



Chambre des communes  
CANADA

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

---

TRAN • NUMÉRO 033 • 2<sup>e</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le mardi 17 juin 2008**

—  
**Président**

**M. Mervin Tweed**

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

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

Le mardi 17 juin 2008

•(1105)

[Traduction]

**Le président (M. Mervin Tweed (Brandon—Souris, PCC)):** Bonjour.

Je souhaite la bienvenue à tous à cette 33<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités. L'ordre du jour indique les travaux du comité, plus précisément un avis de motion de M. Masse.

J'espère que chacun a reçu le texte de la motion de M. Masse en français et en anglais. Comme cela semble être le cas, je donne la parole à M. Masse.

**M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD):** Merci, monsieur le président, et merci à tous mes collègues.

Je veux simplement déposer cette motion qui fait suite au processus amorcé à la Chambre des communes, qui a adopté la motion de M. Byrne. J'ai trouvé que c'était une bonne discussion. J'ai eu des entretiens avec des porte-parole des différents transporteurs aériens, même encore aujourd'hui, et ceux-ci sont intéressés à examiner quel pourrait être le texte d'un éventuel projet de loi, lequel pourrait être assorti d'un règlement à l'intention des clients et de l'industrie. Il semble y avoir beaucoup d'intérêt à cet égard.

C'est une affaire simple. J'espère que nous pourrons continuer dans le même esprit et adopter la motion; à l'automne, quand nous reprendrons nos travaux et établirons notre menu législatif, nous pourrons entendre des témoins et profiter de cette bonne volonté. Évidemment, le secteur est également préoccupé par d'autres questions, mais celle-ci est très importante aux yeux des consommateurs.

J'étais content de voir les ministériels appuyer cette motion, parce que je pense qu'elle débouche sur certaines questions qu'il faut tirer au clair dans ce secteur. Encore hier soir, nous avons entendu des témoins nous raconter que le déroutement d'un avion vers London (Ontario) avait forcé des milliers de gens à attendre pendant des heures. Je crois qu'on les a très peu aidés; on ne leur a pas donné d'eau ni de nourriture et les toilettes débordaient. M. Watson a peut-être de plus amples détails. Je connais deux ou trois personnes qui faisaient partie du groupe.

Ce sont des problèmes qui ne cessent de se poser, et ce n'est pas très productif, mais au contraire très négatif. Je voudrais donc profiter de l'esprit de collaboration qui a donné lieu à l'adoption à la Chambre des communes de la motion de M. Byrne, et j'espère que le comité pourra discuter de cette question à l'automne.

**Le président:** Observations?

Monsieur Jean.

**M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC):** Je voudrais donner le point de vue du gouvernement; évidemment, la motion a été adoptée à la Chambre et nous l'appuyons. En fait, c'est heureux que nous ayons les vacances d'été bientôt, parce que le

gouvernement y travaille déjà. En fait, j'en ai discuté aujourd'hui avec l'un des responsables des politiques qui m'a informé que l'on présentera avant la fin de juillet un document établissant clairement quels sont les droits des voyageurs.

Voici ce que je voulais recommander — en fait, cela devient plutôt théorique, parce que nous avons une foule d'autres études à faire et que le gouvernement y travaille déjà et espère pouvoir nous présenter un document avant la fin de l'été. Je recommande donc que tous les députés prennent connaissance de la déclaration des droits de l'UE, parce que c'est actuellement la seule inscrite dans la loi dans le monde entier, à ma connaissance. Elle ne se rapproche même pas de ce que prévoit déjà actuellement notre loi et notre règlement. Je tiens à être bien clair: si l'on examine ce qui se fait dans le monde actuellement, on constate que nous sommes déjà bien en avant de tous les autres pays du monde relativement aux droits des voyageurs.

Je pense que la motion est bien. Elle est conforme à ce que nous avons dit à la Chambre, mais le gouvernement y travaille déjà. Nous prévoyons donc avoir quelque chose à présenter bien avant la fin de l'été.

**Le président:** D'autres observations?

Monsieur Byrne.

**L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.):** Merci beaucoup, chers collègues. Je suis content qu'on me donne l'occasion de siéger au comité des transports. Ce n'est pas ma première fois aux transports, mais j'apprécie d'avoir l'occasion d'ajouter mon point de vue à cette discussion.

J'appuie assurément la motion de M. Masse. Elle permet de profiter de l'élan qui a été donné à la Chambre par l'adoption à l'unanimité de la motion M-465. Cette motion arrive donc à point. Si je comprends bien, le ministre a dit que le premier geste que l'on poserait dans ce dossier consisterait à rassembler et publier tous les règlements et lois qui existent en la matière.

Durant le débat à la Chambre sur la motion M-465, il a été établi très clairement qu'il y a des réserves parmi les députés quant à la législation et aux règlements existants, que l'on juge plus ou moins satisfaisants relativement à la protection des consommateurs dans le secteur des lignes aériennes. On en a donné un exemple flagrant: l'incident impliquant la compagnie aérienne Cubana le 10 mars à l'Aéroport international d'Ottawa.

