagers. Le temps que cela prendrait serait-il de la responsabilité du transporteur? Le transporteur devrait-il aussi payer pour ce temps d'attente?

L'intention derrière ce projet de loi était louable. Malheureusement, il y a eu des manques dans la façon de l'écrire ou de le rendre. Voilà pourquoi on devrait plutôt faire part de ces intentions à une agence compétente afin qu'elle trouve des solutions qui seraient plutôt viables.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Mayes, il vous reste environ 55 secondes.

M. Colin Mayes: Merci, monsieur le président.

Par exemple, si un appareil sur l'aire de trafic voulait décoller, mais que la tour de contrôle le lui interdisait pour des raisons quelconques, les transporteurs aériens ne pourraient-ils pas intenter des poursuites judiciaires contre la tour de contrôle, qui ne les laisse pas partir et qui les empêche ainsi de respecter leur horaire?

Je prévois de nombreuses contestations judiciaires intentées par des passagers et des transporteurs aériens. On nous a dit qu'une déclaration des droits des passagers avait été adoptée en Europe, mais que cela avait mené à de nombreux litiges. D'après vos recherches, est-ce exact?

[Français]

M. Marco Prud'homme: Bien que certaines lignes aériennes aient un service juridique, je pense que la majorité des transporteurs au Canada n'ont pas d'avocat à temps plein ni de service juridique. Alors, ce projet de loi ouvre une boîte de Pandore, et on n'a pas vraiment idée de l'impact que cela aura sur les petits transporteurs, surtout au Québec, où l'on a plusieurs inquiétudes et questions là-dessus.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur Prud'homme.

[Traduction]

Chers collègues, nous devons terminer à 17 h 30. Pour donner à tous la chance d'intervenir, avec votre permission, je limiterais le temps de parole cette fois-ci à quatre minutes, afin d'avoir le temps pour deux interventions plutôt que les cinq habituelles.

Cela vous convient? Merci.

Monsieur Dhaliwal.

M. Sukh Dhaliwal (Newton—Delta-Nord, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci également à vous, chers témoins.

Mes questions s'adressent à M. Prud'homme.

Vous dites que nous devrions rejeter d'emblée le projet de loi. Ne croyez-vous pas que les passagers canadiens devraient pouvoir faire respecter leurs droits lorsqu'ils n'obtiennent pas le service attendu des transporteurs aériens?

[Français]

M. Marco Prud'homme: Je pense que les droits des passagers sont déjà couverts dans les tarifs qui sont déposés auprès de l'Office des transports du Canada et que s'il y a une volonté de la part de la population d'améliorer ces conditions, c'est l'office qui est le mieux placé pour le faire. C'est ce qu'il fait déjà depuis plusieurs années, et

ça fonctionne. Alors, pourquoi essayer de réinventer la roue? Selon moi, il serait préférable de rejeter ce projet de loi.

[Traduction]

M. Sukh Dhaliwal: Croyez-vous que ces tarifs, peu importe comment vous les appelez — j'aurais parlé des droits des passagers —, devraient être régis par une mesure législative?

[Français]

M. Marco Prud'homme: Pouvez-vous répéter votre question, s'il vous plaît?

[Traduction]

M. Sukh Dhaliwal: Croyez-vous qu'une loi devrait protéger les passagers en couvrant les tarifs dont vous parlez?

[Français]

M. Marco Prud'homme: Je pense que dans les tarifs, il y a déjà plusieurs dispositions portant sur les retards et les pertes de bagage. S'il y a une nouvelle disposition à ajouter au sujet du temps d'attente sur une rampe d'accès, comme dans le cas de l'anecdote au sujet d'Air Cubana, je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas déjà le faire.

[Traduction]

M. Sukh Dhaliwal: Ça aurait pu être fait. Je pense que les transporteurs aériens vont maintenant...

MM. Byrne et Maloway ont présenté leurs motions et leurs projets de loi d'initiative parlementaire. Ensuite, les transporteurs aériens ont eu leur mot à dire dans l'élaboration des nouveaux tarifs et tout le reste. Toutefois, ils n'ont pas encore été mis en oeuvre ici. Pourquoi ne proposez-vous pas des façons d'améliorer le projet de loi afin qu'il soit équilibré, protégeant ainsi d'un côté, les transporteurs aériens et leurs droits, et de l'autre, les droits des passagers?

• (1625)

[Français]

M. Marco Prud'homme: Ma réponse à cela est que s'il y avait un besoin important sur le terrain, l'Office des transports du Canada aurait contacté les transporteurs et nous aurait fait des recommandations.

Pour ma part, j'ai déjà travaillé pour un transporteur pendant 10 ans et j'ai pu voir, au cours des années, une amélioration des services pour les passagers qui ont des problèmes d'accessibilité. On nous a présenté de nouveaux standards, de nouvelles exigences, et on a mis des mesures en place pour aider les personnes qui ont des difficultés. Alors, je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas régler des problèmes différents avec cet outil.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Il vous reste 30 secondes, pour la question et la réponse.

M. Sukh Dhaliwal: Combien d'aéroports au Québec, selon vous, ne seront pas en mesure de respecter les exigences prévues par le projet de loi C-310?

M. Marco Prud'homme: Combien de transporteurs aériens ou combien d'aéroports?

M. Sukh Dhaliwal: De transporteurs aériens.

[Français]

M. Marco Prud'homme: Il n'y a pas beaucoup de lignes aériennes au Québec. Par contre, il y a beaucoup de petits transporteurs qui desservent des régions éloignées. À la blague, récemment, quelqu'un m'a dit que s'il était obligé de respecter un horaire, ce serait un horaire à la journée, c'est-à-dire que lorsque l'avion serait prêt, on décollerait.

Je pense qu'au Québec, il y a environ une vingtaine de compagnies qui ne peuvent pas respecter un tel projet de loi.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci beaucoup.

M. Jean partagera son temps avec M. Watson.

[Traduction]

M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC): Merci beaucoup.

Monsieur French, je prends moi aussi très souvent l'avion. En fait, je suis le député de Fort McMurray. Sauf votre respect, je pense que je représente plus de Terre-Neuviens que vous...

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Jean:... soit environ 30 000. C'est pour cette raison que je n'approuve absolument pas le projet de loi. Je ne l'appuie pas dans sa forme actuelle et, franchement, je ne crois pas qu'il puisse être modifié de manière à lui donner suffisamment de force sans que cela ne perturbe davantage mes électeurs terre-neuviens que qui que ce soit d'autre au Canada.

J'en suis fermement convaincu, et je vais vous dire pourquoi. Tout d'abord, la situation dont vous avez parlé est liée à la météo. Vous avez parlé d'une situation où les gens étaient bloqués dans un aéroport, et je sais que c'était à cause du mauvais temps. Si c'était pendant le temps des Fêtes, alors la recherche que j'ai faite prouve que c'était lié à la météo. Les retards étaient causés par le mauvais temps. Vous avez parlé des conditions météorologiques, et je comprends pourquoi vous soulevez la question.

Vous avez parlé de la déclaration des droits européenne. Paris et Londres, deux des aéroports les plus achalandés d'Europe ne connaissent pas les chutes de neige. St. John's est en fait la ville la plus brumeuse de tout le Canada; elle est sous le brouillard 124 jours par an. Dans le cas de Halifax, c'est 122 jours par an. C'est la ville où il tombe le plus de neige, avec 359 centimètres, après Québec, qui est aussi considérablement touchée avec 343 centimètres de neige. C'est la ville la plus pluvieuse, avec des précipitations de 1 514 millimètres. C'est la ville où il y a le plus de vent, avec une vitesse moyenne de 24,3 kilomètres à l'heure et c'est là où il y a le plus de nuages, avec 1 494 heures d'ensoleillement. St. John's a plus de journées de pluie verglaçante et de précipitations que toute autre ville.

C'est évidemment une préoccupation. Les Terre-Neuviens m'ont dit à quel point cela les préoccupait, mais comme dans le cas du chien de Pavlov — si on appelle constamment le chien, mais qu'on le frappe avec un bâton lorsqu'il arrive —, les lignes aériennes n'offriront plus de vols réguliers vers ces villes si elles sont constamment punies à cause du mauvais temps, ce qui semble être le cas. Même si on exclut le mauvais temps, ce qui, je ne crois pas puisse être possible dans le cadre du projet de loi à l'étude, il y aura d'autres problèmes.

Voilà donc ce qui me préoccupe, monsieur. À l'heure actuelle, j'ai deux vols de retour directs par jour de St. John's à Fort McMurray, et ces vols sont très importants pour les gens de ma région, car il en va de leur gagne-pain.

Franchement, monsieur, je suis d'avis que le projet de loi à l'étude causerait l'interruption de ces vols, comme bon nombre d'autres vols vers de petites localités, et je représente environ 37 de ces petites localités dans le Nord de l'Alberta. Je sais que Terre-Neuve compte bon nombre de petites localités également. C'est ce qui me préoccupe.

Sur ce, je cède la parole à M. Watson.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Donc, monsieur Brian Jean, vous avez prouvé encore une fois que vous êtes un as de la rhétorique.

