



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 046

Le jeudi 12 janvier 2023

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 12 janvier 2023

• (1030)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 46^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le jeudi 3 février 2022, le Comité se réunit pour discuter de la protection des passagers aériens.

La réunion d'aujourd'hui se déroule en format hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre le 23 juin 2022. Les députés peuvent participer en personne dans la salle ou à distance avec l'application Zoom.

[Traduction]

Mesdames et messieurs les membres du Comité, nous accueillons comme témoins les représentants d'Air Canada: le vice-président au contrôle des opérations du système, M. Kevin O'Connor; le vice-président aux relations avec les gouvernements et les collectivités, M. David Rheault. Les deux comparaissent par vidéoconférence.

Également par vidéoconférence, nous accueillons ceux de Sunwing: le président, M. Len Corrado; le président des opérations touristiques du Groupe de voyage Sunwing, M. Andrew Dawson.

Nous accueillons en personne les représentants de WestJet Airlines: le vice-président aux affaires extérieures, M. Andrew Gibbons; le vice-président aux opérations de vol, M. Scott Wilson.

Je les remercie tous d'avance pour le temps qu'ils mettent à notre disposition.

Je tiens également à remercier les membres du Comité du renvoi visant à assurer non seulement la tenue de cette réunion, mais sa tenue dans les plus brefs délais possibles. En ma qualité de président, j'ai bon espoir que cette réunion et les suivantes apporteront aux Canadiens et au Comité les réponses qu'ils cherchent et que, par la suite, des mesures pourront être prises pour épargner pour de bon aux voyageurs les mésaventures qu'ils ont éprouvées pendant les fêtes.

Sur ce, je cède la parole aux représentants d'Air Canada pour leur déclaration préliminaire.

Vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. David Rheault (vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, Air Canada): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie le Comité de nous avoir invités aujourd'hui pour parler de l'exploitation d'Air Canada pendant la période des Fêtes.

[Traduction]

Je suis heureux de comparaître en compagnie de M. Kevin O'Connor, notre vice-président au contrôle des opérations du système, qui est chargé des opérations d'Air Canada.

[Français]

D'abord, je tiens à dire que nous tous, à Air Canada, sympathisons sincèrement avec les clients dont le voyage a été perturbé. Nous comprenons l'importance des voyages pendant la période des Fêtes et la déception des gens quand les choses ne se déroulent pas comme prévu.

Plus de 2 millions de personnes ont voyagé avec Air Canada pendant la période du 22 décembre au 8 janvier. Le plus important, c'est qu'elles l'ont fait en toute sécurité.

C'est grâce au dévouement de nos 35 000 employés, soit plus qu'à la même période en 2019, que nous avons transporté nos clients et que nous avons pu rétablir nos opérations rapidement à la suite des événements météorologiques. Au nom d'Air Canada, je veux souligner leur travail exceptionnel, qui a souvent été accompli dans des conditions très difficiles, dans le froid et la tempête. Je les remercie d'avoir pris soin de nos passagers.

[Traduction]

M. O'Connor vous donnera une vue d'ensemble de nos principales difficultés et de nos principaux accomplissements.

M. Kevin O'Connor (vice-président, Contrôle des opérations du système, Air Canada): Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité.

Air Canada s'est bien préparé pour les fêtes. Le personnel était au complet, bien formé, et le calendrier des opérations n'était pas surchargé. Nous disposions également de beaucoup de résilience intrinsèque. Par exemple, nous avions réservé 15 avions, y compris de gros porteurs, qui n'étaient affectés à aucun vol mais que nous pouvions appeler en renfort pour ramener des voyageurs ou prêter main forte.

Ainsi, nous avons pu, en moyenne, effectuer près de 1 000 vols par jour. Un de nos avions décollait à presque toutes les 90 secondes, chaque jour, pendant les fêtes, malgré la météo extrême.

À quel point était-elle extrême? À Vancouver, des glaçons d'une hauteur de quatre pieds se sont formés sur les appareils et les passerelles d'embarquement, les rendant presque inutilisables. À Calgary, le froid est momentanément devenu si intense que le liquide de dégivrage ne pouvait servir à la décontamination. À Toronto, il a commencé à paralyser certains appareils de manutention des bagages.

À la grandeur du continent, nous avons affronté les retards et les ralentissements que cause le temps hivernal rigoureux. Comme nous exploitons en réseau des vols interconnectés, le temps rigoureux peut bouleverser le plan de nos opérations et les mouvements de voyageurs et de leurs bagages.

Un retard quelque part au Canada se répercute dans tout le réseau. Par exemple, tel appareil est censé décoller de Toronto pour Calgary dans la matinée, puis se diriger sur Vancouver puis vers le sud, plus tard, dans la même journée. Mais si le mauvais temps l'immobilise quelque part, il est en retard pour le prochain vol ou, encore, ses derniers vols peuvent être annulés si la journée de service de l'équipage excède la longueur légale.

Dans ces situations, nous privilégions les vols internationaux, plus difficiles à reprendre en raison de leur grande durée. Globalement, nous avons réalisé 98 % de nos vols internationaux pendant les fêtes. Nos opérations au sol peuvent également être touchées, en raison des calendriers de travail des employés liés au plan des opérations. C'est ce qui explique en partie les bagages retardés et mal acheminés.

Les bagages accompagnent les voyageurs, mais si un vol est retardé, ils peuvent être mal acheminés. Ils se sont également accumulés dans les aéroports, en raison de notre capacité limitée de les embarquer sur le prochain vol qui survient à une heure tardive, vu que, pendant les fêtes, les vols sont complets.

Enfin, un mot sur les communications avec la clientèle. Pendant une tempête, dont la durée et les conséquences sont inconnues, il n'est pas toujours possible de changer les réservations pour les vols. Nous devons attendre une embellie suffisante qui nous permettra d'affecter l'avion et l'équipage. Pourtant, même au paroxysme du mauvais temps, du 23 au 27 décembre, Air Canada a pu changer les réservations de plus de 107 000 voyageurs dont les vols avaient été impactés.

Nous avons également mis en œuvre une politique très souple de changement des réservations. Nous avons remboursé la clientèle qui a choisi de ne pas voyager et avons renoncé à lui facturer certains frais. Il est cependant remarquable que l'immense majorité ait opté pour quand même voyager sans changement de réservation, comme elle l'avait prévu, même après qu'elle a bien compris que ses déplacements risquaient d'être plus lents qu'à l'accoutumée.

Vous pouvez terminer, monsieur Rheault.

● (1035)

[Français]

M. David Rheault: J'aimerais conclure cette présentation en posant une question à laquelle nous cherchons tous à répondre. Comment peut-on améliorer la situation à l'avenir, du moins dans la mesure où dame Nature nous le permettra?

Premièrement, il a été beaucoup question du Règlement sur la protection des passagers aériens. Comme nous l'avons fait et comme nous le ferons toujours, nous continuons à nous conformer

pleinement aux obligations du Règlement. Cependant, les récentes perturbations de voyages sont la conséquence de phénomènes météorologiques majeurs. Or, aucun régime de protection dans le monde, y compris le Règlement, ne prévoit que les transporteurs aériens doivent être responsables de compensations financières en cas de force majeure.

[Traduction]

De même, le système de transport aérien compte de nombreux acteurs qui participent au déplacement sûr et efficace des passagers. Chacun a un rôle indépendant dans le bon fonctionnement du système, mais les sociétés aériennes sont les seules astreintes à des normes contraignantes et à des obligations financières. Les responsabilités doivent être partagées.

Le gouvernement devrait également adopter une position plus large sur les politiques d'appui à l'industrie, investir dans les infrastructures et les moderniser. Actuellement, des centaines de millions de dollars prélevés des passagers et de l'industrie sous forme d'impôts, de taxes, de droits et de loyers d'aéroports sont versés au Trésor. Cet argent devrait retourner dans les infrastructures aéroportuaires.

Nous devons accélérer le passage au numérique, moderniser les installations et effectuer d'autres améliorations. Les Canadiens en profiteraient, puisque les déplacements quotidiens seraient facilités et qu'on conférerait au système une capacité suffisante d'adaptation aux irrégularités de l'exploitation.

[Français]

Je vous remercie de votre attention.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rheault.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur O'Connor.

Entendons maintenant M. Corrado, de Sunwing Airlines.

Monsieur Corrado, vous disposez de cinq minutes.

● (1040)

M. Len Corrado (président, Sunwing Airlines): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier le Comité de son invitation. Je me nomme Len Corrado et je suis le président de Sunwing Airlines. Je suis accompagné de M. Andrew Dawson, le président de Sunwing Vacations.

Veillez d'abord accepter nos excuses pour la baisse de notre service habituel, auquel les Canadiens s'attendaient pendant les Fêtes. Nous avions prévu que les Fêtes verraient un retour de notre programme de vols à la normale, après la pandémie. Nous avons élaboré un plan censé être à toute épreuve pour répondre à la forte demande de destinations au soleil. Si beaucoup de nos clients ont profité de vacances à peu près sans ennuis, nous regrettons très sincèrement certains de nos ratés d'exécution.

Le bouleversement de nos plans d'opérations est attribuable à trois grandes causes: d'abord, plusieurs tempêtes ont frappé de plein fouet nos opérations un peu partout dans le pays. L'aéroport de Vancouver a à peu près été fermé, et d'importants retards ont été observés en Ontario et au Québec. Ces manifestations météorologiques se sont non seulement répercutées sur notre capacité de fournir le service à notre clientèle transitant par ces aéroports, mais elles ont également réduit notre capacité de répartir les équipes nécessaires à la prestation du service à nos propres opérations dans d'autres lieux de départ, en raison de l'annulation de vols par d'autres transporteurs touchés par ces tempêtes.

Le deuxième problème a concerné le personnel. En prévision d'un hiver chargé, Sunwing a commencé à recruter des pilotes le printemps dernier. Nous sommes passés d'un plancher de 40 pilotes, pendant la pandémie, à plus de 475 en prévision de l'hiver qui s'en venait. Nous avons également demandé d'embaucher 63 pilotes étrangers à titre temporaire, pour renforcer l'effectif de nos équipages. Ces pilotes auraient été localisés à Regina et à Saskatoon, où nous nous ne fournissons le service que pendant les mois d'hiver, comme nous le faisons depuis 2007. Après, malheureusement, le rejet inopiné de notre demande, nous nous sommes rabattus sur des solutions de rechange, notamment sous-traiter des avions dans notre programme d'opérations pour libérer davantage de nos propres équipages, relancer le processus d'appel d'offres, élaborer un nouveau calendrier pour les pilotes et affecter les appareils sous-traités précisément dans ce marché.

Enfin, ces difficultés ont ensuite été aggravées par des problèmes infrastructurels dans les aéroports, comme le mauvais fonctionnement des convoyeurs à bagages à Pearson, la pénurie de liquides de dégivrage à Vancouver et divers autres problèmes chez plusieurs transporteurs.

Voyons, un instant, des caractéristiques de notre modèle économique particulier. Quatre-vingt-quinze pour cent de notre clientèle est constituée de vacanciers qui ont acheté leur vol dans le cadre d'un forfait vacances à durée déterminée. Vous vous rappellerez que, plus tôt, l'été dernier, d'autres transporteurs éprouvaient des difficultés opérationnelles dans l'intensification de leurs efforts pour atteindre le niveau de la pleine saison. Sunwing se distingue par le fait que cette saison coïncide avec l'hiver. Notre niveau de pointe a coïncidé avec la première des tempêtes. Contrairement aux autres compagnies aériennes, notre réseau ne possède pas la flexibilité permettant d'ajuster notre calendrier d'opérations et de modifier l'itinéraire des voyageurs. Nous avons presque toujours des clients qui attendent dans une destination du Sud et dont la fenêtre de retour au Canada est très rigide, souvent suivant des routes pas vraiment fréquentées par d'autres vols.

Si beaucoup de ces facteurs échappaient à notre volonté, je tiens à faire comprendre aux membres du Comité et aux Canadiens que nous nous sommes immédiatement mis à la tâche de prendre de bonnes décisions pour notre clientèle. Nous avons travaillé sans relâche pour troubler le moins possible ses vacances tout en reprenant la maîtrise du programme de nos opérations. Nous avons mis à sa disposition chambres d'hôtel, nourriture et boisson, soutien local à destination, entièrement à nos frais, indépendamment du motif du retard.

Que le Comité sache également que, pour l'indemnisation, nous comprenons toutes nos obligations d'après le Règlement sur la protection des passagers aériens, que nous respecterons intégralement. Nous accueillons les demandes de remboursement sous son régime.

Les clients peuvent soumettre leurs demandes à notre examen sur notre site Web.

Pour ce qui est des communications avec les passagers, nous les avons immédiatement améliorées en tenant compte des difficultés techniques posées par les notifications d'alerte sur les vols.

Cela étant dit, le bilan est le suivant: nous savons que nous aurions pu faire mieux. Il suffit d'un seul client déçu par notre compagnie pour que nous le considérons comme un échec de notre part. Soyez rassurés, vous et les Canadiens, que nous sommes déterminés à assurer la qualité du service et de l'expérience à laquelle notre clientèle s'attend de nous depuis 20 ans.

Merci de votre temps. Je répondrai avec plaisir à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Corrado.

Entendons maintenant MM. Gibbons et Wilson, de WestJet Airlines.

Vous disposez de cinq minutes.

M. Andrew Gibbons (vice-président, Affaires extérieures, WestJet Airlines Ltd.): Monsieur le président, bonjour.

Un gros merci aux membres du Comité pour leur invitation. Je me nomme Andy Gibbons et je suis le vice-président aux affaires extérieures chez WestJet. Je suis accompagné du capitaine Scott Wilson, notre vice-président des opérations, et de M. Jared Mikoh-Gerke, notre directeur des relations avec les gouvernements et des affaires réglementaires.

Nous sommes venus répondre à vos questions sur la politique publique, les opérations et le Règlement sur la protection des passagers aériens. Nos réponses sont pour vous et les Canadiens.

Je voudrais m'adresser directement à notre clientèle qui nous écoute, en la remerciant d'abord du choix de notre compagnie comme transporteur et de sa patience pendant une période très stressante pour nous tous.

C'est à nos voyageurs que nous sommes redevables de nos succès des 26 dernières années. Toute notre organisation le sait et y croit. Chez nous, chacun sent la pression et l'angoisse de décevoir leurs attentes.

Je tiens également à remercier sincèrement notre incroyable équipe et nos contractuels fournisseurs de services de tout le pays et de notre réseau, qui ont accumulé les heures et les journées de travail, loin de leurs familles, pour répondre aux besoins de notre clientèle pendant l'hiver canadien le plus difficile de mémoire d'homme. Merci.

• (1045)

[Français]

Il s'agissait d'un événement qui se produit une fois par génération. Nous avons connu des froids record et nous avons reçu de la pluie verglaçante entraînée par des vents plus typiques d'un ouragan.

Le 23 décembre, jour de voyage le plus occupé de l'année au Canada, toutes les provinces sauf une ont reçu des avis de conditions météorologiques extrêmes. Ce n'est pas un hiver canadien normal.

[Traduction]

WestJet a pris en amont de nombreuses mesures supplémentaires en sus de ses obligations réglementaires pour dépanner sa clientèle. Il a offert le plein remboursement de leurs frais aux clients qui voulaient annuler d'avance leur voyage et trois nuitées à l'hôtel, à ses frais, aux clients bloqués quelque part en cours de route dans une ville de correspondance. Il a complètement adapté à la situation ses lignes directrices régissant les changements et annulations de réservations et pris en charge les frais d'annulation de séjour à l'hôtel pour ses clients en vacances.

De plus, notre personnel de première ligne et des services centraux est intervenu en renfort dans l'ensemble du réseau pour servir nos clients. Nous avons collaboré avec nos partenaires de service et les syndicats pour distribuer des primes d'encouragement et des bonus à nos employés, en reconnaissance de leur travail pendant une situation qui n'était la faute d'aucun de nous ou d'eux.

Capitaine Scott Wilson (vice-président, Opérations de vol, WestJet Airlines Ltd.): Merci, monsieur Gibbons.

Bonjour à tous.

Je ne suis pas seulement vice-président des opérations. Je suis également le représentant désigné par Transports Canada chargé de la sécurité des opérations dans la compagnie.

Nos préparatifs ont commencé au début de l'automne en vue de la haute saison qu'est l'hiver. Nos réunions hebdomadaires et notre suivi de l'augmentation de notre capacité opérationnelle ne nous ont jamais permis de voir venir les paroxysmes météorologiques qui ont frappé notre réseau entre les 18 et 24 décembre, les pires que j'aie connus en 22 années chez WestJet.

Les transporteurs aériens canadiens sont loin d'être des novices en matière d'opérations hivernales et par temps froid. La mère Nature a toujours le don de nous montrer nos limites. Sous notre climat particulièrement rigoureux et dans nos conditions d'exploitation, nous prendrons toujours le temps d'assurer la sécurité de nos employés et de nos clients. Le plus difficile dans la décision pour les protéger est finalement de savoir qu'elle a des conséquences sur nos clients et leurs plans de voyage qu'ils ont confiés à nos soins. Sans compter que durant cette haute saison, nos employés se sont efforcés de transporter à l'abri du danger plus de 1,2 million de voyageurs et d'ajouter un nombre important de vols visant à ramener des voyageurs. Nous regrettons beaucoup de n'avoir pu conduire à destination pour Noël des milliers de voyageurs, à cause du mauvais temps. Heureusement nous avons pu maîtriser à nouveau la situation dès le 26 décembre, ce qui nous a permis de rediriger nos efforts vers l'offre d'options de retour à notre clientèle, même si le mauvais temps a persisté dans de nombreuses régions de notre pays.

Vu l'échelle des ruptures que nous venons d'éprouver, nous reconnaissons que pour que des améliorations sensibles aient lieu, nous devons nous donner une vision globale de tout le système d'aviation, lequel est un écosystème qui repose sur la capacité de tous les joueurs d'agir avec efficacité, fiabilité et prudence.

M. Andrew Gibbons: À la lumière des événements du mois dernier et des leçons globales que nous en avons tirées, nous avons cerné deux grands domaines perfectibles: les communications avec la clientèle quand des problèmes surviennent et l'acheminement des bagages en général. Ce sont des priorités de notre compagnie, mais nous en avons d'autres et nous serons heureux d'en communiquer

au fur et à mesure les détails et les actualisations aux membres du Comité.

Fait important, nous croyons également que le gouvernement doit s'attaquer à la lacune la plus flagrante aujourd'hui dans la protection des consommateurs canadiens. C'est le fait que les retards ou les annulations peuvent être imputables à de nombreux groupes, alors que, pourtant, seule l'activité des transporteurs aériens est réglementée. Nous croyons que votre comité devrait exiger un traitement égal pour tous les fournisseurs d'un service pouvant entraîner un retard ou une annulation, notamment des services de l'État, des autorités aéroportuaires, de NAV Canada, etc. La responsabilisation accrue de tous les joueurs du système d'aviation améliorera le service pour tous, diminuera le nombre de plaintes et procurera la transparence à laquelle ont droit nos clients et tous les voyageurs.

• (1050)

[Français]

Nous serons heureux de répondre à vos questions et nous attendons avec impatience la discussion.

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

The Chair: Merci beaucoup, monsieur Gibbons.

Merci beaucoup, monsieur Wilson.

Entamons maintenant la période de questions.

Je préviens les membres du Comité que je ferai respecter le temps de parole avec diligence et rigueur, sachant que nous avons tous des questions à poser. À la marque de cinq minutes, de six minutes ou de deux minutes et demie, je vous interromprai et j'accorderai le droit de parole au suivant.

Sur ce, la parole est d'abord à M. Strahl.

Vous disposez de six minutes.

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

Je remercie les témoins d'assister à cette réunion d'urgence pour discuter de l'échec du système canadien de transport et de ses conséquences sur les voyageurs canadiens pendant l'une des plus importantes saisons de l'année par le nombre de déplacements. Bien sûr, nous reconnaissons que c'est maintenant la deuxième saison consécutive à subir des perturbations majeures, qui ont bloqué des passagers dans les aéroports, à l'étranger, en les séparant de leurs bagages. Pourtant, le ministre nous avait bien affirmé, l'automne dernier, que la situation était réglée. Il était convaincu et persuadé que le chaos de l'été ne se répéterait pas. Bien sûr, nous avons été les témoins d'histoires d'horreur qui, d'après moi, étaient encore pires.

Je pose ma première question à M. Corrado, de Sunwing.

À quelle date monsieur le ministre Alghabra est-il entré directement en contact avec vous pour discuter de l'échec de Sunwing pour ramener au Canada, chez eux, des passagers canadiens sur ses vols réguliers? À quelle date en avez-vous d'abord discuté directement avec lui?

M. Len Corrado: Nous faisons le point avec l'Office des transports du Canada, à compter du 26 décembre, puis, à compter du 27, avec Transports Canada...

M. Mark Strahl: Ma question concernait un contact direct avec le ministre. Quand le ministre est-il entré en contact avec vous sur cette question?

M. Len Corrado: D'après mes notes, encore, je crois que notre premier contact a eu lieu le 29 décembre.

M. Mark Strahl: Très bien. C'était donc à peu près une semaine après le début des événements.

Je pose la même question à M. Gibbons, de WestJet.

À quelle date avez-vous parlé directement avec le ministre ou son cabinet?

M. Andrew Gibbons: Je n'ai pas la date précise.

Je sais que, très tôt, notre directeur général a envoyé un texto au ministre sur cette question, pour le prévenir de la tempête imminente, pour ainsi dire, et de la nécessité, pour les deux, d'avoir des conversations régulières. Il a également offert au ministre de mettre toute son équipe à la disposition du ministère, si ses fonctionnaires avaient des questions ou des motifs de préoccupation sur nos opérations et nos décisions; c'était assez tôt, vers le 20 ou le 21 décembre, d'après moi, quand les événements ont vraiment commencé à prendre forme.

M. Mark Strahl: Est-ce à ce moment que vous l'avez contacté? Vous a-t-il répondu tout de suite? Ou une semaine après, comme nous venons de l'apprendre de Sunwing? Quel genre de délai avez-vous accordé au ministre pour répondre?

M. Andrew Gibbons: Pour réagir aux crises, nous avons dû nouer des relations très étroites, puisque ce n'est pas la première fois que des perturbations surviennent. Nous étions en relation peut-être quotidienne avec son chef de cabinet, son équipe et son ministère, pendant la crise, à tous les niveaux dans notre compagnie et au ministère ainsi que dans l'équipe ministérielle. Ils se sont assez sérieusement mobilisés. Nous étions assez profondément mobilisés à toutes les étapes.

