



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 045

Le lundi 9 janvier 2023

Président : M. Peter Schiefke



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

Le lundi 9 janvier 2023

• (1530)

[Français]

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

Bienvenue à la 45^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités.

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

[Traduction]

Conformément au paragraphe 106(4) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui pour examiner une demande formulée par cinq de ses membres et reçue par le greffier pour discuter des retards occasionnés et du traitement infligé aux passagers d'avions et de trains, ce dernier mois. Depuis la réception de cette demande, des discussions privées en vue de cette réunion sont allées bon train. D'après ce que j'en comprends, un large consensus s'est établi sur la motion que je lirai à la fin de mes observations et des déclarations des membres.

Chers membres, le service fourni aux voyageurs canadiens pendant les fêtes de fin d'année, particulièrement de la part de Sunwing et de VIA Rail Canada, mais d'autres compagnies également, était absolument inacceptable. Beaucoup de nos électeurs ont vu leurs projets de vacances interrompus ou ruinés et beaucoup ont longtemps, trop longtemps, attendu dans des aéroports, des halls d'hôtel ou des cabines de train d'être renseignés sur la situation. L'expérience de ces milliers de voyageurs et de leurs familles a été d'autant plus pénible que leurs tentatives pour obtenir des explications claires ou une garantie d'indemnisation pour leur temps et leur argent ont été futiles.

Même si, au Canada, la météo hivernale provoque inévitablement des retards, on ne peut pas l'incriminer elle seulement pour le mauvais service accordé aux voyageurs. Les Canadiens méritent un meilleur service. En fait, ils méritent mieux.

Ces derniers jours, on leur a offert des explications et présenté des excuses, mais notre comité a un rôle important: d'abord aider les Canadiens à comprendre les événements, leurs droits et les indemnisations auxquels ils ont droit; ensuite, faire rendre des comptes aux responsables; enfin, obtenir des réponses sur ce qu'on fera pour éviter la répétition de ces problèmes. L'objet de la réunion d'aujourd'hui est de discuter de la méthode pour entreprendre ce travail et orienter le personnel du Comité sur la marche ultérieure à suivre.

À votre tour maintenant de vous exprimer. J'accorde d'abord la parole à M. Strahl.

Monsieur Strahl, vous avez la parole.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Cette réunion, l'opposition l'a réclamée d'urgence, pour examiner sans retard la cohue survenue pendant les vacances de Noël, alors que des voyageurs ont été obligés de dormir à même le sol des aéroports, envoyés à droite et à gauche, à l'étranger, d'un hôtel au suivant, immobilisés dans des trains, etc., après, évidemment, un été catastrophique pour eux, alors qu'ils avaient également été séparés de leurs bagages, obligés de dormir sur le sol des aéroports, largués par le système. Le ministre libéral leur avait pourtant assuré qu'on s'attaquait à ces problèmes, qu'il les maîtrisait, que le système n'était plus détraqué.

Visiblement, c'était faux. Des problèmes restent majeurs. Nous, les conservateurs, nous sommes franchement excédés d'entendre les ministres libéraux qualifier les problèmes d'inacceptables alors qu'ils peuvent y mettre fin.

De la réunion d'aujourd'hui, nous escomptons faire comparaître le ministre pour l'interroger sur son incapacité de réparer le système, le fait d'avoir laissé les aéroports priver la clientèle de services, l'absence de communication entre les sociétés aériennes et leur clientèle, la répétition, encore, des mêmes échecs, dans de nombreux cas, concernant la livraison des bagages, etc., et les communications cauchemardesques qui, bien franchement, faisaient des voyageurs une priorité de dernière minute.

Notre comité doit s'attacher sérieusement à demander des comptes aux responsables, à commencer par le ministre. Voilà pourquoi nous croyons, comme nous l'avons écrit dans notre lettre à la présidence pour réclamer cette réunion, que le ministre doit comparaître pendant deux heures pour exposer ses réalisations et ses omissions. Ses mesures, visiblement, ont fait fiasco. Notre comité doit tirer les choses au clair, étant l'instance chargée, au nom de tous les parlementaires et de tous les Canadiens, de demander des comptes au ministère et au ministre.

Ce sera du travail sérieux, des séances qui ne laisseront rien au hasard, qui ne feront pas qu'effleurer la question mais qui, une fois pour toutes, feront comprendre pourquoi c'est arrivé pendant deux saisons touristiques consécutives et comment en empêcher la répétition.

Les Canadiens méritent franchement mieux. Il nous incombe à nous d'obtenir les réponses que nous méritons. Pour cela, il faut en core et d'abord que le ministre vienne répondre pour son ministère et répondre de ses actions. C'est l'objectif que nous privilégions dorénavant.

De plus, nous ne voulons pas seulement questionner les compagnies aériennes. Nous les questionnerons, bien sûr, mais aussi d'autres assujettis à la réglementation fédérale: les aéroports, l'Office des transports du Canada, actuellement en retard de 30 000 dans le traitement des dossiers. Il faut 18 mois à un passager qui éprouve des problèmes avec une compagnie aérienne pour faire entendre sa plainte. Nous devons également parler à VIA Rail Canada et au Canadien National pour s'enquérir de ce que ces sociétés feront pour corriger et prévenir leurs retards. Il ne s'agit pas seulement des passagers d'avions. Nous devons également discuter des autres moyens de transport également touchés.

Fini le ballon qu'on renvoie au suivant, la multiplication des tweets sur les choses inacceptables. Nous devons changer les choses, exiger changements et responsabilisation. C'est ce que nous venons réclamer.

Merci, monsieur le président.

• (1535)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Le suivant est M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole.

