



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 2^e SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 010

Le mardi 8 décembre 2020

Président : M. Vance Badawey



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

Le mardi 8 décembre 2020

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.)): La séance est ouverte. Je suis ravi de vous souhaiter à tous la bienvenue à la 10^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

La réunion d'aujourd'hui se déroule dans un format hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre des communes le 23 septembre. Les délibérations seront diffusées sur le site Web de la Chambre des communes. Sachez que la diffusion sur le Web montre toujours la personne qui parle plutôt que l'ensemble du Comité. Afin d'assurer le bon déroulement de la réunion, je vais énoncer quelques règles à suivre.

Les députés et les témoins peuvent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont disponibles pour la réunion. Vous avez le choix, au bas de votre écran, entre « Parquet », « Anglais » ou « Français ». Pour les membres qui participent en personne, procédez comme vous le feriez habituellement lorsque tous les membres du Comité siègent en personne dans la salle de réunion. Gardez à l'esprit les directives du Bureau de régie interne concernant les protocoles relatifs au port du masque et à la protection de la santé. Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je prononce votre nom. Si vous êtes en vidéoconférence, veuillez cliquer sur l'icône du microphone pour réactiver le son. Pour les personnes présentes dans la salle, les microphones seront contrôlés comme d'habitude par l'agent des délibérations et de la vérification.

Je vous rappelle que tous les commentaires des membres et des témoins doivent être adressés à la présidence. Lorsque vous ne parlez pas, veuillez mettre votre microphone en sourdine. En ce qui concerne la liste des intervenants, le greffier du Comité et moi-même ferons de notre mieux pour maintenir l'ordre des interventions de tous les membres, qu'ils participent à la réunion virtuellement ou en personne.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité se réunit aujourd'hui pour poursuivre son étude de l'effet de la COVID-19 sur le secteur du transport aérien.

J'aimerais souhaiter la bienvenue aux témoins. On m'a dit qu'ils se sont entendus sur l'ordre des interventions.

Nous accueillons aujourd'hui M. Joseph Sparling, président d'Air North; et M. Gabor Lukacs, président de Droits des voyageurs. Nous recevons également deux représentants de l'Association canadienne des automobilistes: M. Ian Jack, vice-président des Affaires publiques; et M. Jason Kerr, directeur principal des relations gouvernementales. Nous accueillons aussi M. Jacob Charbonneau, président et directeur général de Réclamation vol en retard Canada Inc.; Mme Sylvie De Bellefeuille, avocate et conseillère budgétaire

et juridique chez Option consommateurs; et M. John Lawford, directeur exécutif et avocat général au Centre pour la défense de l'intérêt public.

Je vous souhaite à tous la bienvenue. Voici l'ordre des interventions qui a été établi avant la réunion, et que vous avez tous accepté, je présume, d'après la façon dont il m'a été communiqué: M. Gabor Lukacs, Mme De Bellefeuille, M. Jack, M. Sparling et M. Charbonneau.

Cela dit, nous entendrons tout d'abord M. Lukács, qui dispose de cinq minutes.

La parole est à vous.

M. Gábor Lukács (président, Droits des voyageurs): Monsieur le président, honorables députés, je vous remercie de me donner le privilège de témoigner aujourd'hui.

Droits des voyageurs est un organisme canadien indépendant et sans but lucratif composé de bénévoles qui se consacrent à donner des moyens d'agir aux voyageurs. Nous n'acceptons aucun appui financier du gouvernement ou du secteur privé, et nous n'avons aucun intérêt commercial dans l'industrie du voyage. Nous parlons au nom des passagers, que nous aidons quotidiennement dans leur bataille pour faire respecter leurs droits.

La dernière fois que nous avons témoigné devant ce comité, nous avons souligné que l'Office des transports du Canada avait perdu son indépendance et que ses activités de protection des consommateurs avaient été compromises. La pandémie de COVID-19 a confirmé l'ampleur de ces problèmes.

Depuis le mois de mars, nous sommes témoins d'un assaut sans précédent contre la propriété privée des passagers et de l'effondrement de la protection des consommateurs au Canada. Les compagnies aériennes dont les revenus ont été décimés par la pandémie se sont servies de l'argent des passagers. Elles ont empoché d'importants montants d'argent par les tarifs aériens payés à l'avance sans fournir de services en retour. Pendant la pandémie, les compagnies aériennes ont perfectionné ce système. Elles ont continué à vendre des billets, pour ensuite annuler des vols à la dernière minute et garder l'argent des passagers. Par exemple, entre le 25 septembre et le 31 octobre, Air Canada a annulé environ 75 % de ses vols prévus pour le mois de novembre.