M. Mark Strahl: Je pose la même question à Air Canada.

Quand avez-vous été en contact avec le cabinet du ministre, à partir du début, et avec quelle célérité a-t-il pu répondre à votre prise directe de contact avec lui?

[Français]

M. David Rheault: Nous étions en contact avec le bureau du ministre et des représentants du ministère des Transports de façon régulière pendant tout l'automne. Quand les événements de décembre se sont produits, nous avons eu des contacts réguliers, presque quotidiens, à différents niveaux avec le bureau du ministre et avec le ministère pour donner des mises à jour et échanger de l'information.

[Traduction]

M. Mark Strahl: Merci.

Monsieur Corrado, je reviens à vous.

Évidemment, ce qui est arrivé à vos passagers, à l'étranger, c'est très préoccupant. Nous avons entendu votre raisonnement.

Voyons précisément vos opérations en Saskatchewan. C'est très inquiétant, d'après moi, d'avoir pris des réservations pour des voyages et pris l'argent de Canadiens, alors que vous n'aviez pas de pilotes affectés aux vols que vous vendiez.

Pouvez-vous dire à notre comité à quel moment vous avez appris que vous ne pouviez pas compter sur ces pilotes? Comment avez-

vous pu prendre des réservations de voyageurs canadiens alors que vous ne disposiez pas d'équipages ni d'avions prêts à leur fournir ce service? C'est un lamentable fiasco compte tenu des récits navrants d'annulations de mariages, d'argent dépensé en pure perte dans des voyages qui s'annonçaient les plus beaux d'une vie et de la fin abrupte de la prestation de vos services à toute une province.

Comment expliquez-vous un modèle économique qui vous autorise à prendre de l'argent de Canadiens alors que vous n'avez pas d'équipages pour fournir le service?

• (1055)

M. Len Corrado: Alors que, le printemps dernier, nous comptions à nous préparer pour les opérations hivernales actuelles et que nous avons chiffré nos besoins en pilotes, nous avons déterminé que les 63 pilotes supplémentaires qu'il nous fallait relèveraient du programme des travailleurs étrangers temporaires. Nous nous en étions déjà prévalus, il y a plusieurs années. Comme nos conseillers juridiques nous avaient d'une certaine manière assuré que notre demande aboutirait, nous nous sommes engagés dans cette voie.

Malheureusement, le 9 décembre, Emploi et Développement social Canada nous informait qu'il n'accueillerait pas notre demande, ce qui nous privait de ces pilotes étrangers. Notre réaction immédiate a été de réaménager notre programme d'opérations, de relancer les appels d'offres pour nos rotations de pilotes, de sous-traiter les avions supplémentaires pour dégager nos propres équipes à envoyer sur ce marché et d'affecter des avions sous-traités précisément à ce marché.

Malheureusement, malgré toutes ces mesures, au beau milieu de la tempête, dans l'impossibilité de nous positionner et de ramener les voyageurs bloqués en divers endroits à cause des limites et des contraintes, nous n'avons pas réussi à fournir le niveau prévu de service et...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Merci à vous également, monsieur Corrado.

La parole est maintenant à Mme Koutrakis.

Vous disposez de six minutes.

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Merci, monsieur le président, particulièrement pour avoir convoqué cette réunion d'urgence pour des questions pour lesquelles nous devons des réponses aux Canadiens. J'espère vraiment que la réunion d'aujourd'hui permettra simplement de le faire.

J'interroge les représentants de Sunwing.

Je me demande quel est le délai raisonnable d'attente à demander à vos clients de respecter dans un hall d'hôtel ou une aérogare pendant que votre compagnie cherche à déterminer comment l'envoyer à sa destination. Je suis curieuse de savoir si vous avez une politique à ce sujet. Dans l'affirmative, quelle est-elle?

M. Len Corrado: Évidemment, nous ne voulons faire attendre aucun passager dans un hôtel ni le retarder. Malheureusement, alors que la situation évoluait, que la météo compliquait diversement notre tâche, que des problèmes infrastructurels insolubles s'ajoutaient, les retards se sont accumulés et ont pris un certain temps à se résorber.

Nous ne voulons jamais que nos passagers soient retardés. Malheureusement, quand les retards ont commencé, comme vous l'ont confirmé mes homologues, alors que les appareils n'avaient nulle part des équipages en rotation, que les possibilités de sous-traitance étaient limitées et que, pendant les Fêtes, il est devenu difficile de ramener les voyageurs au Canada, nous avons fait tout notre possible pour les rapatrier le plus rapidement possible, mais tout en nous assurant qu'on s'occuperait d'eux à destination — indépendamment, encore, du motif du retard.

Mme Annie Koutrakis: Outre le remboursement des dépenses, quel genre d'indemnisation convient, d'après vous, à ceux dont les projets de vacances ont été ruinés par le piètre service de Sunwing pendant les Fêtes? Croyez-vous qu'elle devrait être déterminée de manière à être juste et égale pour toutes les personnes lésées?

M. Len Corrado: D'après moi, le Règlement sur la protection des passagers aériens définit bien l'indemnisation. Sunwing a absolument l'intention de se conformer à toutes ses obligations prévues par le règlement.

Comme nous l'avons dit, nous avons fait tout notre possible pour prendre en charge les passagers à destination, en nous assurant qu'ils avaient, à l'hôtel, le gîte et le couvert, et qu'ils recevaient un soutien local supplémentaire.

Mme Annie Koutrakis: Merci.

Si je peux revenir à ma première question, je ne suis pas sûre que vous ayez précisé si Sunwing avait une politique. Évidemment, chacun sait qu'on n'a jamais l'intention de fournir aux passagers un service inférieur, mais avez-vous une politique à cet égard?

M. Len Corrado: Je ne suis pas sûr de comprendre la question. Une politique pour ramener les passagers...?

• (1100)

Mme Annie Koutrakis: Eh bien, quelle est votre politique? Pendant combien de temps est-il acceptable de faire attendre les passagers dans des halls d'hôtel et des aéroports? Quel est le délai...

M. Len Corrado: Ce n'est jamais acceptable, parce que, c'est évident, les avions doivent poursuivre leur route pour que d'autres passagers terminent leur voyage. Nous ne planifions pas de retards prolongés. C'est impossible et ça n'a aucun sens.

Mme Annie Koutrakis: Enfin, je vous suis vraiment reconnaissante de vos excuses aux Canadiens qui ont reçu un piètre service de votre compagnie, mais vos mesures ultérieures prouveront mieux leur sincérité. Je suis convaincue que vous serez d'accord.

Quelles dispositions prenez-vous pour vous assurer que ça ne se reproduira plus? Veuillez être le plus précis possible. C'est ce que les Canadiens attendent de nous, aujourd'hui. La façon de s'y prendre est de donner une réponse aussi détaillée que possible.

M. Len Corrado: Comme je l'ai dit, nous continuerons de respecter toutes nos obligations réglementaires. Nous avons cherché à alléger notre programme d'opérations pour le reste de la saison, pour nous donner plus de marge.

Nous avons entrepris des améliorations et un examen de notre système de communication pour y aménager une ligne plus ouverte de communication et réduire les occasions d'échec et nous continuerons de nous focaliser sur notre activité, comme nous le faisons depuis 20 ans, pour que notre clientèle réalise ses rêves de vacances.

Mme Annie Koutrakis: Monsieur Corrado, quelles leçons avez-vous tirées? Que faites-vous actuellement, vous et votre équipe?

Dans la seconde qui a suivi ce qui est arrivé, qu'est-il arrivé et que faites-vous pour vous assurer que ça ne se reproduira pas?

M. Len Corrado: Comme je crois l'avoir dit, nous allégerons notre programme d'opérations pour nous donner une meilleure marge pour, au cas où d'autres accidents météorologiques ou infrastructurels surviennent, être mieux en mesure d'y réagir. Nous avons également déjà apporté des modifications à nos moyens de communication.

Mme Annie Koutrakis: Je demande à WestJet et à Air Canada de bien vouloir, à leur tour, répondre à certaines des questions que j'ai posées à M. Corrado.

Avez-vous des politiques sur le temps acceptable d'attente pendant lequel les passagers peuvent être bloqués dans des halls d'hôtels ou dans des aéroports? Est-ce que vous en tenez compte dans la mise en place de vos politiques d'un service supérieur à la clientèle?

M. Andrew Gibbons: Il n'y a pas de durée acceptable pendant laquelle nos clients sont bloqués quelque part, ni pour un Canadien de dormir sur le trottoir ou à même le sol, dans un hôtel ou dans une aéroport. C'est aussi inacceptable pour nous que pour un député ou un de nos clients.

M. Kevin O'Connor: Au nom d'Air Canada, j'affirme exactement la même chose, et nous ne regardons pas à la dépense. Que nous devions envoyer un appareil de sauvetage ou offrir des places à nos clients dans des avions d'autres transporteurs, nous ferons tout le nécessaire dans la mesure de nos... avec tous les moyens à notre disposition. Nous ne fixons pas de durée, mais rien n'est acceptable, et nous ne regarderons pas à la dépense.

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

[Français]

Nous passons maintenant à vous, madame Vignola, pour six minutes.

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

Messieurs, je vous remercie d'être des nôtres. Vous savez pertinemment, j'en suis convaincue, que le Comité ne se réunit pas aujourd'hui pour savoir quelles sont vos fautes en ce qui concerne la tempête. Vous ne contrôlez pas la météo, pas plus que moi, d'ailleurs, même si nous aimerions tous pouvoir la contrôler un peu.

C'est vraiment le service à la clientèle qui pose problème.

Dans le cas de Sunwing, on parle de gens qui ont dû attendre sept heures dans un avion, sans nourriture adéquate, alors que l'article 8 du Règlement sur la protection des passagers aériens demande, lorsqu'un retard dure plus de trois heures, que les passagers puissent débarquer de l'aéronef.

On parle aussi de gens qui sont restés coincés dans les aéroports et qui ont dû dormir sur des chaises, ce qui n'est pas le pire, ou encore sur le plancher. En outre, des gens n'ont pas réussi à obtenir la ligne pour savoir ce qui se passait et ont manqué d'information, alors que le Règlement demande de transmettre aux passagers des mises à jour toutes les 30 minutes.

C'est de ces éléments que nous discutons, car ils sont de votre ressort. Il s'agit ici de trouver, non pas des coupables, mais des pistes de solutions viables pour tout le monde. C'était le point que je voulais soulever.

Monsieur Corrado, de la compagnie Sunwing, je vais commencer par vous. Comment vous y prendrez-vous pour que des gens ne soient plus jamais coincés dans un avion pendant sept heures sur le tarmac, et que l'article 8 du Règlement sur la protection des passagers aériens soit respecté en tout temps, peu importe les conditions?

• (1105)

[Traduction]

M. Len Corrado: Malheureusement, je ne suis pas en mesure de me prononcer précisément sur ce qui est arrivé. Nous sommes bien conscients des limites de stationnement sur le tarmac et nous comptons sur une politique très tolérante aux aléas pour les observer. Faute de connaître les détails, il m'est impossible de faire des observations à ce sujet. Évidemment, ce n'est pas dans l'intérêt des opérations. Ce n'est d'ailleurs pas dans l'intérêt de nos équipages non plus.

Faute de comprendre toute la dynamique de la situation, impossible pour moi de faire des observations, sinon pour dire que nous comprenons nos obligations sous le régime du règlement. Notre politique en question nous permet de rendre plus acceptables ces délais d'attente, notamment au moyen d'un casse-croûte d'urgence à bord de nos appareils, en prévision des situations où ils seraient inévitables, mais nous comprenons nos obligations et nous faisons tout notre possible pour les respecter.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

Vous mentionniez dans votre discours d'ouverture que plusieurs des voyages de Sunwing étaient organisés par des agences de voyages ou des agents de voyage indépendants. Il a été porté à mon attention que la commission de ces agents n'allait pas leur être versée par Sunwing, malgré le fait qu'ils avaient bien fait leur travail, c'est-à-dire vendre le voyage, et même offert un soutien à la clientèle par la suite.

Est-ce une politique courante de votre compagnie que de ne pas payer les gens qui vendent vos forfaits et qui continuent d'offrir des services même dans des situations où le vol est annulé?

[Traduction]

M. Len Corrado: Madame Vignola, mon collègue Andy Dawson serait le mieux placé pour vous répondre.

M. Andrew Dawson (président des opérations touristiques, Groupe de voyage Sunwing, Sunwing Airlines): Bonjour.

L'usage, dans le secteur, est de ne verser de commission que pour les voyages effectués. Nous comprenons la situation de nos partenaires privés de commissions. Nous avons beaucoup de mesures d'encouragement et d'autres plans de récompenses de nos agents et nous chercherons des moyens pour les dédommager et les garder à notre service, mais c'est bien une pratique dans notre secteur.

[Français]

Mme Julie Vignola: En effet, ce serait important. La plupart des agents indépendants sont des femmes dont c'est le seul revenu. Disons qu'il est hautement dommageable que les gens fassent leur travail sans recevoir de compensation. On voudrait que ces gens reçoivent une compensation.

Monsieur Rheault, comme je l'ai dit au début, aucun transporteur ne peut être raisonnablement tenu responsable d'une bombe météorologique touchant tout le Canada, c'est clair. Cependant, nous ne sommes pas ici aujourd'hui pour parler de la météo, mais pour par-

ler des ressources et de l'information auxquelles les passagers d'Air Canada veulent avoir accès.

Comment allez-vous vous organiser pour qu'il n'y ait plus de temps d'attente démesurés? Les gens essaient d'appeler des agents, mais il n'y a pas de réponse ni même d'offre de retour d'appel ou de répondeur. Les gens sont en attente. Ils doivent attendre des heures en file à l'aéroport pour pouvoir avoir des réponses. Comment allez-vous vous assurer que le service à la clientèle dans des cas d'urgence ou de crise est adéquat et mieux planifié?

M. David Rheault: Je vous remercie de votre question.

Comme je l'ai mentionné lors de mes remarques, nous n'avons aucune obligation financière, mais nous avons évidemment l'obligation de communiquer avec les passagers, de fournir l'information et de les « reprotéger ». Nous sommes désolés pour les passagers qui ont dû attendre pour être « reprotégés », et nous nous en excusons sincèrement.

Ce qui est difficile dans ces situations, c'est qu'elles créent un afflux d'appels qui sont tous redirigés au même moment vers les centres d'appel, ce qui augmente les temps d'attente. Je peux vous dire que nous nous sommes assurés d'offrir aux employés de faire des heures supplémentaires et que beaucoup se sont portés volontaires. Nous avons plus d'employés que nous en avions en 2019, mais nous allons continuer de revoir nos pratiques. Nous allons continuer d'engager des gens pour améliorer cette partie de notre service. Quand même...

• (1110)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rheault. Malheureusement, c'est tout le temps que vous aviez.

Madame Vignola, je peux confirmer que l'Association canadienne des agences de voyages a demandé à comparaître lors de notre prochaine réunion.

[Traduction]

Au tour, maintenant, de M. Bachrach.

Vous disposez de six minutes.

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

Je remercie tous les témoins d'être venus répondre à nos questions.

Commençons par essayer de canaliser la consternation, l'irritation et la colère de certains passagers canadiens, coincés pendant les Fêtes en raison des incidents dont nous avons déjà commencé à discuter. Parmi ces groupes, je ne crois pas qu'il y en ait un qui ressent plus d'irritation et plus de colère que les passagers de Sunwing, qui ont été bloqués pendant des jours à l'étranger.

Plantons le décor, si vous voulez, par la lecture du courriel que j'ai lu à notre dernière réunion, après quoi je poserai des questions à M. Corrado, de Sunwing. Ce courriel est celui de la mère d'un client de Sunwing bloqué à Puerto Vallarta.

Elle écrit: « Il n'obtient aucun renseignement fiable de Sunwing sur le temps que ça pourrait durer. Chaque jour, il doit régler sa note d'hôtel et attendre dans le hall pour savoir si son nom figurera dans la liste des passagers à qui on fournira une chambre pour la prochaine nuit. Il est dans tous ses états. Pour ma part, j'ai fait un nombre incalculable d'appels à Sunwing sans pouvoir parler à personne. On ne nous donne aucun renseignement fiable et les porte-parole de la compagnie ne nous parlent pas. Mon fils n'a pas les moyens de réserver un vol de retour sur l'avion d'une autre compagnie, puis de se battre avec Sunwing pour être remboursé. Je sais qu'il possède des droits, mais il semble difficile de s'en prévaloir, et notre gouvernement ne semble pas se soucier des dilemmes de ses électeurs. Mon fils n'est pas seul. Des centaines de Canadiens sont dans la même situation que lui. Il faut faire quelque chose pour eux. Je suis une personne âgée dont les revenus de retraite sont très limités. Je n'ai pas les moyens de lui payer l'avion de retour... »

Eh bien, elle a fini par payer l'avion de son fils sur une autre ligne aérienne, à leurs propres frais. En fin de compte, Sunwing a offert 150 \$ à la famille.

Ma première question est pour M. Corrado.

Je comprends que cette somme s'ajoute aux dépenses encourues, qui ont été payées, mais pourquoi 150 \$?

M. Len Corrado: D'abord, en vous écoutant... Je suis, moi aussi, un père. Cette histoire déchire le cœur. Je n'en connais pas les détails, mais, en ma qualité de parent, de Canadien, je la trouve inacceptable.

Faute de précisions sur la somme, je ne peux pas faire d'observations sur les 150 \$. Je peux vous dire que si le vol se range parmi nos obligations prévues dans le Règlement sur la protection des passagers aériens, nous les honorerons toutes. Nous avons des représentants à nos destinations. Nous avons payé l'hôtel, la nourriture, la boisson et nous avions du personnel qui accordait son soutien à destination. Si nous n'avons pas rempli certains détails particuliers, encore une fois, faute d'en comprendre les particularités, je ne peux pas faire d'observations.

Nous sommes déterminés à faire tout notre possible pour appuyer les passagers qui ne sont pas partis comme c'était prévu. Nous en sommes désolés, et nous avons énuméré les diverses raisons qui l'expliquaient, mais nous traiterons équitablement nos passagers conformément au règlement et nous les avons traités équitablement à destination.

M. Taylor Bachrach: Le 5 janvier, en reconnaissant officiellement votre faute, vous avez aussi dit comprendre vos obligations sous le régime du Règlement sur la protection des passagers aériens et promis de vous y conformer complètement.

Dans votre esprit, que signifie « conformité complète »? Est-ce que ça signifie que les passagers qui veulent être indemnisés peuvent attendre en ligne avec 33 000 autres Canadiens pendant un an et demi?

M. Len Corrado: Je ne comprends pas l'expression « attendre en ligne ». Nous avons un portail accessible par notre site Web. Nous traitons les demandes d'indemnisation de nos passagers pour le règlement, que nous suivons. Nous avons un délai à respecter pour régler ces demandes: indemniser le demandeur ou décider qu'il n'a pas droit à une indemnisation. Je n'entrerai pas dans les détails de chaque cas, ce qui ne serait juste pour personne, mais nous suivons la marche à suivre prévue dans le règlement.

M. Taylor Bachrach: Est-ce que Sunwing indemniserait les demandeurs de façon proactive, conformément au règlement?

M. Len Corrado: Nous traiterons les demandes présentées à notre portail du règlement, lequel est accessible par notre site Web, comme nous l'avons normalement fait depuis la mise en vigueur de ce règlement.

• (1115)

M. Taylor Bachrach: Je vous fais la lecture d'un courriel daté du 2 janvier et envoyé à l'un de vos passagers. Il paraît terriblement familier à beaucoup de Canadiens, parce que, franchement, c'est le genre que toutes les compagnies aériennes ont envoyé: « Nous présentons nos sincères excuses pour toute perturbation survenue dans le calendrier de votre vol. Veuillez noter que les retards des vols à partir du 2 novembre découlent d'une restriction opérationnelle imprévue touchant nos vols et indépendante de la volonté du transporteur. Votre vol n'est admissible ni à indemnisation ni à remboursement pour le retard, sous le régime du Règlement sur la protection des passagers aériens. »

Voilà qui ne ressemble pas à une compréhension de ses obligations ni à une conformité complète au règlement. Comme toutes les autres compagnies aériennes, vous semblez profiter de la même faille du règlement et de la Loi sur les transports au Canada.

Pouvez-vous expliquer comment il se fait que beaucoup de personnes aient reçu ce genre de courriel qui leur refuse toute indemnisation?

M. Len Corrado: Je ne peux pas vous donner évidemment de chiffres, mais ce courriel signifie que le vol aurait été jugé indépendant de la volonté du transporteur, que ce soit pour des causes météorologiques, à cause d'une installation aéroportuaire ou parce que l'avion ne pouvait être exploité pour des motifs de sécurité visés par le règlement.

Faute, encore, de connaître les détails précis, je ne peux hasarder d'observations, mais il est évident que le vol a été jugé indépendant de la volonté du transporteur, conformément au règlement.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Corrado, si cette situation était indépendante de votre volonté, pourquoi avez-vous présenté vos excuses?

M. Len Corrado: Le vol que vous avez cité était daté du 2 novembre, et j'ai présenté mes excuses pour les cas où nous n'avons pas pu fournir un service conforme à nos attentes.

M. Taylor Bachrach: Non. C'est écrit « à partir du 2 novembre ».

Le président: Merci, messieurs Corrado et Bachrach. Vous pourrez y revenir au prochain tour.

Madame Lewis, vous disposez de cinq minutes.

Mme Leslyn Lewis (Haldimand—Norfolk, PCC): Merci.

Je tiens seulement à remercier les dirigeants d'être venus répondre à nos questions. Comme vous le savez, la dernière saison de voyages a été très tumultueuse, et beaucoup de clients pensaient voyager et rencontrer leurs familles. Beaucoup de questions restent sans réponse, et je suis heureuse que nous en discutons.

Ma question s'adresse à tous les dirigeants, mais je voudrais plus particulièrement commencer par M. Corrado, de Sunwing Airlines.

Monsieur Corrado, combien de plaintes ont été déposées par suite de cette dernière saison de voyages pendant les Fêtes?

M. Len Corrado: Nous continuons d'en recevoir.

Je n'ai pas le nombre, mais je serai heureux de vous informer à la suite de la réunion.

M. Andrew Dawson: Je suis désolé. J'allais intervenir pour M. Corrado.

Je peux vous dire que le nombre que nous avons reçu jusqu'ici est de 7 000.

Mme Leslyn Lewis: Pourriez-vous dire s'ils concernent en grande partie des indemnisations?

M. Andrew Dawson: Il y a un peu de tout. Des demandes d'indemnisation pour des dépenses supplémentaires encourues et des demandes de remboursement de la part de passagers qui ont opté pour revenir chez eux à leurs propres frais, quand ils pouvaient le faire. C'est vraiment un peu de tout.