Je vais poser une question de pure forme. Est-il satisfaisant qu'au Canada, des voyageurs aériens puissent être confinés dans un avion pendant 12 heures, sans qu'on leur donne la possibilité de descendre de l'avion après 12 heures? Soyons bien clairs. Notre but est-il simplement d'imiter la loi de l'UE, ou bien de donner une protection valable et solide aux consommateurs canadiens et à tous les voyageurs qui passent par le secteur du transport aérien canadien? Je pense que notre objectif est le deuxième élément de l'alternative. Nous pouvons utiliser l'Union européenne comme modèle pour établir quelles sont actuellement les meilleures pratiques sur la scène internationale. Nous pouvons aussi étudier le fait que les Canadiens sont protégés dans leurs voyages internationaux par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal. Mais est-ce suffisant?

Le 10 mars, il s'est produit un incident très désagréable: 305 voyageurs, arrivés à Ottawa après cinq heures de vol depuis La Havane, ont été confinés dans un aéroport canadien pendant encore 12 heures. L'un des passagers a eu la clairvoyance de composer le 911 pour communiquer avec la GRC, laquelle a amorcé des négociations avec la compagnie aérienne et le commandant de bord pour permettre à ces passagers d'être libérés après 17 heures. Cela met en lumière une situation intéressante, parce qu'au Canada, ces passagers n'avaient aucun outil ou mécanisme réglementaire ou législatif à leur disposition pour obtenir qu'on les laisse descendre de l'avion. Il y a manifestement une lacune.

Je suis le premier à admettre que l'Union européenne n'envisage pas une telle situation dans son texte de loi, mais cela n'empêche pas le Canada de prévoir cette éventualité. C'est pourquoi je pense qu'il est très utile de passer en revue les lois et règlements actuels afin d'établir si... Je tiens à préciser clairement, par ailleurs, que ce n'est pas une question de prix exagéré ou de concurrence déloyale sur le marché. Cette situation se produit après qu'un voyageur a reçu sa carte d'accès à bord et est passé par le contrôle de sécurité. Je ne veux pas entrer dans les détails et circonscrire trop étroitement l'affaire, mais il s'agit en l'occurrence d'une personne qui n'a plus le moindre choix économique à sa disposition.

Quand vous êtes à bord d'un avion depuis 17 heures, vous n'avez aucun choix. Vous ne pouvez pas vous adresser à une autre compagnie aérienne et dire que vous allez exercer votre droit, à titre de consommateur, en achetant un billet d'une autre compagnie. Vous êtes à bord d'un avion, vous êtes pris et c'est le commandant de bord qui décide s'il va vous laisser partir, lui et d'autres éléments du secteur aérien, par exemple l'Administration aéroportuaire d'Ottawa. En bout de ligne, les consommateurs ont vraiment besoin d'une protection, surtout quand ils n'ont absolument aucun outil du marché à leur disposition, parce qu'on exerce une forme de contrôle sur un voyageur, surtout après lui avoir remis une carte d'accès à bord.

• (1110)

C'est pourquoi je pense que ce serait très pertinent et utile pour le comité. Ma motion ne visait pas à circonscrire la problématique et à dicter la marche à suivre. Elle était vraiment ouverte et visait à lancer un débat de fond sur les mesures que notre pays doit vraiment prendre à cet égard.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ):** Merci, monsieur le président.

La motion qui a été étudiée et adoptée par la Chambre des communes, vous l'aviez déposée avant l'incident de Cubana. Un tel

incident ne doit plus jamais se produire. Ce sont des Québécois qui ont dû subir cela. Ce qu'ils ont vécu pendant des heures est effrayant. J'ai contacté directement les administrations portuaires, et les gens ne sont pas satisfaits.

Le problème que pose la motion déposée aujourd'hui, monsieur Masse, est que vous nous demandez d'étudier les dispositions législatives. À mon avis, il est trop tard pour le faire. Il faut vraiment que le gouvernement agisse dans ce dossier. M. Jean nous dit que le ministère est prêt à déposer un projet de loi. Je pense qu'on est rendu là. Si c'est le cas, je serais prêt à faire comparaître le ministère pour savoir où on s'en va.

On vient de faire la même chose dans le cas des eaux navigables. On vient de faire une étude préliminaire au dépôt d'un projet de loi. Si on procède de la même façon dans ce dossier, on va manquer l'hiver prochain, il sera trop tard. D'ici à ce qu'on dépose le projet de loi, on aura encore manqué un hiver, ce que je considère inacceptable. Il faut trouver une solution.

Si vous étiez prêt à amender votre motion, je serais prêt à l'appuyer. Il faut vraiment sommer le gouvernement de déposer un projet de loi. Si on fait une étude préliminaire au projet de loi... Le gouvernement sait où il s'en va. Une motion a déjà été adoptée à la Chambre des communes, à l'unanimité. Le gouvernement devrait pouvoir déposer quelque chose. Je n'ai pas été très satisfait de la réponse de M. Jean. Je ne sais pas ce que le gouvernement veut déposer.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Je suis content que vous l'ayez mentionné, parce que je voulais apporter une précision. Soyons bien clairs: il n'y a pas de nouvelle loi en préparation.

Je voudrais seulement répondre, si vous le permettez, aux propos de M. Byrne. Premièrement, nous n'utilisons pas l'UE comme modèle, parce que l'UE n'est pas un modèle à suivre pour le Canada. Clairement, le Canada a déjà des droits établis plus étendus.