Regardons les chiffres: 3 870 000, c'est une estimation prudente du nombre de passagers dont les billets de compagnies aériennes canadiennes étaient non utilisés au 30 septembre; environ 2,3 millions sont des clients d'Air Canada. Au lieu de protéger les consommateurs, l'Office des transports du Canada a mené une campagne de désinformation sur Twitter et sur son propre site Web.

Le 25 mars, l'Office a publié son message sur les crédits. Ce message indiquait au public, sans fondement ni autorisation, que les compagnies aériennes n'étaient pas tenues de rembourser leurs clients pour des vols annulés, mais qu'elles pouvaient leur fournir une reconnaissance de dette à la place. Je vais résumer la position de l'Office.

Premièrement, il dit qu'une compagnie aérienne peut annuler un vol pour des raisons indépendantes de sa volonté et conserver l'argent des passagers pourvu que le billet porte la mention « non remboursable ». Deuxièmement, l'Office vous reproche, à vous, les législateurs, de lui lier les mains et de le priver de son pouvoir d'ordonner aux compagnies aériennes de rembourser les passagers. Ce sont des arguments pseudo-juridiques qui amalgament un remboursement à des indemnités pour les inconvénients subis. Par remboursement, on entend le remboursement du prix payé pour des services ou des biens. Par exemple, si vous commandez un article sur Internet, mais que vous n'obtenez pas ce pour quoi vous avez payé, le vendeur doit vous rembourser. Il en va de même pour les billets d'avion.

En 2004, époque où il était encore indépendant et impartial, l'Office a pris une décision juridiquement contraignante reconnaissant le droit d'un passager à être remboursé pour les vols qui ont été annulés par une compagnie aérienne, même si la raison est indépendante de la volonté de la compagnie. L'Office a réaffirmé ce principe dans trois décisions ultérieures en 2013 et en 2014, et l'a qualifié de « droit fondamental des passagers ». Ces décisions juridiquement contraignantes sont fondées sur des lois et des règlements qui sont toujours en vigueur. Il n'y a pas de lacune dans les lois en ce qui a trait aux remboursements. La Loi sur la modernisation des transports a imposé aux compagnies aériennes des obligations supplémentaires de verser aux passagers des indemnités pour les inconvénients qu'ils ont subis à cause d'annulations de vols qui sont attribuables aux compagnies, mais elle n'a pas modifié le droit fondamental des passagers à un remboursement. Ce n'est pas la loi qui a changé, mais la volonté de l'Office d'agir de manière indépendante et impartiale et de faire appliquer la loi telle qu'elle est rédigée. La déclaration trompeuse de l'Office a causé un préjudice important au public et à l'ensemble du secteur du voyage.

Non seulement les compagnies aériennes, mais aussi les agents de voyage, les émetteurs de cartes de crédit et même les assureurs de voyage ont utilisé le message de l'Office comme excuse pour priver les passagers de remboursements pour des vols que les compagnies aériennes avaient elles-mêmes annulés. La conduite de l'Office a sapé la confiance des consommateurs envers l'industrie canadienne du voyage et envers le gouvernement quant au respect de la propriété privée et de la protection des droits des consommateurs. La perte de confiance ralentira la reprise de l'ensemble du secteur.

Nos valeurs fondamentales et le respect de la primauté du droit ne peuvent pas être balayés simplement parce qu'une grande industrie canadienne risque de connaître des difficultés financières.

• (1540)

Le président: Il vous reste une minute, monsieur Lukacs.

M. Gábor Lukács: Au cours des derniers mois, nous avons vu le mépris de la loi supplanter l'ordre, et l'emprise réglementaire supplanter la bonne gouvernance. Il incombe peut-être aux tribunaux de rétablir l'ordre. Cependant, il vous appartient, en tant qu'élu, de rétablir la bonne gouvernance et de mettre fin aux accès de folie de l'Office.

L'adoption de mesures législatives à caractère interprétatif, comme le projet de loi C-249, est nécessaire pour rétablir la confiance du public et la primauté du droit.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Lukacs. Vous avez respecté le temps à la seconde près. Bravo.

C'est maintenant au tour de Mme De Bellefeuille.

