



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 049

Le jeudi 26 janvier 2023

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 26 janvier 2023

• (1305)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 49^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 sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent y participer en personne ou à distance, au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Je désire informer les membres du Comité que le son de tous les témoins a été testé pour la réunion d'aujourd'hui et qu'il a été jugé satisfaisant.

Chers collègues, je vous présente les témoins qui comparaissent devant nous. M. Gábor Lukács est président de Droits des voyageurs et participe à la réunion par vidéoconférence. Nous recevons également les représentants de l'Association canadienne des automobilistes: le vice-président des Affaires publiques, M. Ian Jack, et le directeur général des Relations gouvernementales, M. Jason Kerr. M. John Lawford est le directeur général et l'avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public. Finalement, nous accueillons par vidéoconférence le président d'Action transport atlantique, M. Tim Hayman.

Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins.

Nous allons d'abord donner la parole à M. Lukács qui dispose de cinq minutes pour sa déclaration liminaire.

Vous avez la parole.

M. Gábor Lukács (président, Droits des voyageurs): Monsieur le président et honorables membres du Comité, Droits des voyageurs est un organisme de bénévoles indépendant à but non lucratif voué à l'émancipation des passagers. Nous ne recevons aucun financement du gouvernement ou d'entreprises. Nous ne possédons aucun intérêt commercial dans le secteur du voyage. Nous parlons au nom des passagers que nous aidons au quotidien dans leur lutte pour faire respecter leurs droits.

Dans nos mémoires du 19 décembre 2022 remis au Comité, nous avons émis l'avertissement que le régime de protection des passagers aériens du Canada est brisé. Pour remédier au problème, nous avons proposé des amendements législatifs précis. Il n'a fallu attendre que quelques jours, pendant la période des Fêtes, pour que les Canadiens assistent à un deuxième cafouillage dans le transport

aérien en 2022, exacerbé par l'indifférence flagrante des compagnies aériennes pour les droits des passagers prévus par le Règlement sur la protection des passagers aériens. Dans des conditions météorologiques inclementes, les transporteurs aériens ont confiné, sans eau ni nourriture adéquate — jusqu'à 10 à 12 heures —, des centaines de passagers dans des avions cloués au tarmac, bafouant ainsi les articles 8 et 9 du règlement. Plus tôt, ce mois-ci, on vous a témoigné que les compagnies aériennes n'ont pas demandé d'aide à l'aéroport pour ravitailler les passagers en nourriture et en eau, bien que l'aéroport avait des ressources disponibles.

Même lorsque la météo est redevenue clémente, les compagnies aériennes n'ont pas modifié les réservations des passagers en temps opportun, ce qui contrevient à l'article 18 du règlement. WestJet a refusé de réacheminer des passagers à bord de vols disponibles d'Air Canada même si aucun vol de WestJet n'était disponible pendant des jours. Air Canada vendait sur son site Web les « prochains vols disponibles » au prix fort et réacheminait les passagers coincés à bord d'autres vols des jours plus tard. Sunwing a laissé des passagers en plan à l'étranger pendant des jours et a pointé le gouvernement du doigt pour sa propre décision irresponsable de vendre des sièges sans même pouvoir compter sur un nombre suffisant de pilotes. Nous avons récemment appris qu'Air Canada donne les valises égarées de ses passagers à un organisme caritatif plutôt que de les retourner à leurs propriétaires. Vous avez aussi entendu que l'arrière de l'Office des transports du Canada, ou OTC, a atteint 33 000 plaintes après la période des Fêtes, les délais d'attente s'élevant à 18 mois ou plus.

Il est devenu évident aux yeux de tous que le statu quo est intenable. Nous proposons d'éliminer deux points de défaillance du régime actuel: l'absence d'application du règlement et le caractère inutilement complexe des procédures. L'unique objectif des compagnies aériennes est de maximiser leurs profits. La seule raison expliquant que les compagnies aériennes violent les droits des passagers est qu'il en coûte plus cher de se conformer à la loi que de la violer. Bien que la Loi sur les transports au Canada permette à l'Office des transports du Canada d'imposer des amendes aux compagnies aériennes totalisant jusqu'à 25 000 \$ par violation, par passager et par incident, ce pouvoir est en grande partie tombé en désuétude.

Vous avez entendu des témoignages décrivant que l'Office des transports du Canada n'a jamais imposé d'amendes à une compagnie aérienne pour faute de ne pas avoir indemnisé un passager comme le prévoit le règlement. Pour les transporteurs aériens, la pire conséquence assortie à la violation du règlement consiste à se voir ordonner, à l'occasion, de verser au passager ce qui lui était dû de toute façon.

Il faut changer la situation. En l'absence d'amendes salées en cas de violations, aucune mesure incitative ne poussera les compagnies aériennes à se conformer au Règlement sur la protection des passagers aériens, ou à tout autre règlement, d'ailleurs. Par exemple, si la probabilité qu'une compagnie aérienne se fasse pincer pour ne pas avoir versé une indemnisation de 400 \$ est d'une chance sur 100 — ce qui représente 1 % —, toute amende en deçà de 40 000 \$ par violation est inefficace. Il est ainsi moins coûteux pour la compagnie de payer l'amende que de se conformer systématiquement au règlement.

Toutefois, le seul recours aux amendes ne suffira pas pour éliminer l'arriéré de l'OTC. En plus de créer un obstacle déraisonnable pour les passagers demandant une indemnisation, le règlement exige également de recueillir des preuves complexes dont l'examen demande des ressources disproportionnellement importantes comparativement aux montants en jeu. Cette complexité inutile est en partie responsable de l'arriéré de l'OTC, qui a augmenté en flèche en dépit des ressources supplémentaires lui ayant été allouées dans le budget de 2022.

Un régime qui nécessite plus de 1 000 pages de documents et un procès d'une journée complète pour déterminer le sort d'une somme de 400 \$ est voué à l'échec. À titre de comparaison, en vertu du régime de l'Union européenne, la plupart des cas visant à déterminer l'admissibilité à un dédommagement peuvent être tranchés grâce à un petit nombre de renseignements publics et à un volume minimale de documents.

Au Canada, une intervention du Parlement s'impose. Nous vous implorons, vous qui êtes législateurs, de modifier la Loi sur les transports au Canada en renforçant son application et en harmonisant le cadre avec le régime de protection des passagers de l'Union européenne. En vous limitant à une seule de ces mesures, le problème perdurera.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lukács.

Nous allons maintenant entendre l'Association canadienne des automobilistes.

Vous avez la parole pendant cinq minutes.

[Français]

M. Ian Jack (vice-président, Affaires publiques, Association canadienne des automobilistes): Monsieur le président, honorables députés, je vous remercie de me donner l'occasion aujourd'hui de vous parler d'un sujet très important et pertinent pour tous les Canadiens.

[Traduction]

Je m'appelle Ian Jack. Comme on l'a mentionné, je suis le vice-président des Affaires publiques à notre bureau national à Ottawa. Je suis accompagné de mon collègue Jason Kerr qui m'aidera à répondre à vos questions.

La plupart d'entre vous connaissent la marque CAA fondée en 1913. Nous formons une fédération regroupant huit clubs et nous fournissons à plus de 6,8 millions de Canadiens d'un océan à l'autre de l'assistance routière d'urgence — vous avez tous vu nos dépanneuses —, mais aussi de l'assurance automobile, des récompenses et des services de voyage. Nous sommes également un organisme à but non lucratif qui promeut, depuis ses débuts, les enjeux importants pour ses membres.

Grâce à notre réseau de magasins et notre magasin en ligne, nous sommes l'une des plus grandes agences de voyage d'agrément au Canada et nous comptons près de 100 points de vente. Notre organisation est axée sur ses membres et se fait avant tout le champion des voyageurs canadiens.

Nos agents de voyage interagissent au quotidien avec des passagers aériens, alors nous comprenons ce milieu. Dans ce contexte, nous pouvons adopter une position robuste et éclairée en faveur des droits des passagers tout en reconnaissant que les intérêts des consommateurs sont les mieux servis par une industrie saine et concurrentielle.

Au début de l'élaboration du Règlement sur la protection des passagers aériens au Canada, CAA a demandé un régime efficace et efficace. Nous avons affirmé que le processus permettant aux passagers de réclamer ce qu'ils sont en droit d'obtenir de la part des compagnies aériennes devrait être simple et proactif. Malheureusement, ce n'est pas le cas à l'heure actuelle.

Le passager moyen au Canada ne jouit pas des protections associées aux statuts privilégiés ou aux billets à plein prix. Le règlement devrait avant tout aider ces passagers, mais il rate sa cible. Le système devrait avoir pour objectif d'inciter les transporteurs à s'occuper des passagers sans recourir au processus gouvernemental de plaintes. Les cas dont est saisi l'Office des transports du Canada devraient s'inscrire dans un processus simple et suffisamment clair pour que des réponses puissent être obtenues rapidement.

J'aimerais souligner rapidement quatre de nos nombreuses recommandations afin d'améliorer l'expérience des passagers aériens au Canada.

Tout d'abord, le régime du Règlement sur la protection des passagers aériens n'exige pas de versements directs et immédiats d'indemnités pour des scénarios évidents et bien définis. S'il est évident que tous les passagers d'un vol ont droit à un dédommagement, la compagnie aérienne devrait aviser ces passagers qu'on leur doit une somme et simplement leur demander comment ils aimeraient la recevoir. Cette absence d'indemnisation proactive ralentit la capacité d'un transporteur de traiter d'autres plaintes et contribue à engorger l'OTC d'un arriéré inacceptable.

D'ailleurs, que pensent les Canadiens de cette idée? Selon notre récent sondage national, 75 % des Canadiens croient que les transporteurs devraient assumer la responsabilité de communiquer avec les passagers afin de les indemniser en cas d'interruption de vol.

Deuxièmement, le ministre devrait détenir le pouvoir bien défini de saisir l'OTC d'enquêtes et devrait également pouvoir émettre des ordonnances touchant tout le secteur aérien dans des circonstances exceptionnelles. Nous nous attendrions à ce que ces bâtons soient rarement utilisés, mais leur existence influencerait probablement le comportement des transporteurs.

Troisièmement, les limites maximales et minimales aux sanctions administratives pécuniaires, ou SAP, devraient remplacer le système discrétionnaire en place aujourd'hui. De plus, les SAP applicables devraient automatiquement augmenter en cas de récidive.

Quatrièmement, des rapports publics sur le rendement des transporteurs et des autres intervenants du système devraient être accessibles. La transparence permettra aux passagers, aux parlementaires et aux défenseurs des droits de juger de l'efficacité du système aérien canadien pour les passagers. Les transporteurs sont censés traiter les plaintes en moins de 30 jours. Quel est leur taux de réussite? Combien de dossiers acceptent-ils ou rejettent-ils? Combien de valises ont été perdues au cours du dernier trimestre? Nul ne le sait, alors que ce devrait être le contraire.

Les acteurs de l'industrie détiennent ces données. Aux États-Unis, une grande partie de ces statistiques sont publiées mensuellement en ligne, et les compagnies aériennes se rivalisent à ces égards, ce qui se traduit par de meilleurs services pour les voyageurs qui se font ainsi mieux traiter.

• (1310)

[Français]

Monsieur le président, je vais m'arrêter ici.

[Traduction]

Nous serons ravis de répondre à vos questions.

[Français]

Encore une fois, je vous remercie beaucoup de votre invitation à comparaître devant vous aujourd'hui.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jack.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre le représentant du Centre pour la défense de l'intérêt public.

Vous avez la parole pour les cinq prochaines minutes.

M. John Lawford (directeur exécutif et avocat général, Centre pour la défense de l'intérêt public): Merci, monsieur le président.

Je m'appelle John Lawford. Je suis chef de la direction et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public, le CDIP, qui s'emploie depuis plus de 20 ans à assurer la protection des passagers aériens.

Jusqu'à l'aube de la saison des déplacements du dernier temps des Fêtes, le CDIP avait bon espoir que le Règlement sur la protection des passagers aériens allait être à la hauteur. Nous nous sommes alors demandé si ce comité n'allait pas réagir de façon excessive aux pressions exercées par les transporteurs aériens et supprimer complètement cette réglementation ou tout au moins la modifier en profondeur d'une manière qui la rendrait moins efficace en y allant d'un malencontreux effort pour y apporter les correctifs nécessaires. C'est ainsi que nous avons recommandé la mise en place d'une agence spécialisée dans le traitement des plaintes administratives avec une instance de supervision de la réglementation prenant en charge les enjeux systémiques.

C'est alors que sont survenus les événements horribles et tristement prévisibles de décembre. Toutes les conditions ont été réunies pour faire grimper à plus de 30 000 l'arriéré de plaintes devant l'Office des transports du Canada. Je veux vous dire aujourd'hui que nous avons fait fausse route. Les problèmes que pose le RPPA n'ont rien de superficiel. Il ne s'agit pas simplement de procéder à quelques retouches. C'est toute la structure du règlement qui est défective.

Les trois critères définissant les situations où le RPPA peut s'appliquer — à savoir, « attribuable au transporteur », « par souci de sécurité » et « indépendante de la volonté du transporteur » — se sont révélés inutilement complexes, ce qui a eu pour effet de paralyser pour ainsi dire le système de traitement des plaintes en aboutissant généralement à des résultats allant à l'encontre des intérêts des consommateurs.