Monsieur French, vous devrez être très bref. J'ai commis une erreur tout à l'heure et je dois donner la parole à un autre collègue.

M. Woodrow French: L'une des choses que nous faisons très bien à Terre-Neuve-et-Labrador est attribuable au gouvernement fédéral qui, il y a des années, a mis en place un bon système ILS qui permet de faire atterrir et décoller les avions. Nous avons des chasses-neige, et les routes et les pistes d'atterrissage sont déneigées très rapidement après une tempête.

Vos électeurs prennent souvent l'avion à partir de St. John's et vers cette ville, j'en conviens, mais certains d'entre eux se plaignent à moi et à d'autres personnes également. Le problème est le suivant: il y a du mauvais temps, puis le soleil revient, et on a un Embraer ou un 737 qui arrive et qui tente de repartir avec tous ces passagers. Cela prend une semaine.

Les compagnies aériennes n'interviennent pas pour dire qu'elles vont ajouter un Boeing 767 ou 777 pour éliminer l'arriéré. Elles ne font rien, elles laissent vos électeurs et mes résidents dans un aéroport et ces derniers ne savent pas où aller, à qui s'adresser, ce qu'ils doivent faire ou quoi que ce soit.

J'ai bien peur, monsieur, de ne pas pouvoir être d'accord avec vous lorsque vous dites qu'à cause du projet de loi, les compagnies aériennes au Canada seront en bien pire posture encore qu'elles ne le sont à l'heure actuelle. On a expliqué ce qui s'est produit dans le *National Post* hier, et cela n'a rien à voir avec le mauvais temps; c'est tout simplement une question d'argent.

Je pense que si on perd de vue ce problème et qu'on ne s'occupe pas des Canadiens, ce n'est pas correct. Écoutez, si cela fonctionne en Europe, alors nous ne sommes donc pas assez bons pour ce système. C'est tout ce que je peux en déduire: les Canadiens ne méritent pas d'être protégés.

• (1630)

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Chers collègues, j'ai commis une erreur, comme je l'ai dit. J'aurais dû donner d'abord la parole à M. Jean-Yves Roy.

C'est ce que je vais faire maintenant.

M. Brian Jean: Ne me reste-t-il pas encore quatre minutes? Est-ce que j'aurai encore la parole après...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Vous avez eu votre part également, donc...

Allez-y, monsieur Roy.

[Français]

M. Jean-Yves Roy (Haute-Gaspésie—La Mitis—Matane—Matapédia, BQ): Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Prud'homme. Vous avez parlé des Îles-de-la-Madeleine, tout à l'heure. En fait, aux Îles-de-la-Madeleine, la compagnie aérienne qui desservait cette région vendait plus de sièges que l'avion n'en possédait et finalement, des passagers devaient régulièrement demeurer à l'aéroport parce que c'était le seul moyen de transport.

Je suis d'accord avec M. Laframboise pour dire que le projet de loi n'a pas de sens. Cependant, là n'est pas le sujet.

En tant que député depuis 10 ans, je dois vous dire que j'ai abandonné l'idée de prendre l'avion à partir d'Ottawa vers Montréal, puis Mont-Joli, etc. — il n'y a pratiquement plus de service à Mont-Joli —, parce qu'il y avait une correspondance à Montréal ou à Québec et que je la ratais régulièrement. Personnellement, j'ai eu beaucoup de difficultés à traiter avec les transporteurs aériens. Dans ma région, aux Îles-de-la-Madeleine, le système de transport était assez catastrophique. Par contre, on ne peut accuser les aéroports, ni NAV CANADA, mais les transporteurs étaient responsables de ce qui se passait aux Îles-de-la-Madeleine. Je ne vous parle pas des petites et moyennes compagnies. Je comprends qu'il y ait une différence entre votre association et les compagnies en question.

Par ailleurs, je comprends votre position concernant le projet de loi, lorsque vous dites que les gens doivent se plaindre à l'Office des transports. Allez poser aux gens des Îles-de-la-Madeleine la question de savoir où et auprès de qui ils peuvent se plaindre. Ils ne vous répondront pas que c'est à l'Office des transports parce qu'ils ne le savent même pas. Alors, ils se plaignent d'abord aux transporteurs aériens ou aux médias.

J'observe vos statistiques concernant les nouvelles plaintes. S'il y avait un préposé aux plaintes aux Îles-de-la-Madeleine, vos statistiques tripleraient parce que les gens ne savent pas où se plaindre. Bien sûr, ils vont s'adresser aux médias, aux députés. Je ne parle pas de vos membres mais des grands transporteurs. Personnellement, étant de la région, si j'avais voulu déposer des plaintes, j'en aurais déposés peut-être une ou deux par mois. Aussi, vos statistiques me posent beaucoup de difficultés. Je ne suis pas favorable au projet de loi proposé et je sais qu'il n'est pas amendable.

M. Marco Prud'homme: Monsieur Roy...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Il vous reste, à tous les deux, seulement deux minutes. C'est évident que M. Roy voulait présenter son point de vue, il l'a fait. Je vous demande un commentaire très bref s'il vous plaît.

M. Marco Prud'homme: Effectivement, si les gens se plaignent auprès des médias, ce n'est pas surprenant que le service ne s'améliore pas. Alors, il faudrait probablement s'adresser aux bonnes personnes. Les îles-de-la-Madeleine — j'ai travaillé pour un transporteur — est un des endroits les plus difficiles d'accès au Québec. Il faut mettre cet aspect en relief. Merci beaucoup.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Avez-vous quelque chose à dire monsieur French? Sinon, nous pouvons nous arrêter ici, sans problème.

M. Woodrow French: Je pense avoir épuisé tout ce que j'avais à dire, monsieur Volpe.

Merci beaucoup.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci.

Je vais me permettre en tant que président de faire une très brève observation.

Vous pouvez peut-être répondre, monsieur Prud'homme, à ces quelques commentaires que je juge utiles de faire.

Premièrement, vous avez mentionné que vous ne pouviez pas obtenir de renseignements précis concernant les opérations des lignes aériennes, car les opérations et les trajets sont un peu trop complexes. Je me demande si c'est tellement complexe que personne n'en comprend le fonctionnement. C'est la première chose qui m'a traversé l'esprit.

Deuxièmement, nos analystes ici ont fait quelque chose que tous nos collègues des deux côtés de la table ont fait — notamment, l'Office des transports du Canada, bien qu'il administre les tarifs intérieurs des lignes aériennes, n'a pas vraiment d'autorité pour faire respecter les mesures qui pourraient être recommandées à la suite de plaintes.

Je sais que vous avez sans doute un point de vue différent ici, mais je soulèverai peut-être la question auprès de certains de vos collègues que nous entendrons après vous.

Ce ne sont là que deux observations. Je me rends compte qu'il ne nous reste plus de temps. J'espère que vous ne me trouvez pas trop injuste, mais j'ai pensé que vous aimeriez peut-être entendre les réactions de quelqu'un.

• (1635)

[Français]

M. Marco Prud'homme: Il faut savoir qu'en Amérique du Nord, chaque minute, chaque jour, il s'effectue de 5 000 à 6 000 déplacements dans tout le réseau de transport aérien. Dans chacun des cas, les passagers doivent soit effectuer une correspondance parce que l'avion s'en va à un autre endroit, soit changer de ligne aérienne. Alors, essayer d'évaluer le profit sur un segment d'un vol est une tâche pratiquement impossible à accomplir. Il n'y a que des estimations.

Pour ce qui est de votre deuxième question, j'ai un trou de mémoire. Excusez-moi.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): On va la poser de nouveau à d'autres. Merci d'être ici devant nous.

M. Marco Prud'homme: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Nous allons faire une pause d'une minute — pendant que vous, messieurs, partirez et deviendrez les lobbyistes — et nous allons ensuite inviter tous les autres à prendre place.

•

(Pause)

•

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): La séance est ouverte. J'ai dit que nous ferions une pause d'une minute.

Je voudrais souhaiter la bienvenue aux représentants de l'Association du transport aérien du Canada. M. John McKenna est le président et premier dirigeant. Il est accompagné de Mme Tracy Medve, qui est membre du conseil d'administration.

Nous allons également entendre l'Association des consommateurs du Canada, qui est représentée par M. Mel Fruitman.

Madame est messieurs, merci de vous joindre à nous. Comme vous l'avez vu, vous aurez dix minutes chacun. On nous appellera pour aller voter à 17 h 30. Nous mettrons fin à la séance du comité à ce moment-là. Nous devons examiner les travaux du comité, mais nous devons le faire lundi pour donner à nos témoins la chance de nous transmettre leurs messages.

Au fait, même si vous êtes deux, vous n'avez quand même que dix minutes. Vous souhaitez peut-être partager votre temps; peu importe.

Monsieur McKenna, madame Medve, qui veut commencer?

Allez-y, monsieur McKenna.

M. John McKenna (président et premier dirigeant, Association du transport aérien du Canada): Je ferai une déclaration, et Tracy, Mme Medve, répondra aux questions, ou nous répondrons ensemble.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Comme vous voulez. Les membres du comité ont tendance à être assez indépendants lorsqu'il s'agit de décider à qui ils poseront des questions.