La parole est à vous pour cinq minutes.

[Français]

Me Sylvie De Bellefeuille (avocate et conseillère budgétaire et juridique, Option consommateurs): Bonjour, monsieur le président. Bonjour, mesdames et messieurs les membres du Comité. Nous vous remercions de cette occasion, aujourd'hui, de vous présenter nos observations.

Je suis avocate chez Option consommateurs depuis 10 ans. Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits. À ce titre, nous recevons chaque année des milliers de demandes d'information juridique provenant de personnes éprouvant des difficultés avec des commerçants, y compris dans le domaine du voyage.

D'ailleurs, depuis le début de la pandémie, nous avons reçu un nombre record d'appels et de courriels de consommateurs en provenance non seulement du Québec, mais d'ailleurs au Canada, qui nous demandaient de l'information afin d'obtenir un remboursement de leurs billets d'avion.

C'est d'ailleurs de cette situation que nous souhaitons vous entretenir aujourd'hui. Pour nous, la situation est sans équivoque: les consommateurs canadiens qui ont vu leurs vols être annulés en raison de la pandémie doivent être remboursés.

S'il est vrai que la pandémie est difficile pour tous, tant pour les consommateurs que pour les commerçants, elle n'a pas eu pour effet de suspendre le droit en vigueur. La solution offerte par la plupart des transports aériens, soit les crédits de voyage, est inacceptable et inéquitable.

Selon nous, il est grand temps que les autorités fédérales jouent leur rôle et protègent les consommateurs canadiens.

Sous prétexte de force majeure, les transporteurs aériens se sont arrogé le droit de conserver l'argent des clients sans pour autant leur fournir le service pour lequel ils ont payé. Jusqu'ici, tant l'Office des transports du Canada que le gouvernement se sont limités à maintenir que le Règlement sur la protection des passagers aériens n'oblige pas les transporteurs à rembourser leurs clients pour les vols annulés.

Or, il est important de préciser que ce règlement ne prévoit pas de façon exclusive et exhaustive toutes les obligations des transporteurs aériens. D'autres lois et règlements imposent des obligations contraignantes et donnent aux autorités le pouvoir d'agir.

À titre d'exemple, la Loi sur les transports et ses règlements donnent à l'OTC le pouvoir d'intervenir, notamment lorsqu'un tarif contient une condition déraisonnable. Or, nous voyons mal comment, dans une société de droit, on pourrait considérer comme raisonnable qu'une entreprise puisse imposer à un consommateur une condition selon laquelle elle peut conserver son argent sans être obligée pour autant de lui offrir les services pour lesquels il a payé.

Toutefois, il y a plus. Les contrats des transporteurs aériens sont également soumis à des lois provinciales. Au Québec, là où nous connaissons le mieux la loi, tant le Code civil du Québec que la Loi sur la protection du consommateur contiennent des dispositions selon lesquelles il est clair que les transporteurs aériens ont l'obligation de rembourser leurs clients pour les vols qui ont dû être annulés en raison de la pandémie.

Nous ne comprenons pas pourquoi le gouvernement est muet dans ce dossier. Tant le gouvernement que l'OTC doivent faire appliquer les lois et règlements et obliger les compagnies aériennes à rembourser leurs clients.

D'ailleurs, un projet de loi déclaratoire, c'est-à-dire le projet de loi C-249, a récemment été déposé à la Chambre des communes. Ce dernier réitère le droit des passagers d'obtenir un remboursement pour les vols annulés pour une raison indépendante de la volonté du transporteur.

Les crédits de voyage offerts par les compagnies aériennes ne constituent en aucun cas une solution valable dans le contexte actuel, où la santé financière des ménages est mise à l'épreuve.

Depuis le début de la crise, nous avons reçu des centaines d'appels de consommateurs qui sont inquiets, déçus, irrités de ne pas pouvoir récupérer leur argent, souvent des milliers de dollars, alors qu'ils en auraient besoin. Nous avons d'ailleurs lancé une pétition pour forcer les compagnies aériennes à rembourser les consommateurs. Cette pétition a récolté 32 000 signatures.

On nous dit que les transporteurs aériens font face à des pertes de revenus en raison de la pandémie. Nous n'en doutons pas. Cependant, cette pandémie a aussi frappé de plein fouet d'autres industries que celle du transport aérien. Ce n'est pas aux consommateurs de financer les compagnies aériennes.