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

Pour commencer, nous avons cosigné la lettre qui réclamait cette réunion urgente parce que, comme tant d'autres députés, nous recevions de nos électeurs des appels pour les délivrer de situations difficiles et stressantes pendant les fêtes.

Pour contextualiser mes observations, voici un court extrait d'un courriel reçu de la mère d'un électeur immobilisé au Mexique et incapable de revenir à la maison: « Il ne reçoit aucun renseignement crédible de Sunwing sur l'éventuelle durée de son calvaire. Chaque jour, il doit régler sa note d'hôtel et attendre dans le hall confirmation de son inscription sur la liste des passagers qui auront droit à une chambre la nuit suivante. Il est dans tous ses états. De mon côté, j'ai essayé un nombre incalculable de fois de joindre quelqu'un, chez Sunwing, mais en vain. Les porte-parole ne livrent aucun renseignement utile. Mon fils n'a pas les moyens de réserver un vol de retour auprès d'une autre compagnie aérienne, puis de se battre avec Sunwing pour être remboursé. Je sais qu'il possède des droits, mais ils semblent difficiles à faire valoir, et notre gouvernement semble indifférent aux problèmes de ses électeurs. Il n'est pas seul. Des centaines de Canadiens sont dans la même situation. Il faut intervenir pour eux. Mes prestations de retraite sont très modestes, insuffisantes pour payer l'avion qui le ramènera. S'il vous plaît, aidez-nous. »

Cette mère a fini par payer de sa poche et très cher le retour de son fils, par un autre transporteur aérien, et c'est l'une des nombreuses histoires que, à mon avis, notre comité doit tirer au clair. Manifestement, nous devons entendre le témoignage des compagnies aériennes et des différents acteurs du système de transport qui n'ont même pas fourni le minimum de service que mérite leur clientèle canadienne. Le plus important est d'entendre le ministre des

Transports, lequel est chargé de surveiller le système de transport du Canada et de soutenir les droits des passagers canadiens.

Le travail de notre comité — qui étudie actuellement la question des droits des passagers — a révélé les profondes carences de la démarche du Canada à l'égard de ces droits et montré que, dès le début, elle n'a pas été à la hauteur du modèle de l'Union européenne ni d'autres pays. Il faut que ça cesse.

Le ministre l'a admis: le système est détraqué. Plus de 33 000 plaintes sont en attente de traitement à l'Office des transports du Canada, et des milliers de passagers de partout au Canada ont subi, depuis le début de la pandémie, des retards et des annulations qui ont bouleversé leurs vies, leur ont coûté de l'argent et compliqué leur existence.

Non seulement devons-nous limiter la discussion au chaos qui a touché les voyageurs pendant les fêtes, mais obtenir également des réponses sur les interventions du ministre, leur nature, et comprendre comment les compagnies aériennes ont laissé dégénérer les choses au point de priver la clientèle de services essentiels. Nous devons aussi tenir compte du contexte général, qui montre que le système canadien régissant les droits des passagers est détraqué.

Les modifications à apporter à la loi et au règlement sont évidentes. Elles nous permettraient de nous mettre au diapason de l'Union européenne, et le ministre doit nous dire à quel moment il prévoit agir et annoncer ces changements. Après tout, quelques mois à peine se sont écoulés depuis les dernières révisions des mesures de protection des passagers dans notre pays, et un autre retard semble imminent dans l'obtention des changements que les Canadiens méritent à si juste titre.

Monsieur le président, je brûle d'impatience de participer à la réunion de jeudi. Il me tarde de faire rendre des comptes au gouvernement. J'ai hâte d'obtenir des réponses, pour les centaines de Canadiens pris, pendant les fêtes, dans des situations si difficiles. J'espère que, grâce au travail de notre comité, nous pourrions améliorer une fois pour toutes la protection qu'accorde le Canada aux passagers aériens, pour que, jamais plus, personne n'ait à subir ce genre d'expériences.

Merci beaucoup, monsieur le président.

• (1540)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

[Français]

Madame Vignola, vous êtes la prochaine intervenante et je vous cède la parole.

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis tout à fait du même avis que mes collègues concernant les situations inacceptables que les voyageurs ont vécues.

Certes, on est au Canada, et une tempête est une tempête. Néanmoins, les transporteurs ont des devoirs à remplir selon le Règlement sur la protection des passagers aériens. Selon les comptes rendus que nous avons reçus de la part de plusieurs clients, ces devoirs n'ont pas été remplis. C'est à se demander pourquoi il existe un règlement s'il n'est pas appliqué.

L'Office des transports du Canada a-t-il suffisamment de soutien de la part du gouvernement pour pouvoir effectuer son travail adéquatement? Y a-t-il suffisamment de fonctionnaires pour pouvoir appliquer le Règlement adéquatement? Connaissant la situation et les délais entourant le traitement des plaintes, les transporteurs choisissent-ils d'ignorer le Règlement en se disant que les clients n'auront qu'à formuler une plainte s'ils ne sont pas contents et qu'eux, les transporteurs, pourront continuer à faire de l'argent d'ici à ce que ces plaintes soient traitées? C'est une question légitime, mais il est dommage de se la poser. On ne devrait pas se la poser, mais c'est une question légitime que les gens se posent également.

Il n'est pas ici question de juger les raisons des retards. Comme je disais au début, une tempête, c'est une tempête, et la protection des usagers et des employés demeure et doit demeurer une priorité. Il n'est donc pas question de faire décoller un avion en pleine tempête. Cela étant dit, le traitement réservé aux usagers, le manque de communication et l'impossibilité d'être inscrits sur d'autres vols une fois la tempête terminée sont des aspects contestables. Pour les tirer au clair, il faut faire comparaître non seulement le ministre des Transports, et ce, pour deux heures, mais aussi les transporteurs.