À la lumière de l'expérience vécue, nous sommes maintenant d'avis que cette structure à trois critères est tout à fait impossible à appliquer et donnera systématiquement lieu à des différends dont le règlement sera long et pénible. On crée davantage de problèmes, car le RPPA est à l'origine d'un plus grand nombre de plaintes que l'ancien processus d'examen des tarifs de l'OTC, et qu'il faut malgré tout régler ces plaintes de façon officielle en devant non seulement s'appuyer sur les trois critères en question, mais aussi composer avec le fait que les transporteurs ne sont pas explicitement tenus de fournir tous les éléments à l'appui de leurs allégations. Le règlement n'est en effet pas clair à ce sujet.

En conséquence, le Centre pour la défense de l'intérêt public retire maintenant son soutien au RPPA dans sa forme actuelle, et recommande au Comité que ce règlement soit réécrit en s'inspirant des règles européennes, à savoir que les consommateurs aient droit à toutes les formes de remboursement, de prise en charge et d'indemnisation prévues dans la réglementation, les tarifs et la Convention de Montréal, et que ce soit uniquement dans des « circonstances exceptionnelles » qu'une telle indemnisation normalisée ne leur soit pas dispensée.

Comme le Comité ne fera sans doute que recommander les changements structurels préconisés — si c'est effectivement ce qu'il décide de faire —, nous nous interrogeons sur les difficultés à prévoir avec les déplacements associés à la semaine de relâche du mois de mars. Afin d'éviter une nouvelle apocalypse pour les voyageurs canadiens, nous devons apporter des correctifs pour ce qui est des retards dans l'acheminement des bagages, des réservations à modifier, des changements d'itinéraire et des remboursements en raison des conditions climatiques. Il convient également de mieux définir les notions de « refus d'embarquement » et d'« annulation de vol » en indiquant clairement que, pour toutes les plaintes, le fardeau de la preuve repose sur les épaules des transporteurs, et non sur celles des passagers.

Nous recommandons donc que le Comité — et il s'agit de considérations plutôt techniques — invite le ministre à émettre une directive conformément au paragraphe 86.11(2) de la Loi sur les transports au Canada afin de demander à l'Office des transports du Canada de prendre un règlement prévoyant l'indemnisation des passagers dont les bagages sont livrés en retard. Nous recommandons par ailleurs au Comité — et c'est une recommandation en deux volets — d'inviter le Cabinet à adopter, en vertu de l'article 40 de la Loi sur les transports au Canada, un nouveau règlement s'inspirant des anciennes règles applicables aux bagages retardés, soit le paragraphe 23(2) du RPPA qui a été invalidé par la Cour d'appel fédérale, d'ici à ce que le Parlement adopte éventuellement des modifications à la Loi sur les transports au Canada afin d'intégrer la notion de retard à l'alinéa 86.11(1)c).

Nous vous demandons en outre d'exhorter le Cabinet à obliger tous les transporteurs aériens, y compris les plus petits, à rembourser tous les passagers, à modifier leurs réservations et à changer leur itinéraire — même en faisant appel à un compétiteur — toutes les fois où il y a annulation ou retard prolongé. Il est possible qu'il soit nécessaire à cette fin de modifier la définition de « transporteur » pour la rendre plus inclusive, peu importe la taille de l'entreprise. Nous notons ici qu'il sera sans doute nécessaire d'abaisser considérablement le seuil actuellement fixé à deux millions de passagers par année.

En second lieu, nous voudrions que le Cabinet remplace les définitions prévues dans le RPPA par celles utilisées par l'Union européenne pour le « refus d'embarquement » et l'« annulation de vol ».

Enfin, nous vous prions de recommander que le Parlement modifie la Loi sur les transports au Canada pour préciser qu'aux fins de l'application du paragraphe 86.11(1), la source de toutes ces dispositions réglementaires, il a toujours été prévu que le transporteur doit s'acquitter du fardeau de la preuve pour établir que des circonstances exceptionnelles justifient qu'il n'y ait pas remboursement, prise en charge ou indemnisation.

• (1315)

Il convient enfin de s'attaquer à l'arrière de plaintes, car nous estimons qu'une justice différée équivaut à un déni de justice. Les consommateurs dont la plainte se retrouve dans l'arrière de 33 000 cas ne peuvent en effet pas raisonnablement s'attendre à une solution acceptable dans un avenir prévisible. L'Office des transports du Canada devrait tout au moins effectuer un tri et classer ces plaintes pour pouvoir signifier une ordonnance de justification afin d'indiquer aux transporteurs les décisions qui devraient être rendues pour tous les cas semblables.

Nous soulignons que l'on a procédé de cette manière pour certaines plaintes touchant la COVID. On pourrait répéter l'expérience.

Je serai ravi de répondre à toutes vos questions.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawford.

Le dernier à prendre la parole sera M. Hayman d'Action Transport Atlantique.

Vous avez cinq minutes.

M. Tim Hayman (président, Action Transport Atlantique): Merci, monsieur le président et honorables membres du Comité.

Bonjour. Je m'appelle Tim Hayman. Je suis président d'Action Transport Atlantique et membre du conseil d'administration d'Action Transport Canada. Nous sommes une organisation sans but lucratif qui milite en faveur d'un transport public pratique, abordable et durable, en mettant tout particulièrement l'accent sur le transport ferroviaire.

Je faisais également partie des centaines de passagers de VIA Rail qui ont été touchés par des retards et des annulations le 23 décembre 2022. C'est de cette expérience dont je souhaite vous entretenir cet après-midi.

Bien que l'on ait surtout parlé des incidents survenus dans le corridor Québec-Windsor, notamment lors de votre séance de ce matin, les trains de VIA Rail desservant l'est du pays — y compris l'*Océan* qui relie Halifax et Montréal — ont aussi connu des problèmes en

raison de la tempête et de l'incapacité du propriétaire de l'infrastructure ou du chemin de fer hôte, soit le Canadien National ou CN, à assurer un passage sûr aux trains de VIA circulant sur son réseau.

Je me rendais à la maison à bord du train 14 de VIA qui devait partir de Montréal à 19 heures le 23 décembre. Notre départ a d'abord été retardé de plus de 11 heures du fait qu'un tronçon de la voie était impraticable dans la subdivision Mont-Joli dans l'est du Québec. Il fallait laisser aux gens du CN le temps nécessaire pour rouvrir la voie.

Lorsque nous avons finalement pu partir, nous nous sommes rendus seulement jusqu'à Rivière-du-Loup où l'on nous a informés que les équipes d'entretien du CN avaient mis fin à leur journée de travail — ayant la chance de pouvoir rentrer à la maison pour la veille de Noël — et ne reprendraient le boulot que le lendemain. Comme il ne semblait pas y avoir d'autre option, plutôt que de rester immobilisé pendant toute la nuit à Rivière-du-Loup, notre train est rentré à Montréal où nous sommes arrivés à 3 heures du matin le jour de Noël. Nous étions de retour à la case départ plus de 30 heures après notre embarquement initial.

Les passagers du train 15 en direction ouest au départ de Halifax n'ont pas eu droit à un meilleur sort. Leur train est resté coincé pendant le même nombre d'heures à Campbellton, au Nouveau-Brunswick, avant de devoir rentrer à Halifax.

Alors que j'ai eu la chance de trouver un vol pour rentrer à la maison en fin de journée à Noël, et ce, même si j'ai dû déboursier une somme considérable, de nombreux passagers ont carrément dû renoncer à leur projet de rendre visite à leur famille pour le temps des Fêtes. Certains d'entre eux ont dû demeurer à Montréal pendant plusieurs jours en raison des trajets ferroviaires qui ont été annulés le long de ce corridor.

Mon expérience et celles vécues par d'autres passagers soulèvent différentes questions qu'il convient de se poser relativement aux problèmes qui ont touché aussi bien l'*Océan* que les trains du corridor de VIA. Ces questions vont en grande partie dans le sens des échanges que nous avons pu entendre lors du témoignage des représentants de VIA devant le Comité ce matin.

Voici brièvement ces questions. Quelle est la nature exacte des problèmes ayant rendu les voies ferrées impraticables? Dans le cas précis de la subdivision Mont-Joli, pourquoi les équipes du CN n'ont-elles pas été capables de dégager la voie comme prévu?

Quels sont les efforts déployés par le CN pour s'assurer en priorité d'ouvrir les voies ferrées et d'éviter que des trains de VIA soient immobilisés avec leurs passagers à bord?

Quels plans d'urgence le CN a-t-il mis en place pour des cas semblables? Comment les efforts déployés dans cette région du pays peuvent-ils se comparer à ceux qui seraient consentis pour dégager une voie hautement prioritaire pour le transport des marchandises? Plus particulièrement, dans quelle mesure des jours fériés comme Noël font-ils en sorte qu'il devient plus difficile de déployer les équipes nécessaires au maintien des opérations ferroviaires?

Pour ce qui est des trains bloqués le long du corridor, qu'est-ce qui a empêché le déploiement des locomotives et des équipes du CN basées à Oshawa et à Belleville pour apporter de l'assistance?

Les systèmes de signalisation et les dispositifs de protection aux passages à niveau du CN ont été touchés par des pannes d'électricité. Est-ce que des systèmes d'alimentation de secours adéquats sont en place pour assurer le fonctionnement de ces mécanismes de sécurité essentiels pendant les pannes de courant?

A-t-on envisagé d'autres itinéraires pour les trains de VIA, en songeant par exemple à la subdivision Napadogan qui traverse le Nouveau-Brunswick, ou aux voies parallèles du Canadien Pacifique dans le même corridor?

VIA dispose-t-elle, dans le cadre de ses accords de service avec le CN, de mécanismes lui permettant de demander une indemnisation lorsqu'il lui est impossible de faire circuler ses trains suivant l'horaire établi ou jusqu'à leur destination? Comment pourrait-on dorénavant conclure des accords de service ferroviaire permettant de mieux tenir compte de la priorité à accorder aux services de VIA?

Pour ce qui est de la planification de VIA à l'interne, que pourrait-on faire de plus pour veiller à ce que les trains soient dotés de réserves d'urgence suffisantes? Est-ce que le personnel de bord est bien formé et préparé à réagir dans des situations semblables? Comment VIA pourrait-elle améliorer les communications et les échanges d'information avec les passagers? Nous avons d'ailleurs écrit à l'Association des chemins de fer du Canada pour réclamer des améliorations à la protection des passagers des trains immobilisés.

Dans quelle mesure VIA a-t-elle exploré d'autres solutions pour le transport des passagers afin de leur permettre de se rendre à destination?

Enfin, nous devons féliciter VIA pour son engagement à mener une enquête interne et sa comparution devant le Comité ce matin. Il est décevant que le CN n'en ait pas fait autant. Est-ce que le CN va s'engager à enquêter sur son propre rendement?

En terminant, Transport Action estime que la piètre performance de notre système de transport ferroviaire de passagers au cours de la dernière saison des Fêtes devrait donner lieu à une enquête approfondie, s'appuyant d'abord sur le travail de ce comité, afin de déterminer si le gouvernement, la gestion de VIA Rail et les chemins de fer hôtes ont manqué à leurs engagements, et de recommander des mesures immédiates pour que notre pays n'ait plus à vivre une situation aussi embarrassante. Nous osons espérer que les actions envisagées comprennent une meilleure planification d'urgence à VIA Rail, une révision de l'accord de service ferroviaire intervenu entre VIA et le CN, un financement gouvernemental suffisant pour permettre à VIA Rail de pallier les pénuries d'équipement et de personnel qui ont pu contribuer à la situation de crise, et une prise en considération de la possibilité d'adopter, par la voie de politiques ou de mesures législatives, des normes pour la protection des passagers ferroviaires semblables à celles qui sont en place pour les voyageurs aériens.

Merci de m'avoir permis de prendre la parole devant le Comité. Je me ferai un plaisir de répondre à toutes vos questions.

• (1320)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hayman.

C'est M. Strahl qui sera le premier à poser ses questions.

Vous avez six minutes.

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

Nous avons reçu précédemment des témoins pour discuter dans une perspective générale du Règlement sur la protection des passagers aériens. Si nous nous réunissons aujourd'hui, avant même que la Chambre siège de nouveau, c'est que la situation est urgente. Il s'agit donc de séances d'urgence qui font suite aux incidents survenus pendant la période des Fêtes. Je tiens à rappeler à tous que nous nous réunissons d'urgence en raison de cette crise.

Monsieur Lukács, je veux vous parler d'un système qui fait en sorte, si j'ai bien compris, que le passager occupant le siège 13A peut avoir gain de cause en déposant une plainte en vertu du RPPA sans que le transporteur soit automatiquement tenu d'offrir la même indemnisation à tous les occupants du même avion, même s'ils ont sans doute été victimes du même retard ou de la même annulation, ou s'ils ont vécu la même expérience. Avez-vous entendu parler de correctifs à venir en ce sens, ou estimez-vous que le transporteur, à partir du moment où il est déterminé qu'un passager d'un vol doit être indemnisé, devrait automatiquement indemniser tous les passagers du même avion?

• (1325)

M. Gábor Lukács: Merci pour votre question.

Il ne fait aucun doute que lorsqu'un passager obtient une indemnisation, les autres occupants du même avion devraient, en toute logique, y avoir droit également. D'après ce que nous avons pu apprendre, c'est plutôt le contraire qui se produit. Des gens occupant des sièges voisins, parfois un mari et sa femme, déposent tous les deux une réclamation, et l'un d'eux obtient une indemnisation alors que l'autre voit sa demande être rejetée avec comme justification les différents faux-fuyants que le RPPA permet d'invoquer.