La première fois que j'ai prononcé un discours dans le cadre du débat sur cette motion, j'ai fait quelques recherches pour voir quels étaient les droits existants au Canada. J'ai fait une comparaison avec l'UE. Il est clair que nous avons des droits plus étendus, mais le problème est qu'ils sont inscrits dans un grand nombre de textes de loi et de règlements différents.

J'ai demandé au ministère un plan en 10 points pour faire connaître aux Canadiens les droits qui existent actuellement, et l'on n'a pas pu le faire en temps voulu, simplement parce que ces droits sont éparpillés dans tellement de textes de loi et de règlements différents. C'est là-dessus que les fonctionnaires travaillent actuellement. C'est un plan de communications pour montrer aux consommateurs quels droits nous avons actuellement.

Je voudrais rapidement dire un mot sur l'UE. Dans l'UE, il n'est même pas question des bagages. Que ce soit bien clair, l'UE ne donne aucune protection pour les bagages. Certains droits sont établis, mais ils visent essentiellement la situation que M. Byrne a décrite, quand un vol est retardé ou qu'on refuse l'embarquement à un passager.

Actuellement, la législation en vigueur au Canada établit clairement des droits, y compris le dédommagement en cas de bagage perdu ou retardé, un dédommagement si un voyageur se voit refuser l'accès à bord, un dédommagement en cas d'annulation de vol et en cas de négligence à l'occasion de retard. Il faut s'occuper des voyageurs en cas de retard.

Mais je conviens, monsieur Byrne, que c'est une situation inhabituelle et M. Watson l'a également signalée à mon attention. J'ai déjà passé trois ou quatre heures immobilisé sur l'aire de trafic et ce n'est pas agréable. Nous devrions donc peut-être nous pencher là-dessus. Je ne sais même pas s'il existe actuellement une loi ou un règlement qui s'appliquerait à pareille situation, mais je ne le crois pas.

Je suis donc d'accord avec M. Laframboise là-dessus, et le gouvernement est déjà à l'oeuvre. Nous avons trois mois. Le comité ne peut rien faire d'ici octobre de toute manière, à moins que le comité n'en décide autrement. Nous devrions peut-être reporter la question à l'automne, parce que nous ne voulons pas interrompre nos travaux sur d'autres mesures législatives. Le comité est actuellement saisi d'un autre projet de loi. Nous avons aussi la Loi sur la protection des eaux navigables dont nous n'avons pas terminé l'étude, et aussi d'autres questions. Le gouvernement est prêt à respecter la volonté du comité, mais nous y travaillons.

Un autre dédommagement qui n'existe nulle part ailleurs au monde est le dédommagement en cas de bagage perdu ou retardé, et il s'agit d'un montant qui correspond à la valeur réelle des bagages.

Donc, du point de vue du gouvernement, à l'heure actuelle, il s'agit davantage d'élaborer un plan de communications qu'une nouvelle loi. Et peut-être que lorsque nous aurons pris connaissance du plan de communications et décidé de la marche à suivre, nous pourrions alors revenir à la motion et examiner les autres questions évoquées par M. Byrne, comme les retards sur les aires de trafic et tout le reste. Je pense que c'est très pertinent et que les consommateurs s'y intéresseraient, mais à l'heure actuelle, c'est l'exception plutôt que la règle.

• (1115)

**Le président:** M. Masse est le suivant, mais avant de lui donner la parole, pour que tout soit bien clair, je vais lire le texte de la motion, à l'intention des gens qui nous écoutent et qui n'ont pas le document.

La motion proposée par M. Masse, député de Windsor-Ouest, dit:

Que le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, après l'adoption par la Chambre des communes d'une motion demandant la rédaction d'une déclaration des droits des passagers de l'air, mène une étude sur les dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur pouvant être utilisées pour protéger les usagers des transports aériens et qu'il fasse rapport de son étude à la Chambre des communes.

C'était pour le compte rendu.

Monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Je suis plutôt scandalisé que le Bloc appuie l'inaction du gouvernement, ou plutôt qu'il fasse aveuglément confiance au gouvernement qui ferait éventuellement quelque chose, et de plus, que le Bloc ne propose même pas d'amendement durant la séance. Cette affaire a déjà été annoncée et affichée, et je suis disposé à envisager des amendements à la motion. Mais que le Bloc fasse confiance aux conservateurs en espérant qu'ils présenteront un projet de loi, c'est rendre un mauvais service aux Québécois qui ont été immobilisés dans l'avion à Ottawa. Si l'on veut seulement faire semblant que le gouvernement va nous revenir avec des changements quelconques sous forme d'un plan de communications, nous n'irons pas au fond des choses et n'aurons pas le débat poussé qui est nécessaire pour protéger les consommateurs. C'est plutôt scandaleux qu'on envisage de faire une chose pareille, étant donné que la Chambre des communes a adopté une motion que M. Byrne avait proposée et qui a donné lieu à un débat qui, à mon avis, était d'une grande importance.