M. John McKenna: C'est bien.

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

Je suis accompagné aujourd'hui des membres de notre conseil d'administration: Tracy Medve, présidente des lignes aériennes Canadian North, et Mark Williams, président des lignes aériennes Sunwing. Michael Skrobica, vice-président des affaires monétaires de l'industrie à l'ATAC est également ici.

L'Association du transport aérien du Canada représente l'industrie du transport aérien commercial du Canada depuis 75 ans. Nous comptons environ 185 membres qui représentent le secteur de l'aviation commerciale dans chaque province canadienne et qui offre des services à la grande majorité des 700 aéroports et plus au pays.

Nos membres sont d'avis que le projet de loi C-310 pourrait compromettre la sécurité, qu'il est extrêmement punitif et qu'il pourrait avoir des conséquences indésirables involontaires pour l'industrie et les consommateurs. Nous aimerions parler plus précisément de quatre éléments du projet de loi qui méritent d'être examinés sérieusement. Il s'agit des menaces à la sécurité, d'un dédommagement déraisonnable offert aux consommateurs, le fait que le projet de loi pourrait ne pas s'appliquer aux régions du Nord ou éloignées et aux petites localités et le fait que les lignes aériennes deviennent financièrement responsables de problèmes qui échappent à leur contrôle.

La sécurité des passagers devrait primer. C'est pourquoi la Loi sur l'aéronautique et la Loi sur les transports au Canada devraient avoir préséance sur tout autre mesure législative portant sur les droits des consommateurs.

À l'heure actuelle, le Canada a l'un des systèmes de transport aérien les plus sécuritaires au monde. La pierre angulaire du système est la Loi sur l'aéronautique. Un principe clé du projet de loi, c'est que le pilote aux commandes décide s'il est sécuritaire d'effectuer un vol. Le projet de loi C-310, en raison de la menace d'une sanction pécuniaire, a une influence négative sur la décision du commandant de voler ou non.

Le projet de loi envisage d'exempter les compagnies aériennes des sanctions seulement si on a fermé un aéroport. Les aéroports ne ferment presque jamais et ne sont pas autorisés en vertu des règlements de déterminer si un avion devrait décoller ou atterrir. Nous sommes d'avis que le projet de loi donne à penser que le

pouvoir de prendre une telle décision serait retiré au commandant de bord.

Un pilote doit par ailleurs considérer le type d'aéronef, sa charge, la distance du vol, les conditions météorologiques en route, sa destination et d'autres éléments. En confiant à une tierce partie la décision de décoller ou non et étant donné les sanctions qui pourraient s'élever jusqu'à 120 000 \$ pour un Boeing 737-200, il est probable que les pilotes soient enclins à prendre des risques. Nous sommes convaincus que ce n'est pas là l'intention du projet de loi qui est proposé.

La question des retards sur les aires de trafic constitue un autre problème de sécurité. Ces retards se produisent lorsqu'il y a du mauvais temps, notamment de la neige et du verglas, et il faut alors dégivrer l'avion. Étant donné que les aéroports ont installé des aires de récupération de l'éthane pour des raisons environnementales et que le nombre de places est limité, les files d'attente pour utiliser ces aires sont parfois congestionnées.

Étant donné que la sanction pour un retard d'une heure d'un Boeing 737 pourrait atteindre 50 000 \$, il est clair que dans des conditions météorologiques difficiles, un pilote pourrait ainsi être enclin à éviter de faire la file. La leçon que nous avons tirée de l'accident de 1989 à Dryden, c'est qu'il faut faire le dégivrage.

L'ATAC recommande que toutes les sanctions prévues dans le projet de loi C-310 dans des situations qui échappent au contrôle direct des lignes aériennes et tous les éléments qui pourraient avoir des conséquences sur la sécurité soient éliminés et que la décision de ne pas décoller continue d'être prise par le pilote.

Le dédommagement prévu dans le projet de loi C-310 ne correspond absolument pas aux réalités économiques du transport aérien au Canada. Comment peut-on dire qu'il est juste de verser une indemnisation de 1 200 \$ à un client qui n'a payé son billet pour la Floride que 99 \$?

S'il y a une sanction de 500 \$ de l'heure pour les retards sur l'aire de trafic, comme on l'a dit précédemment, tous les passagers à bord surveilleraient alors impatiemment l'heure à leur montre puisqu'avec une telle indemnisation, ce serait comme s'il gagnait à la loterie.

Le Canada a un marché ouvert avec concurrence sur la plupart de ses routes aériennes. Si un transporteur en particulier retarde ou annule régulièrement ses vols, les clients peuvent généralement se tourner vers d'autres transporteurs. Je soulignerais qu'aucune mesure semblable n'est imposée à d'autres modes de transport qui pourraient avoir des retards ou des annulations, alors pourquoi en imposer au transport aérien?

Laissons les passagers décider avec leur portefeuille. Rien n'envoie un message plus clair qu'un consommateur qui choisit un autre concurrent ou un autre mode de transport lorsqu'il n'est pas satisfait. L'ATAC recommande de réexaminer les amendes de façon à ce que combinées, elles n'excèdent jamais le prix du billet.

•(1640)

Le projet de loi C-310 a été rédigé selon l'infrastructure qui existe dans les grands aéroports. Malheureusement, au Canada, les circonstances dans les aéroports éloignés et les plus petits aéroports dans le Nord sont plus austères, et les communications sont peut-être moins fiables tout au mieux. Certains petits aéroports n'ont même pas d'aérogares. Si une ligne aérienne qui a des vols vers une telle localité et en provenance de cette localité tient compte des risques financiers qu'engendre le projet de loi C-310 par rapport aux profits moins élevés pour offrir ces vols, il est possible que le transporteur aérien décide de ne plus desservir ces localités ou d'offrir un service réduit. Était-ce là l'intention du projet de loi?

Le député de Western Arctic et bon nombre de vos collègues des régions côtières pourraient voir le service offert à leur circonscription gravement réduit pendant les saisons où le temps est instable. Les lignes aériennes pourraient tout simplement décider de suspendre le service dans ces régions pendant une partie de l'année plutôt que de courir le risque d'être pénalisé régulièrement en raison des conditions météorologiques instables.

L'ATAC recommande que les plus petites collectivités éloignées et celles dans le Nord soient exclues du projet de loi et que ce dernier ne s'applique pas aux opérations qui utilisent un aéronef de moins de 60 places. La plupart des aéronefs pour le service dans les régions du Nord, les petites localités des régions éloignées se retrouvent dans cette catégorie. Il s'agit des Beech 1900, des Dash 8 100, 200 et 300, des Metroliners, des ATR 42, du Convair CV-580, pour ne nommer que quelques-uns des avions qui desservent nos régions. Par ailleurs, dans le Nord, il y a de nombreux avions à réaction combi qui voyagent sans être complets. Il pourrait arriver qu'un 737-200 opère avec aussi peu que 20 passagers.

Bon nombre des dispositions du projet de loi C-310 tiennent responsables les lignes aériennes pour des situations qui échappent à leur contrôle direct. Les lignes aériennes seraient responsables du mauvais temps, des retards au sol à cause de problèmes de dégivrage, de congestion, de disponibilité des portes d'embarquement et de déneigement lent. Les retards sur l'aire de trafic peuvent être causés par la menace d'éclairs qui nécessitent que le personnel au sol se mette à l'abri à l'intérieur de l'aérogare. Le contrôle du trafic aérien peut être la cause d'autres retards. Est-il juste de rendre la ligne aérienne financièrement responsable de tels problèmes? La réponse est claire: non.

L'ATAC recommande que le libellé du projet de loi établisse une distinction claire au niveau des responsabilités. Les lignes aériennes ne peuvent être tenues responsables des retards qui échappent à leur contrôle. Pour faire un profit, les lignes aériennes doivent faire voler leurs avions le plus possible. Tout retard cause une série d'autres retards, d'inconvénients et d'autres annulations qui font en sorte que les passagers doivent prendre un vol plus tard au cours de la journée ou même au cours des jours subséquents en utilisant le même aéronef. Cela cause des pertes de revenu.

Malheureusement, nous devons vivre avec des pannes mécaniques qui font en sorte que le vol doit parfois être retardé ou même annulé. Un simple avertissement d'un instrument peut retarder le décollage, car les pilotes et l'équipe de maintenance doivent faire une vérification complexe afin de s'assurer que le vol peut être effectué en toute sécurité. Les lignes aériennes n'hésitent certainement pas à faire passer la sécurité avant leur réputation pour ce qui est de décoller à l'heure. Le projet de loi n'a certainement pas l'intention de changer notre engagement envers la sécurité.

L'Association de l'industrie touristique du Canada et la Chambre de commerce du Canada se sont toutes deux prononcées contre le projet de loi à l'étude, et ont dit qu'il se traduirait inévitablement par des coûts plus élevés pour les consommateurs et les entreprises. L'industrie du transport aérien au Canada a déjà de la difficulté à être concurrentielle et durable étant donné qu'elle doit déjà soutenir le fardeau considérable de coûts structurels élevés, des coûts d'infrastructure pour la sécurité et des taxes de toutes sortes, notamment la taxe d'accise sur le carburant. La menace de coûts additionnels — notamment les dommages-intérêts punitifs déraisonnables par rapport aux revenus du transporteur pour un vol donné — ne peut que mener à la détérioration de notre système de transport aérien viable pour les Canadiens.