Beaucoup de consommateurs ont de la difficulté à garder la tête hors de l'eau. Les mesures mises en place pour aider les familles ont certes été d'un grand secours, mais n'assurent pas la santé financière des ménages à plus long terme. Les gens ont besoin de leur argent, et ils en ont besoin maintenant.

Force est de constater que les consommateurs sont instrumentalisés dans ce dossier. D'une part, les transporteurs aériens disent ne pas pouvoir rembourser les billets sans l'aide du gouvernement. D'autre part, le gouvernement se dit prêt à négocier une aide, mais une aide conditionnelle au remboursement des consommateurs. Durant ce temps, rien ne bouge. Il est plus que temps que les choses changent.

Merci.

• (1545)

[Traduction]

Le président: Très bien. Merci.

M. Gábor Lukács: Monsieur le président, il n'y avait malheureusement pas d'interprétation.

Le président: Monsieur le greffier, voulez-vous faire des vérifications à cet égard?

Le greffier du Comité (M. Michael MacPherson): Oui. L'équipe technique est en contact avec lui.

Le président: Très bien. Merci, monsieur Lukács.

C'est maintenant au tour de M. Lawford, qui dispose de cinq minutes. La parole est à vous, monsieur. Bienvenue.

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

Honorables membres du Comité, je m'appelle John Lawford. Je suis directeur exécutif et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public, un organisme de bienfaisance enregistré à but non lucratif. Nous offrons des services juridiques et de recherche au nom des consommateurs, et en particulier des consommateurs vulnérables, concernant d'importants services publics, ce qui inclut les compagnies aériennes, un secteur auquel nous travaillons depuis plus de 20 ans.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public a entendu de nombreuses plaintes de la part de consommateurs qui n'ont pas obtenu de remboursement pour des vols annulés en raison de la COVID-19. Nous pensons que la pandémie de COVID-19 est une situation exceptionnelle et que les passagers méritent d'être remboursés. Compte tenu des circonstances d'une situation d'urgence mondiale sans précédent qui perturbe tous les voyages nationaux et internationaux, de la précarité économique causée par la pandémie et des pertes financières personnelles importantes subies par de nombreux voyageurs, les consommateurs et les citoyens estiment que le fait de recevoir des crédits ou de se voir offrir toute autre option que le remboursement de leurs billets est inadéquat et inacceptable. Ils ont raison.

Les consommateurs connaissent les règles générales qui s'appliquent en temps normal. Ils savent que lorsqu'ils achètent un billet non remboursable, ils ne seront pas remboursés si c'est eux, et non la compagnie aérienne, qui annulent le voyage. Ils savent que la politique de la plupart des compagnies aériennes consiste à ne fournir qu'un crédit valable pendant un an si la compagnie annule un vol. Les gens n'aiment pas ce système d'acheteur averti, mais ils le comprennent.

Le gouvernement fédéral a fait en sorte que les pratiques d'annulation et de remboursement des compagnies aériennes soient davantage alignées sur les souhaits des consommateurs en période normale, avec le Règlement sur la protection des passagers aériens. Ce règlement est une très bonne mesure, mais il est trop complexe pour être décrit ici. Comme vous l'a dit M. Streiner, on n'avait pas prévu qu'une crise d'une telle ampleur se produirait dans l'industrie du voyage.

Les questions de savoir si tous les types de billets doivent être remboursés — que ce soit les compagnies aériennes ou les clients qui annulent le voyage en raison d'un arrêt des activités d'une grande envergure causé par une situation comme la COVID — et qui assume les risques de payer pour un tel système de protection des remboursements sont des sujets de débat légitimes. Nous pensons qu'il faut prévoir des dispositions, et nous nous penchons là-dessus maintenant.

Un plan à envisager pourrait consister à établir un fonds d'indemnisation similaire au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario. Ce fonds est financé par les agents de voyages et les grossistes en voyages inscrits en Ontario et administré par le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario. Il prévoit le remboursement en cas de faillite et d'insolvabilité d'un inscrit en Ontario ou d'une compagnie aérienne ou d'un croisiériste.

Un fonds d'indemnisation similaire pourrait être constitué à partir d'un petit prélèvement sur tous les billets d'avion, qu'ils soient achetés directement auprès de la compagnie aérienne sur un site Web ou par l'intermédiaire d'un agent de voyage en ligne ou en personne. Cela nécessiterait une administration et entraînerait probablement des frais pour les consommateurs; mais alors, il y aurait un fonds pour une situation comme celle causée par la COVID.