Je crois donc qu'il incombe maintenant au comité d'assumer ses responsabilités et de faire venir des témoins et d'examiner tout le processus. Oui, le gouvernement peut proposer un projet de loi ou des changements aux règlements à n'importe quel moment. Mais cela échappe à notre contrôle. Et je ne vais pas lui concéder ce point et me dérober à ma responsabilité en lui faisant aveuglément confiance sans avoir eu l'occasion d'aller au fond des choses, d'entendre des témoins, d'examiner la problématique et d'élaborer des principes directeurs.

Si nous ne faisons pas cela et ne faisons pas rapport à la Chambre, nous supposons essentiellement que le gouvernement va s'en occuper. Peut-être que ce sera prioritaire, mais peut-être pas, et nous lui céderions cette responsabilité, ce que je ne suis pas disposé à faire.

M. Jean a déjà dit qu'il appuierait cette motion, mais apparemment, il pourrait maintenant retirer son appui à cause des déclarations du Bloc. Ce serait rendre un mauvais service au comité. C'est une affaire importante. Nous avons entendu beaucoup d'interventions là-dessus de la part des consommateurs et la motion de M. Byrne a été appuyée par tous les députés à la Chambre.

Je soutiens donc que nous devons aller de l'avant, adopter cette motion, après quoi nous y reviendrons à l'automne. Le gouvernement a un plan B et il se pourrait qu'il présente quelque chose. Cela se ferait en collaboration avec notre comité, le comité examinerait ce qui lui est proposé, et nous nous attendons aussi à pouvoir exercer une influence sur le texte de loi.

• (1120)

**Le président:** Les suivants sont MM. Watson, Byrne et Laframboise.

Allez-y, monsieur Watson.

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

Je me sens obligé de répondre, mon collègue de Windsor-Ouest ayant incité quelques députés à hocher la tête affirmativement.

J'étais de ceux qui ont été déroutés sur London l'autre soir à cause de l'orage électrique très fort à Toronto. En dépit de cela, je dis que ce n'est pas toujours sage de faire jouer ses émotions dans l'étude d'un dossier. Nous devons être en mesure de réfléchir à cela à tête reposée. À la réflexion, je pense qu'avant le décollage, la ligne aérienne nous a informés des options que nous avions. Nous pouvions prendre un avion le lendemain matin, passer par Détroit, si nécessaire, ou bien prendre Via Rail, tout cela avec notre billet. Des options ont donc été offertes aux consommateurs avant le décollage de l'avion. Pendant le vol lui-même, je pense que la seule source de frustration, en fait, c'était de ne pas avoir été mis au courant par le pilote de ce qui se passait. Au moment des événements, j'ai trouvé que la plupart des gens comprenaient assez bien ce qui se passait et l'acceptaient d'assez bon gré.

Nous devons donc éviter de réagir sous le coup de l'émotion dans cette affaire. Ce qui est important en l'occurrence, c'est qu'une motion a été adoptée par la Chambre. Peu importe que le gouvernement soit lié ou non par cette motion, le gouvernement prend l'affaire au sérieux et est décidé à réagir.

Je pense que la première étape est de connaître nos droits existants. En fait, on m'a posé des questions à bord de l'avion à ce sujet. Je dois admettre mes propres lacunes: je ne savais pas quels étaient nos droits. Je pense donc qu'il est important de bien renseigner les Canadiens là-dessus, ainsi que chacun d'entre nous; c'est la première étape. Donc, en un sens, je suis à l'aise avec la conduite adoptée par le gouvernement dans ce dossier.

L'étape suivante, si nous avons des lacunes, consiste à y remédier. Je ne pense pas que cette attitude équivaut, pour reprendre les paroles de notre collègue d'en face, à céder notre responsabilité dans cette affaire, en espérant que quelque chose se fasse. Je pense simplement que c'est une progression logique. La première chose à faire, c'est de voir quels sont les droits qui existent actuellement. À partir de là, nous pourrions aller de l'avant. La motion elle-même n'oblige pas notre comité à entreprendre cette étude en ce moment. Je pense qu'il est trop tôt pour prendre une telle mesure. Voyons d'abord comment les choses vont se dérouler.

Je travaille avec le secrétaire parlementaire et je suis poussé par la frustration que j'ai personnellement ressentie dans le cadre de mon expérience dans cette affaire. Mais procédons logiquement, par étapes. Je pense que nous devons résister, quelques jours seulement après une situation frustrante, à la politisation de l'événement ou des frustrations ressenties. Pensons-y à tête reposée. Laissons le comité poursuivre l'étude des dossiers déjà en cours. Comme M. Jean l'a dit, cela peut attendre à l'automne, à mon avis. Voyons d'abord quels sont nos droits et procédons logiquement à partir de là. Même moi qui ai vécu cette situation récemment, je suis satisfait du cheminement du dossier et nous allons continuer à travailler avec le secrétaire parlementaire à ce sujet.

**Le président:** Le suivant est M. Byrne.

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

Je pense qu'il est important que la raison l'emporte sur la passion dans toute discussion sur un texte de loi, et je conteste donc l'affirmation selon laquelle les bagages ne sont pas protégés par les lignes directrices européennes. Je pense que c'était censé viser... M. Jean devrait peut-être me prêter l'oreille...