Il faut voir pourquoi le Règlement sur la protection des passagers aériens semble difficile à appliquer. Il est tout de même assez clair, même s'il n'est pas suffisamment fort à mon humble avis. En effet, il existe des juridictions où les lois sont beaucoup plus puissantes et protègent beaucoup mieux les usagers. Cela dit, le Règlement impose des obligations très claires aux transporteurs dans les cas de retard, ne serait-ce que de communiquer l'état de la situation toutes les 30 minutes.

S'il est prévu que l'état de la situation ne s'améliore pas au cours de la nuit, l'hébergement à l'hôtel doit être offert. Or, dans plusieurs cas, cela n'a pas été fait. Si le transporteur pense qu'il va peut-être pouvoir faire décoller l'avion avant la fin de la nuit, une clause dans la loi dit que l'hébergement à l'hôtel n'est pas nécessaire. Néanmoins, on savait pertinemment bien que la tempête ne durerait pas que deux ou trois heures, mais toute la nuit, voire le lendemain. Ceux qui étaient coincés dans les aéroports auraient donc dû recevoir des indemnités prévues par la loi.

Dans la liste des personnes que nous devons rencontrer, il y a certes les fournisseurs de services, les aéroports, le ministre et l'Office, mais il ne faut pas oublier quelqu'un d'excessivement important que nous devons écouter et qu'il est essentiel d'écouter: le client. Je ne demande pas de rencontrer tous les clients qui ont été lésés durant les Fêtes. Nous pouvons notamment faire comparaître des organisations de protection des droits des consommateurs et des voyageurs, qui ont elles aussi l'expertise pertinente et qui ont entendu les plaintes des passagers qu'il est important que le Comité entende, parce que nous représentons ces personnes également.

En fin de compte, à quoi est-ce que je m'attends? Je m'attends à des changements réels, durables et effectifs, qui obligeront les compagnies aériennes à accepter la responsabilité de leurs actions et de leurs décisions envers leur source de revenus: leurs clients.

De plus, c'est une question d'honneur: lorsqu'on achète un billet, on passe un contrat. Il est donc normal à mon avis de vouloir que ce contrat soit honoré. Si un transporteur n'est pas en mesure de l'honorer, il est tout à fait normal qu'il offre aux clients lésés les compensations nécessaires et qu'il les soutienne dans leurs demandes.

• (1545)

C'est aussi notre rôle de rappeler tout cela aux transporteurs. Les situations qu'on a vécues dans l'industrie du transport aérien au cours des derniers mois font que nos compagnies aériennes et le Canada sont la risée internationale. Ces situations se répètent et les solutions proposées ne semblent pas efficaces. C'est une réalité qui n'est pas agréable, mais c'est ce qui se passe. Il faut que cela cesse, tant pour nos clients que pour notre réputation.

En ma qualité de porte-parole de mon parti en matière de tourisme, je dois dire que le fait d'être la risée internationale n'est pas une bonne nouvelle. Le tourisme est un secteur névralgique de notre économie, qui apporte énormément d'argent au pays. Ce sont toutes des raisons pour tenir une rencontre bientôt. Il faut avoir une bonne rencontre.

Je terminerais en soulignant qu'il faut par contre éviter le piège d'aller trop vite et de donner l'impression qu'on veut se débarrasser du sujet. Oui, il faut agir vite et avec diligence, et il faut se concentrer sur le sujet. Cependant, si nous le faisons en une seule journée, même à l'occasion d'une longue réunion, je me demande si cela enverrait le bon message et si nous aurions l'occasion de vraiment bien questionner les acteurs qui sont impliqués. Nous devons nous assurer que les voix des citoyens et des parlementaires sont entendues et respectées. Il faut s'ouvrir à la possibilité de tenir deux grosses réunions pour bien couvrir le sujet afin de faire des recommandations qui seront respectées.

• (1550)

Le président: Merci, madame Vignola.

Nous passons la parole à Mme Koutrakis.

[Traduction]

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Merci, monsieur le président, de m'accorder la possibilité de prononcer quelques mots. Merci à vous, particulièrement, d'avoir été le premier à proposer des réunions sur cette question.

J'observe, avec un certain amusement, après avoir entendu mes estimés collègues, que l'opposition a demandé cette réunion après que vous avez déjà laissé entendre votre intention d'en tenir une. Nous en avons déjà commencé les préparatifs. Néanmoins, je serai brève.

Comme ceux de beaucoup de députés, certains de mes électeurs ont été lésés par la perturbation des transports pendant les vacances des fêtes et ont reçu un piètre service. Après les dures années d'épreuves de la pandémie, les Canadiens attendaient avec impatience une trêve pendant les fêtes et un retour à la normale.

Je suis très déçue que beaucoup d'entre eux aient vu leurs projets chamboulés ou ruinés. Comme le ministre l'a dit, c'était absolument inacceptable.

[Français]

Comme beaucoup d'autres députés, j'ai entendu des commentaires de passagers qui ont été durement touchés par des perturbations pendant les Fêtes et qui ont reçu un mauvais service. Les Canadiens ont traversé quelques années difficiles pendant la pandémie. Beaucoup attendaient avec impatience de se détendre pendant les vacances et un retour à la normale. Je suis donc déçue d'apprendre que beaucoup ont vu leurs plans tomber à l'eau. Comme l'a remarqué le ministre, c'est tout à fait inacceptable.