Une autre méthode pourrait consister à mettre en place un mécanisme juridique formel qui obligerait les compagnies aériennes à séparer les fonds qu'elles reçoivent des passagers pour les vols futurs, à les conserver séparément jusqu'au départ des passagers. Il s'agit simplement de garder l'argent des consommateurs en fiducie jusqu'à leur départ, et il appartiendrait de façon équitable au client si le voyage était annulé. En ce qui concerne les conditions de ce mécanisme de fiducie, les paiements pourraient être effectués uniquement dans des situations comme celle que nous vivons présentement, ou bien les conditions pourraient être plus généreuses.

Nous croyons comprendre que l'industrie s'opposerait à ces deux solutions.

Toutefois, même si nous ne pouvons pas protéger les consommateurs dans une telle mesure à l'avenir, le Centre pour la défense de l'intérêt public insiste sur l'idée que, dans cette crise, il serait juste et raisonnable que tous les Canadiens soient entièrement remboursés pour avoir vu leur voyage annulé ou perturbé par la COVID-19 — et on doit ne pas tenir compte des subtilités opposant les annulations remboursables aux annulations non remboursables, ou les annulations à l'initiative du client aux annulations à l'initiative de la compagnie aérienne. Nous constatons que le ministre des Transports semble être d'accord avec nous. Pourquoi? Parce que les compagnies aériennes vont être renflouées avec l'argent des contribuables. Le gouvernement fédéral doit veiller à ce que les passagers obtiennent un remboursement en cas d'annulation de vol, car, sinon, les contribuables qui n'obtiennent pas de remboursement renflouent les compagnies aériennes et seront doublement pénalisés.

• (1550)

Le président: Il vous reste une minute, monsieur Lawford.

M. John Lawford: Les remboursements auront l'énorme avantage de réduire simplement et considérablement le lourd arriéré de plaintes que l'Office des transports du Canada doit traiter. Comme on peut s'y attendre, la majorité des plaintes reçues depuis mars concernent les remboursements.

Merci beaucoup, monsieur le président. Je serai heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Le président: Merci, monsieur Lawford. Bon travail.

Nous passons maintenant à M. Jack. Vous disposez de cinq minutes.

M. Ian Jack (vice-président, Affaires publiques, Association canadienne des automobilistes): Merci, monsieur le président. Je ne recevrai probablement pas d'étoile, mais je ferai de mon mieux.

Des voix: Ha, ha!

M. Ian Jack: Je remercie sincèrement le Comité pour son invitation. L'Association canadienne des automobilistes, ou la CAA, a été fondée en 1913. Au départ, sa mission consistait à défendre les intérêts des automobilistes, mais le monde a évolué depuis, et nous aussi. Aujourd'hui, nous comptons 6,5 millions de membres d'un océan à l'autre, et les services que nous offrons vont bien au-delà de

l'assistance routière d'urgence. Nous sommes très fiers de nous être classés aux deux premiers rangs, pendant trois années consécutives, du palmarès des marques canadiennes de confiance de la Gustavson School of Business de l'Université de Victoria.

Aujourd'hui, nous sommes également l'une des plus grandes agences de voyages de loisirs du Canada, par l'intermédiaire de notre réseau de centres et en ligne.

[Français]

Cela dit, nous sommes toujours un OSBL axé sur ses membres, et notre mission première est de défendre les intérêts des voyageurs canadiens.

[Traduction]

La CAA ne vend pas de voyages d'affaires. Avant la pandémie, nos spécialistes en voyages travaillaient donc quotidiennement avec des passagers aériens canadiens moyens. Lorsque la pandémie a frappé, ils ont travaillé sans relâche pour ramener au Canada les membres de la CAA coincés à l'étranger.

[Français]

Notre maîtrise du marché nous a permis en toute connaissance de cause de prendre clairement position lors de l'adoption du Règlement sur la protection des passagers aériens au Canada.

[Traduction]

Malheureusement, la pandémie a frappé peu après, et nous avons constaté que le régime, ou le RPPA, est insuffisant pour protéger les consommateurs. Il est insuffisant parce qu'il n'oblige pas les transporteurs à verser de remboursements pour les circonstances indépendantes de leur volonté. Rétrospectivement, c'est une énorme erreur.

