



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

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

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 047**

Le jeudi 12 janvier 2023

---

Président : M. Peter Schiefke





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

Le jeudi 12 janvier 2023

• (1435)

[Français]

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

Bienvenue à la 47<sup>e</sup> 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 format hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent participer en personne dans la salle, ou à distance par l'intermédiaire de l'application Zoom.

[Traduction]

Je désire informer les membres du Comité que les tests de son ont été faits avec tous les témoins pour faciliter le travail des inter-prètes.

Aujourd'hui, durant la première moitié de la réunion, nous accueillerons M. Omar Alhabra, ministre des Transports, et les agents du ministère suivants: le sous-ministre par intérim, M. Dominic Rochon, le sous-ministre adjoint associé, Politiques, M. Craig Hutton, et le sous-ministre adjoint associé, Sûreté et sécurité, M. Nicholas Robinson.

Monsieur le ministre, je vous remercie encore une fois d'avoir accepté l'invitation à comparaître devant le Comité.

Sur ce, commençons nos travaux. Je vous cède la parole pour votre déclaration préliminaire de cinq minutes.

**L'hon. Omar Alhabra (ministre des Transports):** Merci beaucoup, monsieur le président, de m'avoir invité à prendre la parole devant vous et les distingués membres du Comité sur cette importante question.

Je suis accompagné aujourd'hui des représentants de Transports Canada suivants: le sous-ministre par intérim, M. Dominic Rochon, le sous-ministre adjoint associé, Sûreté et sécurité, M. Nicholas Robinson, le sous-ministre adjoint associé, Politiques, M. Craig Hutton, et le directeur général, Politique aérienne, M. Colin Stacey.

Je tiens à remercier les députés libéraux du Comité qui ont demandé la tenue d'une réunion d'urgence sur le sujet. Les Canadiens méritent d'obtenir des réponses sur ce qui s'est passé dans le secteur des transports pendant la période des Fêtes. Je me réjouis d'avoir l'occasion de fournir de l'information et de répondre à vos questions.

Les Canadiens savent que le mauvais temps peut perturber le transport aérien. Cependant, ils s'attendent à être tenus au courant

des plans de rechange et à être indemnisés lorsque leurs droits sont brimés, et ils le méritent. Malheureusement, la situation à laquelle de nombreux voyageurs ont été confrontés pendant le temps des Fêtes est absolument inacceptable.

Le fait que des personnes soient bloquées ou retardées ou qu'elles n'aient pas pu réaliser leurs projets de vacances en raison d'horribles conditions de déplacement m'a rendu extrêmement inquiet et frustré. La sécurité et l'efficacité du secteur canadien de l'aviation font partie de mes priorités. C'est aussi le cas du respect des droits des passagers, sans oublier le soutien à un secteur concurrentiel et résilient.

Pendant la phase aiguë de la COVID, le secteur a été plongé dans des conditions très difficiles. Le gouvernement était là pour le soutenir et protéger ses emplois. Au sortir de la phase aiguë, il y a eu une période difficile où tout le système a eu de la difficulté à répondre à la hausse marquée de la demande. Nous avons travaillé étroitement avec le secteur afin de relever ces défis et apporté des ajustements rapides pour réduire les goulots d'étranglement.

À l'automne dernier, nous avons réuni les grands acteurs de l'industrie, y compris les compagnies aériennes, les aéroports et les syndicats. J'ai insisté sur l'importance d'éviter ce que nous avons vu pendant l'été et discuté des mesures à prendre pour renforcer le secteur canadien.

Dans l'ensemble, nous avons fait des progrès.

Par exemple, pendant la période des Fêtes, les longues files d'attente de l'été dernier ne se sont pas reproduites aux points de contrôle de l'Agence des services frontaliers du Canada et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Nous avons pris des mesures pour que les passagers ne soient pas retardés, mais il nous reste du travail à faire, bien entendu.

Nous avons été le premier gouvernement de l'histoire du Canada à mettre en place un règlement sur la protection des passagers aériens. C'était en 2019, à peine quelques mois avant le début de la pandémie.

Naturellement, la pandémie a mis en évidence les faiblesses de la déclaration des droits. C'est la raison pour laquelle, en septembre dernier, nous avons renforcé le règlement en exigeant que les voyageurs aient droit à un remboursement pour les situations indépendantes de la volonté des compagnies aériennes.

Est-il possible d'améliorer encore plus les règles? Oui. C'est pourquoi, bien avant les événements de la période des Fêtes, nous travaillions déjà à renforcer les droits des passagers.

• (1440)

[Français]

Nous travaillons sur des améliorations au Règlement sur la protection des passagers aériens.

[Traduction]

Le fardeau de la preuve devrait être imposé aux compagnies aériennes plutôt qu'aux passagers. En ce moment, les compagnies aériennes disent trop souvent aux passagers qu'ils n'ont pas droit à une indemnisation alors qu'ils y ont bel et bien droit. Cette situation a suscité une avalanche de plaintes à l'Office des transports du Canada depuis l'été dernier. Nous continuerons bien sûr à doter l'Office des ressources nécessaires pour qu'il puisse remplir son mandat, mais nous apporterons également d'autres modifications au règlement pour améliorer son efficacité. J'espère pouvoir annoncer des changements et présenter une mesure législative dans les prochains mois.

En ce qui concerne VIA Rail, la conjonction de plusieurs éléments explique ce qui s'est passé: un déraillement d'un train du CN, des tempêtes de neige et des fermetures d'autoroutes. Je ne peux même pas imaginer le stress et la peur que les gens ont dû ressentir en étant coincés pendant des heures dans les trains, avec peu d'information sur la situation. Il n'y a pas de mots assez forts pour exprimer toute la frustration que cette situation m'a inspirée. J'ai parlé directement à VIA Rail, et nous poursuivrons la discussion sur le sujet.

Les protocoles d'urgence doivent de toute évidence être revus. Un examen complet de ce qui s'est passé est en cours. Nous prenons des mesures en conséquence.

En conclusion, je veux vous dire que le gouvernement ne se cache pas. Il va assumer ses responsabilités, et l'industrie doit faire de même.

[Français]

Nous allons continuer de travailler ensemble pour que cela n'arrive plus jamais.

[Traduction]

Enfin, je profite de l'occasion pour remercier tous les employés du secteur canadien des transports, qui ont travaillé fort pendant la période des Fêtes pour que les Canadiens puissent rentrer chez eux ou pour qu'ils puissent visiter leurs amis et leur famille.

Monsieur le président, voilà qui conclut mes observations préliminaires. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions et à celles de nos collègues.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

[Traduction]

La période de questions sera lancée par Mme Lantsman.

Madame Lantsman, la parole est à vous. Vous avez six minutes.

**Mme Melissa Lantsman (Thornhill, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir accepté l'invitation.

Nous avons entendu bien des témoignages pendant la journée. Des personnes ont raconté ce qu'elles ont vécu: il y a eu des fêtes de Noël annulées, des retards, des gens qui ont été obligés de dormir sur le plancher d'un aéroport et d'autres qui ont été ballottés d'un hôtel à un autre à l'étranger.

Le gouvernement actuel est au pouvoir depuis sept ans et vous êtes le ministre des Transports depuis le début de 2021. Vous avez supervisé la situation chaotique de l'été dernier, qui a fait en sorte que les aéroports canadiens se classent comme les pires au monde: ils se sont hissés au premier et au deuxième rang. Le 17 novembre, vous avez attribué le chaos qui régnait pendant l'été aux pénuries de main-d'œuvre dans les aéroports et vous avez prétendu avoir réglé le problème.

Vous avez organisé un sommet, mais, comme nous l'ont dit les témoins aujourd'hui, vous n'avez pas fourni de lignes directrices. C'est ce que nous ont appris les témoignages des compagnies aériennes. Pire encore, les mesures de protection des passagers qui ont été mises en place par le gouvernement ont échoué à protéger les passagers, les consommateurs ou quiconque de ce pays qui était coincé à l'étranger ou sur l'aire de trafic pendant bien plus de 12 heures dans certains cas. Un Canadien qui s'envole vers le Royaume-Uni avec British Airways est mieux protégé que s'il opte pour WestJet. C'est toujours le cas malgré ces mesures de protection des passagers.

Monsieur le ministre, vous êtes le responsable de ce dossier et vous disposez des outils pour corriger la situation. La question est de savoir pourquoi vous avez attendu aussi longtemps: pourquoi vous n'êtes pas intervenu à partir du moment où vous avez été informé de la situation avec Sunwing pour la première fois le 19 septembre — en même temps que le reste du pays, vraisemblablement —, pourquoi vous avez attendu jusqu'au 5 janvier et pourquoi vous n'avez pas parlé aux aéroports, comme on nous l'a dit, lorsque des Canadiens étaient encore une fois coincés sur l'aire de trafic, et ce, pendant 12 heures dans certains cas, à Vancouver.

J'ai quelques questions à poser.

La Loi sur les transports au Canada permet la prise de décrets du Cabinet, sur votre recommandation, pour stabiliser le réseau national des transports en cas de « perturbation extraordinaire ». Nous sommes tous d'accord pour dire que la situation entourant Sunwing constituait une perturbation extraordinaire. Or, vous n'avez pas recommandé au Cabinet de prendre un décret, en vertu de l'article 47, au sujet de Sunwing.

Pourquoi ne l'avez-vous pas fait et qu'est-ce qui était plus important? Qu'est-ce qui vous préoccupait?

**L'hon. Omar Alhabra:** Je souhaite un bon retour au Comité à Mme Lantsman.

Bien des éléments de ses observations méritent d'être décortiqués. Je peux comprendre l'intérêt politique qu'il y a à faire un amalgame entre ce qui s'est passé l'été dernier et ce qui s'est passé à Noël cette année. Je pense que les Canadiens sont conscients que ce sont deux situations bien distinctes.

Cela dit, le gouvernement et moi-même, à titre personnel, avons été très proactifs depuis l'été dernier. La députée a mentionné le sommet que j'ai organisé, et ce n'est pas la seule mesure qui a été prise à partir de l'été jusqu'à aujourd'hui. Elle a parlé des communications avec Sunwing. Je peux lui assurer ainsi qu'à tous nos collègues que, d'abord, on m'a informé régulièrement et quotidiennement — c'était parfois d'heure en heure, en fait — de la situation. Les fonctionnaires du ministère et mon bureau communiquaient avec Sunwing tous les jours, et parfois plus d'une fois par jour, pour être certains d'être informés des derniers développements et pour lui rappeler ses obligations à l'égard de ses clients et des Canadiens.

Monsieur le président, lors de mon passage ici le 5 décembre, il y a un peu plus d'un mois, les membres du Comité m'ont demandé quelles leçons nous avons tirées de l'été. C'est avec plaisir que j'ai présenté notre plan de travail. J'ai parlé de notre intention d'améliorer la déclaration des droits des passagers. J'ai aussi parlé du plan pour moderniser les processus de contrôle de sûreté, pour améliorer les pouvoirs dont disposent les aéroports et pour bonifier les pouvoirs et les outils dont l'Office des transports du Canada a besoin. Ce travail est en cours. Il est extrêmement sérieux, et nous avons adopté une approche proactive.

Si seulement les conservateurs avaient mis en œuvre une déclaration des droits des passagers lorsqu'ils étaient au pouvoir, nous nous trouverions aujourd'hui en bien meilleure position pour améliorer les règles. C'est là où nous en sommes. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, le gouvernement assume ses responsabilités: il veille à l'application des leçons tirées et à la protection des droits des passagers. Cependant, il est important de rappeler aux Canadiens que nous avons établi un régime de droits des passagers. En fait, Sunwing a violé ces droits. La question ne se limite donc pas à l'absence de règles.

**Mme Melissa Lantsman:** Monsieur le président, je pense que nous devrions accorder le même temps...

**L'hon. Omar Alhabra:** Le problème est que certains exploitants privés n'ont pas non plus respecté leurs obligations.

• (1445)

**Mme Melissa Lantsman:** Monsieur le ministre, je vous remercie de la réponse. Je pense toutefois que nous devrions accorder le même temps à la question et à la réponse.

Étant donné que vous n'avez pas eu recours à l'article qui permet la prise de décrets pour stabiliser le réseau, je souligne l'existence d'un autre article de la même loi — l'article 49 — qui vous autorise à « déléguer » à l'Office des transports du Canada la charge d'enquêter sur toute question associée au réseau fédéral. Nous entendons le témoignage de cet office qui a accumulé 33 000 plaintes. C'est lui qui est responsable de certaines des mesures de protection des passagers, lesquelles n'ont pas permis dans les faits de protéger les passagers au pays.

J'ai quelques autres questions.

Avez-vous délégué à l'Office des transports du Canada la charge d'enquêter sur Sunwing, les retards de vols, les annulations et les retards sur l'aire de trafic? Si vous ne l'avez pas fait, pourquoi?

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur le président, pour répondre à la question de Mme Lantsman, le cadre que nous avons établi prévoit que l'Office des transports du Canada est un organisme quasi judiciaire indépendant auquel est délégué le pouvoir de faire respecter et d'appliquer les règles. Nous avons adopté cette structure

afin d'éviter l'apparence d'ingérence politique dans les enquêtes, l'imposition des amendes et le processus pour exiger des comptes aux parties responsables. Cette idée a bien servi les Canadiens pour assurer l'indépendance de l'Office et empêcher l'ingérence politique.