Il faut cependant aussi garder à l'esprit que le montant de l'indemnisation peut varier en fonction du retard enregistré pour arriver à destination. Pour deux passagers dont la destination est différente, le retard ou l'annulation d'un vol donné n'a pas nécessairement le même effet sur l'heure d'arrivée.

On peut déterminer que tous les passagers d'un vol sont admissibles à une indemnisation, mais le montant de celle-ci peut varier en fonction de l'itinéraire prévu pour chaque passager.

M. Mark Strahl: D'accord.

Nos discussions précédentes ont surtout porté sur les passagers cloués au sol — ces gens qui ont dû dormir sur des divans dans des halls d'hôtel à l'étranger —, mais vous avez soulevé dans votre déclaration la problématique des bagages. Il s'agit selon moi d'un aspect qui a été négligé.

Il va de soi que c'est le sort des passagers qui a surtout retenu l'attention des médias et des autres intéressés, mais il y a eu également, comme vous l'avez indiqué, des vidéos sur TikTok et des reportages portant sur des voyageurs qui ont pu suivre le parcours de leurs bagages grâce à des dispositifs de localisation. Ils ont ainsi pu observer des tracés pour le moins aberrants qui ont fait passer leurs valises de Montréal à Toronto jusqu'à des entrepôts... Et même lorsque les bagages pouvaient être localisés, il y a eu des cas, comme celui d'Air Canada que vous avez cité, où le transporteur a décidé de faire don de ces biens appartenant en propre à ses passagers.

Y a-t-il dans le RPPA des dispositions permettant de sanctionner le transporteur posant des gestes aussi répréhensibles, ou est-ce que les gens sont obligés de s'adresser aux tribunaux, et notamment à la Cour des petites créances, pour qu'on leur rende ce qui leur appartient?

M. Gábor Lukács: Assurons-nous de bien faire la distinction entre le RPPA et son application.

Le problème vient du fait que les transporteurs aériens ne se conforment pas à ce règlement. Il incombe alors au passager de s'adresser à la Cour des petites créances ou à une autre instance pour faire valoir ses droits.

Pour ce qui est des bagages, le RPPA intègre les dispositions de la Convention de Montréal, un traité international, et s'inscrit dans le cadre de la Loi sur le transport aérien. Elle s'applique aux bagages perdus à l'intérieur du pays et aux dommages ainsi causés. Pour ce qui est des retards, il y a un léger problème qui a été créé, comme l'indiquait M. Lawford, mais il est clair dans le cas des bagages que c'est bel et bien la Convention de Montréal qui s'applique.

Les situations où le transporteur se départit à tort des bagages, comme celles dont nous avons entendu parler, seraient considérées comme des cas exceptionnels en vertu de la Convention de Montréal qui impose une responsabilité sans limite au transporteur quant au contenu des bagages, alors que la limite est habituellement d'environ 2 300 \$ par passager au Canada.

Les cas que nous avons été à même d'observer — un transporteur aérien faisant don à une tierce partie des biens d'un passager sans son autorisation — ne relèvent pas réellement du droit civil. Ce sont plutôt des affaires criminelles, comme l'indiquait un avocat de Toronto. À mon avis, il faudrait alors mener une enquête criminelle pour déterminer comment il est possible que cela puisse se produire à grande échelle.

M. Mark Strahl: Voilà qui est très intéressant.

Ma prochaine question, monsieur Lukács, porte sur ce que nous ont dit ce matin même les représentants de VIA Rail. Lorsque je leur ai demandé si les passagers utilisant le transport ferroviaire devraient bénéficier d'un régime d'indemnisation semblable à celui prévu dans le RPPA lorsqu'ils sont victimes d'un retard, comme celui de 13 heures qu'ils ont subi, ils ont parlé de facteurs indépendants de leur volonté. Ils nous ont notamment indiqué n'exercer aucun contrôle sur les réseaux ferroviaires.

Les transporteurs aériens nous ont servi le même discours en parlant de l'indemnisation des voyageurs. Ils soutiennent n'exercer aucun contrôle sur les aéroports, sur NAV CANADA, sur les files d'attente pour la sécurité, sur l'Agence des services frontaliers et sur tout le reste. Ils font valoir qu'il s'agit d'une responsabilité partagée et que tout le monde devrait avoir des comptes à rendre.

Comment pouvons-nous tenir compte du fait qu'il y a des situations où ce sont les transporteurs aériens qui se retrouvent à l'avant-plan alors même que d'autres entités ont peut-être eu un rôle à jouer? Est-ce simplement une façon pour eux de se dérober à leurs responsabilités ?

• (1330)

M. Gábor Lukács: Il faut faire la distinction entre la responsabilité du transporteur envers le passager et sa capacité à obtenir une indemnisation auprès de tierces parties. Une réflexion à ce sujet a mené à l'adoption de l'article 13 du règlement de l'Union euro-

péenne qui précise que l'obligation d'un transporteur à l'égard de ses passagers ne l'empêche aucunement de poursuivre des tiers pour être lui-même indemnisé.

Les questions de la sorte devraient être réglées dans le cadre d'un contentieux commercial pouvant opposer par exemple le transporteur aérien et l'un de ses sous-traitants. Ce n'est pas une question qui concerne les consommateurs. Par conséquent...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lukács. Je dois malheureusement vous interrompre, car c'est tout le temps que nous avons.

Monsieur Badaway, à vous la parole pour les six prochaines minutes.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements aux témoins qui se sont présentés à la réunion. Nous cherchons des explications à ce qui s'est passé. Nous comprenons tous la nature des difficultés du moment — peut-être pas d'une façon aussi intime que ceux qui étaient aux premières loges — mais, d'après les témoignages entendus tout au long des deux dernières réunions, nous comprenons les faits. Nous sommes plus désireux de connaître le comment. Comment réagir à ces problèmes? Nous avons entendu les porte-parole du secteur des voyages, comme les compagnies aériennes et ferroviaires, mais, plus important encore, je tiens à vous entendre.

Je tiens à rappeler à nos témoins que leurs propos seront publiés, ce qui nous aidera à proposer le comment, c'est-à-dire les recommandations que notre comité présentera au ministre, dans l'espoir qu'il y répondra convenablement et en conséquence. Sur ce, je chercherai davantage les ombres au tableau et je poserai des questions plutôt précises, comme je l'ai fait aux fournisseurs de services.

Pour commencer, monsieur Lawford, croyez-vous que les transporteurs aériens et les chemins de fer ont manqué de vision à long terme dans leur façon d'appréhender les droits des passagers?

M. John Lawford: Oui. La première obligation à laquelle ils se sentent tenus, bien sûr, est celle de la rentabilité des opérations. Les externalités négatives découlant de l'exploitation d'un nombre excessif de vols sans le personnel suffisant ou sans coopération suffisante entre les partenaires qui partagent entre eux les responsabilités font que les premiers à écopier et des plus douloureusement sont les consommateurs.

C'est ce que je répondrais.

M. Vance Badawey: Cette excellente réponse, à laquelle, franchement, je m'attendais, en même temps, simplement pour mieux scruter les capacités... C'est ce à quoi vous faisiez allusion en ce qui concerne la résilience, les capacités et l'impuissance à réagir pour trouver des solutions de rechange, que ce soit sur le plan des capitaux, du matériel ou des ressources humaines, c'est-à-dire les individus qui faisaient partie de la solution, au nom de leur organisation.

Monsieur Lawford, ma deuxième question: qui devrait financer le régime des droits des passagers? Que ce soit pour les coûts supportés par l'Office des transports du Canada pour enquêter sur les plaintes, offrir des services de médiation ou d'arbitrage ou rendre une décision quand la médiation échoue, qui, d'après vous, devrait payer la note pour ces mécanismes?

M. John Lawford: Actuellement, je suppose que c'est le contribuable, par le truchement de l'Office des transports du Canada. Il existe un autre modèle. Ce pourrait être un service de protection des voyageurs financé par le secteur, tout comme dans les secteurs des télécommunications, de la banque ou des finances, pour qui existe l'ombudsman des services bancaires et d'investissement. C'est un autre modèle.

Je crois que c'est l'idée que nous avons quand nous avons réalisé notre premier article pour M. Emerson. Il s'agissait de disposer d'un système supplémentaire d'indemnisation qui serait purement et simplement un protecteur érigé en organisme sans but lucratif et financé par le secteur. Ce modèle peut être efficace. Je ne suis pas certain, maintenant, que l'Office des transports du Canada était préparé à ce qui est arrivé ou si les règles auxquelles le secteur du transport aérien était assujéti étaient trop compliquées pour ce régime.

• (1335)

M. Vance Badawey: Dans le même ordre d'idées, encore, je suis heureux de votre allusion au rapport Emerson, dans lequel l'auteur fait des observations beaucoup plus amples sur cette question sur laquelle nous voulons enquêter pour les besoins de nos recommandations à venir. Ce rapport nous a beaucoup inspirés dans beaucoup de nos études.

J'ai une autre question pour vous: croyez-vous que des sanctions administratives majorées contre les infractions systémiques des droits commises par les compagnies aériennes et ferroviaires changeraient leur comportement?

M. John Lawford: Oui. De plus, je suis d'accord avec M. Lukács, sur la nécessité démontrée par son calcul d'imposer des amendes si le taux d'infractions des règlements est de 1 %. Autrement dit, si une indemnité n'est pas versée, l'Office des transports du Canada, qui en a le pouvoir, doit serrer considérablement la vis au moyen d'un mécanisme distinct de sanctions, qui doivent être d'une rigueur extraordinaire. On suppose, en effet, qu'on interviendra très peu souvent contre ces infractions.

M. Vance Badawey: Monsieur Hayman, votre déclaration liminaire a piqué mon intérêt. Je tiens donc à vous donner la possibilité de faire entendre toute observation supplémentaire que vous auriez à formuler sur ces questions, pour le besoin des recommandations que notre comité s'apprête à faire au ministre. Je vous accorde du temps pour développer vos observations, vu le temps limité dont vous disposez.

M. Tim Hayman: Certainement. Merci. Ce n'est pas de refus.

La réflexion sur la manière de s'y prendre ou, du moins, sur l'endroit vers lequel il faut faire converger cet effort s'appuie sur deux points principaux, quand la discussion porte précisément sur le secteur ferroviaire et sur la façon dont le rendement de VIA Rail Canada a été diminué à des moments comme ceux-là.

Je pense que, en grande partie — et c'est assez souvent arrivé sur le tapis, ce matin, pendant les interventions de VIA Rail et les questions des députés —, ça concerne encore les relations, les communications et les interactions entre VIA et le Canadien National, particulièrement ce dernier. De plus, on pourrait examiner n'importe quel autre propriétaire d'infrastructures que VIA utilise, mais c'est le plus souvent celles du Canadien National.

Ça revient, en grande partie, à la nécessité d'évaluer les accords entre VIA et le Canadien National qui portent sur l'accès aux voies et qui énoncent les obligations de chaque partie contractante, les accords financiers et tout le reste. Malgré le fait que VIA est une so-

ciété d'État financée de la sorte par les deniers publics, ces accords ne sont pas de l'information qui se trouve dans le domaine public et ils sont inaccessibles au grand public. Ce serait vraiment un bon point de départ pour peut-être rendre évidentes certaines choses.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hayman. Malheureusement, je dois vous interrompre.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour six minutes.

M. Xavier Barsalou-Duval (Pierre-Boucher—Les Patriotes—Verchères, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

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

Je dois dire, bien sincèrement, et je dirais même un peu cyniquement, que j'ai l'impression que nous vivons aujourd'hui le jour de la marmotte. Chaque fois que passe une saison où il y a des vacances, j'ai l'impression que nous rencontrons les mêmes témoins et que nous parlons des mêmes problèmes. La bonne nouvelle, c'est qu'on en parle. La mauvaise nouvelle, c'est que ce n'est pas encore réglé. On continue de voir des transporteurs aériens, à grande échelle, avoir peu de respect pour les droits des passagers. C'est extrêmement fâchant.

Je trouve les solutions que vous apportez aujourd'hui très intéressantes, et j'espère qu'on va arriver à les faire adopter et à avancer, parce que j'ai l'impression que cela fait trop longtemps qu'on nous propose les mêmes solutions. Il faut reconnaître au gouvernement le mérite d'avoir tenté d'enchâsser des droits dans sa fameuse charte des droits des passagers. Toutefois, force est de constater que les lacunes sont majeures, particulièrement en ce qui concerne le traitement des plaintes.

De votre côté, vous travaillez avec les gens et des consommateurs viennent vous voir. Comment voyez-vous l'application de ce règlement sur la protection des passagers aériens? On dit qu'il est trop compliqué. Comment pourrait-on le simplifier afin qu'il soit rapidement applicable et qu'on n'ait pas besoin d'attendre une éternité avant que les dossiers soient réglés?

J'aimerais d'abord entendre M. Lukács.

• (1340)

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Merci pour la question.

Pour simplifier le règlement, il faut d'abord et surtout l'harmoniser avec la classification de l'Union européenne pour les droits aux indemnités. Le régime européen distingue deux catégories. La première rassemble les vols perturbés par des phénomènes qui se produisent normalement au cours de l'exploitation d'une compagnie aérienne. Ça comprendrait des problèmes de maintenance. La deuxième est constituée des circonstances extraordinaires, qui engloberaient des choses comme le sabotage et les actes de terrorisme ou les situations où l'ensemble du parc d'un modèle donné d'avion est retenu au sol, dans le monde entier, en raison d'un défaut de fabrication.