Mme Leslyn Lewis: Diriez-vous que la situation chaotique survenue dans les vols pendant les Fêtes est maintenant résorbée?

M. Andrew Dawson: La compagnie est parvenue à la résorber peu après Noël.

Mme Leslyn Lewis: Vous affirmez avoir été contacté par M. Alghabra vers le 27 décembre.

Est-ce exact?

M. Andrew Dawson: Je suis désolé. C'est du ressort de M. Corrado, parce que c'est une conversation qui concernait la compagnie.

Mme Leslyn Lewis: Merci.

M. Len Corrado: Nous avons contacté le cabinet du ministre à partir du 28, et nous avons eu une réunion avec lui la semaine dernière pour revoir l'ensemble de l'opération. Comme je l'ai déclaré, nous avons commencé à communiquer des renseignements à l'Office des transports du Canada dès le 26, pour faire le point sur nos opérations, et au service des politiques de Transports Canada, pour obtenir en même temps des actualisations.

Mme Leslyn Lewis: Je crois comprendre que la question a été résolue peu après Noël, ce qui fait que vous l'avez rencontré vers la date à laquelle le problème a été réglé. C'était la première conversation que vous aviez avec lui, n'est-ce pas?

M. Len Corrado: Je crois que cette conversation a eu lieu le 5 janvier.

Mme Leslyn Lewis: La première conversation a eu lieu le 5 janvier?

M. Len Corrado: Directement avec le ministre, c'était le 5 janvier, oui.

Mme Leslyn Lewis: C'était après que vous aviez réglé la situation par vous-même, n'est-ce pas?

M. Len Corrado: Oui.

Nos opérations étaient stabilisées et nous étions revenus à la normale après la fin des diverses situations.

Mme Leslyn Lewis: Vous lui avez parlé, mais l'avez-vous rencontré en personne pour discuter de ce malheur subi par des Canadiens?

M. Len Corrado: Nous avons rencontré le ministre en virtuel le 5. Il s'est dit inquiet de la situation et de notre performance. Nous avons discuté des diverses difficultés que nous affrontons, comme je viens d'en témoigner.

• (1120)

Mme Leslyn Lewis: A-t-il offert des solutions pour le traitement des 7 000 plaintes?

Je suis certaine qu'il s'est enquis du nombre de Canadiens touchés par cette situation très terrible.

M. Len Corrado: Je n'ai pas les notes de la réunion sous les yeux. Je n'irai donc pas dans les détails, mais le ministre a laissé entendre que, s'il y avait moyen pour le gouvernement d'aider à l'éviter, il offrirait son appui.

Mme Leslyn Lewis: Vous deviez donc le contacter pour connaître les modalités de l'aide du gouvernement. Le ministre ne vous a pas proposé de solutions sur ces modalités?

M. Len Corrado: Il n'en a pas proposé à ce moment-là.

Mme Leslyn Lewis: Le ministre a-t-il contacté votre organisation avant les Fêtes?

C'était une saison touristique exceptionnelle. Après deux années de perturbations imputables à la COVID, les Canadiens pensaient beaucoup à voyager. Le ministre vous a-t-il contacté avant les Fêtes pour s'informer de vos besoins pour assurer que la saison des voyages baignerait dans l'huile et prévoir certains des obstacles qui pouvaient s'ériger en cours de route? Avez-vous eu ce genre de contact avec lui?

M. Len Corrado: Divers membres de mon équipe de direction sont en contact avec divers éléments de Transports Canada et d'autres organismes fédéraux. Pour le moment, je ne saurais dire si de tels contacts ont eu lieu, bien que je sois sûr qu'il y en ait eu à un certain niveau.

Personnellement, je n'ai pas parlé au ministre, mais je suis convaincu que beaucoup de ministères fédéraux en ont discuté avec mon équipe de direction.

Le président: Merci beaucoup, madame Lewis.

Malheureusement, votre temps est écoulé.

Au tour, maintenant, de M. Chahal.

Vous disposez de cinq minutes.

M. George Chahal (Calgary Skyview, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier les témoins d'être des nôtres pour discuter de ce sujet important.

Je représente une circonscription dans le Nord-Est de Calgary, où se trouve l'aéroport international de Calgary, où travaillent des milliers d'employés. Des milliers de néo-Canadiens se sont également établis dans Calgary Skyview. Les Fêtes ont tourné à la catastrophe complète dans notre pays, pour mes électeurs et pour les Canadiens.

J'ai bien aimé le premier témoignage. Air Canada a dit avoir intégré une dose importante de résilience à la faveur de ses préparatifs. Voyons d'abord les 15 avions gros porteurs.

Monsieur Corrado d'abord. Avez-vous intégré le même genre de résilience dans votre organisation pour éviter les ruptures et des répercussions négatives?

M. Len Corrado: Nous avons une certaine résilience dans le système. Cependant, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration liminaire, le fait d'avoir dû revoir l'horaire pour résoudre certains problèmes de dotation a fait en sorte que cette résilience a été réduite, pour ensuite être encore plus érodée.

Parlons des événements survenus à Calgary. Quelques avions s'y trouvaient parce qu'ils ne pouvaient pas atterrir à Vancouver à cause de la météo. On s'est retrouvé avec deux avions et six équipages hors rotation sans aucun moyen de les déplacer. Cette résilience s'épuise alors assez rapidement.

M. George Chahal: Monsieur Gibbons de WestJet, pouvez-vous répondre à la même question?

M. Andrew Gibbons: [*Inaudible*] considérations opérationnelles sur la question de la résilience.

Capt Scott Wilson: Je suis heureux de répondre à la question. Merci.

Comme on l'a mentionné plus tôt, lorsque nous examinons la planification en vue de notre haute saison, nous consultons l'horaire que nous avons l'intention d'exploiter. Nous tenons compte de la flotte et de l'équipage et nous examinons tous les aspects. Nous intégrons la résilience dans l'opération, afin d'avoir la souplesse requise. Nous disposons d'avions de rechange et nous ne manquons pas d'équipages actifs.

À Calgary, notamment, notre principal problème avec la météo n'était pas ce que nous avons vu à Vancouver et à Toronto. C'était la fin d'une période de près de trois semaines de froid extrême, et cela a eu de lourdes répercussions sur la flotte, en particulier. Dans ce contexte, nous avons constaté plus de demandes pour utiliser nos avions de rechange pour la reprise, davantage de problèmes de maintenance et des choses de ce genre.

Nous avons une forte résilience intégrée dans notre horaire de vols.

M. George Chahal: Ce matin, tous les intervenants ont dit à quel point ils soutiennent le RPPA et aimeraient que le Règlement soit renforcé pour les compagnies aériennes.

J'aimerais commencer avec Air Canada, puis passer à WestJet et Sunwing. Pensez-vous que nous devrions renforcer davantage ce Règlement, comme vous l'avez dit, pour toutes les industries?

Si vous êtes en faveur du Règlement, pourquoi intéressez-vous des poursuites contre le gouvernement au sujet du RPPA?

Commençons avec Air Canada, et nous passerons ensuite à WestJet puis à Sunwing.

Je vous demanderais d'être très brefs.

• (1125)

[*Français*]

M. David Rheault: La position que nous avons prise devant le Comité est la suivante: oui, le Règlement sur la protection des passagers aériens doit être revu, mais il devrait tenir compte du fait qu'un ensemble de parties prenantes font partie de la chaîne du transport aérien. Chacune a ses rôles et responsabilités pour que les passagers, nos clients, puissent avoir un bon service.

En ce moment, le Règlement ne vise que les compagnies aériennes, qui sont les seules à avoir des obligations et à devoir se conformer à des normes de service. Notre position est que le Règle-

ment doit être renforcé pour prendre en considération l'ensemble des parties prenantes dans le transport aérien.

[*Traduction*]

M. George Chahal: Vous êtes en faveur d'un renforcement accru du Règlement et, peut-être, de l'imposition d'amendes et de pénalités supplémentaires si elles sont mises en place.

[*Français*]

M. David Rheault: Non. Ce que nous avons dit, c'est que nous appuyons l'idée de revoir le Règlement pour que la responsabilité de chacun de ceux qui participent au transport aérien soit revue.

Le Règlement actuel comporte des pénalités très élevées si on les compare à celles qui sont imposées par d'autres pays. Par exemple, aux États-Unis, il n'y a pas de pénalité ou de compensation prévues en cas de retard ou d'annulation. Les pénalités payables en cas de refus d'embarquement sont jusqu'à trois fois plus élevées au Canada qu'en Europe et sont les plus élevées dans le monde à notre connaissance. Beaucoup de voix s'élèvent...

[*Traduction*]

M. George Chahal: Si vous me le permettez, je me tournerais vers WestJet pour obtenir un commentaire à ce sujet, car mon temps de parole achève.

Je pense que les Canadiens qui ont fait face à des perturbations ne seraient pas d'accord pour dire que les pénalités sont trop lourdes. Je ne pense pas que ce soit une possibilité.

Les représentants de WestJet peuvent y aller.

M. Andrew Gibbons: La question au cœur de notre témoignage aujourd'hui et le mois dernier, monsieur Chahal, est qu'il n'y a des pénalités que pour un seul groupe. Le ministre a même dit au Comité que votre retard ou votre annulation au Canada peut être dû à de nombreux groupes différents. Cela peut être parce que le hall douanier était trop achalandé et que l'avion a dû rester sur l'aire de trafic. Cela peut être dû à un problème de personnel chez Nav Canada. Cela pourrait survenir à cause d'un problème à l'aéroport.

Il ne s'agit pas de blâmer les autres. Il faut simplement améliorer le système dans son ensemble et veiller à ce qu'il y ait une transparence totale, afin que le voyageur canadien comprenne quelle est la cause première de son retard ou de son annulation. Ce que nous avons demandé — et ce que nous avons soumis à ce comité à la fin novembre dans le cadre de nos recommandations — c'est que la priorité soit le partage de la responsabilité.

Nous ne pensons pas que la priorité à l'heure actuelle devrait être d'imposer des pénalités supplémentaires au seul groupe qui a une quelconque responsabilité et des règlements qui le régissent. La priorité absolue devrait être de les appliquer également à tout le monde.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gibbons.

Merci beaucoup, monsieur Chahal.

[*Français*]

Madame Vignola, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma première question s'adresse aux trois transporteurs, que je prie de répondre rapidement puisque je n'ai que deux minutes et demie. J'aimerais savoir combien de vols ont été annulés, non seulement à cause de la tempête, mais également pour des raisons de sécurité causées par le manque de personnel.

Commençons par M. Corrado.

[Traduction]

M. Len Corrado: Pendant la période des Fêtes, du 15 au 31 décembre, 67 vols ont été annulés.

[Français]

Mme Julie Vignola: De ce nombre, combien ont été causées par le manque de personnel?

[Traduction]

M. Len Corrado: Je n'ai pas de réponse à vous fournir. Je devrai vous revenir à ce sujet.

[Français]

Mme Julie Vignola: Je vous remercie.

Messieurs Gibbons et Wilson, vous pouvez répondre à la question.

[Traduction]

Capt Scott Wilson: Il s'agit des chiffres que nous avons pour les annulations entre le 16 décembre et le 8 janvier. Au total, il y a eu un peu plus de 1 600 vols.

[Français]

Mme Julie Vignola: De ce nombre, combien ont été causées par un manque de personnel?

[Traduction]

Capt Scott Wilson: Nous ne croyons pas que c'était lié au personnel. Ces annulations étaient plutôt dues aux conditions météorologiques, de façon proactive et réactive, et aux répercussions de ces dernières durant les jours suivants.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

Monsieur Rheault, je vous pose la même question.

M. David Rheault: Pour la période des Fêtes, je n'ai pas les données exactes. Je vais faire des vérifications et envoyer la réponse au Comité.

Mme Julie Vignola: Je vous remercie.

Je veux susciter une réflexion. Certaines situations peuvent expliquer le manque de personnel, mais il demeure que la planification relève des transporteurs. Je m'interroge à ce sujet: je comprends que le manque de personnel soulève des questions de sécurité, mais pourquoi vendre un vol si, au départ, la planification prévoit qu'il n'y aura pas suffisamment de personnel pour ce vol?

C'est vraiment problématique et cela ne relève pas du passager. Ce n'est pas de sa faute si le vol a été retardé ou annulé en raison d'un manque de personnel. Néanmoins, c'est lui qui paye. Il n'y a aucune indemnisation pour cela, même si ce n'est pas causé par un manque de planification de la part du passager.

J'aimerais vous entendre parler de ce sujet.

• (1130)

Le président: Malheureusement, madame Vignola, il ne vous reste plus de temps et il vous faudra attendre votre prochain tour de parole pour obtenir des réponses.

[Traduction]

La parole est maintenant à M. Bachrach.

Allez-y. Vous avez deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Ma prochaine question s'adresse aux représentants de WestJet.

Nous avons reçu un courriel d'un passager qui a voyagé avec WestJet d'Edmonton à Orlando. Son vol initial du 25 décembre a été annulé. Il a reçu un courriel de WestJet indiquant que la compagnie ne pouvait pas le réacheminer sur un autre vol dans les 48 heures suivantes. Il a ensuite pu changer sa réservation et obtenir un vol avec WestJet le 29 décembre. Puis, WestJet a refusé de le rembourser pour la différence de prix; comme il avait réservé son billet à la dernière minute, le vol du 29 coûtait beaucoup plus cher.

Ma première question porte sur la déclaration de WestJet selon laquelle la compagnie ne pouvait pas le réacheminer dans les 48 heures. Est-ce que cela inclut d'autres transporteurs?

Capt Scott Wilson: Oui.

M. Andrew Gibbons: Désolé, non.

Merci de la question. Nous avons évidemment reçu des dizaines de messages de votre part et de vos collègues. Si vous avez des détails à nous fournir à propos d'un cas dans votre circonscription, nous serons heureux d'y jeter un coup d'œil. Nous sommes heureux de fournir ce service à vous et aux autres députés.

Nous avons réservé des places pour bon nombre de clients auprès d'autres transporteurs, comme l'ont fait d'autres transporteurs tout au long de la saison. Nous avons fait tout ce que nous pouvions pour que les gens puissent se déplacer.

Pour ce qui est du cas dont vous parlez, en vertu de notre règlement, nous avons effectivement l'obligation de répondre à une demande dans les 30 jours. Si le client n'est pas d'accord avec notre interprétation ou avec ce que nous lui avons fourni, il a la possibilité de s'adresser à l'OTC, qui est malheureusement aux prises avec un long arriéré. L'OTC ne statue pas sur les demandes dans les 30 jours, ce que nous sommes tenus de faire.

J'encourage ce client, et je vous encourage, si un de vos concitoyens a un problème, à... Nous ferons de notre mieux pour nous assurer qu'on s'en occupe, mais beaucoup de clients, en raison des conditions météorologiques extrêmes et des problèmes en cascade que M. Wilson a énumérés, n'ont malheureusement pas pu être réacheminés dans les 48 heures.

M. Taylor Bachrach: J'aimerais aborder la question du remboursement des frais d'hôtel. Vous avez dit que vous avez remboursé les frais d'hôtel de clients. En octobre 2022, l'OTC a rendu une décision dans laquelle elle a déclaré que votre politique consistant à accorder 150 \$ pour le remboursement des frais d'hôtel n'était pas conforme au RPPA. Avez-vous changé cette politique chez WestJet? Quelle est la politique actuelle pour le remboursement des frais d'hôtel?

M. Jared Mikoch-Gerke (directeur, Relations gouvernementales et affaires réglementaires, WestJet Airlines Ltd.): Au sujet du remboursement des frais d'hôtel que nous avons offert pendant la pandémie, je crois que la décision à laquelle vous faites référence est propre aux situations contrôlables ou à toutes les situations liées à la sécurité qui nous obligent à fournir un hébergement. Nous continuons à suivre les règlements à cette fin et à respecter cette décision.

En ce qui concerne la période des Fêtes dont nous parlons, nous avons dépassé nos obligations réglementaires en fournissant jusqu'à trois nuits à l'hôtel en raison de perturbations incontrôlables. Nous voulions nous assurer de prendre soin de nos clients.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

[Français]

Monsieur Berthold, vous avez maintenant la parole pour cinq minutes.

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

Je vais poser plusieurs questions assez courtes, parce que tout cela a soulevé beaucoup de questions. Nous avons eu beaucoup de commentaires de la part des gens de chez nous qui ont été bloqués dans des aéroports et des avions pendant des heures et des heures.

J'aimerais simplement donner un conseil aux compagnies aériennes: ne prenez pas exemple sur le gouvernement et ses files d'attente pour obtenir un numéro comme cela a été le cas dans le dossier des passeports. À Air Canada, il faut faire la file pour avoir accès à une ligne téléphonique. Pourtant, tout le monde a accès à un téléphone cellulaire. Faites connaître le numéro et assurez-vous que des gens peuvent répondre au téléphone. Je pense que c'est la meilleure solution dans de telles situations.

Je voudrais demander à chacune des compagnies quand ont eu lieu les discussions avec le ministre des Transports.

On sait que, pour Sunwing, cela a eu lieu que le 5 janvier. Pour ce qui est de WestJet, par contre, quand exactement avez-vous parlé pour la première fois directement au ministre?

[Traduction]

M. Len Corrado: Je pense que je vais commencer, si la question s'adresse à nous et aux représentants de WestJet. Je crois...

M. Luc Berthold: J'ai déjà votre réponse. J'aimerais obtenir la réponse de WestJet et de Air Canada.

Monsieur le président, j'espère que le problème de traduction n'aura pas d'incidence sur le temps qui m'est imparti.

• (1135)

Le président: Cela n'aura pas d'incidence.

Commençons avec WestJet. Nous passerons ensuite à Air Canada.

M. Andrew Gibbons: Comme je l'ai dit dans une autre réponse, notre directeur général, Alexis von Hoensbroech, a communiqué immédiatement avec le ministre Alghabra lorsque ces problèmes ont commencé à apparaître. Nous connaissions, de manière générale, la portée et l'ampleur des problèmes que nous allions avoir et auxquels les Canadiens allaient se heurter au pire moment qui soit. Nous avons immédiatement communiqué avec lui.

Ensuite, bien sûr, je vais une fois de plus répéter que nos équipes à tous les niveaux de notre entreprise et à tous les niveaux du ministère et du gouvernement... et pas seulement Transports Canada. Transports Canada est évidemment le ministère principal, mais...

[Français]

M. Luc Berthold: C'est parfait. Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Nous passons maintenant aux représentants d'Air Canada.

[Français]

M. Luc Berthold: Je voulais uniquement savoir quand avaient eu lieu les rencontres avec le ministre.

M. David Rheault: Oui.

J'aimerais seulement préciser que le numéro pour joindre le centre d'appel est connu, monsieur Berthold. Il y a de plus des applications au moyen desquelles les gens peuvent changer eux-mêmes leur réservation.

Comme je l'ai dit, nous étions en communication constante avec le cabinet du ministre, durant toute la préparation et durant toute la période. En ce qui concerne les dernières discussions avec le ministre, il faudrait que je fasse des vérifications auprès des gens de chez nous.

M. Luc Berthold: Merci.

Monsieur Rheault, j'aimerais que vous nous disiez à quel moment exactement ont eu lieu les discussions entre Air Canada et le ministre des Transports lui-même, pas son bureau. Les membres du Comité vous en seraient très reconnaissants.

Sur les réseaux sociaux, il y a eu plusieurs gazouillis du ministre. Le 23 décembre, il disait comprendre à quel point la situation était frustrante pour les Canadiens. C'est lors de cette même journée qu'il a autorisé le père Noël à entrer dans l'espace aérien, soit dit en passant. Le 28 décembre, il déclarait que la situation était inacceptable et que les Canadiens devaient recevoir les informations dont ils avaient besoin pour rentrer chez eux en toute sécurité. La même journée, il disait que le gouvernement continuerait de veiller à ce que leurs droits soient protégés. Par la suite, le 3 janvier, le président du Comité a dit qu'il convoquait une réunion spéciale du Comité, et le ministre a dit que les Canadiens méritaient des réponses.

Pour ma part, je souhaite déterminer à quel point le ministre lui-même a cherché à obtenir des réponses des compagnies aériennes sur la situation. Plutôt que de communiquer avec les Canadiens par gazouillis, le ministre a-t-il vraiment mis en place une cellule de crise à laquelle il a participé pour régler la situation dans les aéroports? Ultiment, la situation relève de lui. Cela aurait donc été important.

On comprend que le ministre a probablement accordé moins d'importance à Sunwing parce que c'est une plus petite compagnie. Or, on a vu qu'il y avait eu beaucoup plus de problèmes.

J'ai maintenant une question pour Air Canada. Vous dites que le gouvernement fédéral empoche beaucoup plus d'argent qu'il en investit dans les infrastructures de transport aérien. Vous semblez dire que les infrastructures ont été l'une des causes des dommages causés à tous les passagers aériens pendant la période hivernale. Est-ce bien exact?

Selon vous, combien d'argent le gouvernement empoche-t-il de plus qu'il en investit dans les infrastructures?

M. David Rheault: Cette question est soulevée depuis longtemps par l'industrie.

Je vais citer le rapport d'examen de la Loi sur les transports au Canada déposé en 2016, le rapport Emerson:

[Traduction]

Le Canada est le seul pays parmi ses concurrents à exiger de lourds loyers et taxes qui nuisent à la compétitivité. Les loyers des aéroports, par exemple, peuvent représenter jusqu'à 30 % des budgets d'exploitation des aéroports...

[Français]

Ce rapport fait suite à l'analyse faite par un comité mandaté par le gouvernement fédéral. Les loyers que doivent verser les aéroports représentent environ 400 millions de dollars. Vous pourrez en discuter avec nos collègues des autorités aéroportuaires qui vont comparaître devant vous plus tard aujourd'hui.

Ce sont des droits qui sont imposés aux autorités aéroportuaires pour utiliser le terrain alors que plusieurs milliards de dollars ont déjà été payés. Le Canada est le seul pays au monde à avoir une telle structure, à notre connaissance.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Berthold.

[Traduction]

Madame Damoff, la parole est à vous pour cinq minutes.

Mme Pam Damoff (Oakville-Nord—Burlington, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier mes collègues de m'avoir permis de me joindre à vous aujourd'hui. Je ne siége pas régulièrement à ce comité, mais étant donné le gâchis qu'ont été les voyages pendant la période des Fêtes et l'incidence qu'ils ont eue sur mes concitoyens d'Oakville North-Burlington, j'ai pensé qu'il était vraiment important d'être ici et d'obtenir quelques réponses pour eux. Beaucoup d'entre eux n'avaient pas voyagé depuis la période précédant la pandémie et ils étaient emballés. Puis, comme nous le savons tous, ce fut un véritable gâchis.