Cela dit, je travaille avec la présidence de l'Office des transports du Canada depuis ma nomination au poste de ministre, mais plus particulièrement depuis l'été dernier. J'ai indiqué clairement que je m'attends à ce que les règles soient respectées et que l'Office trouve des façons de rendre plus efficace le traitement de l'arriéré. Je suis aussi déterminé à travailler avec l'Office pour lui fournir les ressources dont il a besoin et pour contribuer à améliorer l'efficacité du traitement des plaintes.

**Mme Melissa Lantsman:** Monsieur le ministre, c'est votre responsabilité...

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre. Merci beaucoup, madame Lantsman.

Nous passons maintenant à M. Sorbara.

Monsieur Sorbara, la parole est à vous. Vous avez six minutes.

**M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.):** Merci, monsieur le président. Bienvenue, monsieur le ministre.

Monsieur le ministre, comme nous le savons, les Canadiens ont besoin ou ont envie de voyager à certaines périodes de l'année pour rendre visite à leur famille ou partir en vacances. Sur le plan géographique, nous vivons dans un grand pays. L'avion est donc le mode de transport privilégié.

Nous savons aussi que nous sortons de deux ans de pandémie et que le secteur aérien, le secteur de l'aviation, a probablement été le secteur le plus durement touché non seulement au Canada, mais également partout dans le monde. Il s'est relevé et il reprend de la vigueur peu à peu. Il y a toutefois des embûches en cours de route, comme nous l'avons vu ici et aux États-Unis. Je pense à ce qui s'est passé avec Southwest Airlines la semaine dernière.

Le gouvernement actuel, avant l'arrivée de la COVID, agissait, y compris en établissant la déclaration des droits des passagers aériens et en présentant des mesures de protection de ceux-ci — contrairement au gouvernement précédent qui, pendant ses 11 années au pouvoir, n'a absolument rien fait pour protéger les consommateurs, s'en remettant aux sociétés privées. Je l'en félicite grandement.

Ma première question, monsieur le ministre, porte sur les modifications potentielles qui pourraient renforcer les mesures de protection actuelles des passagers aériens. Les Canadiens auront-ils l'occasion de donner leur avis sur ces changements proposés?

**L'hon. Omar Alhabra:** Merci beaucoup, monsieur le président. Merci, monsieur Sorbara, de votre présence et de vos questions.

Permettez-moi d'abord de faire écho à ce que vous avez dit. Vous avez raison: le secteur de l'aviation a connu des difficultés lors de la reprise suivant la phase aiguë de la COVID, non seulement au Canada, mais également partout dans le monde. Il y a eu des perturbations partout sur la planète — aux États-Unis, en Europe et certainement au Canada —, mais nous avons agi. Nous avons pris des mesures pour tirer des leçons de la situation et pour faire en sorte que le gouvernement fournisse le soutien requis, y compris en améliorant la déclaration des droits des passagers.

Pour répondre plus précisément à votre question, je mène en ce moment des consultations à l'interne et à l'externe, tant auprès des fonctionnaires de Transports Canada que de nos partenaires. Je sais aussi que le Comité a tenu des audiences en novembre sur la déclaration des droits des passagers. Je ne doute pas que le Comité présentera des recommandations fondées sur cette étude, et je serai heureux de les recevoir.

Lorsque nous aurons un avant-projet, nous le déposerons à la Chambre des communes. Les Canadiens et d'autres parties intéressées pourront donner leur avis. Je reçois régulièrement des commentaires de Canadiens, et ils sont pris en compte lors de la rédaction des propositions.

● (1450)

**M. Francesco Sorbara:** Merci, monsieur le ministre.

Ce matin, nous avons entendu un *mea culpa*. Sunwing a présenté ses excuses pour ce qu'elle a fait — ou plutôt pour ce qu'elle n'a pas fait — pendant la période des Fêtes. Par ailleurs, je me réjouis que la déclaration des droits des passagers aériens soit renforcée davantage, ce qui est la voie à suivre à mon avis.

Monsieur le ministre, comme nous le savons, le système de voyages au Canada est privé. Les entités qui le composent, comme les compagnies aériennes, sont majoritairement privées, mais des organismes fédéraux y jouent des rôles importants et essentiels, comme l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada. Selon votre point de vue et les données disponibles, quel est le rendement de ces organismes en haute saison, par exemple pendant la période des Fêtes?

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur le président et monsieur Sorbara, je pense qu'il est très important de souligner ce point. En effet, certaines personnes tentent de faire des amalgames entre ce qui s'est passé l'été dernier et ce qui s'est passé à Noël cette année.

Nous avons beaucoup appris de la situation pendant l'été dernier. Je suis reconnaissant envers tous les gens de l'industrie qui ont tiré des leçons de cette malencontreuse période.

Pendant l'été, presque tous les éléments du secteur de l'aviation, y compris l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada, ont montré des faiblesses et éprouvé des difficultés. Cette fois-ci, lors des perturbations provoquées par le mauvais temps pendant la période des Fêtes, rien n'indique que ces organismes gouvernementaux ont connu de quelconques ratés. En fait, permettez-moi de vous donner un exemple.

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien disposait d'un excellent plan en cas de phénomènes météorologiques extrêmes. Elle a réservé des chambres d'hôtel près de l'aéroport pour ses employés: elle savait que s'ils retournaient à la maison, ils risquaient d'être coincés sur la route et de ne pas pouvoir revenir. C'est un exemple de l'incroyable leadership visionnaire dont elle a fait preuve pour veiller à avoir les ressources nécessaires. Rien n'indique qu'il y a eu de longues files d'attente aux points de contrôle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Agence des services frontaliers du Canada.

**M. Francesco Sorbara:** Monsieur le ministre, en ce qui concerne les mesures de protection des passagers aériens qui sont en place actuellement — et dont les Canadiens ont été informés —, la mise en œuvre et l'application de la mesure législative, ainsi que les changements que vous avez apportés en septembre, pouvez-

vous d'abord décrire ces modifications et la façon dont elles ont renforcé le système jusqu'à maintenant?

**L'hon. Omar Alhabra:** Bien entendu. Il est important de rappeler d'abord à la population canadienne que la première version du projet de loi est entrée en vigueur quelques mois avant le début de la pandémie. Puis, la pandémie a été déclarée, et nous avons alors réalisé que les compagnies aériennes n'étaient pas dans l'obligation d'indemniser les passagers si elles annulaient un vol pour des raisons indépendantes de leur volonté. Nous avons donc apporté des amendements au projet de loi pour que les compagnies aériennes soient tenues d'indemniser les passagers en cas d'annulation de vol, et ce, même pour des facteurs qui échappent à leur contrôle, y compris les intempéries ou les pandémies.

**M. Francesco Sorbara:** Les changements en question sont très importants, car je rappelle que pendant la pandémie, les voyageurs devaient attendre plus de 30 jours avant d'être indemnisés. À présent, si je comprends bien, en cas d'annulation de vol, et même s'il ne s'agit pas d'un cas de force majeure, les compagnies aériennes sont tenues de verser une indemnisation au client dans les 30 jours suivant l'annulation.

**L'hon. Omar Alhabra:** C'est exact. Les passagers n'ont plus à payer la facture si leur vol est annulé, même si l'annulation est due au mauvais temps ou à une pandémie.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Sorbara, et merci à vous aussi, monsieur le ministre.

[Français]

Madame Vignola, vous avez maintenant la parole pour six minutes.

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

Monsieur le ministre, merci d'être des nôtres. Je remercie également les fonctionnaires qui vous accompagnent.

Le 19 août dernier, vous êtes venu témoigner devant ce comité concernant le fouillis survenu durant l'été. Nous en avons déjà parlé. Cela n'a rien à voir avec les tempêtes que nous avons subies en décembre, nous le comprenons bien.

De nouveau, vous comparez devant ce comité. À votre niveau d'intervention, qu'est-ce qui explique que les cafouillages continuent? Nous comprenons bien qu'il s'agit de deux situations distinctes, mais les cafouillages continuent néanmoins.

Est-ce qu'il faudrait renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens afin de lui donner plus de mordant? Est-ce que c'est l'une des causes possibles de cette situation?

● (1455)

**L'hon. Omar Alhabra:** Merci de votre question, madame Vignola.

[Traduction]

Tout d'abord, je vous remercie de rappeler qu'il s'agit de deux situations différentes.

Les Canadiens connaissent bien les aléas du climat au pays. Ils ne sont pas surpris lorsque des phénomènes météorologiques extrêmes viennent parfois perturber leurs plans de voyage. Les voyageurs canadiens savent prendre leur mal en patience dans ce genre de situations.

Ce qui est inacceptable pour les voyageurs canadiens comme pour moi, c'est de ne pas être mis au courant des plans de rechange par les compagnies aériennes, ou d'être abandonné à son sort pendant des jours et des jours sans recevoir le moindre renseignement. Cette manière de faire était inacceptable. Sunwing a d'ailleurs reconnu aujourd'hui qu'elle avait commis une erreur.

Cela étant dit, je vais répondre à vos questions.

En effet, nous avons l'occasion de renforcer la Déclaration des droits des passagers. Je l'ai affirmé lors de ma comparution devant le Comité le 5 décembre, et je tiens à le répéter aujourd'hui: le ministère et moi travaillons à l'amélioration de ces règles.

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Parmi les suggestions que l'on m'a faites concernant les améliorations à apporter au Règlement, notamment en matière de sanctions, il y en a une qui portait sur le montant maximal de ces dernières. Ici, au Canada, pour une personne morale, les sanctions vont de 5 000 \$ à 25 000 \$, selon l'annexe. Aux États-Unis, le maximum est de 400 000 \$.

Est-ce qu'il est envisagé que les sanctions canadiennes soient augmentées pour réellement dissuader les compagnies de ne pas se conformer au Règlement? Les montants actuels sont-ils suffisamment dissuasifs?

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Monsieur le président, nous sommes en train d'examiner la question des amendes. Si nous avons la possibilité d'augmenter les amendes ou de resserrer les règles, je retiendrai la suggestion du Comité.

Je peux vous assurer que tout observateur indépendant qui comparerait le modèle général du Canada à celui des États-Unis vous dirait que le nôtre est plus solide. Cela ne signifie pas que nous n'avons rien à apprendre des modèles américain et européen. Nous étudions les différentes facettes de la chose, et je prendrai en considération toute suggestion du Comité qui pourrait nous aider à renforcer les règles.

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Merci.

En Europe, un transporteur ne peut pas invoquer de motifs de sécurité pour refuser des compensations. Peu importe que la situation soit créée par un événement sous le contrôle ou hors du contrôle du transporteur, ce dernier doit offrir du soutien et certaines formes de compensation.

Au Canada, envisagez-vous de modifier le Règlement de sorte qu'il protège mieux les passagers aériens et qu'il soit plus proche des mesures en place en Europe?

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Comme je l'ai dit, nous examinons pratiquement tous les aspects des règles en place pour voir comment nous pourrions les améliorer et les renforcer.

Je veux être bien clair. Vous avez raison: j'ai moi-même entendu parler de cas où une compagnie aérienne avait invoqué la sécurité pour justifier l'annulation de vols et éviter d'indemniser les passagers. L'Office des transports du Canada a récemment statué — dans un jugement rendu cet été ou cet automne, je crois — que les compagnies aériennes ne pouvaient pas invoquer la pénurie de main-d'œuvre pour justifier l'annulation de vols par souci de sécurité. Par

conséquent, ce sont les compagnies aériennes qui sont responsables de telles annulations, même si elles invoquent la sécurité à titre de justification.

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Je vous remercie, car il s'agit donc d'une faiblesse qu'il serait très opportun de corriger.

Comme vous l'avez remarqué, mes questions sont toujours en mode solution.

Selon des groupes de défense des passagers qui ont comparu devant nous, c'est la victime de la situation, c'est-à-dire le passager, qui doit prouver qu'il a droit aux compensations et que ce que la compagnie aérienne a prétendu est faux. Cela n'a aucun sens.

Dans le cadre de vos études et de vos réflexions, est-il question de faire désormais porter le fardeau de la preuve au transporteur, et non plus au passager aérien?

• (1500)

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Encore une fois, je vous remercie de formuler des solutions constructives.

Comme je l'ai mentionné lors de ma déclaration préliminaire, nous cherchons à faire peser une plus grande part de la responsabilité sur les compagnies aériennes, et non pas sur les passagers. En vérité, le fardeau a toujours pesé sur les compagnies aériennes, mais il est évident que nous pouvons améliorer et clarifier d'avantage les règles, et c'est précisément ce que nous cherchons à faire.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Vignola.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Nous passons à M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD):** Merci, monsieur le président et merci, monsieur le ministre d'avoir accepté notre invitation à comparaître aujourd'hui.