**M. Brian Jean:** Je vous écoute.

**L'hon. Gerry Byrne:** Je conteste aussi l'affirmation selon laquelle la protection du consommateur est bien meilleure au Canada que dans l'Union européenne. Je vais fonder mon argumentation sur des faits.

Le règlement de l'Union européenne protège les consommateurs relativement aux bagages. Plus précisément, il s'agit du règlement de l'UE numéro (EC) 889/2002. Il est entré en vigueur le 13 mai 2002 et il remplaçait le règlement de l'UE numéro (EC) 2027/97, lequel était entré en vigueur le 9 octobre 1997. Je cite directement le communiqué de l'UE annonçant ce changement:

... la législation de l'UE protège les passagers dans l'éventualité de problèmes impliquant les bagages et dans l'éventualité de blessures ou décès à la suite d'un accident. Le passager d'un avion de ligne de l'UE sera bien protégé quelle que soit sa destination et quel que soit le vol, qu'il s'agisse d'un vol international ou intérieur.

En particulier, dans l'éventualité de bagages endommagés ou perdus, la responsabilité d'une compagnie aérienne est limitée

— en date du 30 septembre 2004 —

à 1 180 €.

Cela donne environ 3 000 \$ canadiens.

Il y a aussi des mesures spécifiques, et c'est l'une des différences clés entre la législation de l'UE et la législation actuellement en vigueur au Canada. Dans l'UE, la loi prescrit des normes minimales

précises pour diverses circonstances, qu'il s'agisse de bagages perdus ou endommagés, ou encore du retard ou de l'annulation du vol. Au Canada, toute l'industrie des lignes aériennes au grand complet et toute la protection des consommateurs dans le secteur aérien au Canada sont régies strictement en application des dispositions applicables aux tarifs publiés obligatoirement par la compagnie aérienne elle-même.

Voici ce que cela veut dire exactement. Une compagnie aérienne canadienne a l'obligation de publier ses tarifs — les prix, le montant des frais et toutes les obligations contractuelles envers le client — dans le cadre du contrat de vente d'un billet d'avion. Si la compagnie choisit de publier clairement qu'elle ne fera rien pour son client, elle a respecté ses obligations tarifaires.

Par exemple, Air Canada applique une responsabilité maximale de 1 500 \$ pour les bagages. WestJet a un montant maximum de 250 \$ pour la perte des bagages.

• (1125)

**M. Brian Jean:** Je crois que c'est pour les vols internationaux.

**L'hon. Gerry Byrne:** Non, pour les vols intérieurs, mais on peut en discuter.

**M. Brian Jean:** Exactement, comme dans le cas de l'UE; c'est ce que je disais.

**Le président:** À l'ordre.

**L'hon. Gerry Byrne:** Ce qu'il faut retenir, c'est qu'au Canada, nous n'avons aucun minimum réglementé quant à l'indemnisation pour les vols en retard, ni pour les vols annulés, ni pour diverses autres circonstances. Dans l'UE, il y a un minimum. La seule responsabilité de la compagnie aérienne canadienne, c'est de dire dès le départ à son client ce qu'elle est prête à faire pour lui. Si elle vous dit carrément qu'elle ne fera rien, elle a assumé son obligation.

En fait, beaucoup ont soutenu dans le cadre de ce débat que le contrat entre la compagnie aérienne et le voyageur est un document d'environ quatre pages, mais ce document ne traite nullement de la validation, de la mise en application ou même de la création d'une protection du consommateur. Ce document ne vise qu'un seul but: limiter la responsabilité de la compagnie aérienne. On n'y trouve presque rien qui renforce la consommation du consommateur. C'est un fait.

Monsieur Watson, on vous a demandé quelles exigences existent dans la loi canadienne dans cette circonstance et d'autres, et en bout de ligne, la réponse est qu'il n'y a presque rien, sauf que la compagnie aérienne est obligée de publier ce qu'elle est prête à faire pour le client dans certaines circonstances particulières. Si elle publie qu'elle ne fera rien, elle a respecté l'obligation.

À mon avis, cela ne donne pas une meilleure protection que celle qui existe actuellement dans l'UE, qui prévoit que les compagnies aériennes s'engagent à donner à leurs passagers un dédommagement minimum dans un certain nombre de situations. C'est le modèle de l'UE.

**Le président:** Monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Si M. Masse avait entendu la fin de mes questions plutôt que de parler en même temps que moi, il aurait compris que je voulais savoir ce que le gouvernement entend faire pour régler ce problème.

À la suite des explications de M. Jean, je vois que le gouvernement n'a absolument rien, si ce n'est de communiquer le contenu des lois existantes. Donc, j'appuierai la motion de M. Masse. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Bell.

**M. Don Bell (North Vancouver, Lib.):** Je veux seulement faire une observation qui fait suite à celle de M. Watson. Il y a environ un an et demi, j'ai vécu l'expérience de passer trois heures immobilisé dans un avion à l'aéroport d'Ottawa. Nous avons été déroutés de Toronto. C'était après que l'avion d'Air France soit sorti de la piste. Nous nous sommes retrouvés ici. Le problème est qu'il n'y avait pas assez d'agents des douanes pour s'occuper des passagers de tous les avions qui avaient été déroutés. Nous avons donc attendu pendant trois heures et il faisait chaud; c'était très frustrant de se trouver à 100 pieds ou 200 pieds d'un aéroport où l'on vient très souvent sans jamais connaître le moindre problème, et d'être pris.