Je le reconnais, et ma collègue du Bloc a dit la même chose, vous ne pouvez pas contrôler la météo, mais vous pouvez contrôler les plans que vous avez pour y faire face, ainsi que la façon dont vous communiquez avec vos clients. Ces deux éléments ont fait cruellement défaut pendant la période des voyages des Fêtes.

J'aimerais d'abord m'adresser à Sunwing. Vous avez reconnu que vous essayiez d'obtenir 63 pilotes étrangers et que vous n'y êtes pas parvenu. Puis vous avez dit que vous aviez une résilience intégrée au système. Avec tout le respect que je vous dois, monsieur, je conteste cette affirmation. Vous n'aviez pas de résilience dans le système et vous vendiez des voyages aux Canadiens alors que vous n'aviez pas la capacité de régler les problèmes qui pourraient survenir. Le mauvais temps n'est pas unique à nos hivers canadiens.

Avez-vous reçu un avertissement du gouvernement du Canada indiquant que cette demande pourrait ne pas aboutir?

• (1140)

M. Len Corrado: Non. Avant le 8 ou le 9 décembre, nous n'avions reçu aucune information nous disant que la demande n'aboutirait pas. Je pourrai vous confirmer la date.

Pour ce qui est de votre commentaire sur la résilience, nous avons bel et bien cette résilience. Chaque jour, tous les transporteurs présents intègrent un plan de réserve dans leurs horaires, ont des avions supplémentaires disponibles et cela fait partie de notre plan normalisé. Par contre, lorsque les avions ne se déplacent pas comme prévu, lorsqu'il n'y a pas de vols pour positionner les équipages, cette résilience s'épuise assez rapidement...

Mme Pam Damoff: Monsieur, lorsque vous n'avez pas obtenu les 63 pilotes sur lesquels votre planification reposait, avez-vous annulé les voyages correspondant à ces 63 pilotes et aux vols qu'ils devaient effectuer?

M. Len Corrado: Nous avons réduit certains vols. Nous avons sous-traité trois différents transporteurs pour les Canadiens en Ontario pour libérer certains de nos équipages et nous avons acheminé un transporteur dans le marché où se trouvait le problème précis. Je dirais que nous avons eu cette résilience grâce aux investissements importants dans les services intermédiaires.

Mme Pam Damoff: Je dirais que vous n'avez pas renforcé la résilience, car si c'était le cas, les gens n'auraient pas été coincés et vous n'auriez pas vendu des vols que vous n'étiez pas en mesure d'offrir.

Ma prochaine question s'adresse à WestJet. Vous avez mentionné à quelques reprises aujourd'hui que vous avez offert aux passagers trois nuits à l'hôtel. Pourtant, pendant cette situation déplorable, il a été largement rapporté qu'il n'y avait pas d'hôtels, et que les passagers étaient coincés à l'aéroport. C'était tard dans la nuit, donc les représentants de WestJet n'étaient pas disponibles.

Qu'allez-vous faire pour régler ces problèmes à l'avenir?

Il n'y a rien de pire que de ne même pas avoir accès à un représentant et de ne pas pouvoir joindre qui que ce soit pour savoir ce qui se passe.

M. Andrew Gibbons: C'est une excellente question. Évidemment, nous compatissons beaucoup avec ces clients et avec vos concitoyens qui ont été touchés, et nous l'avons exprimé sincèrement ici aujourd'hui.

Comme je l'ai souligné plus tôt dans notre déclaration préliminaire, nous avons mené et menons un exercice assez important sur les leçons apprises. Il s'agit, en partie, de voir comment nous communiquons avec nos clients et comment nous coopérons avec nos partenaires lorsque des incidents de cette ampleur se produisent.

Je ne veux pas sous-estimer ou minimiser l'ampleur de ce que nous avons vécu. Je vais simplement mentionner ce qui suit parce que nous avons fait des recherches à ce sujet pour le Comité. En Alberta, par exemple, le temps d'attente pour l'assistance routière fournie par l'*Alberta Motor Association* était de trois jours et demi. Parfois, c'est dû à la météo, mais la question que vous avez posée porte sur ce que nous faisons quand les choses tournent mal.

Nous avons cerné deux domaines principaux. Le premier est notre communication avec nos clients. Malgré la mise à jour régulière aux médias, la diffusion de nos messages deux fois par jour, plus de 17 000 demandes des médias et la communication de ces renseignements, nous avons entendu de votre part et d'autres, de la part de nos clients en particulier, que notre communication avec ces derniers laissait à désirer. Nous allons donc faire un meilleur travail à cet égard.

Le deuxième domaine, comme vous l'avez mentionné, est de travailler avec nos partenaires des autorités aéroportuaires — vous allez les entendre sous peu — sur la façon dont nous travaillons ensemble dans ces situations, pour nous assurer que des lits et des oreillers sont fournis dans ces circonstances uniques et extraordinaires, car elles ne devraient jamais se produire...

Mme Pam Damoff: Il ne me reste que cinq secondes environ. Allez-vous communiquer avec les Canadiens une fois que vous aurez fait cet examen pour leur dire ce que vous comptez faire différemment?

M. Andrew Gibbons: Nous serons heureux de revenir au Comité pour vous en parler. Nous avons l'habitude de le faire, et nous sommes disposés à le faire.

Nos excuses, encore une fois, à vos concitoyens.

Mme Pam Damoff: Merci beaucoup.

Le président: Je cède maintenant la parole à M. Doherty.

Vous avez cinq minutes.

M. Todd Doherty (Cariboo—Prince George, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier les témoins de leur présence aujourd'hui.

J'ai une occasion unique. J'ai siégé des deux côtés de la table, et j'ai participé à cette discussion dans tous les camps. J'ai été aux premières lignes des compagnies aériennes et j'ai travaillé dans les aéroports. Je suppose que ma frustration à ce sujet découle du fait que ces circonstances ne sont pas nouvelles; nous avons des opérations hivernales chaque année. Ma frustration réside dans le fait que nous avons des séances d'information sur les opérations hivernales au printemps pour tirer des leçons et savoir ce que nous pouvons améliorer l'hiver suivant, et pourtant, cet hiver, nous avons échoué.

Je ne vois malheureusement pas que cette situation était peut-être exceptionnelle. L'une des plus importantes questions que je me pose est la suivante: quand est-il acceptable d'avoir des passagers assis dans un avion pendant 12 heures, et dans certaines circonstances, pendant plus de 12 heures?

Ma question s'adresse aux représentants des compagnies aériennes.

• (1145)

Capt Scott Wilson: Je suis heureux de répondre à cette question.

M. Len Corrado: La réponse à cette question est: jamais. Je ne peux pas me prononcer sur les détails.

Capt Scott Wilson: J'aimerais répondre à cette question, monsieur Doherty.

Je répète que la réponse est: jamais. La bonne nouvelle est que les retards sur l'aire de trafic dont vous parlez sont des événements relativement rares. Nous avons vécu un événement majeur. Je pense que vous faites référence à la nuit du 19 à Vancouver où nous nous sommes retrouvés avec de nombreuses compagnies aériennes et de nombreux avions coincés dans des embouteillages et avec des retards importants sur l'aire de trafic.

Nous espérons nous pencher sur ce qui s'est passé de concert avec l'Administration de l'aéroport de Vancouver et la population pour nous assurer de trouver un moyen d'accroître la résilience dans ce domaine. Ce qui s'est passé était inacceptable à bien des égards.

M. Andrew Gibbons: À l'heure actuelle, en vertu des règlements fédéraux relatifs aux retards sur l'aire de trafic — et je pense que c'est important pour le Comité dans son travail —, la politique et les règlements ne régissent que ce que les compagnies aériennes devraient ou ne devraient pas faire en cas de retards au sol. Ces règlements sont très élaborés et chaque année, nous soumettons au gouvernement un plan en matière de retards sur l'aire de trafic qui indique quand nous devrions faire des mises à jour, quand nous devrions utiliser des réserves de nourriture et d'autres articles. Nous sommes le seul organisme, lorsqu'il y a un retard sur l'aire de trafic, à avoir des règles ou des attentes. Essentiellement, cela devrait changer.

M. Todd Doherty: Vous anticipez ma prochaine question. Je vous remercie.

Je me tourne très rapidement vers Air Canada. Est-ce acceptable?

M. Kevin O'Connor: Non, c'est inacceptable.

M. Todd Doherty: C'est très bien. C'est parfait.

Permettez-moi d'être très bref. Je n'ai que cinq minutes.

Quelle orientation politique le ministre a-t-il donnée aux compagnies aériennes lors du Sommet sur la reprise du secteur du transport aérien, le 24 novembre dernier?

N'importe qui peut répondre.

M. Andrew Gibbons: Désolé, monsieur Doherty. Vous parlez d'une orientation politique concernant quels domaines au juste?

M. Todd Doherty: Lors du Sommet sur la reprise du secteur du transport aérien auquel le ministre a participé avec les compagnies aériennes le 24 novembre, le ministre a-t-il parlé d'attentes précises et donné des orientations politiques aux compagnies aériennes?

M. Andrew Gibbons: Nous ne parlons évidemment pas au nom de M. Alghabra, mais je crois comprendre que le sommet était la première étape et qu'ensuite, le ministre, son équipe et le gouvernement du Canada prépareront des politiques pour régler ces problèmes. C'est ce que j'ai compris, compte tenu de leurs déclarations publiques.

M. Todd Doherty: C'est parfait.

Comme je l'ai dit, j'éprouve une réelle sympathie pour nos témoins qui représentent les compagnies aériennes parce que — j'en conviens — plus d'entités sont responsables. Cependant, nos compagnies aériennes sont dans la ligne de mire en ce moment.

Je comprends la situation unique dans laquelle vous vous trouvez, et que vous devez assurer un difficile équilibre.

Monsieur Gibbons, je m'adresserais d'abord à vous. Qui d'autre porte le poids de la responsabilité? Serait-ce les aéroports et le gouvernement? Qu'a fait le gouvernement au cours des sept dernières années pour s'assurer que notre secteur des transports — en particulier nos ports et nos aéroports — fonctionne bien?

M. Andrew Gibbons: Précisément en ce qui concerne l'aire de trafic?

M. Todd Doherty: En ce qui concerne les situations extraordinaires telles que celle que nous venons de vivre.

M. Andrew Gibbons: À partir de la fête du Travail, le gouvernement a tenu une réunion hebdomadaire aux plus hauts niveaux de Transports Canada avec tous les aéroports et les transporteurs aériens. Cette façon de procéder découle de ce qui se faisait pendant la pandémie de Covid-19, et le gouvernement du Canada, et c'est tout à son honneur, a poursuivi cette initiative. Nous avons de nombreux appels réguliers et nous procédons souvent à l'identification des problèmes.

En ce qui concerne l'échec, les problèmes opérationnels et les décisions opérationnelles que nous avons prises sont en cause, et nous affirmons cela sans aucune réserve. Ensuite, il y a les questions que Mme Damoff et d'autres ont posées, par rapport, entre autres, à nos plans et ce que nous faisons lorsque les choses tournent mal. Nous allons répondre à ces questions, et nous allons accomplir tous les efforts nécessaires.

• (1150)

Le président: C'est bien.

Merci, monsieur Gibbons.

Merci, monsieur Doherty.

Nous passons maintenant à Mme Diab.

Madame Diab, la parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

Mme Lena Metlege Diab (Halifax-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur comparution aujourd'hui.

J'ai pris l'avion ce matin depuis Halifax. Je pense que tous les Canadiens peuvent reconnaître que ce qui s'est passé en décembre était un gâchis chaotique. La position que j'aimerais adopter est similaire à celle de quelques membres du comité qui ont déjà posé des questions.

Nul d'entre nous ne peut empêcher les tempêtes et la météo, et nous savons que les choses arrivent quand elles arrivent. La question sur laquelle je veux me concentrer est la mauvaise communication et le manque de communication avec les clients. Je me demande si la compagnie aérienne sait que le vol sera retardé de quelques minutes ou de quelques heures, ou sera annulé. J'ai personnellement été coincée en décembre lorsque j'ai essayé de quitter Ottawa pour Toronto. Nous n'avons pas pu partir à cause de la météo. J'avais appelé le matin même et on m'avait dit que tout irait bien. Si j'avais su, j'aurais pu nous trouver un autre vol vers Montréal, car à Montréal les choses sont généralement un peu mieux, selon ce qu'on m'avait dit. Nous avons pris un vol pour Montréal 24 heures plus tard, puis nous sommes restés coincés là-bas parce que le vol international ne pouvait pas partir en raison de problèmes mécaniques. Des incidents peuvent se produire; parfois, ils sont contrôlables et parfois, ils ne le sont pas.

Le problème a trait à la communication. J'ai vu tellement de personnes allongées dans les aéroports. Les gens étaient en colère et frustrés, et je compatissais avec le personnel qui était sur place. Il n'y avait aucune communication et aucun membre du personnel ne savait ce qui allait se passer. Certaines personnes ont eu la chance d'avoir accès aux salons. Beaucoup de gens avaient des applications et celles-ci indiquaient que l'embarquement était en cours. Vous vous rendiez à la porte d'embarquement et vous deviez attendre pendant des heures parce que l'embarquement n'avait pas lieu.

Je vais d'abord m'adresser à Air Canada, parce qu'il se trouve que je devais prendre un vol d'Air Canada, mais la situation était probablement la même chez d'autres transporteurs.

Que faites-vous pour améliorer la communication? Il est clair que rien ne bouge. Les gens comprennent qu'il existe des difficultés, mais il n'y a pas vraiment de réponses quand il n'y a pas de communication avec les clients.

M. Kevin O'Connor: Je m'excuse pour les perturbations que vous avez subies pendant votre voyage avec nous.

Vous avez tout à fait raison. Lorsque nous faisons bien les choses, la communication est l'élément clé. Les phénomènes météorologiques, surtout les tempêtes hivernales, ne surgissent généralement pas de nulle part. Nous sommes prévenus. C'est pourquoi nous diffusons des alertes météo et nous avons des politiques de bonne volonté qui avertissent les gens de ce qui pourrait potentiellement se produire.

La seule chose que je dirai est qu'il y a une série de répercussions. Ainsi, au fur et à mesure que la journée avance et que les choses changent, les vols peuvent être retardés ou annulés pour de multiples raisons. Il n'existe pas qu'une seule raison. Je comprends que cela peut sembler obscur. Vous avez parlé d'un problème mécanique sur un gros porteur. Ce problème n'était pas connu à l'avance. Nous n'étions pas au courant ce matin-là, et si nous l'étions, c'était tout de suite après l'apparition du problème. En revanche, nous avons investi et investissons dans de nombreuses nouvelles technologies pour former et communiquer avec notre personnel chargé de prévoir les vols. C'est un objectif que nous nous efforçons d'atteindre. L'une de nos priorités absolues est la communication. Elle est essentielle. Même si votre vol est annulé et que les nouvelles ne sont pas excellentes, vous devriez le savoir le plus longtemps à l'avance possible.

Les gens ont dit que ce n'est pas notre premier hiver; nous avons déjà eu des hivers. La clé est que si nous devons annuler des vols — et nous avons annulé des vols par le passé —, nous devons le faire tôt si nous ne sommes pas en mesure de fonctionner. Ainsi, les gens ne se présentent pas à l'aéroport. Cette annulation perturbe leur voyage, mais la communication précoce est un outil que nous essayons d'utiliser dans ce genre de situation. Ensuite, nous nous dotons d'une capacité accrue le plus tôt possible.

Je me contenterai d'une seule remarque. Le vendredi 23 décembre est la journée où il y a le plus de déplacements. Nous avons quand même transporté 90 000 personnes ce jour-là. Ce que nous savions, c'est que la tempête allait toucher tout le continent. Nous avons lancé des alertes très tôt pour que les gens voyagent le jeudi. Le jeudi n'allait pas être notre journée la plus occupée pendant la période de pointe pour les voyages, mais elle l'a finalement été car nous avons été proactifs et essayé de faire en sorte que les gens voyagent avant la tempête, et non après.

• (1155)

Mme Lena Metlege Diab: Je dirais que les problèmes ont commencé à la mi-décembre, si ce n'est pas plus tôt, à cause des tempêtes, notamment.

Je reviens sur la communication et la dotation en personnel.

Je compatis avec le personnel, mais il s'agissait d'un vol international. Nous sommes restés sur l'aire de trafic pendant un bon moment. Finalement, les gens ont débarqué. L'avion était bondé. Nous devions nous rendre à la douane, passer la douane, récupérer nos bagages et sortir, mais il n'y avait pas de personnel pour nous dire quoi faire.

Quelles sont les politiques et comment procédez-vous? Sur quoi les clients doivent-ils compter pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin? Quelle est la politique d'Air Canada?

Si le temps me le permet, je me tournerai ensuite vers WestJet.

Le président: Malheureusement, madame Diab, nous n'avons plus de temps pour cela.

Nous pouvons demander à nos témoins de nous fournir une réponse par écrit.

Merci, madame Diab.

[Français]

Madame Vignola, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Messieurs, j'ai parlé tout à l'heure de la notion de sécurité, qui semble parfois être invoquée pour une foule de raisons. Lorsque quelqu'un achète un billet, il passe un contrat avec un transporteur et il s'attend donc à ce que sa sécurité soit optimale. Je pense que chacun ici désire que cette sécurité soit optimale.

Or, si le manque de personnel justifie le recours à ce concept de sécurité, n'y aurait-il pas ici une faille dans ce concept, qu'il faudrait revoir pour bien l'encadrer?

[Traduction]

M. Andrew Gibbons: Je pense avoir saisi l'essentiel de votre question. Évidemment, notre industrie représente l'une des façons de voyager les plus sûres, sinon la plus sûre, et la sécurité est notre priorité absolue.

Pour revenir au point que vous avez soulevé, en cas de perturbation, lorsque nous, en tant que compagnie aérienne, commençons à reculer et que nous avons des gens dans les couloirs, etc. Cela devient un risque pour la sécurité de notre personnel de première ligne et pour les autres, donc je suis tout à fait d'accord. C'est à ce moment-là que nous essayons d'être proactifs. L'une des meilleures choses...

J'évoquerai le 23 décembre, où l'on a connu à la fois un important épisode de neige à Vancouver, qui a commencé vers neuf heures du matin, et un épisode de gel rapide et de givre continu à Toronto. Ces deux jours-là, nous avons adopté une approche proactive. Nous ne voulions pas que cette situation, où des annulations peuvent survenir sans crier gare, se produise. C'est toujours la pire des scénarios. Vous êtes là, vous attendez, puis tout s'écroule.

Pour faire preuve de compassion à l'égard de nos clients dans ces situations, nous avons essayé d'annuler les vols à l'avance. Les gens n'ont pas eu à quitter leur maison, et nous ne les avons pas mis dans cet état.

[Français]

Mme Julie Vignola: Je vous entends bien et je vous remercie.

Lorsqu'un événement comme une tempête de neige est prévu, est-ce que vous avez un groupe tactique de crise pour calmer les clients et leur donner le niveau de service auquel ils s'attendent?

[Traduction]

Capt Scott Wilson: Les tempêtes de neige, comme beaucoup de choses dans notre industrie, représentent une contrainte. Nous pouvons avoir de nombreuses contraintes. Elles alimentent les perturbations et mènent à des conséquences imprévues lors d'un voyage sûr et efficace.

Nous avons l'équipe du centre de contrôle opérationnel. Son travail, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, est de vérifier ce qui nous attend dans 12 ou 24 heures, et pendant la fenêtre de cinq jours de notre horaire de vols. Le travail de cette équipe consiste uniquement à essayer de prévoir le plus en avance possible ce qui s'en vient. Il consiste à jeter un coup d'œil aux contraintes — qu'il s'agisse de contraintes liées à la flotte ou à l'horaire — et à offrir une expérience optimale aux voyageurs et à nos clients.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Wilson.

[Français]

Merci, madame Vignola.

[Traduction]

La dernière série de questions avec ce groupe de témoins ira à M. Bachrach.

La parole est à vous. Vous avez deux minutes et demie.

• (1200)

M. Taylor Bachrach: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je crois que l'une des histoires les plus scandaleuses de la période des Fêtes concerne les passagers d'un vol d'Air Canada à YVR qui sont restés coincés à bord et ont dû attendre 11 heures avant de pouvoir débarquer. Pour ceux d'entre nous qui prennent l'avion, je ne peux pas imaginer ce qu'ont dû vivre les passagers qui se sont retrouvés dans cette situation.

Ma question s'adresse à M. O'Connor d'Air Canada. L'OTC vous oblige à permettre aux passagers de débarquer — de descendre de l'avion — après trois heures et 45 minutes sur l'aire de trafic. Pourquoi n'a-t-on pas procédé ainsi?

M. Kevin O'Connor: Je me souviens bien de cette journée. Vous avez tout à fait raison de parler du règlement concernant les retards sur l'aire de trafic du RPPA, règlement que nous suivons, et pas seulement au Canada. Ailleurs dans le monde, il existe d'autres politiques concernant les retards sur l'aire de trafic. Cependant, dans les cas liés à la sécurité, si la situation n'est pas sécuritaire ou s'il y a un risque... des dommages ou des blessures, nous n'avons pas à attendre pendant trois heures et 45 minutes.

Ici, compte tenu du nombre d'avions qui étaient à Vancouver ce soir-là, toutes compagnies aériennes confondues, nous ne pouvions pas nous rendre à une porte d'embarquement en toute sécurité. L'aéroport n'arrivait pas à dégager adéquatement l'aire de trafic, les employés ne pouvaient pas remorquer les avions, et nous ne pouvions pas débarquer en utilisant les escaliers aériens sur une surface à aire ouverte et transporter les passagers vers le terminal. Toutes ces possibilités ont été étudiées. Toutes ces questions ont été posées.

Personne ne voulait que nous ayons des clients à bord pendant 11 heures ou trop longtemps. Cependant, dans une situation comme celle qui s'est produite cette nuit-là, lorsque ce n'est pas sécuritaire et que nous pourrions risquer d'aggraver la situation, nous allons toujours nous ranger du côté de la sécurité.

M. Taylor Bachrach: Monsieur O'Connor, je trouve incroyable qu'il n'y ait pas de plan d'urgence quelconque pour faire sortir les passagers d'un avion dans ces circonstances. De toute évidence, la situation à bord était stressante pour les passagers. J'imagine que les gens voulaient descendre de l'avion. Je crois comprendre que la communication avec les passagers faisait réellement défaut. Je suis quelque peu troublé d'entendre qu'il n'y avait pas de plan pour faire descendre ces passagers de l'avion en toute sécurité en utilisant des escaliers ou en utilisant une autre méthode.