En conclusion, nous voulons qu'il soit parfaitement clair que l'ATAC s'oppose au projet de loi C-310 dans sa forme actuelle. Nous estimons que si le projet de loi devait être adopté sans amendements de fond, il aurait des conséquences non intentionnelles qui pourraient diminuer la sécurité et ultimement se traduire par un service réduit aux voyageurs et aux consommateurs en général. Cependant, si les législateurs décident d'adopter le projet de loi, nous avons préparé une série d'amendements que nous proposons et que nous avons déjà fait parvenir à tous les membres du comité. Nous espérons que vous examinerez sérieusement ces amendements, car la sécurité, la qualité et la disponibilité du transport aérien au Canada sont en jeu.

•(1645)

[Français]

En terminant, je veux réitérer que l'Association du transport aérien du Canada s'oppose à ce projet de loi parce que sous sa forme actuelle, il donne préséance à la compensation aux passagers plutôt qu'à la sécurité dans l'exploitation d'une ligne aérienne. Cela est inacceptable pour l'industrie du transport aérien.

[Traduction]

Merci de votre temps et de votre attention. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci beaucoup, monsieur McKenna.

Nous passons maintenant à M. Fruitman.

M. Mel Fruitman (vice-président, Association des consommateurs du Canada): Merci de nous donner l'occasion de présenter notre point de vue sur le projet de loi C-310. Comme nous avons été invités à témoigner il y a moins de 24 heures, mes commentaires seront brefs.

L'Association des consommateurs du Canada a été fondée il y a 62 ans. C'est un organisme indépendant, sans but lucratif et composé de bénévoles. Notre bureau national est situé à Ottawa, et nous avons des représentants provinciaux et territoriaux.

En passant, je ne suis pas un consultant chèrement payé. Je suis un bénévole.

Une voix: Vous êtes embauché.

M. Mel Fruitman: Notre mandat consiste à informer et à sensibiliser les consommateurs concernant les questions relatives au marché, à défendre les droits des consommateurs devant le gouvernement et l'industrie, et à collaborer avec le gouvernement et l'industrie pour trouver des solutions aux problèmes touchant les marchés.

Les gouvernements qui se sont succédé à l'échelle fédérale au cours des 25 dernières années ne méritent pas nos félicitations au chapitre de la protection des consommateurs. Je dirais même qu'ils n'ont absolument rien fait. Nous avons maintenant la chance de donner à une partie de la population canadienne, les voyageurs aériens, le service et la protection qu'elle mérite. Depuis la chute de son concurrent principal, Canadien, Air Canada — et, dans une moindre mesure, d'autres transporteurs — semble traiter ses clients avec mépris, même si la concurrence est plus féroce depuis quelques années.

Entre autres exemples, il y a la publicité trompeuse, le fait qu'un seul siège soit disponible au prix annoncé — problème fâcheux pour une famille de quatre —, les coûts qui s'ajoutent de façon déraisonnable au prix du billet, les frais pour l'enregistrement de sacs, et, plus récemment, les frais supplémentaires pour les sièges qui ont un peu plus d'espace pour les jambes, étant donné leur emplacement dans l'appareil. Ces problèmes ne sont rien en comparaison aux situations que le projet de loi C-310 tente de modifier ou de corriger.

Avant de continuer, je tiens à préciser que la sécurité est toujours de première importance. Nous estimons que les mesures proposées dans le projet de loi ne devraient pas compromettre la sécurité. Nous croyons d'ailleurs que ce ne sera pas nécessairement le cas.

Le projet de loi porte sur certains des pires inconvénients imposés aux voyageurs aériens: les annulations, les retards, le fait de rester immobile sur l'aire de trafic, le refus d'embarquement, la surréservation et la perte des bagages. Même si notre association n'a pas pour mandat de recevoir des plaintes, nous en recevons chaque année des milliers concernant les problèmes que j'ai mentionnés. Je n'ai pas le temps de décrire les situations signalées, mais vous les connaissez bien, et M. French en a déjà parlé.

En fait, la preuve que ces problèmes sont très réels, c'est qu'il trouve un écho dans la bande dessinée de *Bizarro* publiée ce matin dans le *Globe and Mail*. On voit un patient, couché sur le divan de son psychiatre, qui dit: « Je n'ai pas peur de prendre l'avion en tant que tel, j'ai peur des longues files d'attente, des frais cachés, des contraintes de sécurité irrationnelles et des retards inexplicables ».

Un témoin précédent a dit qu'il prenait souvent l'avion et qu'il avait vécu des problèmes dans moins de un quart de 1 p. 100 de ses voyages. Je crois plutôt que ceux d'entre nous qui prennent souvent l'avion deviennent tellement habitués aux problèmes qu'ils ne les remarquent plus, à moins que ces problèmes leur fassent manquer une réunion ou la fête d'anniversaire d'un petit-enfant.

Mais qu'en est-il des personnes qui doivent raccourcir leurs vacances ou même leur dire adieu en raison d'annulations ou de surréservations? Qu'en est-il des parents qui s'efforcent de distraire deux enfants en bas âge pendant qu'ils attendent leur vol retardé? Ou de la dame âgée qui tombe malade parce qu'elle est emprisonnée pendant des heures dans un avion gardé immobile, et où il n'y a pas de climatisation, pas d'eau et pas de toilettes? Ou des invités à un mariage qui doivent se trouver de nouveaux habits parce qu'on a perdu leurs bagages? Allez donc leur dire que ces problèmes surviennent dans moins d'un quart de 1 p. 100 des cas.

Contrairement à ce que certains vous ont dit, le projet de loi C-310 vise à donner des droits aux passagers et à rendre les voyages des Canadiens plus agréables. Du point de vue des consommateurs, les dispositions du projet de loi réduiraient la fréquence des inconvénients subis par les voyageurs si les transporteurs réagissaient convenablement. Le projet de loi n'a pas pour objet de pénaliser les transporteurs, mais d'agir comme moyen dissuasif. Il veut inciter les

transporteurs à bien traiter leurs clients, à travailler mieux et à éviter les pénalités. Ne vous laissez pas intimider par le chantage et par les menaces selon lesquelles les collectivités rurales de partout au Canada bénéficieraient de moins de services. Si les transporteurs le voient comme un incitatif à rendre leurs clients plus satisfaits et plus heureux, je ne vois pas comment le projet de loi pourrait toucher en profondeur la structure des coûts des entreprises ou entraîner une augmentation radicale des prix pour les consommateurs canadiens.

Les exigences visant à améliorer la satisfaction et l'expérience de voyage des clients et à les indemniser pour les inconvénients les plus flagrants ne sont pas déraisonnables. Contrairement à ce qu'on a dit, le projet de loi ne rend pas les transporteurs aériens responsables de la météo. Le projet de loi n'est peut-être pas entièrement satisfaisant, notamment en ce qui concerne les retards, mais on peut le mettre au point facilement.

• (1650)

Pour être franc, je suis stupéfait de la réaction à ce que le projet de loi dit concernant les circonstances extraordinaires. C'est le type d'échappatoire dont les avocats raffolent généralement. Je ne comprends pas la nature des objections jusqu'à présent. Les circonstances prévues sont très vastes et donnent beaucoup de marge de manoeuvre aux transporteurs.

Rien dans le projet de loi n'exige que les transporteurs compromettent la sécurité du public au profit de l'agrément des voyageurs. Les scénarios catastrophes sont avancés par les transporteurs qui ne traitent pas leurs clients avec respect, qui n'aspirent pas à améliorer l'expérience des passagers, qui n'acceptent pas la responsabilité de leurs propres erreurs, qui ne souhaitent pas atténuer les inconvénients vécus par les passagers et qui, par conséquent, ne voient que les pénalités et non les possibilités.

Nous exhortons les membres du comité à appuyer le projet de loi C-310 et à procurer aux voyageurs aériens du Canada la protection et le confort qu'ils paient et qu'ils s'attendent à recevoir.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Eh bien, monsieur Fruitman, vous avez rendu un fier service aux membres du comité. Votre bref exposé leur permettra de poser plus de questions.

Commençons par M. Byrne.

• (1655)

L'hon. Gerry Byrne: Merci, monsieur le président.

Et merci à tous les témoins qui se sont exprimés ici sous serment.

Monsieur McKenna, votre organisme représente une bonne part des transporteurs aériens commerciaux du Canada. C'est bien cela?

M. John McKenna: Nous représentons un grand nombre de compagnies aériennes, qu'il s'agisse de petits transporteurs ou de transporteurs régionaux, locaux ou nationaux.

L'hon. Gerry Byrne: Lesquels des transporteurs que vous représentez — tous, la plupart, un bon nombre, quelques-uns ou aucun — adhèrent ou ont adhéré à la Charte des droits des voyageurs aériens du Canada?