Cette classification permet... Même si on pouvait prétendre qu'elle semble peut-être rigoureuse, de prime abord, pour les transporteurs aériens, elle produit un régime très simple, qui, par conséquent, fait faire en général des économies au public. En effet, pour déterminer le droit à une indemnité, ce régime exige très peu de chiffres et d'éléments d'information, comme le temps prévu d'arrivée du vol, le temps où les passagers sont effectivement arrivés et l'attestation d'une circonstance extraordinaire expliquant l'écart entre les deux. C'est tout.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

J'ai entendu plusieurs suggestions de votre part et des autres témoins. Par exemple, on dit que les transporteurs aériens devraient verser, de façon proactive, des compensations à l'ensemble des passagers dès qu'il y a un problème lié à un vol. On propose aussi d'éliminer la catégorie des plaintes à propos de circonstances qui sont attribuables à la sécurité et qui sont indépendantes de la volonté du transporteur.

Êtes-vous unanimes à faire ces recommandations?

Peut-être M. Jack, de la CAA, peut-il répondre à cette question.

[Traduction]

M. Ian Jack: J'ignore si, personnellement, je peux me prononcer sur notre unanimité à tous les trois. Nous devrions conférer entre nous, je suppose.

Mes deux homologues ont énuméré une foule de mesures que j'appuierai et j'espère que la réciproque sera vraie pour eux. Comme vous l'avez dit, de nombreux problèmes sont évidents. Certains ont des solutions évidentes également. D'autres n'en ont pas, et c'est bien. La perfection peut être l'ennemi du bien. J'espère que lorsque le Comité proposera ses recommandations, nous pourrions au moins exercer des pressions pour l'application des plus faciles.

Nous pouvons nous attendre à des pressions de ceux qui seront touchés par certaines recommandations, mais nous pourrions nous mettre d'accord sur certaines choses très simples. Par exemple, je me focaliserais sur la transparence. Il est très difficile de s'y opposer. Nous sommes ici à discuter du travail lamentable des transporteurs, et nous en sommes tous convaincus, mais, à ma connaissance, personne d'entre nous ne sait exactement combien de plaintes ils reçoivent à l'interne, combien ils en classent, combien ils en accueillent favorablement et à combien ils refusent de donner suite. Ils gardent pour eux cette information.

Dans d'autres secteurs... Je pense que quelqu'un a mentionné les télécommunications. On pourrait prendre, par exemple, le nombre de plaintes, au Canada, que chaque entreprise de télécommunications a reçues et comment elle les a classées. Il est actuellement possible de le faire aux États-Unis, que beaucoup de ces transporteurs survolent. Là-bas, il faut communiquer ces renseignements, qui sont accessibles en ligne à n'importe qui voulant juger de leurs performances.

Ce n'est pas l'alpha ni l'oméga, mais c'est un exemple très simple de ce qui nous aiderait tous à faire un meilleur travail et à exercer de la pression où il faut.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie.

On a l'impression que les gens qui portent plainte à l'Office des transports du Canada s'en vont à la guerre avec les armes que les transporteurs aériens leur donnent, parce que ce sont elles qui détiennent l'information et qui la donnent, ce qui rend les choses très difficiles pour les passagers. Ceux-ci semblent dépourvus de ressources pour obtenir justice.

J'ai entendu les gens de la CAA et de Droits des voyageurs, si je ne me trompe pas, parler de l'importance d'inverser le fardeau de la preuve. Monsieur Lawford, j'aimerais savoir si vous êtes du même avis.

M. John Lawford: Nous sommes absolument d'accord avec Droits des voyageurs pour dire que l'inversion du fardeau de la preuve est cruciale. Si on réussit à le faire passer aux transporteurs aériens, cela va régler beaucoup de problèmes liés aux règlements. Cependant, il y a aussi des problèmes structurels liés aux trois catégories, comme je l'ai dit...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lawford. Malheureusement, il ne reste plus de temps.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour six minutes.

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais simplement permettre à M. Lawford de terminer sa réponse.

M. John Lawford: Merci, monsieur Boulerice.

J'allais dire que les trois catégories ne sont pas nécessaires. L'Union européenne a un système qui ne fait pas ces petites différences et qui fonctionne très bien. Comme M. Lukács l'a dit, la plupart du temps, lorsqu'il y a des problèmes liés à des vols, tous les passagers se font donner une marche à suivre très claire. Certains transporteurs offrent même aux gens de déposer la plainte pour eux, tellement c'est clair. On pourrait faire la même chose ici, mais il faudrait changer radicalement les règlements.

• (1345)

M. Alexandre Boulerice: Merci, monsieur Lawford.

Nos dispositions législatives et réglementaires sont insuffisantes pour la protection des droits des passagers. Je pense qu'on s'entend tous aujourd'hui sur le fait qu'on doit en faire beaucoup plus.

Monsieur Hayman, vous avez vécu un épisode très désagréable durant la période des Fêtes, alors que vous avez été pratiquement prisonnier d'un train qui a été retardé pendant des dizaines d'heures, voire 30 heures.

Selon votre expérience et votre analyse de la situation, quelle part de responsabilité attribuez-vous à VIA Rail et quelle part de responsabilité attribuez-vous au CN en tant que propriétaire des lieux et des chemins de fer dans les événements en question?

[Traduction]

M. Tim Hayman: Il est certain que la responsabilité du retard du train dans lequel je voyageais revient à... C'est à la fois au Canadien National et, manifestement, à la météo. Dans ce cas, la principale responsabilité de la compagnie découle de sa planification et de son calendrier d'exploitation pour dégager la ligne devant nous, et ça découle également des décisions prises d'un point de vue opérationnel.

Non, mais ce train où nous étions était parti de Montréal et avait parcouru une bonne partie de son itinéraire, entièrement planifié par le Canadien National en prévision du moment où cette voie serait dégagée. Des défaillances semblent être survenues, je crois, dans les communications entre le Canadien National et VIA sur ce à quoi il était réaliste de s'attendre. Ce matin, j'ai entendu des observations semblables au sujet de certaines défaillances dans les communications sur les trains qui circulent également dans le corridor. Pour cet aspect des choses, je rejeterais une grande partie des responsabilités sur le Canadien National.

Je crois encore, également, en l'existence de certains problèmes de communication chez VIA. Je reconnais le mérite du personnel embarqué qui a été en contact avec nous. Il a, en général, fait le mieux qu'il pouvait dans les circonstances, mais, très souvent, il était peu renseigné ou il avait pour consigne de communiquer peu de renseignements aux passagers. À mesure que nous avançons, ce qui nous attendait était assez obscur.

VIA pourrait améliorer certaines choses, mais, encore, sur la façon, certainement, que la situation a évolué, il faut se focaliser beaucoup sur le Canadien National. Voilà pourquoi, encore, je regrette son absence à la réunion, où il aurait pu témoigner devant le Comité.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Vous venez de soulever un excellent point, monsieur Hayman. Je l'ai d'ailleurs souligné un peu plus tôt aujourd'hui. Vous avez raison: les employés de VIA Rail sont très professionnels et j'aime beaucoup le service qu'ils offrent chaque fois que je prends le train.

Monsieur Hayman, ne pensez-vous pas que tout cela aurait été un peu plus facile — je ne dis pas « idéal », mais « un peu plus facile » — si un service ferroviaire public avait été propriétaire des rails et de l'endroit où le train transportait des passagers et si on n'avait pas eu affaire à une compagnie privée qui, de surcroît, refuse de répondre aux questions devant le public?

[Traduction]

M. Tim Hayman: Oui. Absolument. En fin de compte, cela permettrait de régler beaucoup de problèmes. Je comprends que, visiblement, tout ça pose des problèmes de logistique, mais nous avons certainement pu constater, à l'examen des rapports sur le respect de la durée des trajets de VIA dans tout son réseau, à quel point, en général, tout baigne. Je songe particulièrement aux routes sur lesquelles, systématiquement, les performances sont les meilleures, particulièrement entre Montréal et Ottawa. De plus, sur certains tronçons entre Ottawa et Brockville, où la compagnie est propriétaire des infrastructures, on parvient à bien planifier et à bien préparer les opérations pour faire de la place au transport de voyageurs. Dans le cours normal des choses tout se passe incontestablement mieux par là-bas.

Inutile de regarder plus loin, même à l'extérieur de ces situations exceptionnelles, pour les retards et les problèmes courants qu'affrontent les trains de VIA, particulièrement sur les services sur de grandes distances, mais même dans le corridor où la fréquence des trains est beaucoup plus grande, il subsiste des retards et des problèmes chroniques qui s'expliquent par la répartition faite par le Canadien National et les incompatibilités entre le transport de marchandises et celui de voyageurs.

D'après moi, tout ce qui permet une meilleure maîtrise des opérations et une meilleure préparation des horaires, laquelle accorde la

priorité aux trains de voyageurs, devrait absolument contribuer à améliorer la situation.

• (1350)

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Merci, monsieur Hayman.

Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste 45 secondes, monsieur Boulerice.

M. Alexandre Boulerice: D'accord.

Monsieur Lukács, que pensez-vous des remboursements automatiques qui pourraient être accordés aux passagers aériens dans les cas de retards de vols, comme cela a été souvent le cas pendant la période des Fêtes? N'est-ce pas une solution assez simple que le gouvernement fédéral pourrait mettre en œuvre?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Absolument, et j'appuie fermement non seulement des critères simples qui correspondent à ceux du régime européen, mais, également, la possibilité d'exiger des transporteurs aériens d'indemniser les passagers sans que ces derniers aient besoin de les pourchasser.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Boulerice.

[Traduction]

La parole est maintenant à M. Lewis.

Vous disposez de cinq minutes.

M. Chris Lewis (Essex, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

Ici, j'apprends l'existence de choses assez intéressantes, plus précisément sur le modèle européen et comment il se compare au canadien.

Peut-être devrions-nous d'abord ne pas seulement examiner ce que dit la loi qui protège les passagers aériens, mais, également, celle qui protège à la fois les passagers aériens et ceux du train. En conversant ce matin avec les témoins du groupe précédent, j'ai demandé si notre système ferroviaire était assujéti aux mêmes contraintes, si vous voulez, pour la durée pendant laquelle un passager peut être immobilisé dans un train par rapport à avion stationné sur le tarmac. On m'a répondu « non ». Voilà un témoignage très important.

Je voudrais d'abord vous communiquer la teneur d'un article de CBC, du 24 janvier, sur l'annulation du service de Flair Airlines entre Windsor et Montréal sans que la clientèle ait été prévenue. Le dernier vol de ce transporteur de Windsor à Montréal aura lieu le 6 février. L'article précise que le transporteur l'annulera.

Plus loin, on lit:

Le 5 janvier, Aidan Gendreau a réservé un vol vers Montréal pour visiter sa petite amie d'Ottawa, le 17 février.

Il a pu saisir son code de réservation et voir son vol confirmé par l'appli de Flair, mais, quant il est retourné sur le site Web du transporteur pour réserver un autre vol en mars, il a constaté qu'on n'y offrait aucun vol.

Il apprend alors que le vol qu'il a réservé et payé n'aura pas lieu, pour cause d'annulation.

Plus loin, dans l'article, il est question des coûts supportés par ce client pour voir l'être aimé. Il a réservé des trains pour, de Montréal, se rendre à Ottawa. Il a dû annuler des réservations de chambres d'hôtel et ainsi de suite. Comme si ce n'était pas assez, M. Gendreau dit qu'un nouveau vol qu'il a dû réserver lui coûtera 150 \$ de plus. Ce sera dans l'avion d'un autre transporteur.

Monsieur Jack, croyez-vous qu'on ne devrait pas seulement protéger les passagers qui se sont présentés à l'aéroport et qui n'ont pu monter dans l'avion, mais également ceux qui ont fait une réservation, mais à qui on demande ensuite de déboursier davantage s'ils veulent s'envoler?

Pouvons-nous parler d'eux également?

M. Ian Jack: Absolument. Des règles s'appliquent à ce genre de situation. Elles ne sont peut-être pas suffisantes, mais certaines précisent la longueur du délai de préavis à donner en cas d'annulation et ce que le transporteur doit faire pour le client si l'annulation a lieu après un certain temps.

Il est certainement du ressort de votre comité de déterminer si la longueur des délais accordés est juste et si l'indemnité est suffisante. Sachez que, au moment de la rédaction du Règlement sur la protection des passagers aériens, une exception était prévue pour les petits transporteurs de l'époque — tous ceux qui étaient moins gros que Sunwing, Transat et les deux Grands — et pour les transporteurs à coûts ultrabas, qui, actuellement, seraient Flair et Swoop.

M. Chris Lewis: Merci.

Monsieur le président, voici une question pour M. Lawford.

À propos, merci d'avoir élargi nos options.

Vous avez dit que vous aimeriez investir le ministre du pouvoir de changer cette situation, mais aussi de pouvoir retourner devant son cabinet. Ne serait-il pas plus logique de se servir des 338 députés, puisque chacune de nos régions est unique en son genre? Nous savons ce avec quoi les passagers sont aux prises dans toutes nos circonscriptions.

J'aimerais bien savoir ce que vous en pensez, s'il vous plaît.

M. John Lawford: Je suis désolé de ne pas avoir été plus clair. Je serai heureux de vous communiquer nos recommandations écrites au Comité, pour que vous en preniez connaissance.

Je disais alors qu'il existe déjà deux pouvoirs différents: celui du ministre d'ordonner à l'Office des transports du Canada de prendre un règlement sous le régime du paragraphe 86.11(2); celui, direct, du Cabinet, de guider l'action de l'Office sous le régime de l'article 40 et, en effet, de prendre un règlement. C'était de ces pouvoirs que je parlais.