Nous sommes tous ici parce que les Canadiens sont frustrés. Ils sont en colère, ils sont consternés et ils se sentent trahis. Au cours des périodes de voyage de l'été dernier et du temps des Fêtes, nous avons vu les grandes compagnies aériennes bafouer toute apparence de droits des passagers dans ce pays. Il y a maintenant un arriéré de 33 000 plaintes soumises à l'Office des transports du Canada, et ce n'est que la pointe de l'iceberg. Nous savons que seule une petite fraction des passagers a réussi à franchir tous les obstacles que vous avez créés et à accéder au processus de plainte. Les grandes compagnies aériennes agissent de la sorte parce qu'elles peuvent s'en tirer à bon compte — parce que vous les laissez faire.

Ma première question est la suivante: pourquoi n'avez-vous pas tenu tête aux transporteurs aériens au nom des passagers?

**L'hon. Omar Alghabra:** Par l'intermédiaire du président, M. Bachrach, je vous remercie de votre question. Si je suis ici, c'est parce que je sais également que les Canadiens sont frustrés. Je suis moi-même frustré, et je crois que le Comité est en mesure de fournir des informations et des réponses aux Canadiens et de maintenir la pression sur le secteur, y compris sur le gouvernement, pour assurer la protection des droits des passagers.

Soyons clairs: les transporteurs aériens ont la responsabilité de faire respecter les droits des passagers. Lorsque les compagnies aériennes enfreignent les règles, elles doivent en être tenues responsables. Elles doivent dédommager leurs passagers. Elles doivent dédommager leurs clients pour ce qu'ils ont payé. Nous devons éviter, en fait, que les passagers doivent s'adresser à l'Office des transports du Canada pour recevoir le dédommagement auquel ils ont droit.

Nous avons instauré un cadre qui n'avait jamais existé au Canada avant 2019, parce que nous avions constaté qu'il y avait un vide. Les règles de 2019 sont entrées en vigueur avant la pandémie. La pandémie a révélé certaines lacunes, que nous avons comblées. Nous cherchons maintenant d'autres moyens de renforcer les règles.

Soyons clairs: les compagnies aériennes doivent continuer à faire respecter les droits des passagers, et lorsqu'elles les violent, elles doivent dédommager leurs clients.

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur le ministre, je dirais qu'il incombe également au gouvernement de faire respecter les droits des passagers. Malheureusement, le régime de protection des passagers aériens que vous avez créé comporte d'énormes lacunes. On pourrait y faire passer un 747. Nous voyons des compagnies aériennes qui exploitent ces failles de manière flagrante, afin d'éviter de payer aux passagers les dédommagements qui leur sont dus.

Il est bon d'entendre que vous allez une fois de plus vous pencher sur les règlements en matière de protection et y apporter quelques modifications. Vous engagerez-vous devant le Comité à faire en sorte que, une fois ces modifications faites, la loi et la réglementation du Canada soient conformes aux normes établies par l'Union européenne, qui sont considérées comme la référence en matière de protection des passagers aériens dans le monde?

**L'hon. Omar Alghabra:** Monsieur le président et monsieur Bachrach, je sais que le Comité a tenu des audiences en novembre sur la Déclaration des droits des passagers. Je sais que des témoins experts vous ont dit que le régime est assez solide. Je sais que des experts vous ont dit qu'il est beaucoup plus solide que le régime américain. Je suis conscient des différences qui existent entre notre système et celui de l'Europe.

Nous examinons — nous avons examiné et nous continuerons de le faire — d'autres gouvernements dans le monde. Je m'engage à tirer des leçons des événements de l'an dernier et à clarifier, à renforcer et à simplifier les règles. C'est mon engagement envers vous et envers les Canadiens, mais qu'on ne se méprenne pas: c'est notre gouvernement qui a compris qu'il y avait un vide à cet égard. C'est nous qui avons introduit la Déclaration des droits. Nous avons étudié et mis en œuvre des droits qui sont beaucoup plus forts que ceux qui existent chez nos voisins du Sud. Tout gouvernement responsable tirerait des leçons des événements et serait à l'affût d'occasions de renforcer ces règles, et c'est précisément ce que nous faisons.

• (1505)

**M. Taylor Bachrach:** Plus tôt, vous avez dit ne pas avoir donné de directives à l'OTC en raison de sa nature indépendante et quasi

judiciaire, et pourtant la Loi sur les transports au Canada établit clairement, à l'article 43, le pouvoir que vous avez de donner des directives à l'OTC. Pourquoi ne vous êtes-vous jamais prévalu de cet outil compte tenu de toutes les difficultés que nous avons connues dans ce pays?

**L'hon. Omar Alghabra:** En fait, monsieur Bachrach, c'est faux. J'ai donné des directives à l'OTC sur divers éléments de politique. La question porte sur la demande d'une enquête.

Du point de vue des politiques, un exemple récent me vient à l'esprit. J'ai envoyé une directive à l'OTC sur l'accessibilité et la nécessité de veiller à ce que les compagnies aériennes aient des règles concrètes pour accommoder leurs clients en matière d'accessibilité, donc j'ai bel et bien eu recours à cet outil, que j'ai aussi utilisé en matière de bilinguisme, et je vais continuer de m'en prévaloir. La question portait sur une enquête précise, ce qui est différent des politiques...

**M. Taylor Bachrach:** Non, ce n'était pas à propos d'une enquête précise. C'était au sujet des droits des passagers aériens, par exemple sur le fait que l'OTC n'a absolument pas imposé de sanctions pécuniaires dignes de ce nom aux compagnies aériennes. À notre connaissance, les seules amendes émises totalisent un peu plus de 100 000 \$. Aux États-Unis, le gouvernement a imposé des amendes totalisant plus de 7 millions de dollars aux grandes compagnies aériennes depuis le début de la pandémie.

Pourquoi le gouvernement prend-il des gants avec les compagnies aériennes? Pourquoi n'a-t-il pas fourni de directive à l'OTC pour renforcer l'application des règles afin que les compagnies aériennes arrêtent de piétiner les droits des passagers aériens?

**L'hon. Omar Alghabra:** Monsieur Bachrach, je reconnais votre passion à cet égard et je la partage. Vous avez reçu des représentants des compagnies aériennes aujourd'hui et ils vous ont dit à plusieurs reprises que le gouvernement ne prend pas de gants avec elles. Nous ne ménageons pas les compagnies aériennes. En fait, comme je l'ai dit, nous cherchons à renforcer les règles pour veiller à ce que les passagers soient protégés.

Comprenons-nous bien: nous avons fourni à l'OTC un cadre réglementaire pour faire respecter la loi et imposer des amendes aux compagnies aériennes qui l'enfreignent. Est-il possible de renforcer ces règles? J'affirme que oui, et nous travaillons là-dessus.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Bachrach, et merci, monsieur le ministre.

Monsieur Strahl, vous avez la parole pendant cinq minutes.

**M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC):** Merci, monsieur le président. Il est certes intéressant de voir les membres libéraux de ce comité se taper dans le dos après la saison absolument catastrophique que nous venons de vivre dans le secteur du voyage.

Monsieur le ministre, ce n'est absolument pas l'opposition ou les médias qui ont amalgamé les saisons estivale et hivernale, mais bien vous qui, après avoir réuni tous les acteurs de l'industrie en novembre, avez déclaré croire que les Canadiens pouvaient s'attendre à ne pas revivre les problèmes qui grevaient le système au cours de l'été. Le chaos a été contenu parce que vous avez organisé un sommet. Ce matin, nous avons appris tant des aéroports que des compagnies aériennes que, dans les faits, vous n'avez fourni aucune directive à ce sommet. Il semble qu'il ne s'agissait que d'un exercice de relations publiques vous permettant de dire que vous avez fait quelque chose.

Vous avez dit que le gouvernement devrait faire tout ce qui est en son pouvoir pour protéger les passagers. Aujourd'hui, nous en avons appris davantage. Nous avons posé la question. Nous avons demandé à l'Administration de l'aéroport de Vancouver si le ministre l'avait appelée, s'il l'avait appelée depuis la mi-décembre. Sa représentante nous a dit que non.

Nous avons demandé aux représentants d'Aéroports de Montréal si le ministre les avait appelés depuis la mi-décembre. Ils nous ont dit que non.

Nous avons demandé à l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto si le ministre l'avait appelée depuis la mi-décembre. Sa représentante nous a dit que non.

Plus stupéfiant encore, les compagnies aériennes, et plus particulièrement Sunwing, ont aussi précisé qu'elles n'ont pas eu de contact direct avec vous avant le 5 janvier, soit plus de deux semaines après l'échec monumental de cette compagnie aérienne, quand les gens dormaient dans le foyer d'hôtels à l'étranger.

Vous avez attendu le retour des passagers au Canada. Vous avez attendu que la crise se résorbe avant de poser le geste on ne peut plus simple de décrocher le combiné et de communiquer avec les entités qui ont laissé tomber les Canadiens.

La responsabilité commence au sommet. J'avancerais que vous vous dédouanez. Vous n'avez pas eu d'échanges directs avec l'industrie. Vous avez peut-être laissé cela à vos fonctionnaires, mais entre Noël et le jour de l'An, nous avons besoin de vous voir agir, et ce n'est pas arrivé.

Aux États-Unis, nous avons vu le secrétaire aux Transports, Pete Buttigieg, passer des appels. Dans les 24 heures suivant les déboires de Southwest Airlines, il a mis ce transporteur à genoux tandis que vous avez été absent pendant plus de deux semaines.

Dans ces circonstances, pourquoi avez-vous attendu jusqu'au 5 janvier pour faire votre travail et parler à Sunwing Airlines afin de demander des réponses au nom des voyageurs canadiens?

• (1510)

**L'hon. Omar Alghabra:** Monsieur Strahl, d'abord, je vous remercie de souligner le travail qui a été fait pendant l'été, où nous avons continuellement réuni des représentants des compagnies aériennes et d'autres acteurs du secteur pour veiller à ce que tout le monde soit sur la même longueur d'onde et comprenne bien les attentes du gouvernement à leur égard. En fait, au sommet de novembre, nous avons catégoriquement dit aux participants que nous souhaitions faire tout ce qui est en notre pouvoir pour éviter ce qui s'était produit en été. Dans une large mesure, cela a été évité.

Là encore, je ne nie pas que les phénomènes météorologiques extrêmes ont causé des perturbations majeures. Si on y ajoute la cohue du congé de Noël et les mauvaises décisions prises par des exploitants, tout cela s'est traduit par un retard aussi malheureux que vexant et des frustrations pour de nombreux passagers.

Ensuite, je sais que vous ne tentez pas sciemment d'induire les Canadiens en erreur, car je sais que les compagnies aériennes et les aéroports vous ont clairement dit que mon bureau était en contact avec eux...

**M. Mark Strahl:** Ma question n'était pas à propos de votre bureau, mais bien à propos de vous.

**L'hon. Omar Alghabra:** ... quotidiennement. J'étais impliqué et mis au courant tous les jours.

En passant, il n'y avait pas de confusion chez les compagnies aériennes et les aéroports quant à mes directives ou mes sentiments sur ce qui se passait, quant à mes attentes. Il n'est pas inhabituel, loin de là, que cela se fasse par l'intermédiaire de mon bureau ou de Transports Canada, et surtout au quotidien...

**M. Mark Strahl:** Que faisiez-vous d'autre, monsieur le ministre? Que faisiez-vous d'autre? Pourquoi ne les appeliez-vous pas?

**Hon. Omar Alghabra:** J'ai été extrêmement actif dans ce dossier. Nous avons communiqué avec les compagnies aériennes, peut-être plus d'une fois par jour, probablement plusieurs fois par jour...

**M. Mark Strahl:** Mais pas vous directement.

**Hon. Omar Alghabra:** ... donc je peux vous garantir...

En passant, les choses ne fonctionnent pas de la même façon aux États-Unis et au Canada. Le département américain des Transports est responsable de la protection des passagers, tandis que, au Canada, nous avons créé l'Office des transports du Canada, afin qu'il œuvre de façon indépendante. Voilà pourquoi c'est différent.

Cela dit, j'ai été personnellement impliqué dans le dossier tous les jours, pour ne pas dire d'heure en heure. Mes directives ont été clairement communiquées à intervalles réguliers aux compagnies aériennes et aux aéroports.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre, et merci beaucoup, monsieur Strahl.

Passons maintenant à Mme Koutrakis.

Vous avez la parole pendant cinq minutes.

**Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.):** Merci, monsieur le président, et merci, monsieur le ministre, d'avoir accepté notre invitation à comparaître à nouveau devant ce comité, seulement un mois après votre dernière comparution.

Nos collègues conservateurs laissent entendre que vous auriez dû recourir à des pouvoirs exceptionnels pour exiger des compagnies aériennes qu'elles prennent certaines mesures. Si vous me le permettez, et vous me direz si je me trompe, mais je suis d'avis que c'est quand même un peu fort de leur part de proposer que vous fassiez la microgestion des activités de compagnies aériennes privées quand leur parti prône la réduction du gouvernement et de son ingénierie en éliminant les chiens de garde.