M. John McKenna: Nos membres nous ont donné le mandat d'être signataires de la Charte des droits des voyageurs aériens.

L'hon. Gerry Byrne: Chacun de vos membres est assujéti à la charte.

M. John McKenna: Je pourrais le demander, mais je ne saurais vous dire si tous nos membres y sont assujéti.

Comme nous sommes une association, il a été décidé par...

L'hon. Gerry Byrne: Non, non, c'est très important. Les clients ne font pas affaire avec une association aérienne. Ils font affaire avec un transporteur aérien.

Lesquels de vos membres sont signataires de la Charte des droits des voyageurs aériens?

M. John McKenna: On me dit qu'environ 90 p. 100 de nos membres sont signataires.

L'hon. Gerry Byrne: Pourriez-vous fournir au comité des preuves ou des renseignements selon lesquels l'un ou l'autre de vos membres informe ses passagers, par le biais de magazines de bord, de brochures, d'affiches ou de la formation du personnel, de l'existence de la Charte des droits des voyageurs aériens et des exigences qu'elle comprend pour le transporteur?

M. John McKenna: Les transporteurs ont tous leurs propres politiques en ce qui concerne leurs activités et leurs relations avec la clientèle. Ils n'ont pas tous un magazine de bord, par exemple. Bon nombre de nos membres...

L'hon. Gerry Byrne: C'est entendu, mais pourriez-vous fournir au comité, au nom de vos membres, des exemples précis expliquant comment les transporteurs informent leurs passagers concernant la Charte des droits des voyageurs aériens? Serait-il possible également de nous transmettre une copie du document dans lequel vos membres signent officiellement la charte?

Vous serait-il possible de fournir ces documents au comité?

M. John McKenna: Je les fournirai au comité. Je ferai la recherche nécessaire et j'enverrai les documents à tous les membres du comité au besoin.

L'hon. Gerry Byrne: Merci beaucoup.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Pourriez-vous nous les envoyer par l'entremise de la greffière, s'il vous plaît?

M. John McKenna: Oui, bien sûr.

L'hon. Gerry Byrne: M. Marco Prud'homme, qui a témoigné devant nous aujourd'hui, a dit que compte tenu des connaissances et des compétences actuelles de l'OTC en matière de législation, d'enquête et d'application de la loi, il était préférable d'investir cet organisme de nouveaux pouvoirs lui permettant de faire des enquêtes et de résoudre les questions qui causent des ennuis aux passagers. Êtes-vous d'accord avec lui? Il a indiqué que l'OTC devrait recevoir ce mandat dans le cadre d'une norme minimale de protection des passagers.

Mme Tracy Medve (directrice, Conseil d'administration, Association du transport aérien du Canada): Si je peux me permettre de répondre, nous préférons ou nous recommandons, en tant que transporteur aérien et membre du conseil d'administration de l'ATAC, que vous ne souteniez pas ce projet de loi. Pour sa part, l'OTC offre la possibilité d'examiner les questions qui font l'objet des plaintes.

Je représente Canadian North. Nous sommes, à vrai dire, un très petit transporteur, que ce soit sur le plan de la taille de notre entreprise ou du nombre d'appareils que nous possédons. Nous servons la quasi-totalité du territoire canadien, et bon nombre de nos clients sont nos propriétaires. Nous appartenons entièrement aux Inuits du Nunavut et aux Inuvialuit de l'Ouest de l'Arctique.

L'OTC est donc une tribune possible. Certains transporteurs sont déçus de l'OTC, notamment en ce qui concerne le temps que met l'organisme pour régler certaines questions, comme l'émission des permis et certaines mesures qui sont essentielles à notre capacité de

faire des affaires. Si on n'a pas de permis, on ne peut pas fonctionner...

L'hon. Gerry Byrne: Mais en ce qui concerne le service de base à la clientèle — désolé de vous interrompre — il ne s'agit pas d'un dispositif de sécurité, mais d'une simple enquête. C'est probablement ce que vous dites.

Est-ce que je vous comprends bien en disant qu'il faut déterminer s'il s'agit d'un problème à l'ACSTA ou d'un problème chez les transporteurs aériens?

Mme Tracy Medve: Je dis que c'est une possibilité, mais je ne crois pas que les plaintes reçues des clients exigeront nécessairement de simples enquêtes. D'habitude, les circonstances qui amènent quelqu'un à présenter une plainte ne sont pas simples.

• (1700)

L'hon. Gerry Byrne: C'est pourquoi il est important de compter sur un organisme qui a la compétence de faire des enquêtes et d'appliquer les règles dans ces affaires qui concernent la responsabilité des parties concernées.

Monsieur McKenna, est-ce que le ministre, le cabinet du ministre ou n'importe qui à Transports Canada a communiqué avec vous avant la présentation de la motion M-465, la motion par laquelle je demandais l'établissement d'une déclaration des droits des passagers aériens, et qui a été adoptée à l'unanimité à la Chambre des communes le 9 juin 2008? Je crois ne pas me tromper sur la date. Est-ce que le ministre, le cabinet du ministre ou l'un de ses agents ou représentants a communiqué avec vous pour vous demander, avant la tenue du vote, d'exercer des pressions en vue de contrecarrer la motion?

Je vous rappelle que vous êtes sous serment. À votre connaissance, le ministre ou le cabinet du ministre vous a-t-il envoyé des courriels, à vous ou à l'un de vos agents, employés ou membres?

M. John McKenna: J'ai aussi lu l'article en question ce matin dans le journal.

Après mon entrée en fonction, le 1^{er} janvier 2009, j'ai commencé à étudier ce dossier. À notre connaissance, le personnel d'ATAC ou son président n'ont eu sur le sujet aucun contact de ce genre.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Il vous reste 30 secondes.

L'hon. Gerry Byrne: Croyez-vous qu'il aurait été préférable que le gouvernement agisse? Réagiriez-vous différemment si c'était un projet de loi émanant du gouvernement plutôt qu'un projet de loi d'initiative parlementaire?

M. John McKenna: L'origine du projet de loi n'est pas la question. La question réside dans le contenu du projet de loi.

L'hon. Gerry Byrne: Vous êtes donc opposé à toute protection des consommateurs.

Je veux être sûr de bien comprendre. Le ministre a dit lui-même qu'il était essentiel d'appliquer des règles sur la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien. C'est ce qu'il a dit quand il a voté pour ma motion. Il n'y a toujours pas de mesure de protection du genre actuellement, et il faut corriger la situation.

Voulez-vous que le ministre présente, comme il a promis de le faire, un projet de loi exécutoire et solide sur la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien?

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): La réponse devra être très courte.

M. John McKenna: J'inciterais le ministre à consulter l'industrie avant de le faire, mais nous offririons notre collaboration même si ce serait pénible pour nous.

[Français]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): *Thank you.*

Monsieur Laframboise, la parole est maintenant à vous.

M. Mario Laframboise: Merci beaucoup.

Je reprendrai l'interprétation que je donnais aux témoins précédemment.

Monsieur Fruitman, vous avez mentionné qu'on pouvait apporter des modifications. Et monsieur McKenna, vous avez dit que certaines mesures du projet de loi pourraient être modifiées. Le problème est qu'il s'agit d'un projet de loi privé. On ne peut pas faire ce que l'on veut avec ce projet de loi.

Je vous donne un exemple. Les libéraux et les néo-démocrates charrient dans la tragédie d'Air Cubana, qui touchait plusieurs Québécois. J'appelle cela une tragédie puisque des voyageurs, en mars 2008, sont demeurés plusieurs heures sur le tarmac de l'aéroport d'Ottawa parce que leur avion avait été détourné vers Ottawa à cause de la température. L'administration de l'aéroport d'Ottawa nous dit qu'Air Cubana n'a pas payé ses droits, alors qu'Air Cubana affirme l'avoir fait. Finalement, les passagers ont payé le prix. L'important pour moi est que les passagers y trouvent leur compte.

Je dois vous dire que j'ai soumis aux légistes de la Chambre des communes un amendement qui se lit comme suit: Que le projet de loi C-310, à l'article 5, soit modifié par adjonction, après la ligne 25, page 4, de ce qui suit:

(2.1) Si le transporteur aérien qui a dû fournir des services ou verser des indemnités au titre des paragraphes (1) ou (2) est d'avis que la présence des passagers pendant plus d'une heure à bord d'un aéronef retenu au sol résulte d'une mesure ou d'une décision prise par une administration aéroportuaire, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), NAV CANADA ou l'Agence des services frontaliers du Canada, il peut en référer au ministre des Transports, qui se prononcera sur la responsabilité de l'organisme en cause et son obligation de rembourser au transporteur aérien les sommes qu'il a eu à déboursier.

J'estimais que c'était honnête. Si jamais des passagers vivaient cette expérience, comme ceux d'Air Cubana, ils devraient être dédommés. Si la compagnie aérienne n'est pas responsable, qu'elle soit remboursée par le responsable.