L'un des problèmes était qu'il n'y a eu aucun soutien de la compagnie aérienne, Air Canada, pour ceux qui ont dû passer la nuit ici parce qu'il était tard. Il m'a fallu me débrouiller pour trouver une chambre ici, croyez-le ou non. Le logement que j'occupe habituellement n'était pas disponible. Je n'ai reçu aucun dédommagement pour cela. Tout ce que j'ai eu, c'est une lettre d'excuse de la compagnie. Évidemment, je n'étais pas seul; il y avait plusieurs centaines de personnes à bord de cet avion.

Je crois que nous devons faire quelque chose. Je comprends l'argument de M. Jean quand il dit que le règlement actuel semble être... Je ne pense pas qu'il ait utilisé « méli-mélo », mais il disait que les règlements sont éparpillés et difficiles à rassembler. Je pense qu'il est important de le faire, mais il est également important que nous examinions la question et que nous la comprenions à fond.

M. Watson a dit qu'il ne comprenait pas la question. Il a avoué son ignorance quand d'autres passagers l'ont interrogé, et je dois admettre que je suis dans le même cas. Je pense qu'il est important que nous sachions exactement de quoi il retourne, car s'il y a plein de petites histoires anecdotiques qui s'additionnent, peut-être vaut-il la peine de faire un suivi à la motion de M. Byrne, laquelle a été adoptée, et que nous en fassions une évaluation et un examen.

• (1130)

**Le président:** Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Pour être bien clair, comme je l'ai dit depuis le début, nous avons l'intention d'appuyer la motion et nous sommes disposés à l'appuyer parce que nous estimons que le comité travaille avec nous.

Le problème est que cela figure dans la législation existante. J'espère que nous aurons une réponse du ministère et du bureau du ministre et que l'on nous dira exactement comment on va aborder la question et remédier aux lacunes de la législation.

Il faut respecter un équilibre délicat dans cette affaire et notre gouvernement veut s'assurer de bien faire les choses. Nous avons le temps de le faire. Nous avons le temps de nous organiser pendant l'été et le ministère a le temps de nous faire parvenir une réponse. Donc, si le comité souhaite aller de l'avant, procédons de manière unanime et attaquons-nous au dossier. Il faut voir les choses en face: nous sommes tous ici pour appuyer les gens qui sont les plus importants dans cette affaire, j'ai nommé les consommateurs canadiens. Tout le monde est un consommateur et si nous constatons effectivement des lacunes dans notre législation actuelle, une fois

qu'on aura tiré cela au clair et bien précisé quels sont les droits des consommateurs, nous passerons à l'action.

Monsieur Byrne, d'après mes recherches, cette protection n'existe pas dans l'UE. Je ne suis pas au courant d'un communiqué sur les bagages et tout le reste, mais le site Web lui-même est très clair, à ma connaissance. Mais quand nous y verrons plus clair, nous pourrions procéder. Peut-être pouvons-nous voir ce qui se fait dans d'autres pays. Nous savons qu'aux États-Unis, il n'y a rien. Les Américains ont un plan en 11 points, ou du moins, une femme aux États-Unis a proposé d'appliquer un plan en 11 points au problème des vols retardés. Peut-être pourrions-nous examiner cela, mais tant que nous ne saurons pas exactement ce que nous avons au Canada et dans quelle mesure les consommateurs sont protégés par différentes lois, notre discussion ne repose sur rien de solide.

Procédons dans un esprit de collaboration. Mettons la question aux voix et l'on verra bien s'il y a unanimité. Mais nous voulons protéger les consommateurs, c'est ce que recherche notre gouvernement.

**Le président:** Monsieur Jean, vous avez dit tout à l'heure que le ministère va publier un document énonçant les droits que possèdent actuellement les voyageurs canadiens. Pourrais-je demander au ministère, dans une lettre, de m'envoyer cette compilation, disons d'ici la mi-août, pour que je puisse en faire part aux membres du comité?

**M. Brian Jean:** Ce serait certainement utile, mais je veux préciser que ce que fait le ministère, c'est de rassembler tous les droits qui existent actuellement et d'organiser un plan de communication pour s'assurer... Par exemple, l'une de mes recommandations, qui semble avoir été bien accueillie, était d'avoir un plan en 10 points et des enseignes à toutes les portes d'embarquement, pour que les consommateurs sachent ce qu'ils peuvent faire et qu'ils aient un site Web à leur disposition, absolument.

**Le président:** Mais pour notre gouverne, comme M. Watson et d'autres l'ont dit, nous aimerions vraiment comprendre ce que nous avons actuellement. Cela enrichirait la discussion.

**M. Brian Jean:** Oui, absolument.

**Le président:** Je vais donc faire cela.

Madame Hall Findlay.

**Mme Martha Hall Findlay (Willowdale, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Vous venez peut-être de répondre à ma question, qui découle peut-être d'un manque d'expérience procédural de ma part. M. Laframboise avait une préoccupation légitime. D'après cette motion, si le comité se charge de faire le travail tout seul, nous pourrions en discuter encore l'année prochaine. Il faut quand même se préoccuper de l'échéance.