**L'hon. Omar Alghabra:** Je trouve, oui. Il vaut la peine de souligner qu'un parti, qui souhaite normalement que le gouvernement se tienne à l'écart et qui n'hésite pas à le dire, s'attend maintenant à une plus grande participation du gouvernement dans le secteur privé, allant presque jusqu'à la nationalisation de nos compagnies aériennes.

Cela dit, je me concentre sur ce qui s'impose et sur le respect des droits des passagers. Je crois que le gouvernement a un rôle à jouer. Je crois que l'Office des transports du Canada a un rôle à jouer. Je vais continuer de faire mon travail. Je vais continuer de veiller à ce que le gouvernement du Canada joue son rôle et à ce que l'OTC ait les outils nécessaires pour bien assumer son rôle.

**Mme Annie Koutrakis:** Merci.

Je me demande si vous pourriez décrire les mesures que Transports Canada et vous envisagez afin de renforcer les droits des passagers au pays. Je sais que vous dites étudier le dossier et que c'est ce que le gouvernement compte faire.

Où précisément jugez-vous qu'il y a place à l'amélioration?

**L'hon. Omar Alghabra:** C'est une excellente question.

Les améliorations tournent autour de trois principes. D'abord, il y a les éclaircissements. Il est évident que certaines règles prêtent à confusion. Par exemple, Mme Vignola a soulevé le point de la sécurité. Nous devons clarifier les règles à cet égard.

Ensuite, il y a la simplification. Nous devons nous assurer que les compagnies aériennes assument davantage leurs responsabilités dans le cadre du processus de plainte. Le processus doit être simplifié.

Enfin, il y a le renforcement, ce qui signifie qu'il faut établir si nous pouvons adopter des règles supplémentaires. Il y a aussi la question des amendes qui revient. Devraient-elles être plus sévères?

Ce sont les trois principes sur lesquels nous nous penchons. Nous étudions ce que les autres pays font pour voir les leçons que nous pouvons en tirer.

En gros, ce sont là les objectifs que nous tentons d'atteindre.

• (1515)

**Mme Annie Koutrakis:** Je serais curieuse de connaître plus précisément le rôle que notre comité peut jouer pour veiller à ce que, dans le cadre du processus de consultation... De quelle façon ce processus peut-il être le reflet de nos recommandations?

Avez-vous un échéancier à proposer que nous devrions étudier pendant que nous menons ces travaux?

**L'hon. Omar Alghabra:** Merci, madame Koutrakis.

Comme je l'ai dit plus tôt, je sais que ce comité a tenu des audiences en novembre sur la déclaration des droits des passagers. Nous avons eu une réunion. J'étais là le 5 décembre. J'ai alors invité les membres du Comité à proposer des changements. Je réitère mon invitation. La contribution du Comité sera très utile au gouvernement dans ses efforts pour améliorer la déclaration des droits.

Une fois ces propositions déposées, le Comité aura aussi l'occasion de fournir d'autres preuves et davantage de rétroaction.

**Mme Annie Koutrakis:** Au risque de me répéter, je crois qu'il me revient de vous poser la question à nouveau.

Nos collègues de l'opposition affirment que vous n'avez pas été proactif dans la prévention des problèmes de transport pendant le temps des Fêtes et que vous avez simplement publié un gazouillis disant que ces problèmes étaient inacceptables. Nous savons tous que ce n'est pas le cas. Puisque je suis votre secrétaire parlementaire, je sais que ce n'est pas le cas. J'ai reçu les mêmes renseignements que vous. J'ai vu à quel point vous avez été actif et proactif, tout comme votre personnel et Transports Canada pendant tout ce processus.

Pouvez-vous nous préciser les mesures que Transports Canada et vous avez prises avant et pendant le temps des Fêtes pour veiller à ce que les droits des voyageurs soient respectés?

**L'hon. Omar Alghabra:** Merci, madame Koutrakis, et merci d'avoir joué un rôle important à titre de secrétaire parlementaire pendant cette période.

D'abord, pendant la débâcle estivale, j'ai eu l'occasion de parler à toutes les compagnies aériennes individuellement, de visiter nombre d'aéroports, qu'ils soient grands, petits ou régionaux, puis de profiter de leur expérience et de leur point de vue. Ensuite, en novembre dernier, nous avons tenu un sommet réunissant les PDG

des compagnies aériennes et des aéroports de même que des représentants des syndicats, puis nous avons discuté des mesures nécessaires pour aller de l'avant.

Juste avant Noël, nous avons également organisé un groupe de travail composé de représentants des aéroports, des compagnies aériennes et des agences gouvernementales en prévision du temps des Fêtes, pour veiller à ce que l'on se concentre exclusivement sur la ruée du temps des Fêtes. Nous savons tous que c'est l'une des périodes les plus occupées de l'année, donc nous avons fait beaucoup de travail préparatoire. Malheureusement, il y a eu une tempête qui a causé des perturbations extrêmes et nous avons aussi constaté que des décisions malheureuses ont été prises par une compagnie aérienne, ce qui a causé une bonne partie...

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre, et merci beaucoup, madame Koutrakis.

[Français]

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

**Mme Julie Vignola:** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, certains de mes collègues sont revenus sur le rôle de l'Office des transports du Canada en lien avec les dizaines de milliers de plaintes en attente de traitement.

Tout en étant consciente de l'indépendance de l'Office face à votre ministère, qu'est-il possible de faire à votre niveau pour donner à l'Office tous les outils nécessaires pour traiter avec diligence les plaintes qu'il reçoit?

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Oui, il y a des choses que le gouvernement fédéral peut faire. D'abord, nous devons cerner de quelle façon simplifier les règles qui régissent le traitement des plaintes à l'OTC. Y a-t-il des possibilités permettant de réduire la bureaucratie et d'accroître l'efficacité dans le traitement des plaintes?

Ensuite, nous devons clarifier les règles avec les compagnies aériennes et leur faire porter le fardeau afin de les inciter à résoudre ces problèmes avant que les plaintes se rendent à l'OTC.

Enfin, je travaille actuellement avec l'OTC et sa présidente à l'établissement des ressources supplémentaires dont ils ont besoin pour gérer cette charge de travail.

Merci.

• (1520)

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Merci.

Savez-vous déjà vers quelle date vous aimeriez mettre en place tous les changements que vous avez mentionnés dernièrement? Serait-ce avant les vacances printanières ou estivales? Il faudrait s'assurer que, dans les périodes de pointe, ces situations sont réglées.

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Je prévois déposer ces propositions pendant la session du printemps. Il y a encore du travail à faire. Le travail a commencé avant Noël, mais ce que je vise c'est de les présenter à la session du printemps, oui.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Vignola.

[Traduction]

Passons maintenant à M. Bachrach.

Vous avez la parole pendant deux minutes et demie, monsieur Bachrach.

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

Monsieur le ministre, vous avez dit que l'un des aspects étudiés est l'augmentation des amendes qui peuvent être imposées conformément au Règlement sur la protection des passagers aériens et la Loi sur les transports au Canada. Actuellement, des amendes pouvant atteindre 25 000 \$ par passager sont possibles au titre des mesures législatives en vigueur, et pourtant la seule fois où nous avons vu l'OTC imposer des amendes aux compagnies aériennes au titre du Règlement, elles étaient d'environ 200 \$ par passager.

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé votre pouvoir au titre de la Loi sur les transports au Canada pour ordonner à l'OTC d'augmenter ses amendes et de renforcer son application de la loi à des fins dissuasives? Je suis persuadé que vous serez d'accord avec moi pour dire que 200 \$, ce n'est pas suffisant.

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur Bachrach, vous venez tout juste de reconnaître que l'OTC a le pouvoir d'imposer une amende pouvant atteindre 25 000 \$ par passager. L'OTC a ce pouvoir. Vous m'excuserez de ne pas vouloir donner l'impression que je contre-venis à l'indépendance de l'OTC. Je m'attends à ce que les règles soient appliquées et à ce que les droits des passagers soient respectés. Je sais que des représentants de l'OTC doivent venir ici, donc ce sera une question intéressante à leur poser.

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur le ministre, à quoi sert une amende de 200 \$ par passager contre des entreprises qui valent des centaines de millions de dollars, voire des milliards de dollars? Quel est le but de ces sanctions pécuniaires administratives? Franchement, cela semble ridicule.

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur Bachrach, je vous répète que nous accordons à l'OTC le pouvoir d'imposer des amendes sévères. Nous laissons donc cet organisme indépendant et quasi judiciaire décider, en fonction des faits dont il dispose, du type d'amendes qu'il souhaite imposer. Je crois que l'OTC est en mesure d'expliquer les fondements de sa décision. Toutefois, le gouvernement accorde le pouvoir nécessaire à l'OTC d'imposer des amendes sévères. Comme je viens de le dire, nous tentons actuellement de savoir s'il est possible d'augmenter ces amendes.

**M. Taylor Bachrach:** Vous engagez-vous à modifier les mesures législatives sur lesquelles s'appuie le Règlement plutôt que de simplement le modifier?

**L'hon. Omar Alhabra:** Nous étudions actuellement la façon de renforcer ces règles; si cela exige entre autres des modifications législatives, alors oui, j'apporterai les modifications qui s'imposent.

**M. Taylor Bachrach:** Vous engagez-vous à remédier à l'échappatoire à l'article 86.11 de la Loi sur les transports au Canada?

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur Bachrach, je viens de passer une heure à vous le dire: nous tentons de renforcer les règles et d'apprendre des leçons tirées du passé. L'engagement que je prends envers vous tous est non seulement d'aller au bout de cet exercice, mais aussi de tenir compte de votre contribution dans l'examen des outils supplémentaires à fournir.

**M. Taylor Bachrach:** Je serai heureux de faire la mienne.

Voici ma dernière question:

Quand vous avez parlé avec les représentants de Sunwing, les avez-vous incités à verser proactivement aux clients le dédommagement qui leur est dû au titre du Règlement sur la protection des passagers aériens plutôt que ceux-ci aient à porter plainte et à attendre 18 mois que l'OTC tranche?

**L'hon. Omar Alhabra:** Oui. En fait, le président de Sunwing Airlines a promis de le faire.

**M. Taylor Bachrach:** Il a dit que la compagnie allait proactivement verser un dédommagement...

**Le président:** Pardonnez-moi.

Monsieur Bachrach, monsieur le ministre, je vous remercie.

Les deux dernières interventions seront de trois minutes chacune.

[Français]

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

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

Monsieur le ministre, où étiez-vous entre le 23 décembre et le 5 janvier dernier?

Des Canadiens ont dormi sur le plancher des aéroports. Ils ont attendu des heures dans des avions, certains dans des pays étrangers, sans avoir aucune nouvelle. Vous n'arrêtez pas de dire que la situation était inacceptable, mais vous n'avez pas jugé que la situation était assez grave pour que vous, comme ministre des Transports, interveniez.

Vous auriez pu faire preuve du leadership que les Canadiennes et les Canadiens attendent d'un ministre. Vous auriez pu prendre le téléphone pour appeler les compagnies aériennes et les aéroports. Vous n'avez même pas jugé que la crise était assez importante, malgré tous les gazouillis que vous avez écrits, pour accepter de consacrer deux heures de votre temps à répondre aux questions des membres du Comité aujourd'hui.

Monsieur le ministre, avez-vous l'intention de faire comme Sunwing, de reconnaître vos torts et vous excuser auprès des Canadiens pour votre manque de leadership entre le 23 décembre et le 5 janvier?

• (1525)

[Traduction]

**L'hon. Omar Alhabra:** Monsieur Berthold, de quoi voulez-vous que je sois responsable? De la météo ou des mauvaises décisions de Sunwing?

J'ai été personnellement impliqué, même le jour de Noël et le lendemain de Noël. J'ai été régulièrement avisé de ce qui se passait, et j'ai fourni des directives. Mon bureau était en contact avec les compagnies aériennes et les aéroports tous les jours, et parfois plus d'une fois par jour. Comme vous l'avez dit, j'ai également émis des déclarations publiques exprimant ma frustration par rapport à ce qui se produisait. J'ai été personnellement impliqué au quotidien dans ce qui se passait, y compris pendant le congé des Fêtes. Aucune des compagnies aériennes, y compris Sunwing, n'ignorait mes sentiments et mes attentes par rapport à ce qui se passait.

[Français]

**M. Luc Berthold:** Si vous considérez que Sunwing manquait le bateau, pourquoi n'êtes-vous pas intervenu personnellement entre le 23 décembre et le 5 janvier?

Il est facile d'écrire des gazouillis. On peut faire cela de partout. On peut avoir des breffages par Zoom de partout.

Pourquoi n'avez-vous pas fait preuve de leadership? Pourquoi n'êtes-vous pas allé directement dans les aéroports pour voir ce qui se passait? Pourquoi n'avez-vous pas appelé les compagnies aériennes et n'avez-vous pas communiqué avec les aéroports?

C'est ce à quoi les Canadiens s'attendent de leur ministre.

[Traduction]

**L'hon. Omar Alghabra:** Monsieur Berthold, je crois que vous tentez d'embrouiller les Canadiens par rapport au rôle de mon bureau dans des décisions auxquelles je n'ai pas personnellement participé.