Depuis mars, la CAA réclame des remboursements pour les Canadiens qui ont fait les frais des vols annulés à cause de la COVID-19. Des milliers de Canadiens ont perdu plusieurs milliers de dollars, sans y être pour quoi que ce soit.

[Français]

En quelque sorte, ils ont dû accorder des prêts sans intérêts aux transporteurs, à un moment où ils n'en avaient pas les moyens.

[Traduction]

Nous nous réjouissons que le gouvernement se soit engagé à ce que les Canadiens récupèrent leur argent. Nous surveillerons la situation de près pour nous assurer qu'il respecte son engagement et que les passagers se font rembourser rapidement. N'oubliez pas que des milliers de personnes attendent un remboursement depuis déjà six mois ou plus. La situation est particulièrement injuste pour les personnes qui ont été durement frappées par la pandémie sur le plan financier.

En même temps, nous reconnaissons que les transporteurs éprouvent des difficultés et qu'il est important pour les Canadiens qu'ils s'en sortent. Dans nombre d'autres pays, les gouvernements ont déjà pris des mesures non seulement pour assurer la viabilité de leurs transporteurs, mais aussi pour ne pas placer le fardeau de les financer sur les épaules des passagers.

• (1555)

[Français]

Nous sommes heureux que le gouvernement du Canada se soit enfin décidé à leur emboîter le pas.

[Traduction]

Bien que des transporteurs aient procédé au remboursement de certains billets, la grande majorité des voyageurs dont les vols ont été annulés à cause de la COVID n'ont pas reçu le moindre sou. Cette inégalité, par laquelle les voyageurs fortunés et les voyageurs d'affaires pouvant se permettre des billets remboursables sont mieux traités que les citoyens moyens, est exactement ce à quoi le RPPA devait mettre fin.

La CAA exhorte le gouvernement fédéral à faire en sorte que les remboursements soient versés rapidement. Les familles canadiennes moyennes éprouvent des difficultés financières importantes à cause de la COVID-19, et il est seulement juste qu'elles reçoivent des remboursements si telle est leur volonté.

[Français]

Nous devons garder en tête que les passagers n'étaient nullement responsables de ces annulations de vol.

[Traduction]

Par ailleurs, nous exhortons le Comité non seulement à s'efforcer de réparer l'injustice déjà commise, mais aussi à faire en sorte qu'elle ne se reproduise jamais. Nous le demandons autant pour le bien des passagers que pour l'économie. Les mesures sanitaires ne sont pas le seul facteur sur lequel dépend le retour en grand nombre des Canadiens à bord des avions: les consommateurs doivent aussi avoir confiance en leurs achats. Aujourd'hui, quel Canadien moyen serait prêt à dépenser des milliers de dollars pour acheter des billets pour sa famille, en sachant qu'il perdra peut-être tout son argent si un autre confinement imprévu est imposé ici ou à l'étranger? Le gouvernement doit faire en sorte qu'à l'avenir, les vols annulés en raison de mises en garde liées à la santé ou de fermetures faites par le gouvernement soient automatiquement remboursés.

Comme je l'ai déjà dit, nous sommes également une agence de voyages. À ce titre, nous savons que les agents de voyages ne devraient pas perdre les commissions qui leur sont dues. Ils ont fait leur travail, et dans de nombreux cas, les transporteurs retiennent leur argent depuis le printemps. Les consommateurs doivent être indemnisés, mais à notre avis, le gouvernement a aussi la responsabilité de s'occuper des agents de voyages.

En guise de conclusion, permettez-moi de vous présenter brièvement les autres priorités de la CAA à l'égard des droits des passagers aériens. Nous vous prions de les prendre en considération. Bien que la pandémie ait révélé un défaut majeur devant être réglé, le fait demeure que le RPPA a doté le Canada de son premier code de conduite applicable à l'ensemble de l'industrie du transport aérien.

[Français]

Soulignons que les États-Unis et l'Union européenne disposent de chartes de cette nature depuis une bonne dizaine d'années, et même plus.

[Traduction]

Le règlement n'est entré pleinement en vigueur qu'au milieu du mois de décembre dernier. Pendant les trois premiers mois, soit

avant la pandémie, 11 000 plaintes ont été déposées. L'absence de données sur le rendement du transport aérien nous oblige à avancer à l'aveuglette, mais nous croyons qu'il est encore trop tôt pour évaluer l'ensemble du régime. La majorité des plaintes déposées n'ont même pas encore été traitées. Nous devons attendre plus longtemps avant d'évaluer le RPPA. À notre avis, il n'est pas nécessaire de le reprendre tout de suite, sauf pour régler la situation des remboursements liés à la COVID-19.