[Traduction]

J'ai sincèrement hâte de me mettre au travail, de faire comparaître les témoins, de leur poser des questions difficiles. Si tout va bien, nous fournirons à tous les Canadiens les réponses qu'ils méritent et nous nous assurerons que ça ne se reproduira plus.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Koutrakis.

Y a-t-il d'autres intervenants?

[Français]

Monsieur Berthold, la parole est à vous.

M. Luc Berthold (Mégantic—L'Érable, PCC): Merci, monsieur le président.

Je ne sais pas trop par où commencer. Cette réunion arrive à un moment essentiel pour les Canadiennes et les Canadiens, particulièrement pour ceux et celles qui ont voyagé pendant le temps des fêtes, mais aussi pour ceux qui vont voyager pendant les prochaines périodes de relâche et ceux qui vont voyager pendant les prochaines tempêtes de neige. En effet, on est au Canada, et il s'avère qu'il y a des tempêtes de neige au Canada.

Les libéraux semblent vouloir dire qu'ils ont convoqué la réunion avant les autres. Or, les Canadiens veulent qu'on règle le problème, ce qui est tout à fait légitime. Cette réunion a donc été convoquée en réponse à une demande signée par les députés des partis de l'opposition, ce qu'indique très clairement l'avis de convocation. J'invite Mme Koutrakis à le vérifier, car c'est effectivement le cas. Le Comité s'est réuni si vite parce qu'on n'a pas attendu. On a dit qu'il fallait absolument tenir une rencontre le plus vite possible, parce que les gens méritent des réponses.

Des Canadiens ont dû attendre pendant 12 heures dans des avions. Des Canadiens sont restés coincés dans des trains pendant 18 heures. Des Canadiens ont tenté de rejoindre des compagnies aériennes sans jamais obtenir de réponse, ne sachant pas quand ils allaient pouvoir revenir au pays ni ce qui était arrivé avec leurs bagages. La situation était catastrophique.

On croyait revivre la crise des aéroports qu'on a vécue quand les aéroports et le transport aérien international ont rouvert leurs portes aux Canadiens. Vous vous souviendrez que le Canada était la risée de tout le monde tellement il y avait des retards. Je partage le point de vue de ma collègue Mme Vignola à ce sujet: le Canada est un pays du G7, dont les infrastructures sont censées pouvoir accueillir les passagers, mais il s'est fait une mauvaise réputation, qu'il conserve.

Un objectif important de la convocation de cette réunion, qui a été oublié par les libéraux, est la comparution du ministre des Transports. Il est l'ultime responsable du transport aérien et ferroviaire au pays, et doit donc comparaître en premier pour répondre à nos questions. Pourquoi a-t-il encore une fois échoué à laisser en place un système qui fonctionne pour les Canadiennes et les Canadiens? Ce n'est pas surprenant si on revient à certaines déclarations du ministre. J'en ai une ici que je tiens à rappeler aux membres du Comité. Le 11 mai 2022, le ministre a déclaré que les voyageurs avaient perdu un peu la main après deux ans de pandémie, et que certains causaient des retards aux points de contrôle de sécurité. Donc, selon le ministre, les retards étaient la faute des voyageurs.

Depuis ce temps, il y a eu plusieurs événements et plusieurs gazouillis — on communique beaucoup sur Twitter au ministère des Transports — pour dire qu'une telle situation est inacceptable. Pourtant, quelqu'un comprend-il que c'est le ministre qui est responsable? Si c'est inacceptable, pourquoi n'a-t-il rien fait? Pourquoi cela continue-t-il à se produire? Quelqu'un comprend-il que si on ne fait rien, si le ministre ne répond pas à nos questions, cela va continuer à se produire? Pourquoi dire que c'est inacceptable tout en ne faisant rien?

On doit d'abord et avant tout entendre les commentaires du ministre des Transports. Il doit venir expliquer le sommet et les rencontres avec les compagnies aériennes. Le ministre représente le Cabinet et le premier ministre quand vient le temps de discuter avec les compagnies aériennes. Pourquoi, avec tout le pouvoir et la capacité d'agir dont dispose le ministre, a-t-on encore vécu au Canada une crise comme celle qu'on vient de traverser au cours de la période des Fêtes?

Voilà la raison pour laquelle il est important d'entendre le point de vue du ministre et de prendre le temps de discuter avec lui. Selon moi, une heure de réunion avec lui, ce n'est pas assez. Les Canadiens qui ont attendu pendant 12 heures ou 18 heures méritent à tout le moins que le ministre des Transports réponde aux questions de tous les partis.

Les libéraux ont eux aussi dans leurs circonscriptions des voyageurs qui ont été coincés pendant des heures dans les aéroports. Il faut aussi répondre aux questions des députés du NPD ou du Bloc québécois. Ce n'est pas une question de couleur politique, c'est une question de voyageurs. Malheureusement, des voyageurs de partout au pays ont été pris dans cette tempête, qui n'était pas une tempête climatique, mais une tempête chaotique d'administration dans notre système.

● (1555)

Le ministre des Transports a son rôle, doit intervenir, doit faire ce qu'il fait. Il doit prendre les mesures pour régler la situation.

Pour cela, monsieur le président, il est important que le ministre soit le premier à être entendu, qu'il vienne nous expliquer quelles démarches ont été faites, quelles compagnies aériennes ont été appelées, quand elles ont été appelées et, surtout, quels gestes concrets ont été posés pendant que les Canadiens attendaient des heures et des heures dans des trains ou des avions ou sur le sol des aéroports un peu partout au pays.

Pour toutes ces raisons, il est important que nous ayons cette rencontre. Tout comme mes collègues Mme Vignola, M. Strahl et M. Bachrach, nous souhaitons absolument avoir des réponses du ministre. Il faut prendre le temps de bien le faire, parce qu'il est temps de régler la situation une fois pour toutes. Cela suffit de dire que c'est inacceptable et de ne rien faire. Les Canadiens méritent mieux, c'est vrai, mais méritent mieux aussi de la part de leur gouvernement.