J'invite le Parlement à modifier la Loi sur les transports au Canada pour imposer la pleine charge de la preuve aux compagnies aériennes, ce que vous, chers députés, pouvez faire ensemble. Je serais ravi de voir figurer cette exigence dans un projet de loi. J'en conviens, le Parlement est habituellement le meilleur endroit pour exprimer ce que les Canadiens veulent vraiment.

• (1355)

M. Chris Lewis: Merci, monsieur Lawford.

J'ai une question pour M. Hayman.

Seriez-vous d'accord avec moi — compte tenu de mes premières observations sur une différence entre le transport ferroviaire et le

transport aérien — sur l'idée selon laquelle le ministère devrait faciliter la tâche aux compagnies ferroviaires en publiant pour elles les lignes directrices évoquées? Ainsi, pour un retard de 13 heures, elles n'auraient pas de décision à prendre. Ce serait déjà écrit noir sur blanc pour leurs agents.

Est-ce que ça vous paraît sensé?

M. Tim Hayman: Oui. Je serais certainement d'accord sur ça. Incontestablement, ça présenterait des avantages.

Sur ce plan, j'ajouterais que nous avons discuté de la possibilité de nous inspirer de l'Union européenne pour les normes de protection des passagers aériens. Il existe aussi, en Europe, de bonnes normes pour les passagers des trains. Ça nous éviterait de réinventer la roue. Bien sûr, les contextes, entre le Canada et l'Europe, diffèrent, mais il existe certainement de bonnes valeurs de référence.

M. Chris Lewis: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lewis.

Merci à vous, monsieur Hayman.

[Français]

Notre prochain intervenant est M. Iacono.

Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Merci, monsieur le président.

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

Ma première question s'adresse à M. John Lawford.

Le ministre des Transports a indiqué qu'il cherchait à mettre à jour le Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA, à simplifier le processus et à transférer la charge des consommateurs aux compagnies aériennes.

Avez-vous des suggestions précises sur la manière dont il pourrait mettre en œuvre ces nouvelles mesures?

M. John Lawford: J'ai mentionné quelques changements immédiats qui sont un peu techniques afin d'éviter certains ennuis aux passagers. Dans une plus large mesure, je pense qu'il faut un nouveau projet de loi pour changer la Loi sur les transports au Canada, parce qu'il y a des failles.

Nous devons mettre en place un système plus efficace, comme le régime qui existe dans l'Union européenne. Pour ce faire, je crois que cela prendrait un projet de loi.

M. Angelo Iacono: Entre-temps, vous pouvez transmettre vos commentaires à la greffière sur les types de changements que vous souhaitez apporter.

Ma prochaine question s'adresse à M. Jack ou à M. Kerr.

Dans le cadre de la réglementation actuelle, nous avons entendu de nombreux témoignages selon lesquels les incitatifs financiers favorisent les compagnies aériennes en permettant que les cas soient portés devant l'Office des transports du Canada au lieu de rembourser ou d'indemniser les passagers qui estiment que leurs droits ont été violés.

Êtes-vous d'accord sur cette affirmation?

Si oui, quels pourraient être les moyens efficaces pour modifier ces incitatifs?

[Traduction]

M. Ian Jack: En effet, nous pensons que les mesures incitatives sont biaisées.

Dans notre déclaration liminaire, nous avons abordé, comme l'ont fait d'autres collègues devant vous, la nécessité d'augmenter potentiellement les sanctions administratives pécuniaires, autrement dit, les amendes. De cette façon, les transporteurs seraient plus conscientisés et accorderaient plus d'importance au service offert à leurs clients, si on peut l'exprimer ainsi, et au traitement des plaintes à l'interne. Certaines de ces activités font partie des opérations normales de ces entreprises, et elles doivent effectuer une analyse des coûts par rapport aux avantages. En ce moment, je crois, cette analyse coûts-avantages conclurait qu'elles n'auraient pas besoin d'investir autant sur cet aspect que ce que nous voudrions tous, de façon à avoir un système...

En fin de compte, ce que nous voulons tous, c'est un système où il n'y aurait pas de plaintes à l'Office des transports, parce que chaque transporteur serait motivé à prendre soin de ses passagers correctement avant qu'ils aient à déposer une plainte devant un organisme gouvernemental. L'arriéré actuel indique que ce n'est manifestement pas le cas en ce moment.

[Français]

M. Angelo Iacono: Ma question s'adresse aux deux témoins qui sont devant moi.

Quels autres moyens permettraient d'engager une plus grande responsabilité autre que celle d'imposer des sanctions pécuniaires?

• (1400)

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Je suis ravi de répondre à votre question.

À nos yeux, ce problème n'a pas de solution unique. Il faut édifier des piliers qui, ensemble, donnent une solution au problème.

D'un côté, il faut adopter des critères d'admissibilité beaucoup plus simples, de façon à ne pas avoir d'arriéré, puisque seulement quelques minutes — moins de trente — seront nécessaires, quel que soit le cas, pour décider si une indemnisation doit être versée.

Pour les cas restants, dans lesquels la compagnie aérienne ne respecte pas la loi, il devrait y avoir des sanctions suffisamment sévères pour décourager la désobéissance à la loi et pour faire en sorte qu'il coûte moins cher de se conformer à la loi que de s'engager dans un combat en bafouant la loi.

L'une ou l'autre des solutions pourrait entraîner des améliorations, mais ce n'est qu'en les adoptant toutes les deux que l'on résoudre le problème.

[Français]

M. Angelo Iacono: Monsieur Lawford, voulez-vous ajouter un commentaire à ce sujet?

M. John Lawford: Je pense que nous sommes d'accord sur ces propos.

J'ajouterais un seul commentaire en ce qui concerne les plaintes en matière de télécommunications. Si on ne peut pas régler les plaintes avec les fournisseurs, on a la possibilité de les adresser à la CPRST, soit la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, qui les traitera comme ses propres plaintes en les transmettant aux fournisseurs. Avec ce système, si on n'a pas de

réponse d'ici 30 jours, on accorde aux consommateurs tout ce qu'ils ont demandé en ce qui a trait à la plainte déposée.

Nous pourrions utiliser la même formule, mais nous n'avons pas ce système en place pour le transport aérien.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Iacono.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Lawford.

[Français]

Notre prochain intervenant est M. Barsalou-Duval.

Vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci beaucoup, monsieur le président.

C'est avec enthousiasme et un grand sourire que j'ai appris que le ministre des Transports avait l'intention de réviser les droits des passagers. C'est une bonne nouvelle. J'espère que cela va donner des résultats.

Cependant, si je me souviens bien, la dernière fois où des mesures ont été révisées en matière de droits des passagers, c'était durant la pandémie. À l'époque, on avait dit qu'il ne fallait plus jamais qu'une telle situation se reproduise, c'est-à-dire que les gens n'obtiennent pas de remboursement pour leur billet quand les vols sont annulés. Cela a pris beaucoup de temps avant que cet engagement se concrétise. La situation a été très difficile. Finalement, c'est le gouvernement qui a remboursé les voyageurs et non pas les compagnies aériennes. Par la suite, pour combler les lacunes, le gouvernement a dit qu'il serait maintenant obligatoire d'offrir aux passagers un autre vol dans les 48 heures, sans quoi le client pouvait exiger un remboursement lorsqu'un vol est annulé.

Pensez-vous qu'un délai de 48 heures avant de pouvoir obtenir un remboursement ou d'obtenir un vol à la 47^e ou la 46^e heure, ou à la 36^e heure, est un délai raisonnable?

Monsieur Lawford, vous pourriez répondre à ma question.

M. John Lawford: Non, ce n'est pas raisonnable.

Si vous me le permettez, je vais demander à M. Lukács de répondre à cette question, car il a beaucoup plus d'expérience en la matière.

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Merci.

Sur la question du remboursement, l'actuel Règlement sur la protection des passagers aériens représente en fait un recul, comparativement à ce que prévoit depuis 20 ans le droit de la protection des consommateurs, et ne correspond pas non plus aux lois provinciales à ce sujet. Il existe une norme très évidente et indiscutable selon laquelle, si un vol est annulé pour quelque raison que ce soit, la protection minimale du passager, c'est de pouvoir obtenir un remboursement, même lorsque la compagnie aérienne lui propose un autre vol trois, six ou neuf heures plus tard. Cela n'a pas d'importance. Le passager avait une réservation pour un vol donné. Ce vol n'a pas lieu, alors le passager doit obtenir un remboursement.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: J'aimerais que le représentant de la CAA ait aussi l'occasion de répondre à ma dernière question. Toutefois, j'aimerais avoir le temps de poser une autre question. Je vais donc la poser en même temps.

J'ai appris que la catégorie des grands transporteurs et celle des petits transporteurs sont présentement assujetties à des pénalités et à des règlements différents. J'ai été vraiment surpris d'apprendre que des transporteurs comme Air Transat, Sunwing et Flair Airlines ne sont pas assujettis aux règles des grands transporteurs.

Trouvez-vous cette situation normale? Sinon, qu'est-ce que vous proposez comme modifications législatives pour arriver à quelque chose de sensé?

[Traduction]

M. Ian Jack: Non, ce n'est pas normal et cela doit changer. Je n'entrerai pas dans les détails, mais la situation est en quelque sorte attribuable à la COVID. Le gouvernement a fondé son critère sur le nombre de passagers transportés au cours des années précédentes. Il en a tiré une moyenne et a ainsi décidé qui était un grand et qui était un petit transporteur. Ce critère ne fonctionne pas dans un monde où personne n'a opéré un avion pendant presque deux ans. Il faut donc établir un autre critère. Nous sommes d'accord avec vous sur le fait que les transporteurs comme Sunwing et Air Transat doivent absolument être inclus, comme les autres.

La catégorie des petits, à l'origine, ne devait inclure que les très petits transporteurs, par exemple, Air Creebec. Il serait déraisonnable de leur imposer le même fardeau que celui de sociétés multimillionnaires ou multimilliardaires.

Je crois que M. Kerr pourra répondre à votre autre question.

• (1405)

Le président: Malheureusement, nous n'avons pas le temps d'en discuter. Peut-être le ferons-nous lors du prochain tour.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

Notre prochain intervenant est M. Boulerice.

Vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Alexandre Boulerice: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Lukács.

Pendant la période des Fêtes, on a vu des situations absolument absurdes, alors que des compagnies aériennes ne pouvaient pas opérer leurs vols parce qu'elles n'avaient pas suffisamment de personnel. Cela n'avait rien à voir avec les conditions météorologiques, notamment une tempête de neige ou de verglas. Il n'y avait pas suffisamment de pilotes ni d'agents de bord pour assurer les services.

Trouvez-vous normal que les compagnies aériennes vendent des billets d'avion, alors qu'elles manquent de personnel pour être en mesure d'offrir des vols par la suite?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Merci pour la question.

À mes yeux, il est tout à fait anormal pour un marchand, pour tout fournisseur de services, d'offrir des services ou des biens qu'il n'est pas en mesure de fournir par manque de personnel.

Il s'agit d'un enjeu qui devrait aussi être examiné à la lumière de la Loi sur la concurrence, plutôt que de l'être simplement dans le contexte du droit des passagers aériens. Il est évident que ce type d'annulations et les retards causés par la pénurie de personnel sont entièrement sous le contrôle du transporteur, et celui-ci doit indemniser les passagers en conséquence.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Comme vous le disiez auparavant, les compensations devraient être versées automatiquement. Ce n'est pas la responsabilité des consommateurs de faire toute une démarche administrative, qui est un peu lourde. Cette responsabilité devrait être assumée par les compagnies aériennes.

On a été témoin de perturbations pendant la période des Fêtes. On a été témoin de perturbations dans les aéroports l'été dernier. La semaine de relâche scolaire s'en vient. Quelles mesures pourrait prendre le gouvernement fédéral, à très court terme, pour éviter ces histoires cauchemardesques dans les aéroports au cours des prochaines semaines?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: J'appuie la recommandation de M. Lawford au sujet de la solution à court terme. Le ministre a certains pouvoirs en vertu du paragraphe 86.11(2) pour ordonner à l'Office d'élaborer un règlement.

Le Conseil des ministres, en vertu de l'article 40 de la Loi sur les transports au Canada, peut également modifier rapidement le Règlement sur la protection des passagers aériens pour au moins corriger certaines définitions et le problème des petits transporteurs par rapport aux grands. Il pourrait abaisser le seuil à, disons, 100 000 ou 50 000 passagers par année entre les petits et les grands transporteurs, et il pourrait régler le problème des bagages. Ce ne seraient là que des mesures provisoires. En fin de compte, ce devrait être au Parlement de régler le problème. Ce ne sont que des mesures à court terme.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Boulerice.

[Traduction]

Monsieur Muys, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Merci, monsieur le président.

Je souhaite à nouveau la bienvenue aux témoins qui étaient parmi nous le 21 novembre dernier.

Comme vous l'avez expliqué, monsieur Lawford, il y a eu décembre, et nous sommes donc de retour, évidemment. Nous avons tenu quelques réunions à ce sujet, étant donné ce qui s'est passé en décembre. Ce matin, VIA Rail a affirmé n'avoir pas eu de nouvelles du ministre avant le 11 janvier. Nous avons appris qu'il n'avait pas communiqué avec les aéroports, et on nous a dit que la communication avec les compagnies aériennes avait aussi tardé.

Vous avez mentionné certains problèmes des plus urgents. Je suis ravi que vous les ayez énoncés dans votre témoignage et que vous ayez offert d'envoyer davantage de commentaires par écrit. Vous avez parlé d'instructions de la part du ministre. Vous avez mentionné les pouvoirs du Conseil des ministres et, bien sûr, de modifications législatives que les parlementaires pourraient un jour apporter à la Loi sur les transports au Canada.