Avez-vous demandé à l'aéroport de vous aider à faire descendre les passagers? À quel moment cette demande a-t-elle été transmise à l'aéroport?

M. Kevin O'Connor: Nous étions en communication constante avec notre partenaire aéroportuaire au sujet du dégagement et de l'accès à des portes. Il n'était pas possible de se frayer un chemin dans l'embouteillage devant les portes. Les avions ne partaient pas. Il n'y avait pas de capacités de dégivrage, donc les avions ne décollaient pas. Il n'y a aucun doute là-dessus. La communication et le travail en coulisse pour essayer de faire débarquer les clients de l'avion n'ont jamais cessé.

Il existe des plans d'urgence. Cependant, avec une telle neige et ce qui s'est passé dans la vallée du Bas-Fraser et à Vancouver-Sud... Encore une fois, j'insiste sur le fait que tant qu'il n'est pas sécuritaire de déplacer l'avion et de faire descendre les clients, nous n'aggraverons pas la situation et nous respecterons le RPPA. Nous allons toujours, comme je l'ai dit, assurer la sécurité avant tout.

Le président: Merci beaucoup.

Je tiens à remercier tous les témoins de s'être joints à nous aujourd'hui et d'avoir pris part à notre étude.

Voilà qui met fin à la première partie de la réunion. Nous allons maintenant suspendre nos travaux pendant environ cinq minutes afin d'accueillir le prochain groupe de témoins.

[Français]

Monsieur Berthold, souhaitez-vous intervenir?

M. Luc Berthold: Monsieur le président, lors de mon tour de parole, il y a eu des retards causés par l'interprétation. Je voudrais donc m'assurer que les compagnies aériennes nous transmettront le plus rapidement possible leurs dates de rencontre avec le ministre, si c'est possible.

Le président: Nous prenons cela en note, monsieur Berthold. Je vous remercie.

[Traduction]

Nous allons maintenant suspendre la séance pendant environ cinq minutes pour passer au prochain groupe de témoins.

• (1200) _____ (Pause) _____

• (1210)

Le président: Reprenons.

Pour la deuxième partie de la réunion d'aujourd'hui, nous recevons M. Philippe Rainville, président, et M. Martin Massé, vice-

président, d'Aéroports de Montréal. Nous accueillons également, par vidéoconférence, Mme Deborah Flint, présidente et chef de la direction de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, ainsi que Mme Tamara Vrooman, présidente et directrice générale de l'Administration de l'aéroport de Vancouver.

Bienvenue à vous et merci d'avance pour vos témoignages.

Nous allons commencer par la déclaration préliminaire des représentants d'Aéroports de Montréal.

[Français]

Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Philippe Rainville (président-directeur général, Aéroports de Montréal): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, je suis heureux de l'occasion que vous m'offrez d'échanger avec vous sur les retards de voyage et le traitement des passagers aériens au cours de la récente période des Fêtes.

Je travaille pour Aéroports de Montréal depuis maintenant 15 ans, et j'en suis le président-directeur général depuis 2017. Je suis accompagné de notre vice-président des affaires publiques et du développement durable, M. Martin Massé.

À titre d'autorité aéroportuaire, notre rôle est de fournir des infrastructures adéquates et, dans la mesure des pouvoirs qui nous sont confiés, d'assurer une prestation de services de qualité à nos passagers. En décembre, 31 transporteurs aériens ont offert des vols directs de Montréal vers 125 destinations, dont 93 internationales.

Durant la plus récente période des Fêtes, une moyenne quotidienne de 450 vols ont atterri et décollé à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, dont le code est YUL. Exception faite des grandes répercussions de la tempête du 23 décembre sur les aéroports du Nord-est et du Midwest américain et sur ceux du Canada, causant des retards et des annulations de vols, l'ensemble des opérations s'est bien déroulé à YUL durant toute la période des Fêtes, sauf pour l'un de nos partenaires, Sunwing. J'y reviendrai.

La planification pour la période des Fêtes s'est amorcée dès le mois d'octobre par de nombreuses rencontres de coordination, particulièrement afin de s'assurer que nos partenaires avaient le nombre nécessaire d'employés pour assurer la prestation de services promise aux passagers. Je peux donc dire que l'équipe d'ADM et les agences fédérales étaient prêtes à faire face à une saison des Fêtes particulièrement occupée. Elles étaient prêtes aussi à faire face à une tempête exceptionnelle, voire historique au dire de certains météorologues. Encore cette année, YUL s'est distingué pour l'efficacité de ses opérations de déneigement. Malgré le cocktail météo qui s'est abattu sur le Québec, YUL est demeuré entièrement opérationnel en tout temps grâce à l'expertise éprouvée de nos gens sur le terrain.

Nous pouvons comprendre que la météo ou des éléments hors du contrôle des transporteurs puissent avoir des répercussions sur leurs opérations. Cependant, ce qui est inacceptable, c'est l'absence de communication avec leurs passagers, qui sont aussi nos passagers. Ceux-ci sont en droit d'être informés, particulièrement lorsqu'il y a un retard de plus de trois heures. Il faut éviter que les gens viennent attendre inutilement à l'aéroport alors qu'ils pourraient demeurer dans le confort de leur domicile. Il faut éviter que des centaines de passagers se retrouvent entre nos murs en attente de leur départ.

Dans de telles situations, ce sont nos employés, ceux d'ADM et ceux des transporteurs, qui sont confrontés à la frustration compréhensible des passagers. Il est évident que ces derniers veulent des réponses factuelles. Il faut donc améliorer nos communications internes avec les compagnies aériennes, car il est important de mieux comprendre la situation et surtout de mieux expliquer les retards aux passagers. Par exemple, il faut donner à ces derniers l'heure précise de l'arrivée de l'appareil qui viendra prendre le relais, et les informer lorsque ce dernier est en route.

Revenons donc à notre transporteur plus problématique. La semaine dernière, nous avons communiqué avec ce dernier et exigé un plan d'action pour éviter qu'un retour à la normale de ses opérations prenne autant de temps. Nous attendons une réaction de sa part et nous espérons que des mesures correctives seront mises en place à temps pour la relâche scolaire de la fin février et de mars.

En terminant, je me permets de vous donner un aperçu du niveau de service auquel les passagers de Montréal devraient s'attendre au cours des prochains mois et des prochaines années. Pour l'été prochain, des efforts considérables sont déployés par tous pour nous assurer d'éviter un autre été comme celui de 2022. Je crois que nous y parviendrons, malgré une situation encore très difficile sur le plan de la main-d'œuvre.

Ce qui nous inquiète davantage, c'est la situation à long terme. YUL a connu une croissance fulgurante avant la pandémie et une fin d'année 2022 tout aussi forte. Il est évident que, malgré un apport technologique important, nos infrastructures ne fourniront pas les capacités nécessaires pour entreprendre la prochaine décennie.

Plusieurs de nos infrastructures sont vétustes, Mirabel demeure un actif collectif dont ADM assume les pertes annuelles, et la décarbonation devient une nécessité. Notre niveau d'endettement est trop élevé pour préparer l'avenir. Nous comptons donc sur une soupape financière à plus ou moins brève échéance et nous croyons qu'elle peut tout à fait être fournie dans le modèle de gouvernance actuel des grands aéroports canadiens.

Merci de votre attention.

• (1215)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rainville.

[Traduction]

Nous entendons maintenant Mme Flint, au nom de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.

Madame Flint, la parole est à vous. Vous disposez de cinq minutes pour présenter votre déclaration préliminaire.

Mme Deborah Flint (présidente et chef de la direction, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto): Je remercie le Comité de m'avoir invitée à témoigner.

Nous reconnaissons que la période des Fêtes a été hors du commun et difficile pour les voyageurs. La priorité des aéroports est d'améliorer l'expérience des voyageurs. La population canadienne ne s'attend à rien de moins, et les aéroports et l'ensemble de l'industrie doivent répondre à leurs attentes.

Permettez-moi de mettre l'ampleur des activités menées à l'aéroport Pearson en perspective. Pendant la période des Fêtes, entre le 23 et le 31 décembre, l'aéroport Pearson a traité plus de 108 000 passagers par jour, et ce, durant l'un des pires phénomènes météorologiques de l'année.

Nous savons que l'été dernier a aussi été très difficile, mais pour des raisons bien différentes. Lorsque les activités ont repris cet été, après avoir été l'un des plus grands centres fermés depuis le plus longtemps à l'échelle mondiale, l'aéroport Pearson est devenu l'un des plus occupés, et ce, le plus rapidement.

Pour vous donner un point de référence, en décembre 2021, le niveau d'activité à LAX était remonté à 55 % des dizaines de millions de passagers que l'aéroport traitait avant la pandémie, comparativement à seulement 25 % à l'aéroport Pearson. Je le répète, nos activités ont repris beaucoup plus rapidement et subitement que celles de nombre d'autres grands aéroports complexes à l'échelle mondiale.

La reprise et l'accélération des activités d'un réseau de transport aérien comprend beaucoup de pièces mobiles, y compris des installations aéroportuaires représentant des actifs de milliards de dollars. Je le répète, les défis posés par la reprise des activités cet été étaient très différents de ceux que nous avons connus à Noël. Les aéroports et le réseau se sont considérablement modernisés et ils ont accéléré le processus de préparation pour traiter les passagers de manière plus efficace. Par exemple, des outils technologiques ont été mis en place pour permettre aux passagers de s'enregistrer au préalable, ainsi que de comprendre l'environnement et le fonctionnement de l'aéroport avant leur arrivée.

Comme nous savions que la reprise des activités comportait toujours de nombreuses lacunes et comme nous nous attendions à ce que l'hiver apporte son lot habituel de défis liés à la météo, au cours du printemps et de l'été, nous avons décidé de diminuer la capacité de l'aéroport de 17 % pendant l'hiver et la période des Fêtes. En réduisant le nombre d'avions pouvant atterrir et décoller et en faisant passer le nombre de mouvements par heure de 90 à 75, nous cherchions à limiter le risque de files d'attente et à renforcer la résilience de l'aéroport.

Cette décision n'a pas été facile à prendre. Nous savions qu'elle aurait des répercussions sur l'économie, sur les choix offerts aux voyageurs canadiens et sur les affaires des compagnies aériennes, mais nous trouvions important d'agir ainsi.

La situation que nous avons connue durant la période des Fêtes était le résultat de conditions météorologiques extrêmement mauvaises et d'une industrie encore en train de se remettre de la fermeture prolongée entraînée par la COVID. D'une part, tous nos partenaires ont encore de grands problèmes de main-d'œuvre. D'autre part, les annulations dues aux conditions météorologiques ont un effet cumulatif: elles entraînent des retards, des arriérés et des problèmes de bagages. Comme vous le savez, les compagnies aériennes sont responsables du chargement et du déchargement des bagages, tandis que les aéroports sont responsables des infrastructures.

La GTAA est transparente. Elle reconnaît qu'elle est responsable de fournir les installations aéroportuaires, et elle reconnaît aussi sa part de responsabilité lorsque ces installations contribuent aux incidents. Les 24 et 25 décembre, le temps extrêmement froid et la direction atypique du vent ont entraîné un rare gel des gicleurs et des transporteurs à courroie du système de manutention des bagages du terminal 3. D'après nos enquêtes préliminaires, moins de 10 % de l'ensemble des bagages traités par le système ces deux jours-là ont été touchés par ce problème mineur, mais tout de même fâcheux.

Au cours des 2 jours en question, 28 000 bagages entrants et 26 000 bagages sortants sont passés par le terminal 3, celui où nous avons eu des problèmes techniques. Sur le plan quantitatif, c'est l'équivalent d'un bagage par passager qui a voyagé durant cette période.

Cela étant dit, nous sommes déterminés à moderniser notre système et à en renforcer la résilience en tenant compte des conditions et des risques actuels. Les efforts en ce sens touchant les opérations vont bon train, et nous prendrons également des mesures à l'égard des infrastructures et des investissements.

Maintenant, j'aimerais profiter de l'occasion pour vous faire part de nos besoins, dans le but d'améliorer l'expérience future des voyageurs canadiens.

D'abord, il faut augmenter les investissements, non seulement pour l'aéroport Pearson, mais aussi pour l'ensemble des infrastructures et des aéroports partout au Canada. Nous demandons au gouvernement de nous permettre de réinvestir le loyer que nous lui avons versé en 2020 et 2021, deux années au cours desquelles nous avons subi des pertes financières et nos activités étaient très limitées. Les aéroports canadiens se sont endettés à hauteur de 3,2 milliards de dollars pour faire face à la pandémie et pour faire fonctionner les infrastructures essentielles pour la santé et la population canadienne.

• (1220)

Ensuite, nos partenaires doivent nous fournir de meilleures données en temps réel, surtout durant nos activités courantes. Nous devons recevoir plus de renseignements en temps réel pour mieux communiquer avec les passagers, pour bien comprendre ce qui se passe et pour assurer le fonctionnement stable de l'aéroport.

Enfin, il faut absolument reconnaître que la main-d'œuvre a changé. Ce problème ne touche pas le secteur des aéroports, mais il concerne certainement l'industrie de l'aviation. Des effectifs équivalant à ceux de 2019 ne reflètent pas le taux d'attrition élevé que nous voyons chez nos partenaires, ni la formation et la courbe d'apprentissage de nouveaux employés dans un milieu complexe...

Le président: Madame Flint, malheureusement, je vais devoir vous interrompre. Je peux vous accorder 10 secondes pour conclure.

Mme Deborah Flint: Pour renforcer notre résilience, il faut rendre l'industrie attrayante pour la main-d'œuvre de demain, en offrant de belles perspectives de carrière. En attendant, il faut mettre en place des plans d'urgence pour pallier les lacunes liées à la reprise des activités.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Flint.

Nous entendrons maintenant Mme Vrooman, représentante de l'Administration de l'aéroport de Vancouver.

Madame Vrooman, la parole est à vous pour cinq minutes.

Mme Tamara Vrooman (présidente et directrice générale, Administration de l'aéroport de Vancouver): Merci beaucoup.

Bonjour, mesdames et messieurs. Je suis ravie d'être ici aujourd'hui pour répondre à vos questions. Je vous remercie pour l'invitation.

Je m'adresse à vous depuis mon bureau à l'Aéroport international de Vancouver, situé sur Sea Island, le territoire traditionnel des Musqueam. Nous entretenons des liens profonds et durables avec la nation Musqueam au moyen de notre accord de durabilité, et je tiens à rendre hommage aux aînés d'hier et d'aujourd'hui.

Ma déclaration préliminaire sera brève. Elle portera sur les trois éléments suivants: d'abord, les conditions météorologiques qui ont eu une incidence sur les passagers de l'aéroport de Vancouver; ensuite, les mesures immédiates que nous avons prises pour soutenir les passagers et les aider à récupérer leurs bagages; enfin, les changements qui seront apportés à l'aéroport pour éviter que la situation vécue par les passagers en décembre ne se reproduise.

L'aéroport de Vancouver est bien préparé pour fonctionner de manière sécuritaire dans des conditions météorologiques extrêmes. Par exemple, nous avons maintenu toutes nos activités quand la rivière atmosphérique a frappé en novembre 2021, ainsi que lors de la tempête de neige et de verglas qui a pratiquement forcé la fermeture de tout le reste de la région à la fin novembre.

Cela étant dit, la situation vécue durant la période des Fêtes était sans précédent. Les effets du phénomène météorologique qui a accablé Vancouver pendant plusieurs jours ont été exacerbés par les froids extrêmes qui ont sévi en Alberta. En outre, les tempêtes qui se sont abattues sur l'Est du Canada et sur les États-Unis ont posé des défis dans les jours suivants. Nous étions prêts à faire face à ces phénomènes météorologiques. Nous avons pris des mesures en coordination avec les transporteurs aériens et leurs agents de piste. Nos appareils de dégivrage et de déneigement étaient entièrement prêts et fonctionnels. De plus, nous avions publié un plan de gestion des départs pour assurer l'efficacité des opérations de l'aéroport.

Toutefois, dans la soirée du 19 décembre, la chute de neige a augmenté considérablement; au lieu des 10 à 12 centimètres prévus, jusqu'à 30 centimètres de neige sont tombés, soit trois fois plus que les prévisions. Comme la CBC l'a rapporté, notre région a reçu l'équivalent d'un an d'accumulation de neige en seulement 12 heures, et ces 12 heures étaient cruciales. Les avions ont perdu ce qu'on appelle la durée d'efficacité, le temps durant lequel le fluide de dégivrage demeure efficace et l'appareil peut décoller en toute sécurité selon les lignes directrices sur la sécurité des vols. Les avions qui avaient été dégivrés en préparation pour le décollage ont dû retourner à l'aéroport. Les portes d'embarquement se sont vite remplies, et il est devenu difficile d'éloigner les avions vides des portes d'embarquement pour débarquer les passagers nouvellement arrivés.

La chute de neige accélérée s'est poursuivie durant les premières heures du 20 décembre, ce qui a entraîné beaucoup de problèmes pour les clients. Certains ont subi des retards inacceptables sur l'aire de trafic pendant que nous collaborions avec les compagnies aériennes pour libérer les portes d'embarquement et pour régler le problème majeur de congestion de l'aérodrome.

Durant les jours suivants, nous avons pris des mesures exceptionnelles pour aider les passagers dont les vols avaient été annulés et qui étaient coincés à l'aéroport en attendant un autre vol. Nous avons mobilisé notre personnel, nous avons tiré parti de nos ressources et nous avons fait appel à nos partenaires communautaires. Nous avons fourni de la nourriture, de l'eau, des produits hygiéniques et du lait maternisé aux passagers. L'administration de l'aéroport elle-même a payé plus de 400 chambres d'hôtel pour jusqu'à quatre nuits pour 580 passagers afin qu'ils ne soient pas obligés de coucher à l'aéroport. De plus, nous avons aménagé une aire de repos pour les passagers à l'intérieur de l'aéroport; nous avons mis des lits, des couvertures et des douches à leur disposition.

Quand nos opérations se sont stabilisées, des avions ont commencé à arriver à l'aéroport de Vancouver sans les bagages de leurs passagers en raison des mauvaises conditions météorologiques qui frappaient l'Est. En réponse à cette situation, nous avons pris des mesures additionnelles pour venir en aide aux transporteurs. Nous avons commencé à traiter les bagages qui arrivaient en retard et nous avons aménagé des aires d'entreposage sécurisées pour aider les passagers à récupérer leurs bagages. Ces mesures étaient absolument essentielles. Elles nous ont permis d'alléger la charge de travail du personnel des compagnies aériennes afin qu'il puisse fournir d'autres services aux passagers.

Je suis convaincue que nous avons pris les bonnes décisions pour assurer la sécurité des passagers durant cette semaine. Toutefois, je pense aussi que les passagers ont dû attendre beaucoup trop longtemps sur l'aire de trafic de l'aéroport de Vancouver, surtout pendant la nuit du 20 décembre. Par conséquent, nous avons pris de nouvelles mesures pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à notre aéroport. Elles comprennent l'amélioration de la communication et de la coordination avec les compagnies aériennes relativement aux portes d'embarquement et au remorquage, et surtout, comme beaucoup l'ont demandé, l'amélioration de la communication avec les passagers. De plus, la semaine prochaine, nous entamerons des rencontres dans le but d'échanger directement avec les membres du milieu aéroportuaire et les voyageurs. Nous voulons recevoir leurs commentaires et leurs avis sur les mesures à prendre pour l'avenir.

Merci beaucoup pour votre attention. Je répondrai à vos questions avec plaisir.

• (1225)

Le président: Merci beaucoup pour votre déclaration préliminaire, madame Vrooman.

M. Strahl lancera la période de questions.

Monsieur Strahl, la parole est à vous pour six minutes.

M. Mark Strahl: Je vous remercie, monsieur le président.

Nous sommes reconnaissants à tous les témoins d'être ici pour nous présenter leur point de vue. Nous avons reçu des représentants des compagnies aériennes ce matin et nous accueillerons le ministre plus tard aujourd'hui.

J'aimerais parler un peu du sommet organisé par le ministre le 24 novembre. Le ministre a affirmé avoir donné des instructions aux intervenants de l'industrie pour éviter que les déplacements soient aussi chaotiques cet hiver que pendant l'été.

Je vais commencer par vous, madame Vrooman. Avez-vous participé à cette discussion? Le ministre a-t-il donné des instructions

précises à l'Administration de l'aéroport de Vancouver concernant les changements à apporter aux opérations? Vous a-t-il imposé des exigences à l'occasion de ce sommet?

• (1230)

Mme Tamara Vrooman: Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Oui, j'ai participé en personne au sommet tenu à Ottawa. L'objectif du sommet était de recueillir des renseignements sur la situation vécue pendant l'été. Certains de nos partenaires principaux ont connu des pénuries de main-d'œuvre durant l'été, notamment l'ACSTA et les services frontaliers. En novembre, à l'aéroport de Vancouver, la situation s'était stabilisée. Les discussions ont aussi porté sur les mesures à prendre à l'échelle du réseau pour améliorer la coordination, l'échange de renseignements et la mise en œuvre de la technologie.

Le but du sommet était de recueillir des renseignements. Nous avons donné notre avis sur les changements que nous trouvons nécessaires pour renforcer le réseau des aéroports et le réseau de l'aviation à long terme. C'était l'objectif du sommet et c'est le rôle que j'y ai joué.

M. Mark Strahl: Après le 19 décembre, quand avez-vous parlé pour la première fois au ministre de la situation à l'aéroport de Vancouver?

Mme Tamara Vrooman: Nous avons parlé au bureau du ministre le 18 décembre, car bien entendu, nous savions qu'il y aurait une tempête de neige. La tempête s'est avérée plus intense que quiconque l'avait prévu, mais nous l'avons averti...

M. Mark Strahl: Bien sûr que les intervenants du secteur communiquent avec le bureau du ministre; c'est normal. Ce que je veux savoir, c'est si le ministre lui-même a pris contact avec vous. A-t-il communiqué avec vous à ce moment-là ou depuis? Lui avez-vous parlé directement depuis les événements des 18, 19 et 20 décembre?

Mme Tamara Vrooman: J'ai parlé au sous-ministre. Je n'ai pas parlé au ministre.

M. Mark Strahl: D'accord, je vous remercie.

Vous avez dit que vous étiez prêts à faire face à la tempête. Évidemment, vous avez mis sur pied un centre d'opérations d'urgence. Toutefois, manifestement, les avions ont continué à atterrir. Si j'ai bien compris, l'aéroport était complètement fermé l'après-midi et le soir du 19 décembre. Puisque toutes les portes d'embarquement étaient occupées, les avions étaient pris sur l'aire de trafic, comme vous l'avez dit.