● (1600)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Berthold.

[Traduction]

Nous entendrons Mme Koutrakis, puis Mme Lantsman.

Madame Koutrakis, vous avez la parole.

Mme Annie Koutrakis: Merci, monsieur le président.

Je tiens simplement à dire quelques mots sur le ministre et déclarer qu'il n'a jamais refusé une invitation à comparaître devant ce comité. Dans les médias, dans la presse, de même qu'en entrevue à la radio, il a publiquement déclaré plus d'une fois, à plusieurs reprises en fait, qu'il allait accepter cette invitation.

Je souhaite simplement rappeler à tout le monde qu'il a comparu à cinq reprises devant ce comité l'an dernier, y compris en décembre. Cela dit, je suis certaine que le ministre fera tout son possible pour acquiescer à notre demande. Comme nous le savons tous, l'horaire des ministres est extrêmement chargé. Compte tenu de ses disponibilités, je suis persuadée que c'est toujours le cas.

La seule chose que je demanderais, si possible, et je m'adresse à mes collègues, c'est de le traiter avec le même respect qu'il témoigne au Comité. Ce n'est pas comme si ce ministre avait été capricieux et avait refusé nos invitations. En fait, j'estime qu'il est plus que prêt à comparaître et à répondre aux questions que les Canadiens ont pour lui.

Merci.

Le président: Merci, madame Koutrakis.

Je ne vois plus la main de Mme Lantsman.

Madame Lantsman, souhaitez-vous toujours prendre la parole? Non.

D'accord. Passons à vous, monsieur Strahl.

M. Mark Strahl: Je veux revenir brièvement là-dessus. Bien sincèrement, je ne crois pas que nous ayons besoin, à titre de membres de ce comité, de nous faire dire par la secrétaire parlementaire de quelle façon nous devrions poser des questions au ministre. J'estime qu'il est amplement capable de se présenter devant ce comité et de se défendre. Nous allons l'interroger comme nous le jugeons adéquat. Nous sommes ici pour représenter les Canadiens, qui ont vu leur vie chamboulée, qui ont été retenus avec leurs jeunes enfants dans un avion cloué au sol pendant 11 heures ou encore qui ont dû dormir sur le plancher d'un aéroport froid. Si nous sommes en colère et voulons des réponses du ministre, nous allons lui poser des questions. Nous n'allons pas passer par quatre chemins. Nous n'allons pas laisser d'autres membres de ce comité le protéger.

En tant que parlementaire et membre de ce comité, je suis outré qu'on m'indique de quelle façon nous devrions traiter le ministre. Ce dont nous devons discuter ici, c'est le traitement qu'a réservé le ministre aux voyageurs canadiens et non de la nécessité de prendre des gants blancs avec le ministre s'il daigne comparaître devant ce comité.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Strahl.

[Français]

Vous avez la parole, madame Vignola.

Mme Julie Vignola: Merci, monsieur le président. Je vais simplement prendre quelques instants.

Il n'est pas ici question d'attaquer qui que ce soit, de quelque parti que ce soit, mais simplement de poser des questions dans l'intérêt de la population que nous représentons. On n'est pas ici pour représenter son parti. Ce n'est en tout cas pas mon cas, car je ne suis pas en train de représenter mon parti. Je représente les gens qui ont voté ou non pour moi et qui ont des questions. Je pense qu'il faut se recentrer là-dessus.

En effet, il y a des questions qu'il faut poser au ministre des Transports. Il faut le faire de manière respectueuse. Il me semble que cela va de soi, mais il faut les poser quand même. On ne parle pas de poser des questions à grands coups de jurons et d'insultes, mais simplement de demander ce qui se passe et pourquoi cela ne fonctionne toujours pas. Il faut penser et travailler ensemble pour le bien de la population et non pas pour un nombril politique, si magnifique soit-il. Je fais des blagues, mais je suis très sérieuse.

Le ministre trouvera peut-être difficile d'inscrire à son horaire les deux heures de rencontre que nous lui demandons, j'en suis très consciente. Cependant, je crois que la population mérite deux heures de réponses. Ce sera la même chose pour les compagnies aériennes qui, trop souvent, ne répondent pas aux questions et préfèrent demander ce qu'on veut qu'elles fassent ou déclarer que ce n'est pas leur faute, mais celle de quelqu'un d'autre.

Il faut se mettre en mode solutions. En mode solutions, ce n'est pas Julie Vignola, toute seule dans son bureau, qui va réussir à arriver à quelque chose. Ce n'est pas Sunwing, toute seule dans ses locaux, qui va arriver à faire quelque chose. C'est plutôt un travail d'équipe. Nous avons chacun nos domaines d'expertise, tout comme les compagnies aériennes. C'est en communiquant tous ensemble que nous trouverons des solutions viables qui servent pleinement et réellement la population que nous représentons. C'est là-dessus que j'aimerais que nous nous concentrions aujourd'hui.

Dans le fond, et à moins que je vive vraiment dans un monde de licornes, je pense et j'espère que chacun et chacune d'entre nous a pour objectif de représenter la population et ses intérêts, pas ceux des gros PDG et des grandes compagnies, mais ceux des 99 % de la population que nous représentons. Poser des questions fait partie de cet objectif, pas s'attaquer les uns les autres sur la manière dont on a pu prononcer une phrase ou énoncer une idée.