Par ailleurs, je pense avoir entendu M. Masse exprimer une réserve parce que le dossier est entièrement entre les mains du gouvernement. Est-ce valable? Monsieur le président, vous avez peut-être abordé la question, dans une lettre que vous auriez reçue ou envoyée. Mais il pourrait être logique que le comité demande plus formellement au ministère de s'occuper de ce dossier un peu plus minutieusement pendant l'été. Cela pourrait peut-être même être plus qu'une compilation de la législation. Nous pourrions commencer à réfléchir à l'étape suivante.

• (1135)

**M. Brian Jean:** M. Laframboise avait brièvement quitté la pièce. Peut-être pourriez-vous répéter cela, monsieur le président.

**Le président:** Je proposais que j'écrive, à titre de président, au ministère pour lui demander de...

**M. Brian Jean:** De nous conseiller?

**Le président:** Eh bien, je pense qu'il faudrait même commencer par préciser quels sont actuellement les droits de nos voyageurs, tout au moins comme point de départ. Je pense que cela s'inscrirait dans la ligne de la motion de M. Masse, en ce sens que l'exercice pourrait servir à protéger les voyageurs aériens. Une fois qu'on saura quels sont nos droits, nous pourrions combler les lacunes que nous aurons signalées des gens.

Donc, si le comité y consent, je vais écrire cette lettre. Je vais demander qu'on réponde et qu'on fournisse une liste avant la mi-août, et je la ferai parvenir aux membres du comité. Est-ce raisonnable?

Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Je me demande s'il serait également utile d'écrire à l'OTC et de lui demander une orientation proposée ou envisagée...

**Le président:** Bien sûr. Je pense que nous voulons le plus de renseignements possible.

**M. Brian Jean:** Exactement. L'OTC s'occupe des plaintes et aurait peut-être des idées sur une éventuelle intervention législative.

**Le président:** Ce que nous avons et ce qui pourrait fonctionner.

**M. Brian Jean:** Oui. Cela semble-t-il raisonnable?

**Le président:** Si le comité est d'accord?

Comme personne d'autre ne demande la parole, je vais mettre aux voix la motion de M. Masse:

Que le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, après adoption par la Chambre des communes d'une motion demandant la rédaction d'une déclaration des droits des passagers de l'air, mène une étude sur les dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur pouvant être utilisées pour protéger les usagers des transports aériens et qu'il fasse rapport de son étude à la Chambre des communes.

(La motion est adoptée.)

**Le président:** Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Monsieur le président, je veux aborder un autre point. C'est une motion. Nous savons que nous n'avons pas donné le préavis de 48 heures, mais je voudrais donner avis de cette motion dont on discuterait à notre prochaine réunion. Si vous voulez que je la présente maintenant, je suis disposé à le faire. Elle traite des droits des consommateurs.

**Le président:** Normalement, on doit donner un préavis de 48 heures de la motion, avant de la présenter au comité. Maintenant que nous l'avons, au moins nous sommes prévenus.

**M. Brian Jean:** Monsieur le président, je comprends, mais...

**Le président:** Il faudrait que le comité y consente.

**M. Brian Jean:** Absolument.

**Le président:** Je vais demander aux membres du comité s'ils sont d'accord pour permettre à M. Jean de présenter son avis de motion aujourd'hui.

Monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Non, parce que c'est un avis de 48 heures. De prime abord, cela ne me pose pas de problème, sauf que j'ai besoin de l'analyse du bureau de mon leader.

[Traduction]

**Le président:** Très bien.

Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Je n'ai aucune objection à cela, monsieur le président. Elle traite de l'incidence qu'une taxe sur le carbone aurait sur le transport commercial au Canada; c'est donc très important, surtout à la lumière de la motion du chef libéral.

Est-ce qu'un avis de 48 heures sera suffisant pour la mettre en discussion jeudi?

**Le président:** Je ne pense pas que les 48 heures seraient...

**M. Brian Jean:** Jeudi serait suffisant?

**Le président:** Oui.

Monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Je viens d'apprendre qu'une motion semblable a été déposée par les conservateurs aux comités des finances et des ressources naturelles et je voudrais donc savoir si d'autres ministères ont proposé des projets de loi semblables ou en ont donné avis, pour qu'on sache si notre comité pourrait faire double emploi.

**Le président:** Je pense que nous aurons besoin du délai de 48 heures pour répondre à cela.

**M. Brian Masse:** Bien.

Merci.

**Le président:** Y a-t-il d'autres questions?

Monsieur Bell.

**M. Don Bell:** À propos de la motion que M. Volpe a proposée au sujet de la publicité pour les lignes aériennes, M. Volpe n'est pas en mesure d'être présent aujourd'hui, mais nous avons reçu copie d'une lettre que le ministre vous a envoyée, monsieur le président, en réponse à votre lettre du 3 juin dans laquelle vous demandiez où en étaient les consultations.

Notre comité a raisonnablement bien fonctionné dans le passé — peut-être jusqu'à la dernière motion — dans un cadre non partisan et en abordant les dossiers sans faire trop de politacaillerie, mais malheureusement, cette lettre du ministre, à mon avis, décoche plusieurs flèches partisans que je trouve inutiles. C'est en tenant compte du bon fonctionnement de notre comité dans le passé que je dis cela.