Votre examen vise-t-il notamment à établir... Avez-vous communiqué avec NAV CANADA?

Est-ce que certains vols qui ont été autorisés à atterrir à l'aéroport de Vancouver auraient dû être retenus à leur point d'origine pour éviter qu'un si grand nombre d'avions ne pouvant pas débarquer leurs passagers attendent sur l'aire de trafic?

Mme Tamara Vrooman: Je vous remercie.

Comme vous l'avez souligné à juste titre, l'aéroport de Vancouver a connu une congestion importante pendant 24 heures, à partir d'au-tour de 19 heures le 19 décembre jusque vers 19 heures le 20 décembre. Comme je l'ai déjà expliqué, le problème a été causé par l'accumulation de neige et par l'impossibilité de permettre aux avions de décoller en toute sécurité après le dégivrage. Ces facteurs ont créé un bouchon de circulation.

Nous avons institué ce qu'on appelle un arrêt au sol; vous y avez fait allusion. Cela signifie que les avions à destination de l'aéroport ne peuvent pas atterrir. Dans de telles situations, nous sommes en communication constante avec les responsables de la navigation dans la tour, c'est-à-dire NAV CANADA. Lorsque les avions sont déjà en vol et qu'il est impossible de les dérouter vers un autre aéroport pour des raisons liées à la sécurité ou aux conditions météorologiques, nous autorisons leur atterrissage.

Nous suivions un plan de gestion de la demande, ce qui veut dire que nous respectons déjà un horaire restreint pour pouvoir faire preuve de flexibilité. Toutefois, malheureusement, comme c'était une journée très occupée — c'était la semaine la plus occupée depuis trois ans —, un grand nombre d'avions...

M. Mark Strahl: Mon temps de parole est limité.

Il a été question de manques de liquide de dégivrage et de carburant d'aviation. Avez-vous manqué de ces produits? Dans l'affirmative, comment est-ce arrivé? Oui, c'était une grosse tempête de neige, mais elle a duré deux jours.

Ma question se rapporte à votre résilience. Avez-vous manqué de liquide de dégivrage? Le cas échéant, pourquoi? Avez-vous manqué de carburant d'aviation? Le cas échéant, pourquoi?

Mme Tamara Vrooman: À aucun moment l'aéroport de Vancouver n'a manqué de liquide de dégivrage ni de carburant.

Nous étions en communication constante avec tous les partenaires de l'aéroport, y compris les transporteurs. Étant donné l'accumulation de neige, nous avons utilisé plus de liquide de dégivrage que d'habitude, mais jamais nous n'avons manqué de liquide de dégivrage ou de carburant.

• (1235)

M. Mark Strahl: Madame Flint, je vous remercie pour votre témoignage.

J'ai peine à comprendre comment le système de manutention des bagages du terminal 3 est tombé en panne durant l'hiver canadien. C'est comme si quelqu'un n'avait pas installé ses pneus d'hiver et qu'il était surpris d'être resté coincé dans la neige.

Comment les gicleurs peuvent-ils geler? Comment est-ce possible que les appareils de manutention des bagages du terminal 3 ne puissent pas supporter un hiver canadien? Cette situation ne montre-t-elle pas que l'aéroport Pearson n'était pas préparé à faire face à une tempête hivernale?

Mme Deborah Flint: Non, certainement pas. Nous avons pris beaucoup de mesures pour préparer nos installations en vue de l'hiver. La situation que nous avons vécue était exceptionnelle et très complexe. La crevaision d'un chariot à bagages et une fuite de carburant ont forcé l'ouverture des portes pour protéger les travailleurs contre les émanations. Cette mesure a été prise conformément à notre service d'incendie.

Se sont ajoutés à cela un froid inhabituel et une direction atypique du vent dans la zone de bagages, une situation exceptionnelle... Ces circonstances inhabituelles ont entraîné des défaillances qui ont causé à leur tour le gel des appareils. C'était du jamais vu. Notre système a déjà très bien fonctionné malgré des températures beaucoup plus basses.

Je le répète, les problèmes ont duré deux jours, mais la panne totale des appareils du terminal 3 n'a duré qu'une heure. Le terminal 1

utilise un système totalement séparé qui n'a pas été touché par les problèmes...

Le président: Merci beaucoup, madame Flint.

Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Nous passons maintenant à M. Sorbara.

La parole est à vous pour six minutes.

M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis ravi d'être ici. Je ne suis pas membre en titre du Comité, mais je suis heureux d'avoir l'occasion d'agir comme remplaçant et de prêter main-forte à l'équipe, ainsi que de parler des préoccupations soulevées par la population canadienne d'un océan à l'autre.

Tout d'abord, si vous le permettez, je tiens à remercier tous les Canadiens et les Canadiennes dévoués qui travaillent pour les aéroports et les compagnies aériennes, tant les bagagistes que les préposés à l'enregistrement et tous les autres. Ils sont toujours souriants et ils font toujours de leur mieux, et ils méritent d'être salués. Je trouve cela important parce qu'ils font tout leur possible, même lorsqu'ils accueillent des voyageurs qui vivent des situations fâcheuses et qui ne sont peut-être pas de bonne humeur. Je les remercie pour leur travail.

Ce matin, nous avons reçu les témoignages de représentants de compagnies aériennes. En les écoutant, je me suis rendu compte qu'ils parlaient du partage de la responsabilité ou de ce que j'appellerais le partage du fardeau en ce qui concerne les retards qui auraient dû être évités. À l'aéroport de Vancouver, ce sont les passagers qui sont restés coincés sur l'aire de trafic. À l'aéroport Pearson, c'est le carrousel à bagages qui a posé problème.

J'aimerais recevoir une réponse très brève de la part des représentantes de la GTAA et de l'Administration de l'aéroport de Vancouver. Que pensez-vous du partage de la responsabilité ou de ce que j'appelle le partage du fardeau?

Mme Deborah Flint: Je vous remercie.

Contrairement à la compagnie aérienne, l'aéroport n'est pas lié par un contrat de transport avec le passager. La compagnie aérienne doit prendre en considération les risques inhérents au marché dans le cadre de sa planification de la gestion des risques. Pour ce faire, elle doit tenir compte du nombre de flottes et du nombre de membres d'équipage, ainsi que des installations et de tous les processus relatifs au transport aérien. Cette responsabilité incombe uniquement et clairement au transporteur aérien.

La version actuelle du RPPA comprend différents recours, y compris, dans certains cas, la prestation de services de vol, des services qui ne peuvent être assurés que par les transporteurs aériens. Nous savons que le ministre des Transports examine actuellement le RPPA et la réglementation. Nous accueillons favorablement cette discussion et nous y participerons avec plaisir.

Nous appuyons l'adoption de nouvelles normes de service à l'échelle de l'industrie pour faire en sorte que tous les intervenants puissent mieux travailler ensemble afin de réduire les risques, qu'ils découlent des activités quotidiennes ou de situations extrêmes.

M. Francesco Sorbara: Je vous remercie, madame Flint.

Puis-je obtenir une réponse de la part de la représentante de l'aéroport de Vancouver?

Mme Tamara Vrooman: Merci beaucoup, monsieur Sorbara.

Je vous remercie d'avoir salué le personnel de première ligne. Il a certainement accompli un travail exemplaire durant cette semaine très difficile.

J'ajouterais aux propos de ma collègue, Mme Flint... Par exemple, en ce qui concerne les retards sur l'aire de trafic à l'aéroport de Vancouver, vous serez peut-être étonnés d'apprendre que les aéroports ne peuvent pas déplacer ou remorquer les avions. Nous n'avons pas l'équipement nécessaire, et même si nous voulions remorquer un avion, la loi et les polices d'assurance ne nous le permettent pas. Vous voyez donc qu'il s'agit d'un milieu complexe qui vise à fournir des services aux passagers de manière sécuritaire et efficace au quotidien.

L'Administration de l'aéroport de Vancouver serait ravie d'avoir l'occasion de participer à une discussion sur la possibilité d'élargir la responsabilité des aéroports à l'égard de la coordination de certaines fonctions de ce genre. Bien sûr, le cas échéant, nous serions heureux de partager la responsabilité de fournir de tels services d'une manière qui répond aux attentes de la population canadienne.

• (1240)

M. Francesco Sorbara: Je vous remercie.

Ma prochaine question porte sur un sujet qui a déjà été abordé: les effectifs des aéroports. Il va sans dire que, durant la pandémie, le nombre d'employés a diminué. Aujourd'hui, ce nombre a remonté, mais il n'est toujours pas au même niveau qu'avant la pandémie. Or, les aéroports et les compagnies aériennes doivent pouvoir traiter un nombre accru de passagers à mesure que la saison des voyages revient à la normale, ainsi que pour favoriser l'expansion et la croissance du secteur.

Quelle est la situation dans les aéroports en ce qui concerne les effectifs? Y a-t-il toujours des pénuries de main-d'œuvre?

Je demanderais aux représentants de l'aéroport de Montréal de répondre en premier, s'il vous plaît.

[Français]

M. Philippe Rainville: Laissez-moi apporter une petite correction: nous avons déjà retrouvé le volume de trafic qui existait avant la pandémie. Nous avons même des semaines où nous dépassons ce volume. Nous avons eu des semaines où il s'élevait à 107 % de ce qu'il était en 2019.

Il est manifeste qu'à Montréal — je pense que je peux parler aussi au nom de mes deux collègues —, nous avons le personnel requis, incluant les responsables de la manutention des bagages, pour être en mesure de servir la collectivité. De plus, nous nous assurons auprès de nos partenaires qu'ils ont eux aussi le personnel requis.

Nous sommes en constante communication avec les organismes gouvernementaux, notamment pour le service des bagages. Nous affichons même sur notre site Web les postes qu'ils veulent pourvoir. Donc, nous y sommes, nous sommes prêts, et le personnel est là.

Est-ce qu'il est complètement formé? C'est une autre question. Est-ce qu'il a la rapidité et le niveau d'exécution que nous exigeons? Il y a encore du travail à faire de ce côté-là.

[Traduction]

M. Francesco Sorbara: Je vous remercie.

Madame Flint, pouvez-vous répondre à la question? Je veux poser une dernière question, mais il ne me reste que 30 secondes; je vous prie donc d'être brève.

Mme Deborah Flint: À la GTAA, 1 500 des 50 000 employés de l'aéroport relèvent directement de moi. Nous comptons un nombre adéquat d'employés et nous en avons réembauché durant l'été.

Le problème, c'est que le personnel d'aujourd'hui diffère du personnel d'avant la pandémie. L'équivalence des chiffres n'offre pas nécessairement la meilleure comparaison. Il faut absolument tenir compte du taux d'attrition élevé qui touche le marché. J'aimerais que l'industrie, en particulier l'industrie canadienne de l'aviation, soit considérée comme un secteur d'avenir, un secteur qui offre des perspectives d'emploi et de carrière prometteuses. Nous voulons que les équipes qui se joignent à l'industrie y demeurent. En attendant, nous devons travailler ensemble pour dresser des plans qui assurent notre résilience malgré l'embauche de nouveaux employés dans un milieu opérationnel très complexe.

Le président: Merci beaucoup, madame Flint, monsieur Sorbara.

Nous passons maintenant à Mme Vignola.

[Français]

Madame Vignola, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Julie Vignola: Merci, monsieur le président.

Mesdames Flint et Vrooman, je vous remercie de votre présence.

Messieurs Rainville et Massé, d'Aéroports de Montréal, bonjour et merci aussi d'être des nôtres.

Durant son allocution, Mme Vrooman a parlé des services que l'aéroport de Vancouver avait offerts aux passagers pour les soutenir au cours de la tempête des 23 et 24 décembre. Est-ce que l'aéroport international Montréal-Trudeau a eu à faire les mêmes démarches et à offrir de tels services: nourriture, soutien pour trouver un hôtel, transport?

M. Philippe Rainville: Absolument. Nous avons eu à faire face à une situation de ce genre l'été dernier, qui a été plus grave que la tempête de Noël. Cette fois-ci, nous avons eu à faire peut-être moins de démarches.

Moi-même j'étais là, durant la nuit, pour monter des lits. En effet, dans ces cas-là, nous installons des lits de camp dans nos salles de conférence, nous donnons de la nourriture de même que des aliments pour enfant, des couches, entre autres. Oui, nous avons tout cela. Cela ne fait pas partie de nos procédures habituelles, mais, dans les cas extrêmes, nous avons ce qu'il faut.

Évidemment, il faut avoir accès à des chambres d'hôtel. L'été dernier, aucune n'était disponible, ce qui a posé problème. De plus, il arrive souvent qu'elles soient trop chères, même s'il y en a.

Mme Julie Vignola: Dans ces situations où vous collaborez avec les compagnies aériennes, est-ce que c'est entièrement à vos frais ou est-ce qu'il y a un dédommagement? J'essaie de comprendre comment cela fonctionne.

• (1245)

M. Philippe Rainville: C'est nous qui assumons les frais dans ces cas extrêmes, car c'est vraiment exceptionnel. Que ce genre de situation arrive deux fois dans la même année, c'est aussi plutôt exceptionnel.

Mme Julie Vignola: Je vous remercie.

Plus tôt, je disais que, lorsqu'un client achète un titre de transport, il s'attend à un certain niveau de sécurité. Si nous comprenons que certains aspects relèvent des transporteurs, d'autres aspects sont plutôt de votre ressort.

J'aimerais que vous me disiez quelques mots sur les aspects de sécurité qui relèvent davantage des infrastructures aéroportuaires.

M. Philippe Rainville: Notre responsabilité première est le maintien approprié de l'aire de trafic, ainsi que le dégagement des pistes.

Cela est entièrement de notre ressort lorsqu'il y a des conditions hivernales. Je parle ici pour Montréal, parce que nous avons en moyenne 56 jours de neige par année. Donc, nous y sommes habitués.

Cette responsabilité est tellement importante pour nous que nos équipes arrivent généralement la veille d'une tempête de neige et couchent à l'hôtel, afin d'être en mesure de dégager les pistes le lendemain et de ramener la surface au béton.

Mme Julie Vignola: Si jamais les transporteurs annulent un vol pour une raison de sécurité liée au dégagement de l'aire de trafic et des pistes, est-ce que ce sont eux qui paient les indemnités ou est-ce l'aéroport?

M. Philippe Rainville: C'est la compagnie aérienne qui prend la décision de décoller ou de ne pas décoller. En fait, c'est le pilote qui prend cette décision.

Mme Julie Vignola: C'est parce que les compagnies ont un contrat.

M. Philippe Rainville: C'est parce que c'est au cœur même du métier du pilote de déterminer le niveau de sécurité en fonction des installations, et c'est donc à eux de décider s'il y a décollage ou non.

Mme Julie Vignola: Le Bloc québécois pense que la définition de ce qui constitue un motif de sécurité, que le Règlement autorise les transporteurs aériens à invoquer pour expliquer une perturbation, pourrait être galvaudée par certains transporteurs pour justifier leur décision de ne pas indemniser leurs clients.

Selon votre perspective de gestionnaire aéroportuaire, devrions-nous nous tourner vers une loi qui ressemble plus à celle de l'Union européenne, qui ne retient même pas la sécurité comme motif justifiant une perturbation relevant du transporteur? Là, si un problème relève du transporteur, il en prend l'entière responsabilité, incluant les indemnités.

M. Philippe Rainville: Chacun, selon son champ de compétence, décide de ce qui est sécuritaire ou non pour le passager. Mais nous ne remettons en question la décision d'une compagnie aérienne de juger qu'une situation n'est pas sécuritaire.

Chacun a ses champs de compétence, et nous nous respectons mutuellement, absolument.

Mme Julie Vignola: Donc, de facto, c'est toujours la sécurité qui prime.

M. Philippe Rainville: Oui, c'est exact.

Mme Julie Vignola: Comme le motif de sécurité est fondamental, il ne devrait pas devenir un fourre-tout de raisons pour ne pas indemniser les passagers qui subissent les conséquences des décisions.

M. Philippe Rainville: Cela, c'est votre interprétation.

De notre côté, aussitôt que le mot « sécurité » est prononcé, quel que soit le motif, nous ne remettons pas en question la décision.

Mme Julie Vignola: Je ne disais pas qu'il ne faut pas tenir compte de la notion de sécurité, car c'est toujours à la base des décisions.

Je voulais dire que certains transporteurs prétextent un motif de sécurité pour refuser d'indemniser les passagers, même si la situation relève entièrement de ces transporteurs. La notion de sécurité ne devient-elle pas une excuse, à ce moment-là?

M. Philippe Rainville: Je laisserais les compagnies aériennes débattre de cette question concernant leur part de responsabilité quant à la sécurité. Je vais m'en tenir à ce que fait l'aéroport même.

Mme Julie Vignola: Il faut d'abord veiller à la sécurité. D'accord.

M. Philippe Rainville: On ne peut pas jouer sur cela, madame Vignola.

Mme Julie Vignola: Je suis d'accord.

Est-ce que la distribution des bagages est votre responsabilité, celle des transporteurs, ou une responsabilité partagée?

M. Philippe Rainville: C'est une responsabilité partagée.

Mettre les bagages dans l'appareil, c'est la responsabilité de la compagnie, alors qu'amener les bagages jusqu'à la porte de sortie, c'est notre responsabilité.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rainville. Merci, madame Vignola.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, la parole est à vous pour six minutes.

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie, monsieur le président.

Mes questions s'adressent à Mme Vrooman, de l'Administration de l'aéroport de Vancouver. J'aimerais ajouter à la discussion au sujet de ces événements difficiles.

Je crois que c'est dans la soirée du 22 décembre que s'est déroulée une des situations les plus perturbantes de la période des Fêtes: les passagers d'un vol d'Air Canada sont restés coincés dans un avion pendant plus de 11 heures. D'après un message que j'ai lu, écrit par une personne ayant travaillé pour des compagnies aériennes, y compris dans le domaine des interventions d'urgence, l'aéroport de Vancouver aurait dû mettre en place un plan d'intervention d'urgence pour permettre le débarquement des passagers de ce vol d'Air Canada.

Avez-vous considéré la possibilité de mettre en place un plan d'intervention d'urgence durant ces 11 heures?

• (1250)

Mme Tamara Vrooman: À partir du 18 décembre et durant toute la semaine, jusqu'au 23 et même jusqu'au 27 décembre, des plans relatifs à l'irrégularité des opérations et aux interventions d'urgence ont été mis en place.

En ce qui a trait précisément aux retards sur l'aire de trafic, bien entendu, notre priorité était de collaborer avec les compagnies aériennes et les agents de piste pour débarquer les passagers en toute sécurité le plus rapidement possible. Comme je l'ai déjà dit, cela requiert de la coordination et le pouvoir de remorquer les avions. Or, l'administration de l'aéroport ne détient pas ce pouvoir. Puisque cette responsabilité incombe aux compagnies aériennes, nous comptons sur elles pour déplacer les avions et libérer les portes d'embarquement en faisant appel aux agents de piste qu'elles engagent par contrat. Normalement, ce système fonctionne très bien. L'avion se rend à la porte d'embarquement, puis il la libère. En l'occurrence, je le répète, un arrêt au sol avait été imposé et toutes les portes d'embarquement étaient occupées.

Vous vous demandez peut-être pourquoi nous n'avons pas utilisé des escaliers escamotables et des autobus. Cette question m'a été posée à plusieurs reprises. Certes, nous avons préparé des autobus et des escaliers escamotables immédiatement. Toutefois, étant donné la congestion de l'aérodrome et l'accumulation de neige, notre responsable de la sécurité côté piste était d'avis qu'il n'était pas sécuritaire de faire descendre les passagers. Nous avons évalué la situation toutes les heures, jusqu'à ce que les conditions s'améliorent suffisamment pour que les passagers puissent débarquer en toute sécurité au moyen des escaliers escamotables. C'est ce que nous avons fait, et c'est ainsi que nous avons réglé le problème de congestion.

Je suis tout à fait d'accord avec vous sur le fait que de tels retards sont inacceptables. C'est pourquoi nous avons apporté des changements: dorénavant, les avions ne pourront être à la porte d'embarquement que pendant un temps limité, et les compagnies aériennes devront nous montrer qu'elles ont la capacité de remorquage nécessaire pour déplacer les avions.

M. Taylor Bachrach: Madame Vrooman, vous avez dit que la capacité de remorquage était l'une des contraintes qui vous avaient empêchés de faire descendre les passagers de l'avion et qu'il revient aux compagnies aériennes d'assurer le remorquage. Les véhicules de remorquage pouvaient-ils accéder aux portes d'embarquement malgré l'accumulation de neige? Nous savons que c'est l'aéroport qui est responsable du déneigement.

Mme Tamara Vrooman: Absolument. Nous avons déneigé les voies de circulation, les pistes et les aires de trafic aux fins du remorquage en priorité. En fait, certains problèmes relatifs à la manutention des bagages sont survenus parce que nous avons donné la priorité au remorquage.

M. Taylor Bachrach: Si je comprends bien, madame Vrooman, vous avez fait en sorte que les véhicules de remorquage puissent accéder aux portes d'embarquement et aux avions, mais les compagnies aériennes ont choisi de ne pas remorquer les avions. Pourtant, c'est ce qu'il fallait faire pour que les passagers puissent débarquer.

Mme Tamara Vrooman: Je ne dirais pas qu'elles ont choisi de ne pas les remorquer; je dirais plutôt qu'elles avaient des contraintes liées à la capacité de remorquage.

Comme les transporteurs l'ont dit, il est dans l'intérêt de tous de faire descendre les passagers des avions le plus rapidement possible. Toutefois, étant donné la tempête, certains membres du personnel, y compris des agents de piste, ont eu de la difficulté à se rendre à l'aéroport. La rétention du personnel pose problème dans ce secteur, et nos sept agents de piste engagés par contrat avaient déjà atteint le nombre maximal d'heures supplémentaires. Par conséquent, nous manquions à la fois d'équipement et de personnel;

il était donc difficile de remorquer les avions aussi rapidement que d'habitude.

M. Taylor Bachrach: En ce qui a trait à la préparation, je sais que l'aéroport de Vancouver a mis en place un plan climatique. J'aimerais savoir si ce plan climatique comprend des stratégies liées à l'adaptation et aux phénomènes météorologiques extrêmes, étant donné que de tels phénomènes deviendront de plus en plus fréquents.

Avant l'incident dont nous parlons aujourd'hui, l'Administration de l'aéroport de Vancouver avait-elle établi des plans d'urgence en cas de tempête de neige? Le cas échéant, sur quels paramètres météorologiques ces plans étaient-ils fondés?