Il faut maintenant se réunir et agir avec responsabilité. C'est ce que j'attends de nous. C'est ce que la population attend de nous. Plus nous allons nous respecter entre nous, plus nous allons selon moi trouver des solutions, que les compagnies aériennes auront le goût de respecter aussi, puisqu'elles seront libres de toute couleur politique, que ce soit le bleu ciel, le bleu plus foncé, le rouge, l'orange ou le vert. Ce seront des solutions sensées, raisonnables, viables et respectables.

Je sais qu'il nous reste 53 minutes ou un petit peu plus. Tout à l'heure, je vous ai suggéré de ne pas précipiter notre étude. Il serait donc bien de tenir une première réunion le 12 janvier et une deuxième la semaine suivante, pour bien couvrir le sujet et prendre le temps de voir toutes les personnes que le Comité juge nécessaire de voir.

Je serai curieuse d'entendre votre avis à ce sujet. Je pourrais aussi vous envoyer une proposition par l'intermédiaire de la greffière afin que cela soit traduit rapidement.

• (1605)

Le président: Merci beaucoup, madame Vignola.

Je pense que la motion que je vais lire sous peu vise à ce que la réunion que nous allons avoir jeudi ne soit qu'une partie de notre étude en cours sur les droits des passagers aériens, qui se poursuivra une fois que la Chambre sera revenue le 30 janvier. Tout ce que les témoins nous diront ce jeudi va faire partie de cette étude.

Cela dit, c'est aux membres du Comité de décider s'ils veulent avoir une autre réunion sur ce sujet avant le retour de la Chambre, puisque notre but est de tenir plusieurs réunions pour accueillir tous les témoins nécessaires, de manière à publier un rapport.

Y a-t-il d'autres députés qui veulent prendre la parole?

[Traduction]

Monsieur Strahl, vous avez la parole.

M. Mark Strahl: Je signale au Comité que Mme Lantsman a perdu sa connexion. Il va sans dire que, avant de tenir un vote ou quoi que ce soit du genre, nous voudrions nous assurer que sa connexion est rétablie. Je ne sais pas trop quelle est la procédure.

Aussi, à ce point-ci, je crois que nous sommes tout à fait ouverts aux suggestions de Mme Vignola. Il s'agit, selon moi, de bonnes idées pour étudier la question à fond. Cela dit, je proposerais de nous appuyer à compter de maintenant sur une motion afin de formuler des suggestions ciblées, comme vient de le faire Mme Vignola. Nous serions absolument prêts à entendre une motion qui permettrait de passer aux discussions.

Je ne suis pas certain de la façon de la proposer. Je sais que nous avons eu des discussions sur un cadre pour entamer des discussions. Je proposerais, si le Comité est d'accord, de passer à cette étape de la réunion où nous pouvons commencer à nous attaquer aux détails de la forme que nous aimerions donner à ces réunions.

• (1610)

Le président: Merci, monsieur Strahl.

Je vais m'assurer que rien ne soit soumis aux voix tant que la connexion de Mme Lantsman n'aura pas été rétablie.

Avec le consentement des membres, j'aimerais lire la motion suivante. De ce que j'en comprends, cette motion fait généralement consensus et elle se lit comme suit:

Que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité s'engage à tenir une réunion spéciale pour étudier les perturbations de voyages qui se sont déroulées pendant la période des vacances entre décembre 2022 et janvier 2023 en vue de comprendre pourquoi ces perturbations se sont produites, de tenir les autorités concernées responsables et de déterminer les mesures prises pour éviter que ces problèmes ne se reproduisent à l'avenir.

Que, dans le cadre de l'étude, des représentants de l'industrie, dont Sunwing, VIA Rail, Air Canada et WestJet, les administrations aéroportuaires de Toronto, Montréal et Vancouver, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le ministre des Transports soient invités à témoigner.

Et que, en consultation avec les membres du Comité, le président soit autorisé à coordonner les ressources et la planification nécessaires pour la tenue d'une réunion spéciale le jeudi 12 janvier 2023, et que les témoignages enregistrés lors de la réunion spéciale fassent partie de l'étude en cours du Comité sur les droits des passagers aériens.

[Français]

Madame Vignola, je vous passe la parole.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis d'accord avec une bonne partie de la motion. Cela dit, la cause des perturbations est claire: c'est le mauvais temps. À moins de se prendre pour dame Nature et de réussir à y changer quoi que ce soit, on ne peut pas faire grand-chose.

Je propose par contre de modifier une partie de la motion et je vais lire tranquillement mon amendement, qui devrait être envoyé à la greffière dans les prochaines secondes pour être réacheminé aux membres du Comité. Après les mots « décembre 2022 et janvier 2023 », je propose que le texte soit modifié pour se lire:

[...] en vue d'étudier la réponse que font les compagnies de ces perturbations, de déterminer la responsabilité des transporteurs dans les retards et délais qui ont découlé de ces perturbations et d'examiner les mesures qui devront être prises pour éviter que ces problèmes ne se reproduisent à l'avenir et protéger les passagers aériens.

Dans la motion originale, on fait mention d'une rencontre de plusieurs heures le 12 janvier. Je ne suis pas en désaccord, mais je suggérerais que, le 12 janvier, il y ait deux réunions de deux heures, donc quatre heures au total. Une première réunion avec le ministre et ses fonctionnaires serait suivie d'une deuxième réunion avec des témoins civils et des organismes de protection des voyageurs. La semaine prochaine, aussi tôt que le 16 janvier, je suggère qu'il y ait une troisième réunion de quatre heures avec les transporteurs et les autorités aéroportuaires. Enfin, on aurait une quatrième réunion de deux heures avec l'Office national des transports et le ministère des Transports.