Aujourd'hui, les représentants des compagnies aériennes et des aéroports vous ont dit que mon bureau et les représentants de Transports Canada leur téléphonaient quotidiennement en mon nom, parfois plus d'une fois par jour.

**M. Luc Berthold:** Vous étiez invisible.

**M. Omar Alghabra:** Les compagnies aériennes et les aéroports étaient tout à fait au courant de mes commentaires et de mes tentatives. Nous étions actifs par rapport à ce qui se produisait, et je l'étais personnellement, au quotidien, y compris le jour de Noël et le lendemain de Noël. C'est ma responsabilité, et nous exerçons de la pression sur les compagnies aériennes...

[Français]

**M. Luc Berthold:** Vous étiez actif sur Twitter.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

[Français]

Merci beaucoup, monsieur Berthold.

[Traduction]

Madame Damoff, la parole est à vous pendant trois minutes.

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

Je vais changer un peu de cap, monsieur le ministre. VIA Rail n'était pas présente aujourd'hui. Je sais que ses représentants doivent être à une réunion à venir, mais dans votre déclaration liminaire, vous avez cité les difficultés qu'elle a eues.

Je voudrais vous parler d'un courriel que j'ai reçu d'une électrice dont la mère de 83 ans et son ami de 82 ans ont fait le déplacement de Chatham à Aldershot le 23 décembre. Leur train est arrivé à destination quatre heures en retard, mais cette électrice affirme que, compte tenu des conditions météorologiques, ils étaient compréhensifs et heureux d'être arrivés en sécurité. Toutefois, quand ils sont rentrés à la maison le 27 décembre, ils devaient arriver à 21 heures. Leur train est toutefois arrivé cinq heures et demie en retard. Ces deux octogénaires se sont retrouvés dans une gare de VIA sans personnel à 2 h 20. Il est très difficile d'obtenir un taxi à cette heure dans une petite ville comme Chatham.

Je comprends que VIA Rail est une entité distincte et que vous ne la dirigez pas, monsieur le ministre, mais j'aimerais connaître vos réflexions sur VIA Rail et ses décisions au cours du congé des Fêtes, de même que sur les problèmes récurrents tels que ceux vécus par cette femme âgée et son ami.

**L'hon. Omar Alghabra:** Ma réponse est en deux parties. D'abord, à propos de ce qui s'est produit pendant la période de Noël, permettez-moi de dire que les Canadiens connaissent bien les perturbations météorologiques. Ils sont patients quand il y en a. Toutefois, ils s'attendent à juste titre à ce qu'on les tienne au courant et à ce que d'autres options soient aussi prévues. Ce qui s'est passé pendant la période de Noël, surtout par rapport aux services entre Ottawa et Toronto, où les passagers sont demeurés dans le train pendant 19 heures sans la moindre information, était absolument inacceptable. VIA a reconnu sa responsabilité et mène actuellement un examen indépendant sur ce qui s'est produit.

Ensuite, le gouvernement admet que VIA Rail est un service essentiel pour les Canadiens et que le statu quo doit être amélioré. Comme vous le savez, VIA n'est pas propriétaire des voies qu'elle utilise. Elle est parfois à la merci de leur propriétaire, ce qui provoque des retards. C'est pour cette raison que le gouvernement investit dans ce que ses prédécesseurs ont proposé sans jamais le concrétiser: le train à grande fréquence. Nous aménageons des voies réservées pour permettre à VIA d'offrir un service fiable, rapide et écologique dans le corridor le plus achalandé du pays.

L'avenir m'emballa, mais, entretemps, VIA doit prendre ses responsabilités et tirer des leçons de ce qui s'est produit pendant le temps des Fêtes.

• (1530)

**Mme Pam Damoff:** Merci, monsieur le ministre.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Damoff.

Une fois de plus, monsieur le ministre, je tiens à vous remercier au nom du Comité d'être venu témoigner devant nous et d'avoir répondu à toutes nos questions.

Sur ce, je vais suspendre les travaux pendant deux minutes afin de permettre au prochain groupe de témoins de s'installer.

• (1530)

(Pause)

• (1535)

**Le président:** Reprenons nos travaux.

Au cours de la deuxième heure, nous accueillons France Pégeot, présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada, ainsi que Thom Oommen, son directeur général de la Direction de l'analyse et de la liaison.

Également, représentant le ministère des Transports, nous recevons à nouveau Dominic Rochon, sous-ministre par intérim; Craig Hutton, sous-ministre adjoint associé, Politiques; Nicholas Robinson, sous-ministre adjoint associé, Sécurité et sécurité; ainsi que Colin Stacey, directeur général, Politique aérienne.

Merci une fois de plus d'être des nôtres.

Je cède la parole à Mme Pégeot pour sa déclaration liminaire.

[Français]

Madame Pégeot, vous avez la parole pour cinq minutes.

**Mme France Pégeot (présidente et première dirigeante, Office des transports du Canada):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie le Comité de son invitation à comparaître aujourd'hui.

Comme vous l'avez remarqué, je suis accompagnée de M. Tom Oommen, qui est directeur général de l'analyse et de la liaison à l'Office des transports du Canada.

L'Office a un vaste mandat de réglementation économique et de règlement des différends. D'une part, ce mandat concerne le transport par avion, par train, par navire et par autobus interprovincial, de compétence fédérale. D'autre part, il vise à protéger le droit des personnes en situation de handicap à un réseau de transport accessible.

L'Office s'acquitte de ses responsabilités dans le cadre de deux rôles précis. Premièrement, il agit comme organisme de réglementation économique, chargé d'élaborer des règlements en vertu des lois pertinentes et de les mettre en œuvre. En outre, il délivre des licences, rend des décisions et veille à faire respecter la réglementation.

Deuxièmement, l'Office est aussi un tribunal administratif, qui règle des plaintes au moyen de processus tant informels que formels. Un volet central de son mandat consiste à offrir aux passagers aériens un régime de protection des consommateurs.

Avec l'entrée en vigueur en 2019 du Règlement sur la protection des passagers aériens, l'Office a pour la première fois établi des obligations minimales de protection des consommateurs, que toutes les compagnies aériennes sont tenues de respecter. Au cœur de ce régime, nous avons des exigences qui visent à atténuer les conséquences des perturbations de vol sur les plans de voyage des passagers.

Le Règlement impose des exigences en lien avec trois catégories de perturbations de vol, en fonction desquelles les passagers ont différents droits: les perturbations attribuables à la compagnie aérienne; celles attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires pour des raisons de sécurité; et celles indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne. Depuis que le Règlement est entré en vigueur, les passagers ont été nombreux à s'en prévaloir pour faire respecter les nouvelles obligations des compagnies aériennes.

Je tiens à rappeler que le Règlement est entré en vigueur juste avant la pandémie. Cette dernière, comme vous le savez, a eu des conséquences importantes sur l'industrie des transports, qui a d'ailleurs eu de la difficulté à reprendre ses activités normales. Il en est résulté un nombre record de plaintes présentées à l'Office. Pour mettre les choses en perspective, voici une mise en contexte.

Au cours de l'exercice précédant l'entrée en vigueur du Règlement, soit en 2018-2019, l'Office a reçu environ 7 600 plaintes. Pendant l'exercice durant lequel le Règlement est entré en vigueur, soit en 2019-2020, il en a reçu un peu plus de 19 000. Enfin, durant la première moitié de l'exercice en cours, soit depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, il en a reçu presque 21 000.

L'Office a amélioré ses processus et réalisé des gains d'efficacité. Malheureusement, il n'en demeure pas moins que nous sommes aux prises avec un arriéré d'environ 33 000 plaintes.

• (1540)

[Traduction]

J'aimerais simplement préciser que, d'après notre expérience, environ 97 % des plaintes se règlent de manière informelle au moyen de la facilitation, où le cas est fermé en moyenne au bout d'une vingtaine de jours ouvrables après qu'un facilitateur de l'Office a entamé le processus.

En ce qui concerne les récentes perturbations de vols pendant les Fêtes, nous nous attendons effectivement à ce qu'un grand nombre de plaintes soient déposées à l'Office. Habituellement, ces plaintes sont déposées environ un mois après les perturbations en question, car les passagers doivent d'abord présenter une réclamation directement auprès de la compagnie aérienne qui a 30 jours pour répondre.

Ces perturbations ont commencé en raison de tempêtes hivernales qui ont d'abord touché des vols qui partaient de l'Ouest canadien, surtout à Vancouver, et ont plus tard touché des vols de l'Ontario et du Québec.

Nous sommes très rapidement intervenus. Des agents verbalisateurs de l'Office étaient là; ils étaient en communication avec les compagnies aériennes, surveillaient la situation et recueillaient les renseignements nécessaires. Ils enquêtent actuellement sur le non-respect possible d'exigences réglementaires. Ce travail est en cours.

Un autre exemple de ce qui a été fait: durant cette même période, le personnel de l'Office a également communiqué avec Sunwing concernant le fait qu'elle ait annulé tous ses vols à destination et en provenance de la Saskatchewan jusqu'au 3 février.

À ce moment-là, on nous a indiqué que l'on verserait des indemnités à tous les passagers qui en feraient la demande, s'ils ont été informés moins de deux semaines avant la date prévue de leur vol annulé, comme l'exige le RPPA, soit le Règlement sur la protection des passagers aériens.

Nous continuerons de surveiller comment les compagnies aériennes donneront suite aux perturbations de vol pendant la période des Fêtes, et nous allons également répondre aux plaintes que nous recevrons concernant ces perturbations de vol.

En outre, pour aider les passagers qui ont déposé une plainte auprès de l'Office, nous avons récemment ajouté un nouvel outil sur notre site Web pour vérifier l'avancement d'un dossier. Cet outil permet à chaque plaignant de savoir à quel rang se situe son dossier dans la file et quelles sont les prochaines étapes du règlement de son différend avec la compagnie aérienne.

Nous avons également publié des guides faciles à consulter et à lire sur téléphone intelligent. Ces guides expliquent à quoi les passagers ont droit et comment déposer une plainte. Nous souhaitons ainsi rendre le processus facile à suivre, surtout si les passagers sont à l'aéroport quand la situation se produit.

En outre, pour passer à travers l'arriéré des plaintes, nous avons augmenté encore davantage notre capacité à les traiter: nous avons trouvé et mis en œuvre des moyens pour améliorer nos procédures et modernisé nos processus. Nous espérons être en mesure d'éventuellement automatiser certains volets de nos processus.

Merci, monsieur le président. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

• (1545)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Pégeot.

[Traduction]

Aujourd'hui, c'est Mme Lewis qui lancera notre série d'interventions.

Vous avez la parole pendant six minutes.

**Mme Leslyn Lewis (Haldimand—Norfolk, PCC):** Super. Je tiens à remercier tous les témoins pour leur participation aujourd'hui.

Ma question s'adresse à M. Rochon. Les Canadiens ont vécu l'une des pires saisons de voyage de notre histoire. Les aéroports canadiens ont vu leur réputation s'effondrer pour figurer parmi les moins recommandables au monde. Vous avez sûrement vu les piles de bagages partout dans l'aéroport Pearson.

Le ministre nous a dit qu'il était normal qu'il y ait des perturbations météorologiques, mais il a aussi reconnu que les Canadiens peuvent aussi s'attendre à obtenir des renseignements et des mises à jour.

Le chaos à Pearson s'est poursuivi jusqu'au 26, soit pendant 48 heures, mais vous n'avez pas communiqué avec les hauts dirigeants de l'aéroport avant le 29, monsieur le sous-ministre. C'est trois jours après la fin de la crise.

Seriez-vous d'accord pour dire que les Canadiens méritent un gouvernement présent en temps de crise et qu'ils méritent d'obtenir des renseignements pendant cette crise?

**M. Dominic Rochon (sous-ministre par intérim, ministère des Transports):** Tout à fait. Je suis d'accord pour dire que, durant toute la crise, nous devons garder les Canadiens au courant de ce qui se passe, et par « nous » j'entends toutes les personnes qui sont liées au secteur aérien.

Toutefois, comme l'a fait le ministre, je soulignerai que les représentants de Transports Canada, dans la foulée du sommet du secteur aérien, organisé par le ministre le 24 novembre si ma mémoire est bonne... Dans la foulée de ce sommet, nos responsables des politiques se sont réunis et ont formé ce que nous appelons le CORA, soit le Comité des opérations de rétablissement des aéroports. Ce comité est composé des quatre principaux aéroports et de quelques grands transporteurs, de même que de représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada, de NAV Canada et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Nos représentants se sont réunis avec eux à intervalles réguliers jusqu'à la période des Fêtes. Je crois que la dernière réunion de ce comité était le 20.

Le but du comité était de veiller...

**Mme Leslyn Lewis:** Selon les représentants de Sunwing, ils auraient tenté de vous joindre le 28 décembre, et n'ont pas obtenu de réponse du ministre avant le 5 janvier, date à laquelle ils ont eu une réunion virtuelle avec lui.

Je sais que vous avez communiqué avec eux le 29, mais ils ont dû attendre plus d'une semaine pour que le ministre se manifeste. Pourquoi étiez-vous en mesure de communiquer avec eux le 29, mais pas le ministre?