Vous avez également soulevé le fait que nous nous dirigeons vers le mois de mars. Nous sommes à la fin janvier. Il y a un réel sentiment d'urgence d'agir sur cette question. J'ai remarqué avec un certain intérêt que le ministre a invité la population à le croire lorsqu'il a affirmé, hier, que des changements viendraient au printemps. Eh bien, le printemps, c'est après le mois de mars.

Comment réagissez-vous à ces propos et comment pourrions-nous accélérer le processus?

M. John Lawford: Pardonnez-moi si je ne sais pas quel pouvoir ce comité a pour faire bouger le ministre. Je présume que vous pouvez produire un rapport dans les plus brefs délais. Ce serait apprécié et, idéalement, oui, il serait bien que les recommandations techniques que je fais — et elles ne sont pas si techniques que cela — se rendent jusqu'à lui.

Nous essayons de faire en sorte que les gens aient droit à une compensation pour les bagages retardés, et pas seulement pour les bagages perdus. Nous essayons de faire en sorte que les gens puissent rentrer chez eux lorsqu'il y a des conditions météorologiques défavorables, que leur vol soit avec un transporteur pour destinations soleil ou avec Air Canada, car cela ne fait pas vraiment de différence. Si cela est temporairement pénible pour ces transporteurs, je pense que c'est quand même très raisonnable compte tenu de la crise de décembre et de la façon dont ils se sont comportés. C'est ce que je chercherais à obtenir.

Encore une fois, je serai heureux de vous fournir mes autres observations, mais à plus long terme, vous avez raison. La loi doit au moins préciser que le fardeau incombe toujours aux compagnies aériennes et, idéalement, comme je le recommande, il faudrait supprimer ces catégories du système, mais c'est un travail de longue haleine.

● (1410)

M. Dan Muys: Selon vous, certaines de ces modifications devaient être apportées rapidement, étant donné l'imminence du mois de mars.

M. John Lawford: Absolument, oui. À condition que vous soyez en mesure de mettre le cabinet et le ministre sur la même longueur d'onde.

M. Dan Muys: Très bien. Merci.

Monsieur Lukács, merci encore d'être de retour au Comité. Nous avons reçu votre ensemble plutôt imposant de recommandations écrites. Je vous remercie pour ces 26 pages, y compris l'annexe, qui couvre au moins sept ans de cas sur lesquels vous avez travaillé, bien que vous ayez précisé, si je ne m'abuse, qu'il y en avait en fait plus que cela.

Aux pages 19 et 20, vous évoquez la culpabilité répétée du gouvernement fédéral. Étant donné que vous avez écrit cela en décembre, c'est-à-dire avant les problèmes de bagages, les désordres dans les aéroports et tout ce qui s'est produit durant la période des Fêtes, peut-être pourriez-vous nous en dire plus.

Vous évoquez la campagne visant à faire échec aux droits des passagers qui a eu lieu au début de la pandémie, et je pense que cela renvoie à l'un des deux aspects dont vous avez parlé: le laxisme en ce qui a trait à l'application des lois. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet, compte tenu de ce qui s'est passé au cours du mois dernier.

M. Gábor Lukács: Merci de cette question.

Lorsque la pandémie a commencé, plusieurs courriels circulaient entre Transports Canada et l'Office des transports du Canada — émanant principalement, semble-t-il, d'Air Transat — aux termes desquels on demandait de l'aide pour faire échec aux lois provinciales de protection des consommateurs exigeant le remboursement des passagers dont les vols n'étaient pas assurés. L'Office des transports du Canada et Transports Canada ont été complices de cette démarche. En fin de compte, une déclaration trompeuse a été publiée sur le site Web de l'Office des transports du Canada le 25 mars 2020, donnant aux passagers de fausses informations ou la fausse impression qu'ils n'avaient pas droit à des remboursements en bonne et due forme et qu'ils devaient en quelque sorte se contenter de bons d'échange. Nous poursuivons notre action en justice afin de faire toute la lumière sur ce qui s'est passé et de faire en sorte que l'Office des transports du Canada soit tenu responsable de cela.

Ce type de campagne de désinformation s'est poursuivi lors des récentes modifications du Règlement sur la protection des passagers aériens, à l'occasion desquelles le gouvernement a induit le public en erreur en lui faisant croire qu'il y avait une lacune aux termes de ce règlement, alors qu'il n'y en avait pas. Au Canada, l'obligation de rembourser les passagers est prévue par la loi depuis 2004. Elle n'a tout simplement pas été consolidée en un seul texte de loi dans le Règlement sur la protection des passagers aériens.

À partir de septembre 2022, le gouvernement a commencé à faire marche arrière à propos de ce droit à un remboursement et a « créé » l'impression — encore une fois, la fausse impression — que les passagers n'avaient pas droit à un remboursement si leur vol était annulé pour des raisons échappant au contrôle du transporteur et que ce dernier leur offrait un autre vol dans les 48 heures. Une des raisons...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lukács. Malheureusement, nous devons nous arrêter là.

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

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à nos témoins de cet après-midi.

Les critiques ont dit que le système de transport aérien du Canada était un trou noir en matière de données, c'est-à-dire une organisation où les données sur la ponctualité, les files d'attente aux douanes et la sécurité sont inaccessibles ou peu fiables.

Monsieur Jack, je crois que vous avez abordé ce sujet plus tôt dans votre témoignage. Je me demande si vous êtes d'accord avec cette déclaration ou si vous pouvez la commenter. Le cas échéant, comment croyez-vous que le gouvernement du Canada peut accroître la transparence des données pour permettre à tous les intervenants du transport aérien de prendre des décisions éclairées et d'ainsi améliorer le rendement opérationnel?

M. Ian Jack: Absolument. C'est l'une des quatre choses que j'ai mentionnées dans ma déclaration liminaire, à savoir qu'il fallait améliorer la transparence des transporteurs afin de nous permettre de comprendre quel est leur taux de résolution des plaintes. Nous savons combien de plaintes se rendent jusqu'à l'Office des transports du Canada, mais nous ne savons pas combien de plaintes parviennent à un transporteur aux termes desquelles les gens ont demandé quelque chose. Nous ne savons pas à quelle fréquence le transporteur dit oui ou non ni combien de sacs il perd, etc. Comme c'est le cas dans d'autres pays, tous ces renseignements devraient être publics afin que les gens puissent avoir une idée de la situation et faire pression sur les transporteurs. Les gens pourraient même décider du transporteur avec lequel ils souhaitent s'embarquer en fonction de celui qui perd le plus de sacs à Pearson. Pourquoi pas?

Pour ce qui est de la question plus générale des données, je pense que vous avez tout à fait raison de dire que nous avons des préoccupations de longue date au sujet de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, des préoccupations qui sont même antérieures au Règlement sur la protection des passagers aériens. Disons que nous nous posons des questions sur sa capacité à réagir en temps voulu, sur sa transparence et sur la façon dont ces choses sont évaluées. Nous pensons que tous les acteurs du système devraient absolument rendre publics leurs critères d'efficacité. Ils devraient en avoir et ils devraient être publics. Nous devrions être en mesure d'évaluer les choses en fonction de ces critères afin de jauger l'efficacité de tous les intervenants.

• (1415)

Mme Annie Koutrakis: Cela dit, le gouvernement du Canada a-t-il un rôle à jouer pour donner des moyens d'action à tous les intervenants du transport aérien? Voyez-vous un rôle pour le gouvernement? Ce rôle devrait-il passer par des mesures législatives? Par la réglementation? Comment voyez-vous cela?

M. Ian Jack: Je ne suis pas en mesure de vous dire s'il faudrait légiférer ou réglementer, je laisse cela aux avocats. Je pense toutefois que quelqu'un au gouvernement doit effectivement y voir.

Comme je l'ai dit tout à l'heure, les transporteurs ont tous ces renseignements. Ils choisissent pour l'instant de ne pas les rendre publics. Quelqu'un va devoir leur dire de le faire. Aucun d'entre eux ne voudra être le premier à le faire. S'il y a une règle gouvernementale — qu'elle soit inscrite dans un règlement ou dans une loi — et qu'ils savent tous qu'à partir d'une certaine date ils devront rendre ces renseignements publics, il est plus probable que cela se produise.

Mme Annie Koutrakis: Nous savons également que les compagnies aériennes canadiennes ont encore beaucoup de travail à faire pour répondre aux besoins de tous leurs voyageurs, y compris les Canadiens qui ont des besoins en matière d'accessibilité et ceux qui voyagent avec des aides à la mobilité. Nous avons beaucoup entendu parler d'incidents malheureux qui se sont produits récemment. Si un voyageur prend l'avion avec son aide à la mobilité, il est en droit de s'attendre à ce que cette dernière arrive à destination et qu'elle ne soit pas endommagée. Tout autre dénouement est absolument inacceptable.

Monsieur Lawford, pourriez-vous dire quelque chose à ce sujet. Comment le Règlement sur la protection des passagers aériens pourrait-il être renforcé afin d'améliorer l'accessibilité et l'inclusivité, en particulier pour les personnes handicapées?

M. John Lawford: J'aimerais être un expert dans ce domaine. Je vais me lancer et dire que je ne suis pas sûr que la nouvelle Loi ca-

nadienne sur l'accessibilité ait été comparée en détail avec le Règlement sur la protection des passagers aériens. Je présume que c'est à Transports Canada de faire cela et de recommander les changements qui doivent être apportés au règlement en conséquence.

J'ai entendu les mêmes histoires que vous. Malheureusement, nous ne sommes pas un groupe de défense des droits des personnes handicapées, alors je n'ai pas plus d'informations à vous donner à ce sujet. J'invite les autres témoins à répondre à votre question, s'ils le peuvent.

Mme Annie Koutrakis: Je me demande si M. Lukács a quelque chose à dire là-dessus.

M. Gábor Lukács: Oui, c'est le cas. Je vous remercie de cette question.

Il existe également une série de règlements concernant le transport des personnes handicapées, qui imposent à la compagnie aérienne diverses obligations en matière d'assistance et qui la responsabilisent en cas de dommage, de perte et de retard dans le transfert des aides à la mobilité.

Or, comme c'est toujours le cas, une partie du problème, c'est la conformité. Oui, ces règles existent. Oui, ces obligations existent. Cependant, je ne connais aucun cas où l'Office des transports du Canada a tenu une compagnie aérienne sérieusement responsable de ne pas avoir respecté ces obligations en la matière.

Mme Annie Koutrakis: Je vous remercie.

C'est ma dernière question, et elle s'adresse à tous ceux qui voudront bien s'exprimer à ce sujet. Nous avons récemment entendu parler des annulations de vols que Sunwing a effectuées en Saskatchewan — je crois que cela s'est aussi produit à Winnipeg — et qui ont anéanti les plans de milliers de Canadiens.

On nous a dit que les indemnisations étaient la solution, mais en dehors de ces seules indemnisations, quelle responsabilité pensez-vous que les compagnies aériennes devraient assumer envers leurs clients dans ces circonstances? Les indemnisations sont-elles la solution définitive, ou y a-t-il d'autres aspects pour lesquels les transporteurs aériens devraient assumer une responsabilité?

M. Gábor Lukács: Merci de cette question.

La loi est déjà très claire à cet égard: les compagnies aériennes doivent réassigner les passagers sur d'autres vols. Cela s'applique certainement aux grands transporteurs, tant nationaux qu'internationaux. Cette disposition est applicable par le truchement de la Convention de Montréal. Même les petits transporteurs opérant à l'échelle internationale... bien qu'il puisse être plus difficile pour les passagers de ces lignes de faire appliquer cette règle.

C'est une raison de plus pour laquelle nous soutenons si fermement l'abolition de la distinction entre petits et grands transporteurs, ou l'abaissement des seuils pour les petits et grands transporteurs. Je tenais à clarifier ce point.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lukács.

Malheureusement, nous n'avons pas le temps de développer ce point.

Merci, madame Koutrakis.

[Français]

Monsieur Lehoux, c'est votre tour. Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Richard Lehoux (Beauce, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous cet après-midi.

J'aimerais que plus d'une organisation réponde à ma première question.

Ce n'est pas la première fois que ces problèmes surviennent. Cette situation se présente année après année. On parle des modèles qui existent ailleurs, notamment en Europe.

Pourquoi sommes-nous encore à nous questionner sur les raisons expliquant que les modifications n'aient pas été faites, selon vous? Qu'est-ce qui empêche les choses d'avancer?

Y a-t-il un manque d'intérêt ou de volonté de la part de quel'un, quelque part, afin de protéger les voyageurs et les citoyens?

• (1420)

M. John Lawford: Nous avons emprunté une route qui se trouve entre deux chemins. C'est le chemin canadien, pour ainsi dire. C'est un système à trois catégories qui fait une distinction entre les petits et les gros transporteurs. Peut-être les problèmes que nous avions étaient-ils prévisibles, peut-être que non, mais nous pouvons toujours reculer et prendre l'autre sentier. Cela va prendre de grands efforts, l'aide du Parlement et un rapport dans lequel on en fait la recommandation. Évidemment, la pandémie a aussi été difficile pour les transporteurs aériens.

M. Ian Jack: Je suis d'accord avec M. Lawford.

Le Règlement sur la protection des passagers aériens a été mis en place trois mois avant la pandémie de la COVID-19, alors il ne s'agissait pas du tout de circonstances normales. La situation n'est toujours pas revenue à la normale, mais elle s'en rapproche depuis six ou neuf mois, et ce temps nous a permis de voir que le système a des lacunes importantes qu'il faut combler.