J'ai l'avis du légiste de la Chambre des communes: ce n'est pas recevable parce qu'on change le sens du projet de loi privé. Ce n'est pas un projet de loi du gouvernement. Je veux que vous compreniez cela, monsieur Fruitman. Je suis d'accord pour que l'on protège les consommateurs, mais je suis ligoté par le fait qu'il s'agit d'un projet de loi privé, qui ne peut subir que de très mineures modifications. La grande majorité des choses que propose M. McKenna et ce que vous pourriez proposer seront jugés irrecevables par le légiste de la Chambre. Ce n'est pas un projet de loi du gouvernement. Seul un tel projet de loi peut être travaillé par le comité, changé, trituré, etc. Un projet de loi privé est limité par son intention première, et c'est le problème que nous avons ici.

Je veux bien accepter qu'on me blâme, qu'on dise que je subis des pressions de lobbyistes — ce qui n'a jamais été le cas —, mais je n'accepterai jamais qu'on me fasse dire des choses que je ne peux pas dire légalement. Je n'ai pas le droit d'apporter les modifications que j'aimerais à ce projet de loi parce que c'est un projet de loi privé.

N'en déplaise à M. Byme, le gouvernement a répondu à sa motion. Il a accepté le programme proposé par les transporteurs aériens. Il y avait une motion, le gouvernement a accepté l'entente signée par les

transporteurs aériens, mais il a décidé de ne pas déposer de projet de loi. C'est le choix du gouvernement, mais on ne peut pas faire ce qu'on veut avec ce projet de loi privé. J'aimerais que vous me disiez ce que vous souhaiteriez changer et que vous compreniez ma position. Avez-vous des commentaires ou des questions?

• (1705)

M. John McKenna: Je peux répondre rapidement. Si j'ai bien saisi ce que vous dites, il faudrait que les compagnies aériennes paient et par la suite cherchent à se faire rembourser. C'est compliqué.

M. Mario Laframboise: Pour moi, c'est une possibilité. Je souhaiterais rendre service aux passagers d'Air Cubana, qui ont été pendant toutes ces heures sur le tarmac. Quelqu'un aurait dû les dédommager. Je suis d'accord sur cela.

M. John McKenna: Oui.

M. Mario Laframboise: Le problème est que je ne veux pas faire payer la compagnie aérienne pour une faute qu'elle n'a pas commise. Je l'ai fait pour essayer de...

Au fond, les passagers disent qu'ils font affaire directement avec la compagnie aérienne qui vend les billets et qu'il est plus facile de transiger avec elle. Si j'adopte ce point de vue, mais que la compagnie aérienne ne soit pas en faute, on la rembourse, et le responsable paie. Comprenez-vous?

M. John McKenna: Qui fait vivre l'ACSTA, NAV CANADA et les aéroports? Ce sont les compagnies aériennes et les passagers.

M. Mario Laframboise: C'est irrecevable. Si on cherche à imputer une responsabilité à quelqu'un d'autre dans le cadre de ce projet de loi, ce ne sera pas recevable parce qu'il faut voir si NAV CANADA a assez de budget pour cela. Ce n'est pas le cas. Vous avez tout à fait raison, les administrations aéroportuaires n'ont pas de budget et c'est vous et les passagers qui payez en grande partie. C'est la réalité. C'est beaucoup plus complexe qu'on peut le croire. On veut régler un problème, mais on ne le règle pas; on crée d'autres problèmes. C'est la réalité.

M. John McKenna: Là-dessus, je suis tout à fait d'accord avec mon collègue qui dit que les avocats vont beaucoup apprécier ce projet de loi, c'est sûr.

M. Mario Laframboise: Ah, ah, ah!

Monsieur Fruitman.

[Traduction]

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Vous avez environ une minute et 30 secondes.

M. Mel Fruitman: Vous avez abordé bien des aspects de ce dossier, monsieur. En ce qui a trait à la procédure parlementaire, je ne la connais malheureusement pas assez pour dire ce qui est faisable ou non. Lorsque je parlais de modifications possibles, je pensais à quelques changements très simples concernant les retards, qui ne feraient pas nécessairement de l'annulation la position par défaut, mais qui clarifieraient peut-être le problème des retards. Le projet de loi bénéficierait de quelques modifications mineures, mais sinon, je ne le rejette pas pour autant.

L'idée n'est pas de pénaliser, comme vous l'avez laissé entendre dans vos commentaires sur Cubana. Il s'agit de changer le comportement. Il n'est pas question de viser une situation ou un transporteur en particulier, comme Cubana. Je crois que le projet de loi est bien rédigé et qu'il permettra de changer le comportement des compagnies aériennes au profit des consommateurs canadiens. Compte tenu des circonstances qui ont été décrites, il faut mettre l'accent sur le changement de comportement des compagnies aériennes. Il faut donner assez de temps aux transporteurs pour qu'ils règlent à temps leurs problèmes en collaboration avec les autres parties concernées.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur Fruitman.

Merci, monsieur Laframboise.

Nous passons maintenant à M. Maloway.

M. Jim Maloway: Merci, monsieur le président.

Je voudrais d'abord signaler un incident survenu à Vancouver l'année dernière. Il y a eu une tempête de neige et des passagers ont été immobilisés pendant deux ou trois jours. Un des passagers m'a dit qu'en l'occurrence, la compagnie Air Canada avait l'intention de subroger contre ceux qu'elle estimait être la partie coupable — c'est-à-dire les responsables de l'administration aéroportuaire, n'est-ce pas?

Ainsi, pour répondre à M. Laframboise qui demandait ce qui devrait arriver, la compagnie Cubana devrait dédommager les passagers en raison du retard sur la piste et à son tour, elle devrait ensuite subroger contre ceux qu'elle estime être la partie coupable, à savoir l'administration aéroportuaire.

Toutefois, c'est aux compagnies de démêler tout cela. Nous ne pouvons pas résoudre les problèmes de tout un chacun ici.

Je voudrais parler de quelques autres questions.

M. McKenna est le premier lobbyiste de l'industrie que j'ai rencontré qui semble aborder les choses de façon raisonnable. Si je dis cela, c'est parce qu'il a parlé d'amendements à apporter au projet de loi.

Nous avons entendu le lobby de l'industrie. Nous avons en fait préparé des amendements. L'un de ces amendements, élaboré par l'un des députés, vise à éviter que le dédommagement excède le coût du billet d'avion.

Vous l'avez dit vous-même, si vous avez acheté un billet à 99 \$, vous ne devriez pas vous attendre à une somme énorme en dédommagement. C'est précisément ce qu'un des amendements avancés prévoit.

J'aimerais beaucoup avoir une copie de tous les amendements que vous proposez, car il se peut qu'un ou deux nous aient échappé.

Vous avez évoqué la possibilité d'exclure certaines compagnies aériennes, celles dont les appareils comportent moins de 40 ou 60 sièges. C'est certainement possible. Je pense qu'on songe à un amendement pour exclure des compagnies aériennes nordiques, dans les Territoires du Nord-Ouest. Ces détails peuvent être pris en compte grâce aux amendements.

Nous avons présenté un amendement pour réduire la pénalité de retard sur la piste, de façon à la faire passer de 500 \$ à 100 \$. Je suis sûr que vous voyez cela d'un très bon oeil.

Nous avons présenté un autre amendement pour réduire le dédommagement offert lors d'annulations de vol et de refus de monter à bord de façon qu'il corresponde à la moitié de ce qu'il est en vertu de la loi européenne. En fait, cela correspond au niveau de

dédommagement offert en Europe il y a cinq ans. Comme vous le savez, la loi européenne n'est pas entrée en vigueur il y a seulement cinq ans, elle existe depuis 1991. Air Canada connaît très bien cette loi. La compagnie paie des dédommagements en vertu de cette loi depuis 1991. Les dispositions du projet de loi prévoient donc que ces diverses pénalités, ces compensations, correspondront aux niveaux qui avaient cours en Europe il y a cinq ans.

Voilà donc les amendements que nous avons déjà rédigés. Les membres du comité les proposeront en temps utile. Nous serions assurément heureux d'examiner les autres amendements que vous souhaiteriez présenter et que nous pourrions intégrer au projet de loi.

Je souhaite soulever une autre question, celle des droits de vol. J'avais l'impression, jusqu'à maintenant, que seulement quatre transporteurs avaient adopté l'accord sur les droits de vol, à savoir Air Canada, WestJet, Air Transat et une autre compagnie. J'avais aussi l'impression que c'était les seuls transporteurs qui incorporaient des droits de vol dans leurs tarifs. Nous avons beaucoup de mal à démêler toute cette question, car Air Canada, à elle seule, publie quelque chose comme 115 pages là-dessus sur son site Web.

De toute façon, en contrepartie, les droits de vol peuvent changer. Les tarifs diffèrent selon la compagnie aérienne, comme vous le savez. Vous pouvez aller de Toronto à Calgary avec Air Canada en vertu d'un tarif et ensuite de Calgary à Vancouver avec une autre compagnie, en vertu d'un autre tarif.

J'ose à peine imaginer le méli-mélo dans lequel vous vous retrouverez quand un passager va essayer de déterminer à qui revient la responsabilité pour telle ou telle chose? En outre, nous avons pu comprendre qu'il y a seulement quatre compagnies aériennes assujetties aux droits de vol.