**M. Dominic Rochon:** Je ne vais pas parler au nom du ministre. Je crois qu'il a fait du bon travail à cet égard au cours de l'heure précédente.

Ce que je peux dire, c'est que les représentants de Transports Canada étaient en communication avec Sunwing au quotidien. Je le sais parce que le sous-ministre Mike Keenan et moi échangeons avec eux. Nous obtenions des mises à jour, parfois d'heure en heure, comme l'a souligné le ministre, jusqu'au jour de Noël et, en effet, le lendemain de Noël, le 27 et ainsi de suite.

**Mme Leslyn Lewis:** Quelqu'un ne donne pas la bonne information dans ce cas, parce que Sunwing a déclaré avoir joint votre bureau le 28 et vous me dites maintenant que les hauts dirigeants n'ont pas obtenu la bonne information. Est-ce que votre bureau aurait pu mal interpréter ce qui s'est produit?

**M. Dominic Rochon:** Non, dans la mesure où nous interagissons avec les représentants de Sunwing. Quand je dis « nous », je veux dire que le ministère des Transports et nos fonctionnaires étaient en communication avec Sunwing pour obtenir des mises à jour périodiquement sur ce qui se passait par rapport à leurs vols de même que leurs obligations envers les passagers. Cela a eu lieu. J'ai des courriels, des échanges, de mon personnel, et, à vrai dire, quand j'entends le président...

• (1550)

**Mme Leslyn Lewis:** Quand vous dites « nous », vous ne parlez pas de vous ni du ministre.

**M. Dominic Rochon:** C'est exact. Je parle du ministère.

**Mme Leslyn Lewis:** Le ministère. D'accord. Donc, ils ont raison quand ils disent que ni vous ni le ministre ne leur avez parlé à ce moment-là, soit au cours de la période qu'ils ont précisée aujourd'hui.

**M. Dominic Rochon:** C'est exact. Je dois vous revenir pour les détails. Personnellement, je n'ai pas parlé à un haut dirigeant de Sunwing, mais il a interagi avec notre sous-ministre, Mike Keenan. Je crois que c'est probablement à cette interaction que la date du 28 que vous citez fait référence.

**Mme Leslyn Lewis:** Quand vous avez vu tous les bagages éparpillés dans l'aéroport, ne croyez-vous pas que, plutôt que de publier un gazouillis, il aurait été important d'établir ce lien, de fournir aux Canadiens une certaine assurance que le gouvernement qu'ils ont élu pour s'occuper d'eux gérait bel et bien de la crise plutôt que d'apparaître une fois qu'elle était terminée?

**M. Dominic Rochon:** Nous interagissons avec les autorités aéroportuaires. Nous interagissons avec les transporteurs aériens. Nous interagissons avec VIA Rail. Il y avait des interactions pour comprendre exactement l'ampleur des difficultés, et nous tentions d'obtenir des assurances de tous les acteurs sur ce qu'ils faisaient pour remédier à la situation.

Évidemment, cela s'est déroulé en plein cœur de trois tempêtes colossales...

**Mme Leslyn Lewis:** Pardonnez-moi. Après avoir compris cela...

**M. Dominic Rochon:** ... donc, ce n'est pas comme si nous traversons une période d'accalmie. Évidemment, nous devons aussi gérer toutes ces difficultés au moment où beaucoup de nos employés étaient aussi en congé pour la période des Fêtes, donc...

**Mme Leslyn Lewis:** Certes, mais ils ont des appareils. Ils ont des cellulaires et ils peuvent...

**Le président:** Malheureusement, madame Lewis, votre temps est écoulé. Merci beaucoup.

Passons maintenant à M. Chahal.

Monsieur Chahal, vous avez la parole pendant six minutes.

**M. George Chahal (Calgary Skyview, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je remercie également les fonctionnaires de leurs témoignages.

J'interrogerai d'abord Mme Pégeot.

Le nombre de demandes de remboursement s'élève à 33 000. En possédons-nous une ventilation entre les entreprises visées du secteur?

**Mme France Pégeot:** Nous venons de publier sur notre site Web le pourcentage de plaintes reçues par rapport au nombre de vols et par transporteur. Je vous communiquerai avec plaisir ces renseignements après la réunion.

Il faut cependant préciser que c'est un pourcentage des plaintes que nous avons reçues, ce qui ne signifie pas nécessairement qu'elles sont toutes recevables et qu'elles donneront lieu à des indemnités. Mais ces statistiques donnent une idée du nombre reçu par transporteur.

**M. George Chahal:** Très bien. Vous possédez une ventilation entre les transporteurs, chacun d'eux. Possédez-vous des renseignements sur le nombre de plaintes que les transporteurs règlent avant de vous les signaler? Quel en est le pourcentage?

**Mme France Pégeot:** Nous n'avons pas accès à ces données.

**M. George Chahal:** Est-ce que ça présente une difficulté, que les transporteurs ne puissent vous les communiquer, ou que vous ne puissiez les obtenir d'eux?

**Mme France Pégeot:** Légalemment, ils ne sont pas tenus de les communiquer.

**M. George Chahal:** L'année dernière, avant ces événements, combien de dossiers ont été réglés?

Le Règlement est en vigueur depuis 2019. Un certain nombre de cas vous ont été signalés. Combien, parmi ceux que vous avez revus, ont abouti à une indemnisation ou à des sanctions supplémentaires? Combien de passagers ont été indemnisés à juste titre, à la faveur de ce processus — ils ont gagné leur cause — avec, en plus, l'imposition d'amendes ou de sanctions aux transporteurs ou à des entreprises du secteur?

**Mme France Pégeot:** Je pourrais vous communiquer une ventilation du nombre de plaintes que nous avons reçues au fil des années. Quatre-vingt-dix-sept pour cent d'entre elles sont réglées à l'amiable par l'entremise de nos services de facilitation. Au début, nous ne connaissons pas nécessairement les modalités de leur règlement. Parfois, ça se passe entre le secteur et les consommateurs. Parfois, bien sûr, nous facilitons les choses, mais sans en conserver la trace.

Mais nous savons que le tribunal, les membres du tribunal administratif, sont saisis de 3 % des plaintes, sur lesquelles ils se prononcent. C'est sur elles que nous pouvons vous renseigner.

• (1555)

**M. George Chahal:** Bon. Ces renseignements ne vous sont pas directement accessibles, mais vous pourriez les communiquer à notre comité.

**Mme France Pégeot:** Oui, nous pourrions le faire.

**M. George Chahal:** Pourquoi l'Office n'impose-t-il pas d'autres sanctions ou amendes aux entreprises non conformes, ou le fait-il? Dans l'affirmative, pouvez-vous en donner des exemples?

**Mme France Pégeot:** Nous pouvons certainement le faire et nous l'avons fait.

Je précise d'abord que nous disposons de nombreux moyens pour faire respecter les règlements. Au cœur de notre système on prévoit d'accorder réparation aux passagers qui auraient éprouvé des problèmes pendant leur voyage, raison pour laquelle nous favorisons le

règlement des plaintes. Dans ces cas, le consommateur reçoit une sorte d'indemnité. Une sanction pécuniaire administrative ne profite aucunement au consommateur ou au passager.

Cela étant dit, nous avons une équipe de six agents d'application, qui seront bientôt sept, chargée de surveiller très activement ce qui se passe dans le secteur. Nous avons imposé des sanctions pécuniaires administratives d'une valeur totale de plus de 185 000 \$ et de près de 100 000 \$ depuis le début du présent exercice.

Comme je l'ai dit, ces agents surveillent ce qui s'est passé pendant les Fêtes et rassemblent des données. Des enquêtes sont en cours.

**M. George Chahal:** J'ai peu de temps.

Deux questions: Avez-vous assez d'autorité? Quelles parties du Règlement sur la protection des passagers aériens devrions-nous améliorer pour protéger les passagers?

**Mme France Pégeot:** Je réponds de but en blanc, puisque vous manquez de temps. Compte tenu de votre expérience, on gagnerait à vraiment clarifier la catégorisation des annulations de vols. Les catégories sont au nombre de trois: l'annulation attribuable au transporteur, l'annulation nécessaire par souci de sécurité et l'annulation indépendante de la volonté du transporteur. Les zones grises sont très étendues. Il serait certainement utile de les rapetisser et de les clarifier.

**M. George Chahal:** Merci.

Si vous possédez d'autres renseignements pour le Comité, nous vous saurions infiniment gré de les lui communiquer, comme nous l'avons expliqué. Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Chahal.

[Français]

Merci beaucoup, madame Pégeot.

Madame Vignola, la parole est à vous pour six minutes.

**Mme Julie Vignola:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Pégeot, bonjour et merci d'être ici.

En date du 20 décembre 2022, plus de 30 000 plaintes de citoyens étaient en attente de traitement à l'Office des transports du Canada; nous en avons déjà parlé. Vous avez également dit que 97 % des plaintes étaient traitées de façon informelle.

Est-il exact que le budget annuel de l'Office tourne autour de 44 millions de dollars?

**Mme France Pégeot:** Notre budget de base est d'environ 34 millions de dollars et nous avons reçu un montant supplémentaire de 11,5 millions de dollars pour l'exercice en cours, jusqu'à la fin du mois de mars.

**Mme Julie Vignola:** Est-ce que les retards actuels sont dus à un manque de ressources financières, à un manque de ressources humaines ou à un besoin plus grand de planification sur le plan organisationnel?

Est-ce le Règlement qui a fait exploser le nombre de plaintes et rallongé les délais, comme vous l'avez dit? Qu'est-ce qui cause cet arriéré et comment peut-on résoudre cette situation?

Vous avez parlé d'automatisation, mais il y a certainement d'autres idées qui sont sur la table.

**Mme France Pégeot:** En réponse à la question précédente, j'ai indiqué qu'il fallait clarifier les critères associés aux différentes catégories de perturbation, puisque ces catégories permettent de déterminer les compensations auxquelles le passager aura droit. Cette information étant actuellement entre les mains des compagnies aériennes, le passager doit, s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur, se tourner vers l'Office pour éventuellement recevoir une compensation. Cela amène un certain nombre de plaintes.

Nous avons aussi mis en œuvre un programme pour améliorer notre efficacité. Je suis assez fière du travail fait par les employés. Par exemple, il faut maintenant 79 jours pour qu'un dossier parvienne au tribunal une fois notre processus formel démarré. L'an dernier, c'était 103 jours et l'année d'avant, c'était 117 jours. Nous améliorons donc constamment ce que nous faisons.

D'ailleurs, cette année, nous allons être capables de traiter 2 500 plaintes de plus que l'an passé avec, essentiellement, les mêmes ressources. Vous avez entendu le ministre précédemment. Nous travaillons avec lui pour examiner les ressources dont nous avons besoin et je lui en suis très reconnaissante.

• (1600)

**Mme Julie Vignola:** L'Office, en raison de son travail, peut avoir un droit de regard ou de réflexion sur les règlements, n'est-ce pas?

**Mme France Pégeot:** En fait, nous sommes responsables de l'élaboration des règlements en vertu de la loi qui, elle, est adoptée par le Parlement.

**Mme Julie Vignola:** Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré des représentants des transporteurs aériens, comme des lobbyistes, par exemple?

**Mme France Pégeot:** Nous avons deux rôles, dont le premier est celui de tribunal. Nous avons les pouvoirs d'une cour supérieure. Nous sommes là pour régler des différends entre parties. Cet aspect de notre mandat est régi de façon très stricte et il n'y a absolument pas de contact direct entre les parties.

Par contre, dans notre rôle d'application réglementaire, comme toute autre agence de réglementation, nous devons à l'occasion être en contact avec les compagnies pour régler certains problèmes. Or, ces contacts sont vraiment encadrés dans ce contexte.

Nous avons publié récemment sur notre site Web une déclaration quant à notre indépendance, où nous expliquons comment nous arrivons à maintenir cette indépendance, tout en étant capables de jouer notre rôle d'application réglementaire de manière efficace.

**Mme Julie Vignola:** Avez-vous rencontré des représentants d'organismes de protection des consommateurs dans le cadre de vos activités de réglementation?

**Mme France Pégeot:** En effet. J'ai rencontré à au moins deux reprises les gens de l'Association pour la protection des automobilistes, qui est très importante dans le domaine du voyage compte tenu du rôle qu'elle joue. J'ai aussi rencontré les responsables du Centre pour la défense de l'intérêt public. De plus, au moins deux fois par année, j'ai des entretiens avec des représentants de groupes défendant les droits des personnes en situation de handicap, étant donné le rôle que l'Office joue dans l'accessibilité des transports.

**Mme Julie Vignola:** Notre législation, contrairement à celle de l'Europe, prévoit trois catégories de perturbations de vol, dont une

englobant les perturbations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité. Devrait-on supprimer cette « échappatoire », qui semble problématique dans le règlement des plaintes et les dédommagements?

Il arrive qu'une compagnie déclare qu'une perturbation était nécessaire par souci de sécurité, même si tout semblait bien fonctionner. Nous voulons bien le croire, mais la compagnie ne fournit pas de détails. Cela devient-il une échappatoire? La sécurité est très importante, c'est très clair pour tout le monde, mais devrait-on simplifier les choses en retirant cette catégorie ou en la modifiant?