• (1255)

Mme Tamara Vrooman: Oui, nous avons mis en place un plan climatique, et il comprend la résilience et l'adaptation. Je le répète, cela inclut... Par exemple, nous nous trouvons dans une plaine inondable, et pour un aéroport, l'eau pose autant de défis que la neige. Lorsque la rivière atmosphérique a frappé, nous sommes le seul centre de transport de la province qui a continué à fonctionner normalement pendant les 10 jours, et ce, grâce aux travaux que nous avons faits pour renforcer notre système de drainage, nos digues et nos fossés.

Nous nous préparons pour les chutes de neige. Le 29 novembre, une grosse tempête de neige a entraîné la fermeture de notre région, mais l'aéroport a continué à fonctionner normalement, sauf durant la brève période où un avion d'EVA est resté coincé sur la piste nord.

Nous faisons des simulations de crise fondées sur les prévisions. Nous parlons des prévisions avec nos partenaires du milieu aéroportuaire, qui comprennent les transporteurs, l'ACSTA et l'ASFC. Ensemble, nous examinons les prévisions et nous adaptons...

Le président: Merci beaucoup, madame Vrooman, monsieur Bachrach.

Nous passons maintenant à M. Doherty.

Monsieur Doherty, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Todd Doherty: Merci, monsieur le président. La majorité de mes questions s'adresseront à Mme Vrooman.

Comme bien des Canadiens et des gens qui ont voyagé pendant le congé de Noël, je suis resté coincé à l'aéroport de Vancouver parce que mon vol avait été reporté. Je suis resté dans l'avion avec ma femme — nous étions parmi les quelques chanceux. Nous sommes restés dans l'avion seulement quatre heures et demie à attendre que le liquide de dégivrage arrive. Le pilote a pris la parole et nous a informés que les autorités aéroportuaires souhaitaient que les passagers demeurent au sol un peu plus longtemps, parce qu'il n'y avait plus de liquide de dégivrage à l'aéroport.

Mme Vrooman, l'aéroport a produit une belle vidéo qui se termine en affirmant que c'est l'hiver et que l'aéroport de Vancouver est prêt pour l'hiver.

C'est Aéro Mag qui est responsable du dégivrage à l'aéroport de Vancouver. Je connais très bien le fonctionnement de l'aéroport. Il y a 15 camions pour le dégivrage et 10 postes de dégivrage. Comment l'aéroport peut-il manquer de liquide de dégivrage?

Mme Tamara Vrooman: Je suis désolée que vous ayez eu à vivre une telle expérience. Ce n'est évidemment pas l'expérience que nous voulons offrir à nos clients, encore moins pendant la période des Fêtes.

Cela dit, ni l'aéroport ni Aéro Mag n'ont manqué de liquide de dégivrage. Ce qui arrive, comme vous le savez certainement... Vous savez, pour le dégivrage, tout est une question de communication et il y a eu une période pendant laquelle nous avons eu des accumulations de neige, du verglas et de la pluie verglaçante...

M. Todd Doherty: Je suis désolé de vous interrompre encore une fois. Je n'ai que cinq minutes.

Le jour de mon vol, le ciel était dégagé et il n'y avait plus de liquide de dégivrage. Nous étions dans la file d'attente pour le dégivrage et Aéro Mag a dû... Ma question était de savoir pourquoi l'aéroport manque constamment de liquide de dégivrage.

Mme Tamara Vrooman: Je ne sais pas quoi vous répondre au sujet de cette situation. L'aéroport n'a assurément pas manqué de liquide de dégivrage. Vous comprendrez que les camions doivent aller faire le plein de liquide de dégivrage à intervalles réguliers selon...

M. Todd Doherty: Combien y a-t-il de camions d'Aéro Mag? Y a-t-il encore 15 camions de dégivrage?

Mme Tamara Vrooman: Ils en ont plusieurs. Je ne connais pas le nombre exact.

M. Todd Doherty: Pourriez-vous obtenir la réponse d'ici la fin de la journée, s'il vous plaît?

Mme Tamara Vrooman: Bien sûr.

M. Todd Doherty: Merci.

Madame Vrooman, 1 322 vols vers des destinations partout sur la planète sans escale partent de l'aéroport de Vancouver chaque semaine. Est-ce exact?

Mme Tamara Vrooman: Oui.

M. Todd Doherty: Chaque semaine, il y a 518 vols sans escale vers des destinations en Colombie-Britannique. Est-ce exact?

Mme Tamara Vrooman: Cela me semble être exact, oui.

M. Todd Doherty: Cela comprend les évacuations sanitaires et l'ambulance aérienne.

Mme Tamara Vrooman: Oui.

M. Todd Doherty: Est-ce que des évacuations sanitaires ou des vols d'ambulance aérienne ont dû être annulés ou reportés pendant la période dont nous parlons et est-ce que cela a entraîné des décès ou des retards dans la prestation de soins de santé, voire des annulations?

Mme Tamara Vrooman: À ce que je sache, aucun décès n'a été rapporté, aucun soin n'a été annulé et les vols pour les évacuations sanitaires se sont déroulés normalement.

M. Todd Doherty: D'accord.

On a entendu à plusieurs reprises qu'il y a un enjeu de responsabilité partagée et qu'on se renvoie la balle. Un des défis des aéroports est de répondre à la hausse du nombre de vols et, évidemment, le niveau de service que peut offrir le personnel des zones réglementées a un impact sur l'ensemble de l'écosystème de l'aéroport. L'industrie aérienne doit-elle encore faire face à ces défis?

Mme Tamara Vrooman: Ces défis étaient très présents pendant l'été. Nous avons réussi à éponger l'arriéré et nous avons embauché

plus de personnel d'escorte, parce que nous savions que le déplacement du matériel et des gens serait crucial pendant ce genre d'opération, alors nous avons pu offrir le service d'escorte au besoin dans l'aérodrome.

M. Todd Doherty: D'accord. Alors ce n'est plus un problème?

Mme Tamara Vrooman: Non.

M. Todd Doherty: D'accord.

Madame Flint, est-ce la même chose à l'aéroport de Toronto?

Mme Deborah Flint: Oui. Il y a une différence marquée entre les activités l'été et l'hiver. Nous étions bien préparés. Les problèmes de dotation qui nuisaient à l'industrie [*difficultés techniques*] de collaboration avec le gouvernement fédéral et d'embauche et les processus qui rendaient le personnel inefficace ont tous été corrigés.

● (1300)

M. Todd Doherty: Avez-vous parlé directement au ministre au cours des dernières semaines au sujet des défis auxquels l'aéroport de Toronto a dû faire face?

Mme Deborah Flint: Nous avons eu une série... J'ai commencé à envoyer au gouvernement un bulletin hebdomadaire sur la situation...

M. Todd Doherty: Vous l'envoyez directement au ministre?

Mme Deborah Flint: Non, mais j'ai discuté avec le sous-ministre Keenan le 29 décembre.

M. Todd Doherty: Madame Vrooman, je reviens à vous. Vous confirmez que vous n'avez toujours pas parlé au ministre.

Mme Tamara Vrooman: C'est exact. J'ai parlé au sous-ministre.

M. Todd Doherty: D'accord.

Je m'adresse à nos collègues de Montréal. Monsieur Rainville, avez-vous parlé directement au ministre au sujet de ces défis?

[Français]

M. Philippe Rainville: Non. Nous avons parlé avec le bureau du ministre des Transports.

[Traduction]

M. Todd Doherty: D'accord, donc le ministre n'a toujours pas tenté de communiquer avec vous.

Je pense que mon problème, comme je l'ai déjà dit à plusieurs reprises, c'est que l'aéroport de Vancouver — comme les autres aéroports d'ailleurs — continue d'affirmer qu'il est prêt.

Madame Vrooman, vous avez affirmé que l'aéroport était prêt en vue de la tempête le 29 novembre...

Le président: Je m'excuse, monsieur Doherty, votre temps est écoulé. Nous allons passer à la prochaine ronde de questions, qui commence par Mme Damoff.

Vous avez la parole, madame Damoff. Vous avez cinq minutes.

Mme Pam Damoff: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous aujourd'hui.

Je représente Oakville-Nord—Burlington et la plupart des gens de ma circonscription utilisent l'aéroport Pearson pour leurs voyages, alors je vais d'abord parler de la situation relative à l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto. Je voudrais parler des problèmes liés aux bagages.

Vous avez affirmé que les vents venaient d'une direction différente et vous avez parlé du gel, comme s'il s'agissait du seul problème, mais je sais qu'il y avait déjà des problèmes liés aux bagages avant, et qu'il y en a toujours, et que des voyageurs n'ont jamais reçu leurs bagages ou ont dû attendre longtemps avant de les recevoir, surtout pendant la période de Noël, où bien des gens n'ont pas reçu leurs bagages.

Je me demande si vous pourriez simplement me parler des processus concernant la situation relative aux bagages et de ce qui est fait pour remettre ces derniers aux voyageurs lorsqu'ils arrivent en retard.

Mme Deborah Flint: Oui, je serai heureuse de répondre à cette question. Merci.

Comme on l'a déjà dit, la responsabilité relative aux bagages est partagée. Nous sommes responsables de l'infrastructure: il y a 13 kilomètres de transporteurs à courroie et de nombreux carrousel. Les compagnies aériennes, elles, sont responsables, par l'entremise des agents de piste et de leurs autres employés, de la prise en charge des bagages à l'enregistrement, de l'acheminement par le système de transporteurs à courroie, puis du retrait de ce système, du chargement dans les chariots et de l'embarquement dans l'avion et de la même manière, pour les arrivées, elles sont responsables du chargement des bagages dans le système de transporteurs à courroie afin que les voyageurs puissent les récupérer.

Lorsque les choses ne se passent pas comme prévu, dans bien des cas, c'est en raison des vols retardés et des correspondances de bagages; les compagnies aériennes doivent alors faire la coordination des valises des passagers qui ont raté leur vol ou leur correspondance. La majorité des valises qui se sont accumulées à l'aéroport international Pearson et que nous avons vues dans les reportages font partie de cette catégorie; il ne s'agit pas uniquement de bagages qui devaient être récupérés à l'aéroport Pearson, mais de bagages en transit vers d'autres destinations.

À titre de plus important aéroport pivot international au Canada, l'aéroport Pearson sert aussi parfois de point de chute et de distribution des bagages que les compagnies aériennes tentent de remettre à leurs passagers, alors c'est ce qui explique les images étonnantes que nous avons vues. Bien sûr, j'ai reconnu qu'il y avait eu des défaillances mécaniques à l'aérogare 3 pendant cette période de deux jours, mais, je le répète, nous avons un plan. L'idée est de moderniser le système des aéroports. Une fois en mesure d'investir des capitaux, nous rendrons les systèmes liés aux bagages et d'autres secteurs plus résilients, mais 10 % des bagages...

Mme Pam Damoff: Je suis désolée. Je dois vous arrêter, parce mon temps est limité...

Mme Deborah Flint: Je comprends.

Mme Pam Damoff: ... mais je vous remercie de votre réponse.

Je voudrais maintenant parler des efforts déployés au cours de la dernière année par le ministre des Transports et par les différents intervenants de l'industrie du transport aérien: les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, entre autres. J'aimerais simplement que vous me parliez des efforts déployés jusqu'à maintenant.

Je commencerais par les représentants de l'aéroport de Montréal, puisque vous êtes présents sur place. S'il me reste du temps, je passerai ensuite aux aéroports de Toronto et de Vancouver.

Allez-y, messieurs.

[Français]

M. Philippe Rainville: Il est évident qu'après l'été dernier, des ajustements considérables ont été effectués. Le manque de ressources humaines a été comblé.

Dans les agences gouvernementales, comme l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ou l'Agence des services frontaliers du Canada, des efforts considérables ont été faits, de même que chez NAV Canada, où la situation était critique. On a maintenant le niveau d'assurance dont on avait besoin pour le temps des Fêtes, ainsi que les ressources nécessaires pour offrir un service de qualité aux passagers.

Il y a donc eu des efforts considérables qui ont été faits de ce côté. On ne peut que louer cela.

● (1305)

[Traduction]

Mme Pam Damoff: Est-ce que ces discussions entre les diverses parties se poursuivent encore aujourd'hui?

[Français]

M. Philippe Rainville: Oui, absolument, comme cela a toujours été le cas. Nous utilisons le mot « écosystème », car nous travaillons tous ensemble et nous sommes tous au service des passagers. Il est évident qu'il y a eu un peu plus de ces conversations depuis l'été dernier.

Encore aujourd'hui, nous nous préparons pour l'été prochain. Comme je l'ai dit dans mon discours d'ouverture, les ressources humaines seront là. Il faut qu'elles soient là en quantité, mais surtout en qualité. Nous nous préparons activement. Le congé scolaire du mois de mars sera un test, mais nous tentons de nous préparer pour l'été.

[Traduction]

Mme Pam Damoff: D'accord, merci.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, madame Damoff.

[Français]

Madame Vignola, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Rainville, dans votre allocution, vous avez fait mention de la préparation nécessaire pour éviter les crises telles que celle qu'on a connue en décembre. J'aimerais savoir qui est autour de la table lorsque cette planification et ces discussions ont lieu.

M. Philippe Rainville: Nous avons beaucoup de discussions directes, un à un, avec les compagnies aériennes et avec le gouvernement du Canada. Au cours du forum du 24 novembre, nous avons pu nous rencontrer. Ces discussions sont toujours en cours.

Avec les compagnies aériennes, nous avons des comités très structurés. Nous avons fait des avancées. Nous consultons constamment les compagnies aériennes. Comme je le disais, nous tenons ces conversations un peu plus souvent qu'avant avec le gouvernement du Canada.

Mme Julie Vignola: Je vous remercie.

Selon ce que les représentants des transporteurs nous ont dit ce matin, un des défauts du Règlement sur la protection des passagers aériens est qu'il ne vise que les transporteurs aériens, alors que le transport aérien est un grand processus auquel participent plusieurs acteurs, un écosystème comme vous l'avez mentionné. J'aimerais vous entendre parler de cela.

Considérez-vous que c'est une faille, ou est-ce quelque chose de normal, étant donné que le contrat est entre le passager et le transporteur?

M. Philippe Rainville: Je vous dirais que c'est peut-être comme cela dans le contrat, mais que ce n'est pas comme cela que les choses s'articulent dans la réalité. La réalité, c'est que nous sommes tous ensemble là-dedans. Nous avons un but commun, celui de servir les passagers et d'éviter tout cela. On peut peut-être exiger un changement à la réglementation, mais, honnêtement, nous sommes tous là pour servir les passagers.

Je vais seulement parler pour Montréal. Dans nos comités, nous nous coordonnons pour donner un service commun. Je pense que nous sommes tous responsables d'assurer la prestation de ce service.

Mme Julie Vignola: J'ai une dernière question très rapide qui peut sembler comique, mais qui ne l'est pas tant que cela.

On verra ce qu'il en est pour cet hiver, mais, depuis l'été passé, y a-t-il encore des bagages perdus qui n'ont pas retrouvé leur propriétaire?

M. Philippe Rainville: À ma connaissance, non. J'ai d'ailleurs retrouvé le mien.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

Le président: Merci, madame Vignola.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Vous avez deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

C'est étrange — je viens de recevoir un message texte d'un transporteur aérien m'avisant que mon vol de retour a été annulé. J'essaie de ne pas sauter aux conclusions. J'espère que ce n'est pas lié aux observations que j'ai formulées plus tôt.

J'aimerais revenir au sujet que j'ai soulevé auprès de Mme Vrooman, de l'aéroport de Vancouver, et à la soirée où de nombreux passagers se sont trouvés coincés à bord et incapables de débarquer. Y a-t-il eu des passagers qui ont dû débarquer de l'avion pour une raison médicale et, dans l'affirmative, comment a-t-on procédé?

Mme Tamara Vrooman: Je ne suis pas au courant d'une quelconque évacuation d'urgence d'un avion qui a eu lieu sur le tarmac. Assurément, des gens à bord nous ont informés de la détresse de certains passagers, de leur anxiété, etc., ce qui est compréhensible, et nous avons agi, comme je l'ai dit, aussi rapidement que possible avec les contraintes que nous avions pour amener ces avions aux portes d'embarquement.

• (1310)

M. Taylor Bachrach: Dans le même ordre d'idées, les compagnies aériennes ont-elles demandé que de la nourriture et des boissons soient distribuées aux personnes coincées à bord?

Mme Deborah Flint: Nous n'avons reçu aucune demande de ce genre.

M. Taylor Bachrach: En cas de demandes de ce genre, existe-t-il un processus pour une telle situation, afin de faire parvenir de la nourriture aux passagers coincés à bord?

Mme Tamara Vrooman: Absolument. Selon les conditions, des opérations d'urgence sont prévues et, en fait, nos équipes de pompiers et de secours sont en mesure de circuler et d'assurer un transport vers des avions si nécessaire.

M. Taylor Bachrach: Si une personne à bord de ces avions avait besoin de soins médicaux d'urgence, quel serait le protocole pour les faire sortir de l'appareil?

Mme Tamara Vrooman: Cela dépendrait largement des détails de la situation. Il est donc difficile de faire des commentaires généraux, mais, bien sûr, des évaluations seraient faites, et il y aurait du personnel formé pour procéder sur le terrain d'aviation, contrairement au public et aux passagers, afin d'atteindre l'avion et de retirer et évacuer en toute sécurité un passager dans cet état.

M. Taylor Bachrach: Ma dernière question, madame Vrooman, porte sur l'accumulation et des chutes extraordinaires de neige. Là où j'habite, 30 centimètres de neige, c'est très courant, mais il est évident que ces conditions ont empêché l'aéroport de Vancouver de fonctionner normalement.

L'administration de l'aéroport va-t-elle mettre à niveau ses plans de résilience pour s'assurer qu'il peut poursuivre ses opérations et faire débarquer les gens dans des circonstances telles que ce type d'accumulation de neige?

Mme Tamara Vrooman: Ce n'était pas l'accumulation de neige qui était en cause, parce que même ici à Vancouver, nous avons certainement eu plus de 30 centimètres de neige qui se sont accumulés au fil du temps. C'est le taux d'accumulation qui a causé les retards et les normes de sécurité dont j'ai parlé. Bien entendu, j'ai déjà lancé une analyse après action, comme nous le faisons après chaque incident, petit ou grand, afin d'en tirer des leçons pour améliorer notre service.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

C'est maintenant au tour de Mme Lewis.

Madame Lewis, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Leslyn Lewis: Merci, monsieur le président. Ma question s'adresse à Mme Flint.

Je vous remercie de votre témoignage ici aujourd'hui et de la franchise avec laquelle vous avez mentionné certaines des causes du retard. Il s'agissait d'une saison de voyage très importante pour de nombreux Canadiens, en particulier ceux à qui il était interdit de voyager pendant la pandémie de COVID.

Vous avez témoigné de la situation unique liée au tapis roulant à bagages. Combien de temps la situation a-t-elle duré? Quand le tapis s'est-il brisé et quand a-t-il été réparé?

Mme Deborah Flint: Au cours d'une période de 48 heures, le système a connu des défaillances mécaniques intermittentes. Encore une fois, c'est un système très compliqué. Ce n'est pas un système entier qui est tombé en panne, mais certaines de ses composantes.

C'est un système qui est un peu trop sensible, si vous voulez, à la main-d'œuvre et à la façon dont la main-d'œuvre utilise le système. Nous avons un concept, connu sous le nom d'hygiène des sacs, qui exige que le personnel des compagnies aériennes charge correctement les sacs dans le système. Cela a contribué à certains des problèmes à régler pour remettre le système en marche une fois que les moteurs et autres pièces qui avaient gelé ont été remis en état. Au cours de ces deux jours, ces 48 heures, nous avons été en mesure de restaurer le système.

L'un de nos...

Mme Leslyn Lewis: Nous avons été bombardés de photos montrant des bagages posés un peu partout dans l'aéroport. Était-ce lié au dysfonctionnement?

Mme Deborah Flint: C'était les deux. Certaines composantes étaient absolument... En raison du dysfonctionnement, 10 % des sacs ont été touchés et n'ont pas pu être introduits dans le système que les compagnies aériennes avaient enregistré. Ces sacs se sont accumulés, d'autant plus que, les compagnies aériennes n'ayant pas annulé de vols, les voyageurs enregistraient leurs sacs dans le système à l'aéroport. Ces vols ont finalement été annulés.

Cela crée...

Mme Leslyn Lewis: Avec la publication d'images sur Internet montrant le sérieux de la situation, avez-vous reçu un appel du ministre?

Mme Deborah Flint: Je me suis entretenu avec le sous-ministre le 29. Avant les Fêtes, j'ai transmis des notes d'information au gouvernement sur la connaissance qu'avaient l'aéroport et ses partenaires de la situation à l'approche des Fêtes et de l'importance de cette période.

Encore une fois, il y a eu la tempête...

Mme Leslyn Lewis: Vous avez dit que cela a duré 48 heures. Quand cela a-t-il commencé?

Mme Deborah Flint: Cela a commencé au cours de la soirée du 24.

• (1315)

Mme Leslyn Lewis: Et le premier appel a eu lieu le 29.

Mme Deborah Flint: J'ai parlé au sous-ministre le 29.

Mme Leslyn Lewis: D'accord.

Mme Deborah Flint: Nous avons mis en place des centres d'opérations d'urgence, qui regroupent les différents responsables des agences et de nos partenaires, afin d'assurer une communication opérationnelle en temps réel, bien entendu.

Mme Leslyn Lewis: Considérez-vous qu'une partie des équipements en cause est désuète? D'autres aéroports nous ont parlé de leurs équipements et infrastructures obsolètes.

Mme Deborah Flint: J'ai parlé de la compagnie aérienne et de la sensibilité à l'égard du chargement correct des bagages par les gens. En 2023, je veux avoir un aéroport doté des infrastructures les plus modernes et qui n'exige pas que les gens effectuent un chargement parfait pour que le système soit résilient. C'est mon appel, si vous voulez, à la modernisation et à l'investissement dans l'infrastructure des aéroports. De très modernes...

Mme Leslyn Lewis: Les machines sont-elles plus aptes que les personnes à effectuer le chargement?

Mme Deborah Flint: Il faut toujours y avoir les deux. Il y a la mécanique du convoyeur, la machine, mais il faut aussi des personnes pour gérer le système. Cela inclut les technologues ainsi que les personnes qui manipulent les sacs eux-mêmes. Je crois que nous pouvons développer l'un des systèmes les plus modernes — fiable, résistant aux intempéries, résistant à de nombreuses conditions — ici au Canada. Nous avons l'intention de le faire à Pearson.

Mme Leslyn Lewis: Avez-vous soulevé la question auprès de M. Alghabra ou de son équipe?