Cette suggestion nous permettrait d'avoir une vue d'ensemble complète, ce qui nous permettrait de questionner chacun des acteurs dans la situation qui a été vécue au cours des dernières semaines et qui, on l'espère, ne se répétera pas au cours des prochaines semaines.

Le président: Merci, madame Vignola.

[Traduction]

Monsieur Strahl, vous avez la parole.

M. Mark Strahl: Merci, monsieur le président.

Je crois que nous pouvons accomplir ce dont parle Mme Vignola en apportant quelques amendements simples à la motion que vous venez de lire. Je prie humblement la greffière et les analystes de noter ce que je vais tenter de formuler.

Nous pourrions simplement inclure les défenseurs des droits des passagers aériens ou les voyageurs touchés à la liste des témoins, peu importe la formulation employée pour en élargir la portée de sorte à inclure des défenseurs des droits des passagers aériens ou des voyageurs comme tels. Nous pourrions peut-être les ajouter à cette longue liste de personnes que nous souhaitons inviter à témoigner.

Je crois que nous devrions inviter le CN, qui a un rôle à jouer relativement à VIA Rail. À mon sens, il y a des préoccupations associées à la gestion des voies. C'est ce que je demande.

Plutôt que de nous attarder à la façon dont les réunions seraient structurées ou à leur nombre, nous pourrions ajouter ceci au troisième paragraphe: « le président soit habilité à coordonner les ressources et la planification nécessaires pour tenir des réunions extraordinaires à compter du jeudi 12 janvier ». Nous pourrions ensuite travailler en coulisse, entre nous et avec le président, pour établir le nombre de réunions souhaité, leur structure, etc.

Je suis d'accord avec Mme Vignola dans les deux cas: nous devons entendre des défenseurs des droits des passagers aériens et nous devons envisager le fait qu'il ne sera peut-être pas possible de mener tous les travaux souhaités en une seule journée dans le cadre d'une seule réunion. Ce libellé nous permet d'en tenir compte en plus d'accorder au président, en consultation avec les membres, plus de souplesse pour la suite des choses.

Voilà mes amendements favorables. Le premier vise à ajouter deux entrées à la liste des témoins, soit le CN et les défenseurs des droits des passagers aériens, si nous voulons les désigner ainsi, ou des voyageurs comme tels. Je ne sais pas trop comment nous structurerions cela. L'autre est « à compter du jeudi 12 janvier », ce qui nous donnerait plus de souplesse.

• (1615)

Le président: Merci, monsieur Strahl.

En somme, il n'y a pas de date précise pour les réunions à venir après celle du 12 janvier, ce qui nous donne la souplesse nécessaire pour établir ce qui convient le mieux aux membres, de même qu'aux témoins. Merci.

Monsieur Bachrach, allez-y.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je suis d'accord avec ce que M. Strahl propose. Je crois que cela nous permettrait de recevoir d'autres parties touchées.

J'avancerais qu'il serait important de recevoir le ministre au cours de la première réunion, le 12 janvier. Voilà à quoi je m'attends. Il l'a peut-être mentionné, mais je ne l'ai pas remarqué.

Je crois qu'il conviendrait de traiter des questions de voies ferrées distinctement de celles relatives aux passagers aériens. Le contexte applicable aux passagers ferroviaires est fort différent de celui des passagers aériens, voyez-vous, surtout en ce qui a trait à l'existence de protections pour les passagers aériens et à la situation relative au CN.

Je ne sais pas si cet amendement a été dûment rédigé à ce point-ci, mais je serais heureux d'appuyer quelque chose allant en ce sens.

Le président: Merci, monsieur Bachrach.

J'observe le visage de la greffière. Je ne crois pas qu'il soit dûment rédigé.

Chers membres, si vous me le permettez, je vais accorder un peu de temps à la greffière pour rédiger le tout ou pour demander des éclaircissements afin de veiller à comprendre exactement ce que demande Mme Vignola, ainsi que les amendements de MM. Strahl et Bachrach.

Madame la greffière, je vous cède la parole.

La greffière du Comité (Mme Ariane Gagné-Frégeau): Merci, monsieur le président.

J'ai reçu l'amendement de Mme Vignola.

[Français]

Je l'ai reçu en français et je le ferai traduire avant de l'envoyer aux membres du Comité.

[Traduction]

J'ai besoin d'éclaircissements sur les amendements favorables de M. Strahl aux amendements de Mme Vignola.

M. Mark Strahl: Mme Vignola est-elle d'accord avec ce que j'ai proposé?

C'est peut-être cela, la question, monsieur le président.

[Français]

Le président: Madame Vignola, êtes-vous d'accord avec ce que M. Strahl a proposé?

Mme Julie Vignola: Oui, je suis d'accord avec ce que M. Strahl a proposé.

Dans mon amendement, je précisais des témoins civils et des organismes de défense des droits. Je suggérais des dates fixes, mais je suis d'accord pour avoir une certaine souplesse en fonction des horaires des députés, des témoins civils et des représentants des entreprises. Je n'y vois pas d'inconvénient. Je pense que nos deux amendements sont assez similaires.

• (1620)

Le président: Merci beaucoup, madame Vignola.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Nous nous dirigeons vers une entente, je crois. La difficulté sera de transmettre le libellé à la greffière et de veiller à ce qu'il soit cohérent.

J'ai quelque chose à proposer qui, je crois, encapsule ce que Mme Vignola et M. Strahl ont soumis. Si le Comité est d'accord, je serai heureux de vous lire le libellé proposé.

Le président: Je regarde la greffière et elle me semble tout ouïe.