Je ne dirais donc pas que c'est de la négligence, parce qu'il n'y avait rien à regarder pendant la pandémie. Maintenant, il y a des preuves indiquant qu'il faut changer le système.

M. Richard Lehoux: Monsieur Lukács, avez-vous des commentaires à faire?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Oui, j'en ai.

Je suis d'accord pour dire que nous devons maintenant emprunter une autre voie, car lorsque nous en parlions à l'époque, nous n'avions pas besoin d'une boule de cristal pour voir que la façon dont le règlement était élaboré allait aboutir à la situation actuelle. Nous l'avions déjà prédit dans un rapport de 52 pages que nous avons publié en février 2019. C'était prévisible.

La raison pour laquelle le gouvernement est allé à l'encontre de ce que tous ceux qui connaissent et comprennent l'industrie ont pu prévoir est une question d'influence politique. Cela s'explique en regardant quels conseillers le gouvernement écoutait ou n'écoutait pas, et en considérant le type d'influence et le poids que l'industrie aérienne a pu exercer sur le gouvernement par rapport à ceux qu'avaient les consommateurs.

[Français]

M. Richard Lehoux: Je vous remercie.

Monsieur Hayman, avez-vous quelque chose à ajouter?

[Traduction]

M. Tim Hayman: Je n'ai rien d'autre à ajouter là-dessus.

Mais je vous remercie.

[Français]

M. Richard Lehoux: Tout à l'heure, à la suite de plusieurs interrogations formulées par mes collègues, vous avez parlé du pouvoir qu'ont le ministre et le Cabinet d'apporter des modifications, et ce, dans un délai très court, puisqu'il y aura bientôt des congés familiaux et de nouvelles situations.

Selon vous, si le ministre en a la volonté ferme, peut-il faire quelque chose pour que les situations catastrophiques qui se sont produites pendant les Fêtes ne se reproduisent pas?

M. John Lawford: Le ministre peut changer les choses rapidement en donnant des directives à l'Office des transports du Canada, mais je ne sais pas si le Cabinet est dans une impasse ou non. Pour ce qui est des changements fondamentaux, cela va prendre beaucoup plus de temps.

M. Richard Lehoux: Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste moins de 10 secondes, monsieur Lehoux.

M. Richard Lehoux: Merci.

[Traduction]

Le président: Nous passons maintenant à M. Rogers.

Monsieur Rogers, la parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je souhaite la bienvenue à tous nos témoins d'aujourd'hui. Il y a eu des suggestions et des témoignages très intéressants, c'est certain. Je peux comprendre certaines des perspectives.

Faire l'aller-retour en avion entre Terre-Neuve-et-Labrador et Ottawa n'est pas une mince affaire, car on n'est jamais certain d'arriver à l'heure prévue. On rencontre souvent des tempêtes entre Halifax et Ottawa, et il n'y a pas de vol direct. Beaucoup de mes compatriotes terre-neuviens se sont retrouvés bloqués à Toronto, à l'aéroport Pearson, après avoir voyagé avec WestJet depuis l'ouest du Canada. Ceux qui venaient du sud et de températures plus chaudes et qui rentraient chez eux pour Noël étaient bloqués. En fait, j'ai reçu des courriels de quelques centaines de personnes qui essayaient de rentrer chez elles pour Noël et qui ont appris les 21, 22 et 23 décembre qu'il n'y aurait pas de vols à destination de Terre-Neuve avant le lendemain de Noël. Nous avons passé beaucoup de temps à nous occuper de ces problèmes. Finalement, la plupart d'entre eux ont trouvé une solution grâce à d'autres compagnies aériennes, comme Air Canada, mais pas seulement elle.

Une chose étonnante qui s'est produite pendant cette période, c'est que WestJet s'est rendue à St. John's. Un de mes bons amis m'a envoyé des photos de son embarquement sur ce vol à destination de St. John's — il s'en revenait dans ma circonscription —, et il y a compté 64 sièges vides. Il y avait plus de 200 Terre-Neuviens bloqués à l'aéroport de Toronto, et pourtant, ce vol partait de Toronto pour se rendre à St. John's. J'étais stupéfait de voir qu'une telle chose pouvait se produire. Pour moi, c'était la preuve qu'il y a eu un mépris flagrant des passagers. Beaucoup d'entre eux ont également parlé de leur charte des droits des passagers aériens et n'étaient pas très au fait de ce qu'étaient leurs droits.

Ce que j'aimerais savoir, c'est comment nous pourrions mieux conscientiser et mieux informer les voyageurs aériens canadiens à propos de leurs droits. Ils savent qu'ils existent, mais comment pouvons-nous les aider?

• (1425)

M. Ian Jack: C'est une très bonne question.

Si je pouvais revenir sur votre anecdote, je soulignerais qu'elle met en lumière un autre problème concernant l'organisme de réglementation et la configuration actuelle du système, à savoir qu'il faut être passager d'un avion pour déposer une plainte. Or, je ne peux pas m'imaginer que ce sont les gens qui ont la chance d'avoir un siège qui se plaindraient. Ce sont les sièges vides qui se plaindraient, n'est-ce pas?

Il devrait y avoir un moyen pour l'Office des transports du Canada d'ouvrir des enquêtes sur les problèmes qui lui sont rapportés, que le plaignant ait été assis dans l'avion ou non. Le cas que vous décrivez est l'illustration parfaite d'un problème qui ne se passait pas dans l'avion. Il touchait les personnes qui n'ont pas pu prendre ces sièges.

Pour ce qui est de sensibiliser le public, nous essayons de faire ce que nous pouvons. Je sais que les autres groupes essaient aussi de contribuer. Nous avons recours aux médias et nous publions des renseignements sur nos sites Web. Le gouvernement fait un certain travail dans ce domaine. Je pense cependant qu'il ne faut pas mettre la charrue devant les bœufs. Le système actuel est très compliqué. Nous l'avons tous souligné. Il faut le simplifier. Nous pourrions demander à chaque passager de ce pays d'aller sur le site Web de l'Office des transports du Canada et de commencer à lire ce qui s'y trouve. Il y a une soixantaine de pages, je crois. Leur version abrégée de ce règlement dans ce qu'ils appellent une langue simple — que ce soit en anglais ou en français — fait des dizaines et des dizaines de pages, alors armez-vous de patience.

Je pense que nous devons commencer par les choses dont nous avons parlé autour de cette table, afin d'arriver à un point où ces choses pourraient être comprises simplement.

M. Churence Rogers: D'autres personnes voudront peut-être faire des commentaires à ce sujet, mais avant de le faire... Si les compagnies aériennes devaient se voir imposer plus d'amendes et de pénalités, comme le proposent certaines personnes, y aurait-il un moyen de faire en sorte que ces coûts ne soient pas simplement répercutés sur les consommateurs?

Monsieur Lawford, je ne sais pas si vous voulez vous prononcer là-dessus ou répondre à une question antérieure.

M. John Lawford: Bien sûr. Vous augmentez les coûts, et ils pourraient bien être refileés aux consommateurs.

Nous discutons maintenant de la concurrence dans notre pays, des compagnies aériennes, des nombreux efforts déployés pour essayer de mettre sur pied de nouvelles compagnies aériennes et de toutes les difficultés qu'elles doivent affronter. Oui, je pense que cela entraînerait une hausse des coûts et qu'ils seraient refileés aux consommateurs. D'un autre côté, j'arriverais peut-être à destination, et je recevrais peut-être une indemnisation si je n'y arrivais pas, ce qui n'est pas une mauvaise chose. Cela consisterait à faire passer l'intérêt du public avant celui des entreprises.

Tant qu'elles ne font pas faillite, je pense que ce serait une bonne chose.

M. Ian Jack: Si je peux me permettre d'intervenir, je dirais que l'objectif d'une augmentation des sanctions administratives pécuniaires n'est pas de collecter de l'argent pour le gouvernement. C'est d'inciter les compagnies aériennes à faire un meilleur travail dès le départ. Nous ne devrions pas supposer que des dizaines ou des centaines de millions d'amendes seraient imposées aux transporteurs et que les coûts seraient, en fin de compte, aussi élevés que cela, si le système fonctionnait correctement. Comme l'a dit M. Lukács, il s'agirait de situations très flagrantes, dont nous pouvons tous espérer qu'elles seraient assez rares.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jack.

Merci beaucoup, monsieur Rogers. Cela met fin à votre intervention, monsieur.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous disposez de deux minutes et demie.

• (1430)

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci beaucoup, monsieur le président.

Jusqu'à maintenant, nous avons beaucoup parlé des compagnies aériennes. Évidemment, ce dossier qui m'intéresse beaucoup, particulièrement en ce qui a trait aux droits des passagers. Cependant, M. Hayman est aussi avec nous, et je voudrais peut-être lui poser une question ou deux.

Jusqu'à présent, ce matin et cet après-midi et, peut-être même, un peu avant, nous avons entendu dire qu'il serait peut-être intéressant de mettre en place des droits pour les usagers du transport ferroviaire. Il existe des règlements accordant des droits aux passagers qui utilisent l'avion, bien que leur succès ne soit pas à la hauteur de nos attentes.

Monsieur Hayman, d'entrée de jeu, je dois vous avouer que je suis très favorable à l'idée d'une réglementation protégeant les passagers. Cependant, j'aimerais entendre votre avis sur le sujet. Compte tenu de ce que vous entendez concernant la situation dans l'industrie aérienne, avez-vous des préoccupations en constatant la pagaille qui y règne, la difficulté d'appliquer les règlements et le fait qu'il arrive très souvent que, au bout du compte, les consommateurs soient lésés?

Êtes-vous un peu inquiet de voir la même situation se produire dans le transport ferroviaire?

[Traduction]

M. Tim Hayman: C'est certainement une préoccupation potentielle. J'espère que s'il y a un mouvement en faveur de l'adoption d'un règlement sur la protection des passagers des trains, à l'instar de ce qui existe pour les passagers aériens, le gouvernement examinera d'abord l'expérience liée au règlement sur la protection des passagers aériens et les situations dans lesquelles il a été fructueux, mais aussi — comme cela a été indiqué très clairement aujourd'hui — les situations dans lesquelles il a échoué et où des lacunes ont été distinguées, et que le gouvernement essaiera d'intégrer des considérations de ce genre dès le départ. C'est ici que je mentionne encore une fois qu'il y a d'autres modèles à examiner. Prenez d'autres pays de l'Union européenne et examinez d'autres exemples de la façon dont les choses pourraient être structurées.

Je reconnais que c'est... À bien des égards, la situation pourrait être légèrement différente, car les règles du jeu sont différentes. Les compagnies aériennes exercent, évidemment, leurs activités au sein d'une structure ou d'un environnement différent. En ce qui concerne le transport de passagers, nous parlons principalement d'une seule société d'État, bien qu'il y ait d'autres exploitants de services de transport de passagers dans certaines régions du pays, et il serait avantageux de mettre ce système en place.

Vous devriez réfléchir soigneusement à la manière dont cela s'appliquerait, compte tenu de la situation unique qui a été mise en place. Je suggérerais également...

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hayman.

Malheureusement, monsieur Barsalou-Duval, votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Alexandre Boulerice: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Lukács et à M. Lawford.

En théorie, dans un système capitaliste, le client est roi. Cependant, quand on examine la situation des passagers des compagnies aériennes dans les aéroports, on a l'impression que le client devient du bétail qu'on peut exploiter et dont on peut tirer le plus grand profit.

Selon vous, comment en est-on arrivé au point où c'est plus avantageux et plus payant pour une compagnie aérienne d'éventuellement payer des compensations financières que de fournir le service auquel les consommateurs ont droit et pour lequel ils ont payé? C'est quand même assez absurde.

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Le problème au Canada, c'est qu'il n'y a pas une concurrence adéquate dans l'industrie du transport aérien. Ce problème est lié à des obstacles qui gênent l'entrée sur le marché ainsi qu'à des restrictions relatives à la propriété étrangère en ce qui concerne les services de transport aérien au Canada. Comme vous l'avez observé, nous assistons davantage à un nivellement par le bas qu'à une véritable concurrence visant à offrir un meilleur service aux passagers.

Pour que la tendance change, il faudrait qu'une concurrence beaucoup plus forte existe. Même dans ce cas, le pouvoir de négocier

d'un seul passager sera très limité par rapport aux compagnies aériennes. C'est pourquoi une intervention réglementaire judiciaire de l'État est nécessaire pour faire en sorte qu'il devienne plus rentable pour une compagnie aérienne de respecter des normes de traitement des passagers plutôt que de désobéir à la loi.

Le rôle d'une bonne réglementation est de fixer des règles du jeu équitables pour tous les concurrents, des règles qu'ils doivent tous respecter, à tout le moins.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Je vous remercie.

Monsieur Lawford, avez-vous des commentaires à formuler?

M. John Lawford: J'ajouterai seulement que les données que M. Jack a mentionnées vont aussi nous donner, à nous et aux consommateurs, un pouvoir d'achat qui manque en ce moment.

• (1435)

M. Alexandre Boulerice: Merci beaucoup.

Monsieur Hayman, pensez-vous qu'il devrait également y avoir un règlement de protection des droits des passagers ferroviaires, comme il en existe plus ou moins un pour les passagers aériens?