De plus, les droits de vol se sont révélés être tout à fait inefficaces. Comme l'a signalé un député libéral, l'accord sur les droits de vol ne comporte pas de pénalité. Le seul élément positif que j'ai pu y trouver est qu'on ne peut pas garder des passagers captifs dans un avion plus de 90 minutes.

• (1710)

J'estimais qu'il était très important que les compagnies aériennes décident — et je ne sais pas sur quelle base — que 90 minutes représentaient un maximum de temps d'attente après quoi on permettrait aux passagers de quitter l'avion. À cela nous avons répondu que 60 minutes étaient préférables à 90 et qu'il y aurait des dédommagements.

Vous constaterez, à la lecture du projet de loi, que les dispositions qui s'y trouvent sont très claires. Les projets de loi sont rédigés par des juristes. En l'occurrence, nous avons prévu deux exclusions.

En cas d'attente sur la piste, l'exclusion se lit comme suit:

L'occasion de débarquer de l'aéronef s'il est possible de le faire sans exposer les passagers ou toute autre personne à un risque disproportionné pour leur santé ou leur sécurité, ou sans nuire à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ou d'autres aéronefs.

C'est l'exclusion. Nos avocats se sont penchés là-dessus et ils estiment que cela donne au pilote beaucoup de souplesse. S'il y a désaccord, cela pourra être modifié.

• (1715)

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Maloway, il faudrait prévoir le temps pour réagir à vos observations et les témoins ont 58 secondes pour cela.

M. Jim Maloway: Excusez-moi, je pensais que je disposais de huit minutes.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Vous pouvez utiliser le temps qu'il reste, si vous le souhaitez, mais nos témoins ne pourront pas ouvrir la bouche.

M. Jim Maloway: Absolument, monsieur.

L'autre exemption vise des circonstances extraordinaires en cas d'annulation.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Chacun d'entre vous dispose de 20 secondes maintenant.

Mme Tracy Medve: Je pense qu'il est important que les choses soient très claires sur la possibilité de subroger contre les responsables possibles des problèmes. NAVCAN est totalement financé par les compagnies aériennes. Si NAVCAN cause un retard et qu'on nous met à l'amende pour cela, et que nous réclamons cette amende à NAVCAN, nous allons payer doublement car NAVCAN qui est une organisation sans but lucratif obtient tout son budget de nous, les compagnies aériennes. Nous ne sommes donc pas plus avancés.

Je pense qu'il est également important de se rappeler que les compagnies aériennes ne sont pas des entités gouvernementales. Nous appartenons au secteur privé. Nous sommes soumis à des règlements de sécurité. Certains de nos clients savent où j'habite. Ceux qui sont déterminés à porter plainte vont jusqu'à me téléphoner à la maison. Les clients savent comment se plaindre.

Vous devez comprendre que nous sommes une entreprise privée et que nous ne recevons pas de deniers publics.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): D'accord, madame.

Mme Tracy Medve: En tant qu'entreprise privée, nous ne servons pas nos intérêts quand nous ne traitons pas nos passagers correctement.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Madame, le temps imparti est largement dépassé.

Je ne sais pas si M. Fruitman souhaite ajouter une observation en cinq secondes. Je l'invite à le faire.

Non?

D'accord, je donne la parole à M. Watson.

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

Au moment de mon dernier tour de questions, on m'a damé le pion. J'ai demandé un dédommagement et j'ai obtenu trois minutes de plus que ce à quoi j'avais droit au tour précédent.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Vous venez d'utiliser 30 secondes.

M. Jeff Watson: Monsieur le président, s'il me reste du temps, je vais en faire cadeau à M. Jean.

Tout d'abord, M. Laframboise a soulevé un élément très important pour notre discussion ici. Il arrive souvent que des groupes de témoins viennent dans le but d'apporter quelque chose à la discussion. Le débat autour de cette table vise un objectif ambitieux mais c'est la mécanique même de ce que nous faisons qui est importante ici. Je pense que nous partageons les mêmes aspirations. Personne autour de cette table ne chercherait à faire valoir que les passagers ne méritent pas d'avoir des droits. Ainsi, comment traduire des aspirations communes en résultats raisonnables? Autrement dit, le projet de loi C-310 serait-il le bon outil? Nous savons déjà, étant donné que c'est un projet de loi d'initiative parlementaire, que les modifications possibles sont limitées.

M. Maloway a donné une série de modifications mineures — car on peut faire varier le montant des dédommagements, par exemple. C'est une modification mineure. Mais nous, de notre côté, nous prétendons que le projet de loi pêche du côté de sa structure, ce qui nous pose de véritables problèmes. Je n'aime pas l'idée, comme l'a proposé M. Maloway, de pousser les transporteurs aériens à poursuivre d'autres entités pour des problèmes dont ils ne sont pas responsables.

Pour tout dire, selon nous, le projet de loi C-310 vise à punir les compagnies aériennes alors que d'autres parties responsables s'en tireraient impunément. Cela est un problème et nous ne pouvons pas modifier le projet de loi afin de le surmonter. Voilà donc le débat qui nous réunit autour de cette table.

Je voudrais décrire une série de situations potentielles. Certaines représentent peut-être des circonstances hors de l'ordinaire et d'autres plus ordinaires mais je tiens à vous les exposer.

Un accident sur la piste ou une prise d'otages ou une urgence médicale à bord d'un avion peuvent constituer des circonstances hors de l'ordinaire mais si ces situations entraînent que quelqu'un doit passer une nuit à un endroit avant d'atteindre sa destination, la compagnie aérienne est responsable. Le dédommagement qu'elle doit offrir n'est peut-être pas maximal, mais néanmoins elle doit assumer des dépenses qu'elle n'a pas occasionnées. Est-ce équitable?

Je m'adresse à M. Fruitman et lui demande s'il pense qu'une telle situation est juste.

Monsieur McKenna, vous pouvez ajouter quelque chose si vous le souhaitez.

M. Mel Fruitman: Eh bien, la façon dont vous avez présenté la situation, il semblerait que non mais je ne pense pas que votre conclusion soit nécessairement la bonne. On a prévu des exceptions. Je pense que l'expression « situation exceptionnelle » donne beaucoup de latitude, beaucoup de...

M. Jeff Watson: Mais cela ne permet que d'échapper à certains types de dédommagement. La situation que j'ai décrite retarde un passager qui doit passer la nuit à un endroit avant d'arriver à destination. La compagnie aérienne doit donc l'héberger et le nourrir. Monsieur Fruitman, ce sont là les détails concrets prévus dans le projet de loi.

M. Mel Fruitman: Vous parlez plus particulièrement des retards et j'en ai déjà parlé. Selon moi, c'est uniquement à ce propos que j'estime qu'il faudrait une légère modification dans le libellé pour que des mesures extraordinaires s'appliquent dans une situation de ce genre.

M. Jeff Watson: Permettez-moi de vous exposer une autre situation. J'ai déjà travaillé sur une chaîne de montage dans une usine. J'ai déjà refusé de travailler à cause de conditions non sécuritaires. Supposons que je fasse partie du personnel de piste, qui n'a rien à voir avec un transporteur aérien, et que je refuse de travailler parce que j'estime que la piste n'est pas sécuritaire si bien que cela cause un retard à la compagnie aérienne. Est-ce la faute de la compagnie aérienne? En d'autres termes, devrait-elle verser des dédommagements dans un cas où il s'agit d'une véritable question de sécurité mettant en cause la santé et la sécurité des employées alors que sa responsabilité en tant que transporteur n'est nullement engagée? Est-ce équitable d'exiger qu'un transporteur aérien verse un dédommagement dans ces conditions?

• (1720)

M. Mel Fruitman: Si je comprends bien, à moins qu'il ne soit démontré que ce refus d'exécuter le travail... a été causé par la négligence du transporteur aérien, il s'agirait de circonstances exceptionnelles.

M. Jeff Watson: J'ai déjà eu un accident de travail. En fait, une pièce en mouvement m'a frappé la tête. Je n'ai pas pu travailler pendant 40 minutes, mais mon superviseur voulait que la chaîne de montage reprenne ses activités en raison de ce qu'il en coûte à un fabricant d'automobiles d'interrompre la production.

Si un travailleur se blesse au travail dans l'aire de trafic — sans que cela ne soit nécessairement relié au transporteur aérien — le transporteur aérien devrait-il être tenu de dédommager les passagers pour ce retard causé par un accident de travail? Cela peut certainement se produire beaucoup plus souvent que certains ne le pensent. Si un travailleur a un accident de travail, est-ce équitable d'en faire payer le prix au transporteur aérien?

M. Mel Fruitman: Je répète qu'il s'agit d'exemples précis, hypothétiques ou non, qui pourraient être prévus dans le projet de loi. Je crois qu'il y a assez de marge de manoeuvre pour ainsi dire pour permettre à ce type de décision d'être prise...

M. Jeff Watson: Et dans ce cas-ci? Je me suis retrouvé dans cette situation. Je devais prendre un vol Ottawa-Londres et l'avion a été cloué au sol pendant plus de deux heures en raison d'un engorgement causé par un problème à Toronto.