**Mme France Pégeot:** Il serait bon de savoir plus clairement ce à quoi les passagers ont droit. Pour l'instant, nous devons naviguer à travers différentes zones grises. Si nous pouvions resserrer les règles, il est certain que cela aiderait les passagers. Cela aiderait aussi l'industrie à mieux comprendre ses obligations. Ces précisions nous aideraient également, particulièrement dans le contexte de la mise en application des règlements, mais aussi pour le tribunal, lorsque vient le temps de prendre des décisions.

**Le président:** Je vous remercie, mesdames Pégeot et Vignola.

[Traduction]

Monsieur Bachrach, vous avez la parole.

Vous disposez de six minutes.

**M. Taylor Bachrach:** Merci, monsieur le président. Je voudrais questionner d'abord Mme Pégeot.

Je vous remercie de votre participation. Vous avez souligné la nécessité de clarifier les catégories de vols, qui sont énumérées dans l'article 86.11 de la Loi sur les transports au Canada. Comme vous l'avez dit, elles sont au nombre de trois. Une grande partie du comportement des transporteurs découle d'une faille dans cet article, qui leur permet d'attribuer presque tous les problèmes entraînant des retards ou des annulations à un défaut de sécurité. Dans un avion en plein vol transportant des centaines de passagers, il est certain que beaucoup de choses dépendent de la sécurité.

La démarche de l'Union européenne est très différente. Elle range les perturbations dans seulement deux catégories. Une pour les perturbations ordinaires, celles que le transporteur aurait pu éviter grâce à la diligence raisonnable, comme rassembler un équipage suffisant, un nombre suffisant d'avions, assurer leur maintenance convenable. L'autre pour les circonstances extraordinaires, comme le terrorisme ou les défauts de fabrication signalés par l'avionneur.

Pourquoi le Canada a-t-il...? Ce n'est peut-être pas la question à poser à l'Office, parce que tout ça remonte à l'origine du Règlement, mais croyez-vous qu'il serait plus fécond pour nous d'adopter la classification simplifiée à deux catégories de l'Union européenne? Elle est considérée comme détentrice de l'étalon de référence des règlements sur la protection des passagers aériens.

Voilà la question que je vous pose et que je poserai peut-être aux fonctionnaires de Transports Canada.

• (1605)

**Mme France Pégeot:** Ces trois catégories ne se trouvent pas dans le Règlement, mais dans la Loi.

**M. Taylor Bachrach:** Tout à fait juste. Dans la Loi sur les transports au Canada. Désolé de m'être mal exprimé.

**Mme France Pégeot:** Je crois que, dans son témoignage antérieur, le ministre a dit rechercher la clarté. Comme je viens de le souligner, il serait certainement utile d'employer des catégories faciles à distinguer.

Je voudrais également signaler que le tribunal a rendu deux décisions, l'été dernier, sur des questions de sécurité. Dans certains cas, les transporteurs prétendaient qu'un équipage incomplet causait des problèmes de sécurité. L'Office a fait valoir à ce titre que si le problème de sécurité était imputable à des mesures ou à l'omission du transporteur, ce dernier ne pouvait se servir de ce prétexte pour ne pas indemniser les passagers. L'Office a également rendu assez difficile la décision du transporteur de ne pas les indemniser en prétextant la sécurité.

Dans ces deux cas, comme nous le savons, un transporteur a contesté judiciairement une décision, tandis que l'autre a contesté notre décision et a interjeté appel. La Cour a rejeté l'appel.

**M. Taylor Bachrach:** Pour conclure, je crois comprendre que, dans l'affaire pour laquelle on a autorisé d'interjeter appel, le juge a semblé faire sienne l'opinion qu'il y avait apparence d'un défaut de clarté; je comprends cette interprétation.

Est-ce que ça ne souligne pas la nécessité de colmater cette faille et de simplifier les catégories?

**Mme France Pégeot:** Je ne voudrais pas me mettre à la place du juge, parce que, en fin de compte, il doit se prononcer d'après les éléments de preuve qui lui ont été communiqués et ce qui a été préparé en vue de l'appel.

Je ne dirais pas qu'il s'agit d'une faille. Je suis d'avis que plus de clarté, comme le ministre l'a également préconisé, serait certainement utile.

**M. Taylor Bachrach:** Sautons à un sujet différent. Je voudrais questionner les fonctionnaires de Transports Canada sur les sanctions pécuniaires administratives. D'abord de manière générale: Quel est le but de ces sanctions? Quel est l'objectif de la politique?

**Mme France Pégeot:** Si, monsieur le président, vous n'y voyez pas d'objection, je pourrais répondre.

**M. Taylor Bachrach:** D'accord. Ces sanctions sont prévues par la Loi. Voilà pourquoi j'ai cru qu'il pourrait être...

**Mme France Pégeot:** Ces sanctions visent à faire respecter la Loi. À cette fin, nous disposons de nombreux moyens. Un moyen important est le traitement des plaintes, qui permet d'indemniser les passagers. Voilà pourquoi, au cœur de notre régime, se trouve la possibilité d'indemniser les passagers pour, en quelque sorte, annuler l'effet de certains problèmes qu'ils auraient éprouvés. Les sanctions pécuniaires administratives sont un autre moyen de faire respecter la Loi.

**M. Taylor Bachrach:** Les amendes que vous avez imposées récemment à WestJet sanctionnaient, je crois, 53 infractions et 55 violations distinctes, et elles revenaient à 200 \$ par passager touché.

L'indemnité prévue par le Règlement sur la protection des passagers aériens s'élevait entre 400 \$ et 1 000 \$. On comprend l'incitation à contourner les règles pour les compagnies qui cherchent à maximiser leurs profits et à comprimer leurs coûts au minimum. D'abord, on ne les attrape pas très souvent. Une très faible proportion de passagers finit par porter plainte auprès de l'Office. Quand, ensuite, la compagnie se fait prendre et taper sur les doigts par l'Of-

fice, ça ne lui coûte que 200 \$ par passager. L'aubaine semble splendide.

Comprenez-vous?

• (1610)

**Mme France Pégeot:** Permettez que j'explique ce que nous avons fait. D'abord, ces sanctions pécuniaires administratives ne remplacent pas des indemnités non versées. Nous les avons imposées parce que la compagnie n'a pas répondu aux plaintes dans le délai prévu de 30 jours. Voilà pour la première remarque que je voulais faire.

L'autre est que, en droit administratif, dans un système prévoyant ces sanctions, elles doivent être graduées pour que, la fois suivante où on prend une compagnie comme WestJet ou d'autres — Air Canada ou Flair ont été sanctionnés pour la même infraction — la sanction double et doublera encore. C'est essentiellement ce que le principe du droit administratif...

[Français]

**Le président:** Malheureusement, madame Pégeot, je dois vous arrêter ici.

[Traduction]

Monsieur Bachrach, vous pourrez revenir à la charge à votre prochain tour.

La parole est à Mme Lantsman.

Madame Lantsman, vous disposez de cinq minutes.

**Mme Melissa Lantsman:** Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins d'avoir accepté l'invitation à comparaître devant notre comité.

Madame Pégeot, je tiens à porter un fait à votre attention. Dans la dernière heure, nous avons entendu le ministre affirmer que Sunwing avait bafoué les droits des passagers. Voilà un renseignement nouveau qui contredit plutôt ce qu'il a dit sur l'impartialité de l'Office des transports du Canada.

En outre, croyez-vous que c'est vrai? Dans l'affirmative, y a-t-il moyen d'accélérer l'indemnisation des Canadiens dont les projets de voyage, pendant les Fêtes, ont été bloqués par Sunwing? Je suis sûre que nous pouvons classer de nombreux dossiers encore non traités si le ministre accuse clairement de la sorte Sunwing devant un comité.

**Mme France Pégeot:** Bon. Il se peut que cette déclaration par le ministre m'ait échappé.

En fait, dès le début de la situation, fin décembre, nos agents d'application étaient sur le terrain et la surveillaient activement, ils rassemblaient des renseignements, et nous avons maintenant lancé des enquêtes. Je peux donc vous assurer que si on a enfreint le Règlement, nous prendrons des mesures.

**Mme Melissa Lantsman:** Le problème — et la raison, d'après moi, pour laquelle nous sommes réunis en comité — est que les Canadiens se sentent abandonnés. Ils entendent dire que l'accumulation de dossiers non traités a atteint le nombre de 33 000 et que, pour beaucoup d'entre eux, il faut compter 18 mois pour être indemnisé. Toutes leurs économies sont allées dans un voyage familial, pour enfin changer d'air à Noël ou pour enfin retrouver leur famille. Vous pouvez donc comprendre leur irritation devant cet arriéré qu'ils essaient de faire disparaître.

Je tiens seulement à me reporter à la Loi sur les transports au Canada, celle dont nous discutons. Un de ses articles autorise le ministre à donner des directives générales à l'Office. C'est également contraire à l'impartialité, mais c'est la loi.

Je tiens seulement à savoir si vous avez reçu des directives générales du gouvernement pour l'application plus rigoureuse des droits des passagers, question dont nous avons discuté et qui peut resurgir ultérieurement. Le ministre a actuellement ce pouvoir. Avez-vous reçu des directives générales sur l'application améliorée des avis d'infraction ou de toute véritable sanction pécuniaire administrative sur l'objectif de laquelle mon collègue vient de vous interroger...? Je crois que le motif de sa question est que 200 \$ ne semblent pas susceptibles de faire un trou dans le budget de ces gros transporteurs. Je tiens seulement à savoir si on vous a donné des directives générales.

**Mme France Pégeot:** Permettez-moi d'abord de dire que nous ne sommes certainement pas heureux de cet arriéré de 30 000 plaintes. Nous avons pourtant fait diligence, pour améliorer nos processus et nous assurer d'employer au mieux notre budget. Cette année, par exemple, nous pourrions traiter 2 500 plaintes de plus que l'année dernière.

Nous avons reçu des directives du ministre actuel ou de ministres antérieurs. Par exemple, c'est sur la directive du ministre que nous avons élaboré un règlement sur les remboursements, une lacune reconnue pendant la COVID. Le règlement ne prévoyait rien pour rembourser les consommateurs quand l'incident était indépendant de la volonté des compagnies. Nous l'avons comblée, ce qui a conduit à la mise en vigueur d'un nouveau règlement en septembre.

• (1615)

**Mme Melissa Lantsman:** Je parle de mesures renforcées d'application de nos règlements sur les droits des passagers. Je parle précisément des avis de violation associés à la conduite de ces exploitants et des politiques monétaires. Je crois que les Canadiens s'entendent pour dire que les mesures actuelles en matière de protection des droits des passagers — c'est la raison pour laquelle nous sommes ici — ne sont pas suffisantes.

**Mme France Pégeot:** Cela relève de la responsabilité de l'Office, et donc de la mienne. Pendant les Fêtes, nos six agents d'exécution de la loi — qui seront bientôt sept — étaient sur le terrain et surveillaient la situation; ils ont recueilli des renseignements et ont lancé des enquêtes. Si nous détectons des contraventions à la loi et à la réglementation, nous prenons les mesures appropriées.

**Mme Melissa Lantsman:** J'aimerais poser une dernière question aux représentants de l'OTC. Puisqu'il est question d'impartialité, même si le conseil de l'OTC est nommé par le gouvernement, j'aimerais savoir comment vous communiquez avec le ministère des Transports? Est-ce par l'entremise de courriels chiffrés?

**Mme France Pégeot:** Non.

Nous assumons deux rôles, dont celui de tribunal administratif. Les décisions prises par le tribunal sont entourées d'un mur épais, je dirais. Il n'y a aucune discussion à ce sujet ni au sujet de l'exécution de la loi. C'est notre responsabilité.

Bien sûr, dans le cadre de la rédaction des règlements, lorsque nous sommes face à une situation qui a une incidence sur nos responsabilités, je crois qu'il est de notre devoir de coordonner notre travail à celui de nos collègues des autres organisations ou de discuter avec eux pour comprendre ce qu'ils font. Cela n'a aucune incidence sur notre indépendance. C'est pourquoi nous avons rédigé

une déclaration sur l'indépendance, que nous avons publiée sur notre site Web, et qui explique les divers rôles et notre façon de les remplir.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Lantsman et madame Pégeot.

[Français]

Malheureusement, je dois encore une fois vous couper la parole.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre Mme Koutrakis.

Madame Koutrakis, vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

**Mme Annie Koutrakis:** Merci, monsieur le président, et merci à tous les représentants qui sont ici cet après-midi pour leurs précieux témoignages.

J'aimerais profiter de l'occasion — parce que je suis certaine qu'on ne le fait pas souvent — pour vous remercier, vous et vos équipes, du fond du coeur pour le travail que vous faites. Je sais que ce n'est pas facile. On vous pose de nombreuses questions difficiles aujourd'hui. J'ai pleinement confiance en votre capacité de nous aider à traverser cette période difficile. Merci.