M. Taylor Bachrach: Voici: « Que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité s'engage à tenir des réunions spéciales pour étudier les perturbations de voyage survenues pendant la période des fêtes de décembre 2022 à janvier 2023 en vue de comprendre pourquoi les perturbations se sont produites, de tenir les parties responsables et d'examiner les mesures qui devront être prises pour éviter que les problèmes ne se reproduisent à l'avenir;

que, dans le cadre de l'étude, les défenseurs des droits des passagers aériens, les voyageurs touchés; Sunwing, Air Canada et West-Jet, les autorités aéroportuaires de Toronto, Montréal et Vancouver, VIA Rail et CN, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le ministre des Transports soient invités à témoigner;

et qu'en consultation avec les membres du Comité, le président soit habilité à coordonner les ressources et l'horaire nécessaires pour tenir la première réunion spéciale le jeudi 12 janvier 2023 et que les témoignages enregistrés lors de la réunion spéciale fassent partie de l'étude en cours du comité sur les droits des passagers aériens. »

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Madame la greffière, avez-vous besoin d'éclaircissements supplémentaires?

La greffière: Merci, monsieur le président.

Monsieur Bachrach, pourriez-vous répéter la première ligne du deuxième paragraphe qui commence par « que, dans le cadre de l'étude, les défenseurs des droits des passagers aériens »? Qu'y a-t-il ensuite?

M. Taylor Bachrach: Oui, avec plaisir.

Voici: « que, dans le cadre de l'étude, les défenseurs des droits des passagers aériens, les voyageurs touchés; Sunwing, Air Canada et WestJet, les autorités aéroportuaires de Toronto, Montréal et Vancouver, VIA Rail et CN, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le ministre des Transports soient invités à témoigner; »

Je suis désolé si les virgules et points-virgules ne sont pas dans le bon ordre. C'est quelque chose du genre.

La greffière: Nous avons la motion.

Je vais la transmettre à tout le monde, monsieur le président, si c'est ce que vous souhaitez.

Le président: Oui. Allez-y, à moins que les membres estiment comprendre la motion telle qu'énoncée. Si c'est le cas, nous pouvons la mettre aux voix.

Vous y opposez-vous, madame Vignola ou monsieur Bachrach?

[Français]

Madame Vignola, vous avez la parole.

Mme Julie Vignola: Je ne suis pas en désaccord. Je veux simplement m'assurer que, après « 2023 » dans le premier paragraphe, la phrase a été modifiée pour refléter ce que j'ai proposé pour « étudier la réponse que font les compagnies de ces perturbations ».

Je veux aussi savoir si la proposition d'amendement de M. Bachrach ouvre la porte à la tenue d'une autre réunion la semaine prochaine, après celle du 12 janvier. Je n'ai pas bien compris si cette proposition envisageait la tenue d'une autre réunion.

Le président: Je peux clarifier. La proposition mentionne seulement que le 12 janvier sera la première réunion, mais qu'il y en aura d'autres. Les dates ne sont pas fixées, par contre, ce qui donne plus de souplesse pour communiquer avec les témoins et pour coordonner les horaires des membres du Comité et voir quelles dates fonctionnent pour tout le monde.

• (1625)

Mme Julie Vignola: Parle-t-on de tenir des réunions seulement une fois que la Chambre aura repris ses travaux?

Le président: Je pense que le Comité veut se pencher sur cette question le plus rapidement possible. La date du 12 janvier est une priorité. Ensuite, autant que possible, le Comité voudrait tenir des rencontres avant le retour de la Chambre à la fin janvier.

Mme Julie Vignola: Est-ce nécessaire de préciser cet aspect dans la motion?

Le président: Si vous le voulez. C'est vous qui êtes les membres du Comité.

Nous déclarons publiquement que nous souhaitons vraiment tenir nos réunions le plus rapidement possible. Si nous sommes capables de confirmer la disponibilité des témoins et que les membres du

Comité sont d'accord pour tenir une autre réunion la semaine prochaine ou celle d'après, nous le ferons.

La décision en revient aux membres du Comité.

Mme Julie Vignola: Je vous remercie de ces précisions.

Et effet, je conclus comme vous que les membres du Comité veulent traiter le dossier avec diligence, avant que la Chambre ne reprenne ses travaux, tout en respectant les délais qui découlent des horaires de chacun. Merci.

Le président: Merci, madame Vignola.

[Traduction]

Madame la greffière, il ne semble pas y avoir d'objection des membres à mettre aux voix la motion de Mme Vignola telle que modifiée par MM. Strahl et Bachrach. Si vous pouviez procéder à un vote par appel nominal, je vous en serais très reconnaissant.

La greffière: Merci, monsieur le président.

Tel que mentionné, le vote porte sur la motion modifiée.

(La motion modifiée est adoptée par 11 voix contre 0. [Voir le Procès-verbal])

Le président: Merci beaucoup, madame la greffière.

Sans vouloir être trop technique, je veux seulement confirmer si le vote était sur l'amendement ou sur la motion comme telle? Falloit-il voter sur l'amendement d'abord, puis sur la motion modifiée?

[Français]

Vous avez la parole, monsieur Berthold.

[Traduction]

M. Luc Berthold: Si vous me le permettez,

[Français]

la greffière avait demandé le vote sur la motion amendée.

Le président: D'accord. Parfait.

[Traduction]

Nous avons fait du bon travail aujourd'hui, chers collègues.

[Français]

Je vous remercie sincèrement d'avoir donné de votre temps aujourd'hui afin de discuter de ce sujet vraiment important pour les Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

Au plaisir de voir nombre d'entre vous à la réunion de jeudi, quand nous entamerons nos réunions spéciales avec les témoins.

Sur ce, la séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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

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

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

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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

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

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

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>