Serait-il juste d'obliger le transporteur aérien à me dédommager pour avoir été cloué au sol si longtemps? Il était interdit de débarquer de l'avion et de se rendre à la porte d'embarquement, car elle était engorgée. Ces choses-là se produisent.

M. Mel Fruitman: Encore une fois, je vous répète que vous citez des exemples précis de mésaventures ainsi que des pénalités qui pourraient être imposées. À mon avis, ce n'est pas l'objectif central du projet de loi. Le projet de loi a pour objet de changer le comportement, et compte tenu...

M. Jeff Watson: Monsieur Fruitman, j'ai la parole. Mon argument, c'est que le projet de loi a un problème structurel puisqu'il force les transporteurs aériens à assumer l'entière responsabilité de tous les problèmes. Comme M. Maloway l'a avancé, laissons les transporteurs aériens s'en prendre aux autres parties responsables.

Je crois que le projet de loi a un problème structurel, monsieur Fruitman, et qu'il doit être rejeté.

S'il me reste du temps, monsieur le président...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Watson, votre temps est écoulé.

Passons à M. Dhaliwal.

M. Sukh Dhaliwal: Merci, monsieur le président.

Monsieur McKenna, d'abord, au sujet des prix annoncés, vous opposez-vous aux frais affichés?

M. John McKenna: C'est en fait très difficile, parce que les aéroports ont des frais différents. Alors, comment s'y prendre? Nous ne nous opposerions certainement pas à ce que les passagers sachent vraiment ce pour quoi ils paient ou doivent payer avant de monter à bord. J'ai pris l'avion hier à Québec. Mon billet coûtait 200 \$ avant taxes et 415 \$ en ajoutant les frais. Le transporteur aérien n'est pas responsable de tous ces frais.

M. Sukh Dhaliwal: En fait, vous répondez par la négative.

M. John McKenna: Je dis que je n'ai pas d'objection.

Mme Tracy Medve: Si vous le permettez, j'ajouterais qu'il est important de comprendre que les transporteurs seront aux prises avec le même problème tant et aussi longtemps qu'ils continueront d'afficher le prix des billets de cette façon.

M. John McKenna: Oui.

M. Sukh Dhaliwal: M. Maloway est prêt à faire des compromis. D'après vous, quelles parties du projet de loi C-310 seraient difficiles à mettre en application et devraient être étudiées plus en détail par le comité?

Mme Tracy Medve: Vous me demandez quels éléments du projet de loi seraient difficiles à mettre en application?

M. Sukh Dhaliwal: Oui, avez-vous des suggestions pour la mise en application? M. Maloway est prêt à faire des compromis ou à apporter des changements.

M. John McKenna: Nous avons proposé une série d'amendements. En fait, je suis plutôt surpris que vous ne les ayez pas reçus. Nous avons envoyé ces amendements aujourd'hui. Je vais vous laisser une copie du document avant de partir. Nous l'avons envoyé à tous les membres du comité le 12 novembre.

• (1725)

M. Mario Laframboise: Je l'ai reçu.

M. John McKenna: Il y a de nombreux aspects du projet de loi qui pourraient être amendés; il y en a trop en fait pour en faire l'énumération aujourd'hui. Nous collaborerons volontiers avec vous si vous voulez dresser une liste, monsieur.

M. Sukh Dhaliwal: Ma question s'adresse à M. Fruitman et à M. McKenna.

Pensez-vous qu'il soit juste et éthique que durant l'élaboration d'un projet de loi, on consulte l'industrie, mais pas les consommateurs ni les groupes représentant les consommateurs? Croyez-vous que cela soit très équitable?

M. John McKenna: Qui consulteriez-vous?

M. Sukh Dhaliwal: Vous avez dit que l'industrie devait être consultée durant l'élaboration du projet de loi. Est-il équitable que nous consultions l'industrie, mais pas les consommateurs?

M. John McKenna: Bien sûr que non. Je crois que tous les intervenants devraient être consultés, cela va sans dire.

M. Sukh Dhaliwal: Monsieur Fruitman, pouvez-vous me dire si le projet de loi peut être amélioré de quelque façon que ce soit? Avez-vous des suggestions?

M. Mel Fruitman: Je pense qu'il comporte très peu de lacunes. J'estime que le projet de loi a été très bien pensé et qu'il n'y a que quelques changements mineurs à apporter.

Si quelqu'un pense pouvoir présenter un projet de loi qu'il estime être meilleur que celui-ci, alors j'aimerais qu'il soit déposé avec empressement pour éviter que nous ayons à attendre encore cinq ou dix ans.

M. Sukh Dhaliwal: Merci.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Mesdames et messieurs, la cloche sonnera dans environ trois minutes. Nous avons un autre petit point à l'ordre du jour.

Je remercie...

M. Brian Jean: J'ai deux rappels au Règlement au sujet des témoins, surtout un en particulier. Puis-je faire ces rappels maintenant, monsieur le président?

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Allez-y, mais très rapidement.

M. Brian Jean: D'accord, je serai bref.

Mon premier rappel au Règlement porte sur la bonne foi. Je me demande si nous ne sommes pas en train de faire de la politique.

Je sais que M. Byrne est ici depuis 12 ans. Il a déjà été ministre au sein d'un gouvernement libéral précédent. J'aimerais qu'il nous dise ce qu'il a fait pendant qu'il était ici, c'est-à-dire avant le gouvernement actuel, en rapport avec la question des transporteurs aériens. Il a présenté une motion s'adressant au gouvernement fédéral, et certains parmi nous ont l'impression qu'il politise la question.

Mon deuxième rappel au Règlement porte sur M. Fruitman.

J'ai consulté le site Web pour découvrir en quoi consistait son expertise et le type d'études qu'il aurait faites ou d'expérience professionnelle qu'il aurait acquise en rapport avec l'industrie aérienne et la chaîne d'approvisionnement de même que l'entretien, les syndicats, les manutentionnaires de bagages, les pilotes, les transporteurs correspondants, etc. Il s'agit d'une question très complexe. Je ne l'ai pas entendu dire, concernant son mémoire, quelle expertise il a utilisée pour en arriver aux conclusions présentées.

Je proposerais qu'à l'avenir ces renseignements soient indiqués sur le site Web, car votre CV ne s'y trouve pas, ou sinon, il faudrait les inclure dans votre exposé.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci, monsieur Jean, d'avoir soulevé ces deux points, bien que je doute qu'il s'agisse de rappels au Règlement.

En ce qui a trait à M. Byrne, il peut répondre lui-même. Le comité estime, pour sa part, que son expérience à titre d'ancien ministre ne fait pas partie de nos discussions.

Quant à M. Fruitman, je suis certain qu'il vous est reconnaissant des conseils que vous lui prodiguez au sujet de ses titres de compétence, mais nous l'avons invité, et ce n'était pas pour...

M. Brian Jean: Je voulais dire au sujet de...

L'hon. Gerry Byrne: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Monsieur Byrne, vous avez la parole.

L'hon. Gerry Byrne: Merci de me donner la parole.

Monsieur le président, je n'ai pas dit à mes électeurs que j'allais appuyer le projet de loi sur les droits des passagers, voté ensuite en sa faveur et organisé par après des activités de lobbying pour essayer activement de contrecarrer ce même projet de loi. Par contre, c'est exactement ce que le ministre a fait.

M. Jean-Yves Roy: Ce n'est pas un rappel au Règlement.

L'hon. Gerry Byrne: Je ne vois pas pourquoi le commentaire de M. Jean serait aussi considéré comme un rappel au Règlement, mais je crois qu'il fallait y répondre.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Je crois que cela ne donnera lieu qu'à des échanges incessants.

J'aimerais attirer l'attention du comité sur un point. Le comité doit faire rapport sur le projet de loi, comme convenu, le 25 novembre. Cela signifie que lundi nous devons faire l'étude article par article ou débattre du projet de loi, comme il plaira au comité de procéder.

Le président sera là lundi, je demanderais aux membres du comité de se préparer en conséquence. Ceux qui ont des amendements à proposer sont priés de les transmettre d'ici vendredi pour que le greffier puisse les distribuer.

• (1730)

M. Brian Jean: Présentez-vous une motion à cet égard?

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Non, j'adresse ce conseil à tout le monde, tout simplement.

M. Brian Jean: Nous n'allons pas présenter...

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Non, j'ai dit « si » vous avez des amendements. Si vous n'en avez pas, il est clair que vous n'êtes pas forcés de respecter ce conseil judiciaire.

M. Brian Jean: Monsieur le président, permettez-moi de vous rappeler que nous avons déjà traité ce point à la dernière réunion. N'avions-nous pas voté sur la question de la présentation des amendements? Et le résultat avait été négatif.

Mme Candice Hoepfner (Portage—Lisgar, PCC): Oui.

M. Brian Jean: J'avancerais que le comité s'est déjà occupé de la question de la présentation des amendements avant cette date.

Le vice-président (L'hon. Joseph Volpe): Merci beaucoup, monsieur Jean. Je maintiens tout de même mon conseil.

Merci.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

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