Mme Deborah Flint: Tant au sommet du secteur aérien que dans d'autres conversations, nous avons parlé de notre plan d'infrastructure. Au cours des prochaines semaines, nous tiendrons des séances d'information concertées sur notre nouveau plan stratégique, qui porte sur la construction d'infrastructures, d'une nouvelle résilience et de l'aéroport de l'avenir, ici à Pearson.

Mme Leslyn Lewis: Avez-vous le budget pour ce faire en ce moment?

Mme Deborah Flint: Eh bien, notre demande d'investir le loyer, alors que nous avons payé plus de 3 milliards de dollars en loyer au cours de la durée de vie de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto... Sur les 6 milliards de dollars que les aéroports canadiens ont payés en loyer au gouvernement, le fait de pouvoir prendre une partie de ce loyer, sinon la totalité, et de le réinvestir dans des infrastructures importantes, résilientes ou durables dans les aéroports, aiderait le système. Il est certain que nous allons investir, quoiqu'il arrive, dans l'avenir de Pearson, mais l'écosystème tout entier s'améliore lorsque les politiques et les actions soutiennent l'infrastructure d'un secteur aérien très sensible et compliqué.

Le président: Merci beaucoup, madame Lewis et madame Flint.

Madame Diab, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Lena Metlege Diab: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je représente la circonscription de Halifax-Ouest, en Nouvelle-Écosse. Nous avons un excellent aéroport et une excellente équipe sur le terrain qui fait un travail fabuleux. Je tiens simplement à vous remercier au nom des Canadiens, et à vous remercier plus personnellement d'être ici pour témoigner, de même que tout votre personnel qui travaille dans tous les aéroports du pays, sans oublier le personnel des compagnies aériennes. Comme vous l'avez dit, il faut un village, essentiellement, pour y arriver.

Plus je parle aux gens... En fait, je disais justement à quelqu'un hier soir que je me rendais à Ottawa pour une réunion du Comité des transports pour comprendre ce qui s'est passé au cours des derniers mois, ici, au Canada, et ainsi de suite. Voici ce qu'on m'a répondu: « Oui, tu es députée. Cela doit te toucher davantage parce que tu te déplaces beaucoup en avion. »

Comme mon collègue d'en face vient de le dire, nombre d'entre nous qui prenons l'avion, que ce soit pour le travail ou les loisirs, ont peur, bien sincèrement, et sont nerveux en raison des conditions météorologiques et des bris mécaniques, entre autres. Je dirai cependant ceci: nous avons eu beaucoup de chance. Merci pour tout ce que vous faites. À ce que je sache, il n'y a pas eu de décès ni de préjudice physique réel. Bien sûr, des personnes ont été traumatisées, mais je tiens à remercier tout le monde au sein de l'écosystème qui est essentiellement là pour veiller à la sécurité des Canadiens, car c'est le plus important.

Maintenant, j'ai une question.

[Français]

Je vais commencer par les représentants d'Aéroports de Montréal.

[Traduction]

Même si nous avons un aéroport international à Halifax, beaucoup de nos vols viennent soit de Montréal ou de Toronto.

Vous avez parlé des leçons tirées des expériences vécues ces derniers mois.

[Français]

Pourriez-vous nous dire ce que vous avez fait pour améliorer l'expérience des passagers?

M. Philippe Rainville: Des investissements ont été faits pour améliorer la fluidité. Nous avons une nouvelle mouture d'Arrive-CAN permettant aux gens de faire leur déclaration avant de partir ou de la remplir dans l'appareil. De plus, du côté américain, il est possible de faire la déclaration à l'avance. Il y a donc eu des choses qui ont été mises de l'avant sur le plan technologique.

Une des choses que nous avons apprises a été comment améliorer notre façon de délivrer les permis aux gens qui doivent aller du côté air. Il a fallu accélérer la délivrance des permis, qui se fait en collaboration avec Transports Canada.

De notre côté, il a fallu consacrer plus de ressources pour aider les gens à obtenir leur permis et traiter avec Transports Canada. Le processus de traitement a aussi été accéléré. Quand il faut absolument mettre des gens rapidement dans le système, ce n'est pas simple à cause des permis qu'il faut détenir pour aller du côté air. Cela a été grandement amélioré.

• (1320)

Mme Lena Metlege Diab: D'accord. Merci, monsieur Rainville.

Vos relations avec Transports Canada et les compagnies aériennes sont-elles bonnes ou non? Pouvez-vous nous en parler?

M. Philippe Rainville: La situation a été difficile l'été dernier. On ne s'en cachera pas. Plutôt que pointer quelqu'un du doigt ou chercher des coupables, nous avons immédiatement commencé à travailler ensemble. Il faut comprendre que, au bout du compte, c'est le passager qui en fait les frais. Il a fallu commencer à travailler ensemble immédiatement.

Personne ne se fait de cadeau. Nous sommes durs les uns envers les autres, parce qu'il faut que tout le monde prenne ses responsabilités. Cela nous a permis de tisser des liens plus serrés depuis les événements de l'été dernier.

Mme Lena Metlege Diab: Merci, monsieur Rainville.

[Traduction]

Dans le cas de Toronto, on nous a dit que la dotation est aujourd'hui différente et que la résilience vient de l'effectif. Qu'en est-il à votre aéroport en matière de dotation? Comment la catégoriseriez-vous depuis la pandémie?

Mme Deborah Flint: Parlez-vous de Pearson?

Mme Lena Metlege Diab: Oui.

Mme Deborah Flint: D'accord. Merci.

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, qui gère l'aéroport, compte 1 500 employés sur les 50 000 qui composent habituellement tout l'écosystème aéroportuaire. La majorité de notre person-

nel est de retour en poste. Nous avons procédé à une embauche accélérée au cours de l'été dès que notre situation financière n'était plus déficitaire et que nous n'avions plus à emprunter, comme ce fut le cas au cours des dernières années de pandémie. De même, nous avons relancé nos activités de réinvestissement dans l'entretien et l'infrastructure matérielle.

La dotation se déroule différemment aujourd'hui au sein de l'écosystème. L'attrition est plus grande et les nouveaux employés, plus nombreux, ce qui affecte le système. Je crois fermement que, conséquemment, il faut prévoir afin d'être plus résilients. L'un de nos piliers stratégiques vise la création...

Le président: Merci beaucoup, madame Flint. Malheureusement, je dois vous interrompre. Le temps est écoulé.

[Français]

Monsieur Berthold, la parole est à vous pour cinq minutes.

M. Luc Berthold: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma première question sera assez brève et elle sera la même pour chacun des représentants des aéroports. Depuis le 23 décembre, avez-vous eu l'occasion de parler directement au ministre des Transports? Vous pouvez simplement répondre par oui ou non.

M. Philippe Rainville: Non.

[Traduction]

Mme Deborah Flint: Non.

Mme Tamara Vrooman: Non.

[Français]

M. Luc Berthold: Merci beaucoup.

Monsieur Rainville, d'entrée de jeu, vous m'avez un peu surpris, car vous avez été assez sévère envers les compagnies aériennes en parlant de l'absence de communication entre elles et les passagers. Les aéroports en ont payé le prix et on a qualifié l'aéroport international Montréal-Trudeau d'aéroport du tiers-monde.

Quelle est la solution, à votre avis? Pouvez-vous répondre en 30 secondes?

M. Philippe Rainville: Je dirais que c'est une meilleure communication entre la compagnie aérienne et les passagers. Nous l'avons dit, et nous l'avons dit aussi dans nos comités à l'interne: nous devons améliorer les communications en fournissant plus de détails.

La technologie est utile. Certaines compagnies aériennes produisent des rapports et vont communiquer les retards de vols par message texte, entre autres, ce qui fonctionne très bien. Il faut continuer dans cette voie.

• (1325)

M. Luc Berthold: Comme dirigeant d'un aéroport, monsieur Rainville, quels sont les pires élèves actuellement pour communiquer avec les passagers?

Ce manque de communication fait qu'on se retrouve avec beaucoup trop de passagers qui restent beaucoup trop longtemps dans les aéroports, comme on l'a vu lors de la crise à Noël.

M. Philippe Rainville: Nous l'avons déjà dit: nous avons été déçus des services d'un de nos transporteurs qui, malheureusement, n'a pas communiqué avec les passagers et, surtout, a mis du temps pour se relever.

Nous sommes habitués aux tempêtes de neige à Montréal. Nous comprenons aussi comment les réseaux fonctionnent. Même si nous ne pouvons pas intervenir, nous comprenons en général comment les réseaux fonctionnent. Cela prend environ 48 heures pour que le système se remette en place.

Or, quand un transporteur prend plus de temps que prévu et qu'aucun avion n'est envoyé pour prendre le relais, soit à Montréal ou au point de destination des passagers, cela crée beaucoup de mécontentement dans nos aéroports. Pourquoi? Je l'ai expliqué: beaucoup de gens sont bloqués dans l'aérogare. Nous essayons tant bien que mal de leur donner de bons services. C'est une situation qui est difficile pour les employés des compagnies aériennes et pour mes employés et, surtout, très difficile pour les passagers.

M. Luc Berthold: Une autre situation qu'on a vécue, c'est que, sur place dans les aéroports, les gens semblent avoir beaucoup de difficulté à obtenir des réponses de quelqu'un. Les gens veulent parler à quelqu'un. Malheureusement, il semble qu'il n'y a pas beaucoup de personnel disponible dans les aéroports.

Ne trouvez-vous pas que c'est un manquement, tant du côté des compagnies aériennes que du côté des aéroports?

M. Philippe Rainville: Pour notre part, à Montréal, nous avons des gens sur place, des gens portant des vestons rouges et qu'on appelle des ambassadeurs. Ces gens sont omniprésents dans l'aéroport.

Cependant, c'est beau d'avoir des gens sur place, mais encore faut-il que les passagers puissent obtenir des réponses. Il faut être capable d'informer les gens. C'est ce que j'ai expliqué dans mon énoncé. Je veux qu'on améliore les communications pour qu'on ait plus d'information et de données à transmettre à nos passagers, notamment en leur communiquant des heures plus précises.

Idéalement, nous pourrions dire aux gens de ne pas se présenter à l'aéroport lorsqu'il y a un retard de trois heures, par exemple. Par contre, si nous avons qu'il y a un retard de six heures, disons-le aux gens pour qu'ils puissent rester chez eux. Il faut absolument améliorer cette situation.

M. Luc Berthold: C'est un message clair que vous envoyez aux compagnies aériennes, monsieur Rainville.

J'ai une autre question concernant les attentes dans les aéroports, car on sait que d'autres tempêtes de neige sont à prévoir. Pensez-vous qu'il serait pertinent de créer une escouade pour faire face à ce genre de situations?

Vous-même, des politiciens, des fonctionnaires, des représentants des aéroports et du gouvernement pourriez vous réunir pour essayer de trouver des solutions plus rapidement afin d'éviter une situation comme celle que l'on a vécue au cours des dernières semaines.

M. Philippe Rainville: Je vais parler de Montréal où, comme je l'ai dit, nous sommes habitués aux tempêtes de neige. Nous n'avons pratiquement jamais perdu l'accès aux pistes. Dans mes 15 années d'expérience à Aéroports de Montréal, nous n'avons perdu les pistes que deux fois. D'un point de vue aéroportuaire, quand la neige tombe à plus de cinq centimètres par heure, il est techniquement impossible de faire mieux.

Le temps de récupération du système, c'est quelque chose qui est éprouvé. Je parle encore de Montréal. Le temps que cela nous prend pour remettre en place le système...

M. Luc Berthold: S'il y a des problèmes à d'autres aéroports, cela a des répercussions sur celui de Montréal, n'est-ce pas?

M. Philippe Rainville: Oui, absolument. Nous avons des comités à l'interne dans chacun des aéroports. Les mécanismes sont déjà en place. Je crois que tout le monde va apprendre de la situation qui est survenue durant la période des Fêtes.

À Montréal, à part les cas d'exception que je vous ai mentionnés, nous avons tout ce qu'il faut pour être en mesure de faire face à ce genre de situation.

Le président: Merci beaucoup, messieurs Rainville et Berthold.

Madame Koutrakis, la parole est à vous pour cinq minutes.

Mme Annie Koutrakis: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup à tous les témoins qui sont des nôtres ce matin et cet après-midi.

Messieurs les représentants d'Aéroports de Montréal, pouvez-vous commenter le rendement de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Agence des services frontaliers du Canada pendant les vacances des Fêtes? Avez-vous vu des différences comparativement à la période estivale?

M. Philippe Rainville: Je leur donne 10 sur 10. Le personnel des deux agences était sur place et les nouvelles technologies étaient opérationnelles. Je vais être factuel: c'était parfait. Cela a été tout à fait correct. Les douaniers étaient présents. Cela a fonctionné.

Mme Annie Koutrakis: Quel effet ont la pluie verglaçante ou la neige sur l'horaire des passagers? Combien d'avions peuvent décoller et atterrir en toute sécurité en une heure dans des conditions normales, d'une part, et dans des conditions de verglas ou de neige, d'autre part?

● (1330)

M. Philippe Rainville: Commençons par l'état de la piste. Ce n'est même pas la prérogative de la compagnie aérienne de décider si l'avion décolle ou non, mais celle du pilote. Comme il a le contrôle sur son appareil, c'est à lui de prendre la décision. Pour ce qui est de savoir quelle influence cela aura sur nos activités, c'est généralement à chacun des pilotes d'en juger. C'est à eux de prendre la décision.

On passe ensuite au déglacement. Cette opération prend le temps qu'il faut et dépend de l'épaisseur de la couche de verglas qui recouvre les ailes. Je crois que d'autres aéroports ont connu la même situation. Souvent, quand l'avion retourne sur la piste et s'apprête à décoller, le verglas s'est poursuivi et il faut recommencer l'opération. On en vient à tourner en rond et il est alors préférable d'arrêter les opérations plutôt que de dégivrer pour dégivrer.

Je ne peux pas vous donner de chiffres précis, mais il est clair que ces conditions ralentissent les opérations de façon importante.

[Traduction]

Mme Annie Koutrakis: Je me demande si l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et celle de Vancouver pourraient aussi répondre à ces deux questions.

Avez-vous vu une différence dans le rendement de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Agence des services frontaliers du Canada pendant la période des Fêtes? Comment le comparez-vous à celui pendant la période estivale?

Mme Tamara Vrooman: Je pourrais peut-être répondre en premier.

Nous avons vu une amélioration tant à l'Administration qu'à l'Agence. Nous avons eu des problèmes avec l'Agence pendant l'été, comme d'autres aéroports au pays, donc elle a assuré une dotation et un service stables, tandis que l'Administration a apporté de grandes améliorations comparativement aux problèmes de main-d'œuvre constatés au cours de l'été.

J'aimerais également profiter de l'occasion pour répondre à la question de M. Doherty.

Il y a 24 camions Aéro Mag, monsieur Doherty.

Merci.

M. Todd Doherty: Merci.

Mme Deborah Flint: Si votre question porte sur Pearson, la dotation des agences gouvernementales était suffisante et leurs employés ont fait du très bon travail.

Mme Annie Koutrakis: Selon vous, quelle est l'incidence de la pluie verglaçante ou de la neige sur l'horaire des vols de passagers? Bref, combien d'avions peuvent décoller et atterrir en toute sécurité en une heure à votre aéroport dans des conditions normales comparativement à des conditions de pluie verglaçante et de chutes de neige? Cette question s'adresse à Mme Flint ou à...

Mme Tamara Vrooman: Là encore, à l'Aéroport international de Vancouver, tout dépend des conditions, comme l'a dit mon collègue, M. Rainville. Il va toutefois sans dire que les conditions que nous avons connues, soit l'accumulation rapide de neige et sa densité, ont entraîné le dépassement des périodes maximales de service. Donc, dès que vous aviez bien dégivré l'avion, que vous l'aviez amené sur la piste, le temps maximal prévu au Règlement pour un décollage en toute sécurité était dépassé. L'avion devait être renvoyé au dégivrage pour que l'on reprenne le processus depuis le début, donc cela dépend des conditions météorologiques et du temps de service maximal prévu.

Mme Deborah Flint: La réponse pour Pearson est semblable. Une décision est prise par Nav Canada et d'autres selon les conditions météorologiques réelles.

Mme Annie Koutrakis: Seriez-vous tous d'accord pour dire que, dans le cadre de vos communications avec le ministre ou son équipe, votre expérience a été positive ou estimez-vous que quelque chose de plus aurait pu être fait?

Est-ce que quelqu'un souhaite répondre?

[Français]

M. Philippe Rainville: Nous sommes autonomes. Nos opérations s'effectuent sans discontinuer, à longueur de jour, de semaine et d'année.

Évidemment, cela se passe surtout entre les organismes fédéraux. Le rôle du gouvernement est d'établir les politiques. Nous devons rendre des comptes dans le cadre de notre bail, notamment, mais, pour ce qui est de l'exploitation au quotidien, il est clair que cela se passe entre nous et les transporteurs aériens.

Le président: Malheureusement, il semble ne pas y avoir d'interprétation. Nous allons vérifier ce qu'il en est.

M. Philippe Rainville: D'accord.

[Traduction]

Je viens de dire que ce n'est pas entre nous et Transports Canada que cela se passe quand nous avons des problèmes opérationnels, mais bien entre nous, les compagnies aériennes et les agences fédé-

rales. En cas de pépin opérationnel, ce n'est pas le ministre que j'appelle. Ce n'est pas pour cela que le ministre est là. Il est là pour nous donner des règles et pour nous surveiller dans le cadre de notre entente de location.

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

[Français]

Il reste deux séries de questions et réponses d'une durée de deux minutes et demie chacune et j'aimerais préciser que l'interprétation fonctionne à nouveau.

Madame Vignola, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

• (1335)

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais adresser la même question, d'abord aux représentants d'Aéroports de Montréal, puis à ceux de l'Administration de l'aéroport de Vancouver et de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.

Que ce soit dans le contexte de vos allocutions ou de réponses qui ont été fournies, vous avez tous parlé d'investissements à faire et d'améliorations à apporter. Selon vous, quelles améliorations restent à faire, que ce soit à l'aéroport Montréal-Trudeau, à celui de Vancouver ou à celui de Toronto?

Une forme de soutien sera-t-elle nécessaire et, le cas échéant, laquelle?

M. Philippe Rainville: Comme mentionné plus tôt, nous avons peut-être moins besoin du gouvernement du Canada et de Transports Canada au quotidien. Pour ce qui est des investissements, par contre, il est clair que nous aurons besoin de soutien. Chacun d'entre nous l'a souligné.

Chaque aéroport a ses défis. Du côté de Montréal, ils sont multiples, qu'il s'agisse du côté ville ou du côté air. Le réseau et les stationnements sont à refaire. Nous avons besoin de capacité du côté air. De plus, comme pour tous les aéroports, ce n'est pas immédiat. Nous ne pouvons pas préciser nos besoins en matière de financement pour aujourd'hui ou demain. Il faut préparer des plans pour les années à venir.

Dans le cas de Montréal, le problème n'est pas un manque de capacité du côté des pistes. C'est simplement que, pour être en mesure de bien profiter des pistes que nous avons à Montréal, nous aurons besoin d'appui pour le reste des infrastructures.

Mme Julie Vignola: Voulez-vous répondre à la question, madame Vrooman?

[Traduction]

Mme Tamara Vrooman: Nous avons soumis une proposition à Transports Canada dans laquelle nous demandons que le loyer versé chaque année au gouvernement... Dans notre cas, il s'agit d'environ 60 millions de dollars par an. Nous avons demandé que cette somme soit réinvestie dans l'infrastructure. Dans notre cas, il s'agirait de l'infrastructure liée aux efforts soutenus d'atténuation des changements climatiques et aux objectifs connexes. Elle contribuerait en outre à l'accroissement du transport du fret et soutiendrait les processus de transformation numérique qui nous permettraient de communiquer plus efficacement avec les transporteurs et les passagers.

Mme Deborah Flint: De même, j'aimerais souligner que les passagers souhaitent une expérience moderne, qu'elle soit numérique ou biométrique au choix, dans le genre de ce qui est offert aux États-Unis et en Europe, en plus d'investissements soutenus dans des infrastructures majeures, comme je l'ai souligné plus tôt.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Vignola.

[Traduction]

Enfin, nous avons M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pendant deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Madame Vrooman, plus tôt, vous avez dit que la nourriture et les boissons auraient pu être transférées à l'avion si vous aviez reçu une demande des compagnies, mais qu'il n'y en a pas eu. Deux questions me viennent à l'esprit.

D'abord, d'un point de vue logistique, de quelle façon l'Administration de l'aéroport de Vancouver peut-elle apporter de la nourriture et des boissons à l'avion pour les passagers qui sont coincés sur le tarmac?

Ensuite, puisque l'Administration savait fort bien qu'il y avait des avions avec des passagers coincés à bord pendant 11 heures, a-t-elle offert aux compagnies aériennes de réapprovisionner les avions en nourriture et en boissons à un moment donné?

Mme Tamara Vrooman: Merci.

Nous étions certes en communication constante avec toutes les compagnies aériennes pendant cette période, comme je l'ai dit, à compter du 18 et durant toute la semaine. Si on nous l'avait demandé, nous aurions évalué la situation, comme nous le ferions pour toute évacuation médicale, ce qui a été soulevé plus tôt. Selon l'emplacement de l'avion et les conditions environnantes, nous pouvons fournir du personnel d'intervention en cas d'urgence dûment formé.

Nous avons constamment demandé aux compagnies aériennes de quel soutien elles avaient besoin et elles ont catégoriquement dit avoir besoin d'accéder aux portes. Nous en avons donc fait notre priorité.

M. Taylor Bachrach: Madame Vrooman, nous semblons avoir une situation où les plans de résilience de l'aéroport se sont effondrés sous la pression exercée par un phénomène météorologique extrême.

Je suis curieux du rôle joué par le gouvernement fédéral. Y a-t-il des règlements fédéraux pour assurer la résilience opérationnelle pendant des phénomènes météorologiques extrêmes, et ces règlements devraient-ils être modifiés à la lumière de ce qui s'est produit à l'Aéroport international de Vancouver?

Mme Tamara Vrooman: Il y a certes des règlements qui régissent la sécurité en cas d'irrégularités d'exploitation. Les circonstances en question et les changements que nous avons déjà apportés en prévision de notre examen complet illustrent que, quand il y a des irrégularités d'exploitation, l'autorité et les communications doivent être limpides en matière de gestion des demandes, de réduction des horaires des vols et de la capacité afin de veiller à ce qu'elle soit accessible, comme le prévoit le plan.

Nous constatons certes des occasions d'éclaircir la politique et les règlements en se fondant sur ces points.

● (1340)

M. Taylor Bachrach: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Une fois de plus, je tiens à remercier tous les témoins pour leur comparution en personne ou par vidéoconférence, ainsi que pour leur contribution à notre étude.

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>