[Traduction]

M. Tim Hayman: Oui, je crois vraiment qu'il y a une façon de le faire. Je pense qu'il y a aussi une incitation à le faire, en partie afin de s'assurer qu'il y a vraiment quelque chose d'inscrit dans la loi qui a une certaine permanence ou un meilleur fondement juridique, et surtout parce que lorsque nous examinons les politiques de VIA Rail, par exemple, nous constatons que différentes normes ont été appliquées au fil des ans en ce qui concerne la façon dont l'indemnisation des passagers, le transport de rechange, les remboursements et les crédits de voyage, entre autres choses, sont accordés.

Ces normes ont changé au fil du temps en fonction des différentes directions en place, des différentes politiques en vigueur, etc. Il serait très utile de disposer de règles un peu plus claires, afin que les passagers puissent les comprendre, surtout au moment où nous commençons à examiner certains des développements plutôt inquiétants concernant des propositions de trains à grande fréquence et la possibilité de confier certaines opérations à un exploitant privé. Je pense que cela nous inciterait encore plus à nous assurer que ces normes sont inscrites dans la loi.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hayman.

[Français]

Merci, monsieur Boulerice.

[Traduction]

Le prochain intervenant est M. Strahl.

Monsieur Strahl, la parole est à vous pendant cinq minutes.

M. Mark Strahl: Merci, monsieur le président.

Ma première question vous est destinée, monsieur Lawford. Comme vous l'avez mentionné, je pense qu'une partie de ce dont nous avons besoin en matière de visibilité des données serait également liée à l'OTC. Quelle est la norme de service de l'Office? Et, très franchement, quel est le plan de ses employés pour résorber son arriéré de 33 000 cas?

Au cours de votre déclaration préliminaire, vous avez parlé de la possibilité de créer — j'oublie les mots que vous avez utilisés, mais —, disons, des tranches ou des groupes de cas dont les circonstances sont similaires et de les traiter peut-être comme un seul cas ou de les examiner ensemble. L'OTC a-t-il le pouvoir de faire cela de son propre chef, ou le ministre ou le Cabinet doit-il lui donner cette directive particulière?

M. John Lawford: Non. Je pense que c'est tout à fait dans les limites des règles qui s'appliquent à l'OTC. Ils l'ont déjà fait auparavant. Au début de la pandémie de COVID-19, ils ont eu huit grandes questions à régler en ce qui concerne la façon dont ils allaient gérer les enjeux liés à la COVID. Ils ont reçu quelque 3 000 plaintes et les ont toutes traitées ensemble, du moins en ce qui concerne ces questions.

Le système que je suggère est appliqué en permanence dans le secteur des télécommunications. Vous choisissez un cas qui semble représentatif d'un grand nombre de cas, et vous indiquez comment vous l'avez jugé. Ensuite, vous dites à tous les autres d'exposer en quoi leur cas diffère, en espérant que l'industrie les réglera tous de cette façon parce que la réponse sera exactement la même, sauf dans des situations très particulières. Je pense que cette approche est tout à fait conforme à leurs règles.

M. Mark Strahl: C'est vrai. Il est certain que nous serions heureux qu'ils prennent ce genre de mesures pour reprendre le dessus dès maintenant en ce qui concerne leur charge de travail. Il n'est pas raisonnable d'obliger une personne à attendre son vol pendant des jours, puis à attendre la résolution de ses problèmes pendant des mois.

Je pense que M. Rogers a soulevé une préoccupation valable, à savoir que nous sommes ici pour parler des droits des passagers aériens. Je crois que s'il y a une augmentation spectaculaire des coûts... et nous savons qu'au Canada, les coûts pour le transport aérien sont élevés, en ce qui concerne les frais, les barrières à l'entrée que M. Lukács a mentionnées, etc. Nos frais et notre réglementation ont peut-être un effet dissuasif sur les nouveaux venus.

Abstraction faite des coûts, existe-t-il un risque que les compagnies aériennes abandonnent certains itinéraires ou certaines destinations s'ils posent des problèmes du point de vue de la disponibilité des équipages, ou s'ils sont sujets à des changements météorologiques soudains, etc. Je suppose que la pire chose que nous puissions faire est d'éliminer des options pour les passagers en amenant involontairement les compagnies aériennes à abandonner certaines destinations. Considérez-vous cela comme un risque? Y a-t-il des mesures que nous pourrions recommander au gouvernement afin d'empêcher que la modification du Règlement sur la protection des passagers aériens au profit des passagers ait peut-être cette conséquence involontaire?

M. John Lawford: Qui est censé répondre à cette question?

M. Mark Strahl: Vous deux.

M. John Lawford: D'accord. Je serai très bref.

Je dirais que vous pourriez envisager d'imposer une obligation de desservir certains itinéraires, notamment les itinéraires ruraux. Je ne crois pas que cela soit nécessairement imposé par le ministre ou l'OTC pour le moment. Je pense qu'une telle obligation serait utile.

Je vais maintenant céder la parole à M. Lukács.

• (1440)

M. Gábor Lukács: Du point de vue des coûts, une concurrence insuffisante signifie également que la capacité des compagnies aériennes à refiler les coûts est quelque peu limitée si l'on considère la tarification oligopolistique. Pour ce qui est de dissuader des compagnies aériennes de desservir de certains itinéraires, vous savez, l'exploitation d'une compagnie aérienne n'est pas une œuvre de bienfaisance. En même temps, ces compagnies fournissent un service, et ce service doit être fiable.

Nous devons également tenir compte des préoccupations, de l'ampleur des dégâts et de ce qu'il en coûte réellement à l'économie lorsque les passagers n'arrivent pas à leur destination à temps ou qu'ils restent coincés quelque part. Quelle productivité perdue cela représente-t-il? Nous devrions réfléchir à la manière dont nous pouvons aider les compagnies aériennes à devenir plus fiables et aux types de subventions pour les infrastructures ou d'aide au développement qui peuvent être accordés aux compagnies aériennes pour leur permettre de devenir efficaces, au lieu de craindre qu'elles abandonnent certains itinéraires.

M. Mark Strahl: D'accord.

Monsieur Lukács, pourriez-vous nous parler des obstacles à l'entrée? Vous pourriez peut-être en citer quelques-uns qui susciteraient l'intérêt de notre comité du point de vue de la concurrence.

M. Gábor Lukács: Le principal obstacle à l'entrée découle des exigences relatives à la propriété étrangère. Seule une entreprise réputée canadienne peut exploiter un service intérieur au Canada. À l'heure actuelle, si un vol de la compagnie aérienne Lufthansa arrive à Toronto, l'avion ne peut pas transporter des passagers de Toronto à Montréal avant de retourner en Europe.

Pour accroître la concurrence, il serait certainement utile d'ouvrir le marché intérieur aux compagnies aériennes fiables de certains pays dignes de confiance.

Le président: Merci beaucoup, messieurs Strahl et Lukács.

Enfin, nous allons maintenant donner la parole à Mme Koutrakis.

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

Mme Annie Koutrakis: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lawford, au cours de votre témoignage, vous avez déclaré que, dans la foulée des événements de décembre, le Centre pour la défense de l'intérêt public recommande maintenant que nous adoptions peut-être le modèle européen pour modifier le Règlement sur la protection des passagers aériens. Certains ont suggéré que nous copions et collions simplement les droits des passagers européens. Est-ce une idée que vous approuvez? Est-ce l'approche que vous recommanderiez? Pensez-vous que cela pourrait entraîner des conséquences involontaires au Canada?

M. John Lawford: Je ne pense pas qu'en sélectionnant certains droits plus étendus, cela vous permettra de résorber l'arriéré ou d'obtenir nécessairement une meilleure conformité de la part des compagnies aériennes. En raison des trois volets qui existent au Canada, les règles sont inutilement compliquées. En fin de compte, l'objectif est de se débarrasser des volets pour qu'il ne reste que des circonstances extraordinaires comme excuse pour ne pas payer l'indemnisation qui est autrement due. En plus de cette mesure, vous pouvez ajouter des exigences européennes supplémentaires si vous estimez que le passager aérien n'est pas traité conformément à la Convention de Montréal ou à ce que nous voulons avoir pour les vols au Canada.

Il est tentant de se contenter de sélectionner certains droits plus étendus, mais comme je l'ai indiqué dans mes observations, je pense que nous nous concentrons sur la structure en ce moment. À tout le moins, le fardeau devrait être transféré aux compagnies aériennes, car cela permettrait aux consommateurs d'obtenir un résultat plus rapidement dans la plupart des cas.

Mme Annie Koutrakis: Disposons-nous de données permettant de savoir dans quelle mesure les voyageurs européens sont satisfaits de leurs droits en tant que passagers? Disposons-nous de données à cet égard?

M. John Lawford: Je vais renvoyer cette question à M. Lukács, qui, je pense, pourrait y répondre, ou peut-être à M. Jack.

M. Gábor Lukács: Je n'ai pas ces données en main.

Mme Annie Koutrakis: Je pourrais peut-être demander à l'un d'entre vous de nous faire parvenir quelque chose comme ça plus tard?

Je vais également demander à mon équipe si elle peut trouver des données de ce genre. Est-ce faisable?

M. John Lawford: C'est avec plaisir que nous jetterons un coup d'oeil aux données qui existent. Je pense que vous pourriez trouver des résultats auprès des entreprises qui s'occupent des réclamations pour les voyageurs européens.

Mme Annie Koutrakis: Certains ont suggéré que nous élargissions le régime du Règlement sur la protection des passagers aériens afin d'inclure d'autres parties des systèmes de transport aérien, comme les aéroports, l'ACSTA et l'ASFC. Que pensez-vous de cette idée?

M. Gábor Lukács: Pour ce qui est de répondre à votre question concernant la relation entre les passagers et les autres acteurs, je dirais que l'ACSTA devrait interagir avec les compagnies aériennes. Selon la norme internationale établie par la Convention de Montréal et le régime européen, les passagers ont une seule adresse, à savoir la compagnie aérienne. Même pour les bagages qui peuvent être endommagés par l'ACSTA, disons, c'est la compagnie aérienne qui indemnise les passagers. Par la suite, la compagnie aérienne demande un remboursement à l'ACSTA.

Il s'agit d'un règlement des litiges entre ces grands acteurs, où le passager devrait avoir une adresse unique pour ses plaintes. Cependant, nous approuvons certainement l'idée que les compagnies aériennes puissent récupérer les coûts de certains des dommages subis et de certaines de leurs dépenses auprès des tiers responsables de la situation.

• (1445)

M. Ian Jack: Le seul commentaire que je ferais, c'est qu'il y a le Règlement sur la protection des passagers aériens, puis il y a des changements à apporter au système de façon plus générale, afin qu'il fonctionne mieux pour tout le monde, y compris les passagers. Je ne crois certainement pas que je chercherais les réponses à ces problèmes dans le Règlement sur la protection des passagers aériens. Je pense que, dans sa forme actuelle, le Règlement sur la pro-

tection des passagers aériens traite suffisamment de problèmes, mais vous soulevez une question très valable qui devrait être abordée.

Mme Annie Koutrakis: Je me demande simplement si, dans le cas des entités fédérales, cela n'aboutirait pas à imposer des amendes à des organisations qui sont déjà entièrement financées par les contribuables. En fait, le gouvernement s'imposerait lui-même des amendes et percevrait ses propres fonds publics. Cela serait-il sensé?

M. Gábor Lukács: Je ne suggère pas d'imposer des amendes à ces organisations. Je soutiens que, si ces organisations causent des dommages aux compagnies aériennes, celles-ci devraient être indemnisées pour ces dommages, comme tout autre acteur.

Cependant, si ce que nous avons vu l'été dernier se reproduit, c'est-à-dire si les compagnies aériennes vendent des billets en sachant parfaitement que l'ACSTA ou l'ASFC ne disposent pas du personnel nécessaire, les dommages encourus seront entièrement sous le contrôle des compagnies aériennes. L'ASFC, l'ACSTA et d'autres acteurs gouvernementaux peuvent être tenus responsables seulement s'ils négligent d'informer les compagnies aériennes à l'avance des problèmes qu'ils peuvent rencontrer.

M. John Lawford: J'ajouterais brièvement que les compagnies aériennes et les aéroports ne semblent pas se parler, car lorsque le dispositif d'acheminement des bagages tombe en panne, la compagnie aérienne ne peut pas acheminer les bagages à ses clients, qui partent sans leurs effets personnels. Ensuite, les compagnies aériennes sont aux prises avec le problème. Je sais qu'il y a des conflits concernant le montant du loyer versé aux aéroports par les compagnies aériennes, mais vraiment, réunissez ces gens dans une pièce. Ils n'arrêtent pas de parler de responsabilité partagée. Pourquoi ne pas organiser des réunions?

Le ministre devrait saisir cette occasion et organiser une autre séance comme celle de l'automne dernier, mais en inscrivant ces questions de résilience à l'ordre du jour.

M. Ian Jack: C'est la raison pour laquelle nous recommandons, entre autres, de conférer au ministre le pouvoir explicite de donner des directives quand des circonstances extraordinaires surviennent. Je précise encore une fois qu'il s'agit d'avoir ce bâton en réserve, de sorte que lorsque le ministre organise une réunion des acteurs, ceux-ci savent qu'ils ne pourront pas se contenter de discuter du problème, car ils devront trouver une solution.

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Au nom de notre comité, je tiens à remercier tous nos témoins de s'être joints à nous aujourd'hui et d'avoir apporté leur témoignage.

J'aimerais également remercier tous les députés qui ont consacré une partie de leur temps non seulement à la réunion spéciale d'aujourd'hui, mais aussi à la réunion spéciale qui a eu lieu le 12 janvier, afin de poser des questions au nom des Canadiens.

Cela dit, 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>