Nous savons que l'industrie est favorable et nous aimerions savoir où en sont les consultations avec les provinces. On y a consacré environ un an et je demande encore une fois que l'on revienne à la charge et que le ministre nous dise ce qu'il va faire dans ce dossier. Malheureusement, je ne crois pas qu'il le dise dans cette lettre.

Quant à savoir si cela pourrait être ajouté à l'ordre du jour de jeudi, alors que M. Volpe pourra être présent pour participer à cette discussion...

● (1140)

**Le président:** Observations?

Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** Le comité a demandé une réponse; c'est une réponse de quatre pages. Je pense que cela a été fait en sept jours, incluant une fin de semaine. C'est la réponse. Je ne comprends pas ce que M. Bell demande d'autre, ou M. Volpe. Peut-être devrions-nous confier cela à M. Volpe, parce que c'est lui qui s'en est occupé.

Nous avons demandé qu'on nous fasse le point sur la situation. Il est très clair qu'il y a des lois conflictuelles; il y a deux juridictions différentes qui réglementent cet aspect. Si le gouvernement fédéral réglementait cela sans l'accord des provinces, les règles ne seraient pas les mêmes pour tous. Voilà la difficulté.

**Le président:** En fait, c'est une réponse de six pages.

**M. Brian Jean:** Six pages. Voyez les réponses...

**Le président:** Monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** La réponse à la lettre nous satisfait. J'étais d'accord pour qu'on fasse comparaître les fonctionnaires parce qu'on n'avait pas eu de réponse. Or, cette lettre est très détaillée et fait le tour de la question. Au Québec, étant donné qu'il y a une loi, on est satisfait, mais il y a un problème en ce qui concerne le reste du Canada.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Il est clair que la lettre de six pages était une réponse politique tout autant qu'une réponse factuelle. Il est clair que le gouvernement n'a pas l'intention de bouger dans ce dossier et qu'il faudra prendre d'autres moyens pour le forcer à bouger. C'est ainsi que nous voyons la situation, et nous avons soupçonné dès le premier jour que telle serait son attitude. Il apparaît très clairement à la lecture de cette lettre que c'est tout aussi politique qu'autre chose.

**Le président:** Monsieur Bell.

**M. Don Bell:** Pourrais-je vous demander d'ajouter cela à l'ordre du jour de jeudi, pour que M. Volpe soit en mesure d'intervenir là-dessus?

**Le président:** Je verrai à le faire ajouter à l'ordre du jour.

Monsieur Jean.

**M. Brian Jean:** J'ai ici copie du règlement du Parlement et du Conseil européen, au sujet de la motion de M. Byrne. Je suis disposé à déposer ce document pour que les membres du comité puissent le consulter aisément.

**Le président:** Je pense que ce serait magnifique. Si vous faites cela, je verrai à ce que le greffier le distribue à tous les députés.

Monsieur Byrne.

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

Ce serait utile, en effet, comme le serait le règlement 889/2002 de l'Union européenne, qui a été proclamé le 13 mai 2002. Une précision à ce sujet: monsieur Jean, la raison pour laquelle vous n'êtes peut-être pas au courant de l'inclusion des bagages dans la déclaration des droits des voyageurs aériens de l'Union européenne, c'est que cela n'avait pas été inclus dans le décret de février 2005; c'était une mesure préexistante, adoptée en 2002.

Autrement dit, c'est l'une des toutes premières réformes qu'on ait faites dans l'Union européenne en matière de protection des consommateurs dans le secteur des lignes aériennes. Ayant été adopté en 2002, ce règlement n'a pas été inclus dans le train de mesures législatives de 2004-2005, puisqu'il était déjà en vigueur. C'est pourquoi vous ne trouvez peut-être pas de référence directe à cela comme partie intégrante de la déclaration des droits des voyageurs aériens. Vous avez raison de dire que cela ne faisait pas partie de ce train de mesures en particulier; cela existait déjà, assurant une protection très solide aux consommateurs relativement à leurs bagages et aux lignes aériennes.

**M. Brian Jean:** Monsieur le président, si je peux répondre, c'est précisément la difficulté. Je pense que vous avez plaidé en faveur de mon argument, quand je dis que le ministère a besoin de temps pour rassembler nos propres droits; c'est parce que ce sont des mesures législatives différentes qui traitent de la même question. En fait, si tel est bien le cas et si cela m'a échappé, je fais mes excuses au comité pour avoir mal présenté les faits.

Pour l'instant, je n'ai toujours pas vu ce règlement. Comme vous l'avez dit, il a été proclamé auparavant. C'est là qu'est la difficulté de la législation canadienne; elle est éparpillée en différents endroits. C'est pourquoi nous devons élaborer un plan de communications, pour que les consommateurs sachent quels sont leurs droits.

Comme vous le savez, nous avons le secteur aérien le plus sûr du monde et nous avons aussi les meilleurs droits au monde. Nous voulons nous assurer que les consommateurs puissent continuer de bénéficier de tout cela.

**Le président:** Y a-t-il d'autres observations?

Si non, la séance est levée.

Merci.





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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**