Ma question s'adresse aux représentants de Transports Canada. Plus tôt, lorsque le ministre était ici, ma collègue Mme Lantsman lui a proposé d'avoir recours aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu du paragraphe 49(1) de la Loi pour ordonner à l'OTC de réaliser une enquête sur les événements qui se sont produits pendant les Fêtes. Toutefois, s'il avait recours à ces pouvoirs, l'Office devrait réaliser une enquête et publier un résumé des résultats — sans publier de renseignements confidentiels, bien sûr —, mais cette enquête serait de nature analytique et n'entraînerait aucune mesure corrective. Il faudrait aussi utiliser les ressources de l'Office qui pourraient autrement s'affairer à éliminer l'arriéré dans le traitement des plaintes, dont a parlé Mme Pégeot.

Il ne s'agirait pas de la meilleure façon d'utiliser les ressources limitées de l'Office, n'est-ce pas? Surtout si nous avons déjà une bonne idée de ce qui s'est passé et des raisons pour lesquelles c'est arrivé.

**M. Craig Hutton (sous-ministre adjoint associé, Politiques, ministère des Transports):** Ce que vous dites au sujet d'une enquête sur ce qui s'est passé pendant les Fêtes est tout à fait juste. L'Office a le pouvoir de mener une enquête sur les plaintes qui lui sont présentées. Il peut examiner chacun des cas, en déterminer les circonstances et rendre ses décisions en conséquence. Il a maintenant ce pouvoir. Bon nombre de Canadiens et de passagers peuvent faire une plainte, si ce n'est déjà fait, au cours des prochains jours, s'ils ne demandent pas réparation aux compagnies aériennes directement.

En ce qui a trait à l'utilisation des ressources, je vais laisser les représentants de l'Office vous expliquer comment il gère les plaintes qui lui sont présentées.

Vous avez raison lorsque vous dites que le ministre peut demander à l'Office de tenir une enquête générale, qui ne porterait pas sur le cas d'un passager en particulier, mais plutôt sur les événements qui se sont produits pendant la période des Fêtes. L'Office ne présenterait pas nécessairement des recommandations par la suite.

Cela étant dit, je crois que le ministre a établi clairement qu'en raison de l'étude du Comité, d'autres événements qu'il a tenus et de conversations ou d'interactions des représentants avec les transporteurs, nous étudions très attentivement les améliorations qui pourraient être apportées à la suite des perturbations qui ont eu lieu pendant les Fêtes, mais aussi en raison des problèmes de congestion que nous avons connus au printemps et à l'été derniers. Nous tentons donc d'améliorer non seulement le RPPA et le régime des droits des passagers, mais aussi — de façon plus générale — la façon dont le secteur intervient et mène ses activités.

● (1620)

**Mme Annie Koutrakis:** Ma prochaine question s'adresse encore une fois aux représentants de Transports Canada et porte sur VIA Rail.

Pouvez-vous nous parler du rétablissement du service de VIA Rail et des mesures qui ont été prises?

**M. Dominic Rochon:** J'aimerais prendre la parole, si vous me le permettez, pour rectifier ce qu'a dit le ministre au cours de la dernière séance. Je tenais à le faire aux fins du compte rendu. Il a dit que VIA Rail n'était pas propriétaire des voies ferrées qu'il utilise. En fait, le transporteur est propriétaire de moins de 5 % des voies ferrées. Je tenais à apporter cette petite correction. Il avait toutefois raison de dire qu'il y avait des défis à relever.

Nous avons commencé à investir en ce sens. Nous avons commencé à fournir des ressources. Je ne sais pas si M. Robinson souhaite aborder cette question selon l'angle de la sécurité ferroviaire.

**M. Nicholas Robinson (sous-ministre adjoint associé, Sécurité et sécurité, ministère des Transports):** Bien sûr.

Comme l'a fait valoir le sous-ministre, le rétablissement du service a été plus difficile parce que le CN était responsable de réparer la voie endommagée par un déraillement de l'un de ses trains. On parle beaucoup du train qui a heurté un arbre, mais le service a été retardé et annulé les 25 et 26 décembre en raison d'un déraillement dans le même corridor, à un endroit très difficile d'accès pour les travailleurs, dans un ponceau. Il leur a fallu du temps pour y accéder. Les deux voies ont été touchées. Il a fallu deux jours — près de trois — pour rétablir le service.

Pour demeurer à l'affût des développements et pour régler les problèmes pendant la tempête, Transports Canada a travaillé avec le CN et avec VIA Rail immédiatement après le déraillement du 24, mais aussi lorsqu'un train a été immobilisé le 23. Nous nous sommes assurés qu'une opération de sauvetage était en cours. Un autre train s'est rendu sur les lieux pour secourir les passagers qui étaient pris sur les voies ferrées. Malheureusement, en raison du mauvais temps et de la condition des voies ferrées, cela a pris beaucoup trop de temps. Nous le comprenons et nous travaillons avec VIA Rail pour veiller à ce qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Nous avons aussi entrepris notre propre...

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Robinson. Je vais devoir malheureusement vous arrêter là.

Merci beaucoup, madame Koutrakis.

[Français]

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

**Mme Julie Vignola:** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Rochon, durant la pandémie, les compagnies aériennes ont reçu plusieurs centaines de millions de dollars en aides de différentes sortes pour conserver leur expertise, notamment celle de leurs employés, et pour être en mesure d'assumer leurs frais récurrents.

Certains citoyens m'ont contactée par des moyens électroniques pour me dire qu'ils avaient l'impression d'avoir reçu une double claue. Après avoir accepté sans protester d'aider ces compagnies avec leurs taxes et leurs impôts, puisque cette aide était justifiée pour sauver ces entreprises de chez nous, ils ont vu ces entreprises refuser de les dédommager diligemment pour les déboires subis dans la prestation des services.

Je n'ai franchement pas su quoi répondre à ces citoyens, et je vous demande donc ce que vous leur répondriez, vous.

● (1625)

**M. Dominic Rochon:** Merci de votre question.

Malheureusement, la situation à laquelle nous avons été confrontés ces dernières années est tout de même assez extraordinaire.

Comme vous le savez, la pandémie est survenue. Une fois le pire passé, le nombre de passagers a subitement bondi l'été dernier de 300 %, selon les chiffres dont je dispose. Cela a considérablement contribué aux difficultés survenues cet été. Il y a eu ensuite cette situation assez unique de toutes ces tempêtes qui se sont abattues sur nous dans le temps des Fêtes.

La seule chose que le gouvernement canadien peut dire, c'est qu'il est tout à fait au courant de la situation, qu'il fait de son mieux, qu'il rassemble tous les joueurs de l'écosystème pour essayer de rectifier le tir et de régler les problèmes survenus.

Je pense que certains progrès ont été réalisés en lien avec les difficultés survenues cet été, mais qu'il en reste à faire, notamment au chapitre du Règlement sur la protection des passagers aériens, dont nous parlons aujourd'hui, afin d'établir un meilleur équilibre à l'avenir.

Avec l'aide des experts de ce comité et grâce aux discussions en cours, j'espère que nous allons y parvenir.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rochon et madame Vignola.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous disposez de deux minutes et demie. Allez-y.

**M. Taylor Bachrach:** Merci beaucoup, monsieur le président. Je vais tenter de poser deux questions. Je vous prie d'être indulgents.

Madame Pégeot, vous avez dit que les amendes imposées à WestJet n'étaient pas liées au défaut d'indemnisation. Est-ce que l'OTC a déjà imposé une amende à une compagnie aérienne pour défaut d'indemnisation en vertu du RPPA?

**Mme France Pégeot:** Non.

**M. Taylor Bachrach:** Pourquoi?

**Mme France Pégeot:** Parce que nous avons... C'est ce que nous avons fait. Comme je l'ai dit, nous nous centrons surtout sur les plaintes, parce que c'est ce qui permet de donner de l'argent aux consommateurs. C'est notre première ligne d'action.

De plus, il s'agit d'un régime relativement nouveau, n'est-ce pas? Nous avons entrepris le traitement des plaintes en vertu du RPPA il n'y a pas très longtemps. Nous avons effectué quelques tentatives dans certains cas, mais nous avons besoin de plaintes pour le faire et dans certains cas, les compagnies aériennes ont réglé ces plaintes de manière informelle avec les passagers.

**M. Taylor Bachrach:** Je trouve alarmant le fait que malgré les 33 000 plaintes, aucune amende pour défaut d'indemnisation n'ait été imposée. Je vais toutefois passer aux représentants de Transports Canada.

J'aimerais aborder un autre enjeu. Nous nous sommes centrés sur les situations auxquelles ont fait face les passagers aériens. Bien sûr, à bord de ces avions se trouvent aussi des agents de bord, qui dans de nombreux cas sont pris dans la même situation que les passagers et qui ont la tâche difficile de gérer des centaines de personnes dans des circonstances stressantes et éprouvantes.

Je tiens premièrement à les remercier pour le travail difficile qu'ils doivent accomplir. Deuxièmement, j'aimerais aborder l'une des préoccupations qu'ils ont soulevées.

D'abord, je ne savais pas que les agents de bord n'étaient rémunérés que pendant un vol. Étant donné les récentes perturbations, les agents de bord ont passé beaucoup moins de temps à bord des avions. Ainsi, leur salaire a été touché. Ensuite, la réglementation sur le temps de vol et de service qui s'applique aux pilotes ne s'applique pas aux agents de bord qui travaillent à l'arrière de l'avion, même si leur rôle est essentiel à la sécurité des passagers à bord.

Est-ce que le ministère est au courant de ces préoccupations? Est-ce qu'il travaille à une politique pour y répondre?

• (1630)

**Le président:** Pourriez-vous répondre très rapidement, s'il vous plaît?

**M. Colin Stacey (directeur général, Politique aérienne, ministère des Transports):** Je vais commencer par la question des salaires.

Ils sont établis dans les conventions collectives. Je ne crois pas que nous puissions commenter la situation. Il s'agit d'un accord entre les employeurs et les employés.

**M. Nicholas Robinson:** Je vais vous parler du règlement sur les temps de vol et de service. Cette question a été soulevée par les agents de bord, et nous l'étudions à l'heure actuelle.

Comme vous le savez, les temps de vol et de service des équipages viennent d'être établis. Nous les mettons en œuvre, mais nous voulons aborder la question par l'entremise du système de gestion de la sécurité ou d'un règlement autonome.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Robinson, et merci, monsieur Bachrach.

Enfin, nous allons entendre Mme Lantsman, qui dispose de trois minutes, ce qui nous permettra de finir plus ou moins à temps.

Madame Lantsman, vous avez la parole.

**Mme Melissa Lantsman:** Merci.

Madame Pégeot, j'aimerais revenir à une question que j'avais abordée plus tôt. Selon ce que je comprends, l'OTC et Transports Canada s'échangent régulièrement des courriels chiffrés. Je comprends également que certains de ces courriels ont été supprimés. Je vais vous donner l'occasion de vous exprimer à nouveau sur le sujet. Vous vous êtes peut-être mal exprimée lorsque vous avez dit que ce n'était pas le cas, mais un affidavit déposé par l'OTC devant la Cour fédérale suggère le contraire.

Pour tous les Canadiens qui nous regardent, pour tous ceux qui ont déposé une plainte auprès de l'OTC et pour toutes les personnes qui ont dû dormir sur le sol des aéroports ou qui ont été ballottés d'un hall d'hôtel à un autre dans un pays étranger, j'aimerais savoir comment vous arrivez à garantir la transparence et l'indépendance si le public ne peut examiner aucun de vos courriels par l'entremise d'une demande d'accès à l'information ou d'un autre outil dont dispose l'opposition.

J'aimerais savoir comment il est possible pour vous de servir la population canadienne, qui demande des réponses et qui, à mon avis, n'en a peut-être pas obtenu au cours de cette heure de réunion, et comment vous veillez à ce qu'elle obtienne les renseignements dont elle a besoin par l'entremise des bons canaux de communication si vous avez recours à des courriels chiffrés pour échanger avec le gouvernement du Canada au sujet de certains cas.

**Mme France Pégeot:** Comme tous les citoyens, ces gens ont accès aux divers documents sur lesquels nous travaillons.

Nous communiquons avec Transports Canada. Nous échangeons des courriels. Nous tenons des réunions.

Je tiens à rassurer les membres du Comité, monsieur le président: en matière de plaintes, il y a un mur bien étanche qui sépare l'Office et Transports Canada. Les membres de l'Office qui prennent les décisions en matière de plaintes sont complètement indépendants.

Je n'ai aucun pouvoir sur ces membres. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil à titre amovible alors contrairement aux autres titulaires de postes pourvus par le gouverneur en conseil, ils ne peuvent être mis à la porte si le gouvernement n'aime pas les décisions qu'ils prennent. L'indépendance est donc totale. Je vous invite à consulter notre énoncé sur l'indépendance, sur notre site Web, qui explique en détail de quelle façon nous assurons notre indépendance.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Lantsman.

J'aimerais une fois de plus remercier tous les témoins d'avoir comparu devant nous aujourd'hui.

Je remercie également les membres du Comité d'avoir posé des questions au nom des Canadiens, de même que les interprètes, analystes et greffiers qui ont rendu la réunion d'aujourd'hui possible.

Sur ce, la séance est levée.

---





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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