Nos autres préoccupations comprennent le coût réel du transport aérien pour les Canadiens de la classe moyenne, y compris, par exemple, les frais aéroportuaires et la tarification à la carte; le respect de l'engagement du gouvernement de fournir des données publiques sur le rendement du transport aérien en temps opportun; l'allocation de ressources adéquates à l'OTC pour l'application du RPPA; ainsi que la réforme de l'ACSTA en vue d'accroître l'efficacité des contrôles de sécurité pour les passagers.

Le président: Il vous reste une minute, monsieur Jack.

[Français]

M. Ian Jack: Honorables membres du Comité, je vous remercie de votre temps.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur.

Le président: Merci, monsieur Jack. Je suis heureux de vous dire que vous recevez aussi une étoile. Bon travail.

M. Ian Jack: Mission accomplie.

Le président: Ha, ha!

Monsieur Kerr, avez-vous quelque chose à dire? Je sais que vous accompagnez M. Jack.

M. Jason Kerr (directeur principal, Relations gouvernementales, Association canadienne des automobilistes): Je vous remercie, monsieur le président. Je n'ai rien à ajouter pour l'instant. Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur Kerr.

Nous passons maintenant à M. Sparling.

Monsieur Sparling, vous disposez de cinq minutes. Bienvenue.

M. Joseph Sparling (président, Air North): Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

Basée à Whitehorse, Air North, la compagnie aérienne du Yukon, a été fondée il y a 43 ans. À l'heure actuelle, nous offrons un service d'accès par jet qui relie Whitehorse à Vancouver, à Kelowna et à Victoria, ainsi qu'un service régional par avion à turbopropulseurs vers Dawson City, Old Crow et Inuvik.

Nous sommes une entreprise entièrement yukonaise. Nos actionnaires comprennent plus de 1 500 Yukonais, y compris la Première Nation des Gwitchin Vuntut, qui détient 49 % des parts. Nos effectifs de plus de 200 employés du Yukon et du Nord font de nous l'un des plus grands employeurs du secteur privé au Yukon.

Je suis ici aujourd'hui pour vous présenter la perspective des transporteurs aériens du Nord quant à la meilleure façon pour le gouvernement d'aider les compagnies aériennes canadiennes à retrouver une stabilité financière, tout en réduisant le fardeau des contribuables. À long terme, les compagnies aériennes redeviendront viables lorsque les gens recommenceront à voyager. À court terme, les gouvernements sont passés à l'action en fournissant de l'aide financière au secteur aérien, et notre compagnie vous en est très reconnaissante. À moyen terme — qui durera probablement des années plutôt que des mois —, si les gouvernements décident de continuer à nous fournir de l'aide financière, nous sommes d'avis qu'ils pourraient réduire le fardeau des contribuables en assortissant leur soutien de conditions stratégiques. Cette proposition est fondée sur le fait qu'à ce jour, la plus grande part des fonds consacrés à l'aide a servi à soutenir la capacité excédentaire ou les sièges vacants; par conséquent, le soutien a été peu efficace pour endiguer les pertes records enregistrées par l'industrie.

Les contribuables ne devraient pas payer les transporteurs aériens pour qu'ils brûlent du carburéacteur et qu'ils usent des avions en effectuant des vols aux sièges vacants. À notre avis, il serait beaucoup plus productif d'utiliser les fonds pour aider l'ensemble des compagnies aériennes à procéder à une contraction temporaire, mais absolument nécessaire de leurs activités, de sorte qu'elles puissent fonctionner de manière viable en dépit de la réduction du volume de la circulation et des vols, tout en continuant à offrir des services essentiels à des prix abordables.

L'engagement du gouvernement relatif au soutien du service aérien dans les régions souligne le besoin d'appuyer les compagnies aériennes régionales. Aujourd'hui, 23 transporteurs aériens au Canada desservent 189 collectivités. Seulement 57 d'entre elles sont desservies par Air Canada ou par WestJet, et 131 ont une population de moins de 10 000. En outre, seulement 49 collectivités sont desservies par plus d'une compagnie aérienne.

Sur le marché yukonais, nous concurrençons les deux principaux transporteurs aériens. L'un d'eux nous fait concurrence de manière saisonnière sur nos routes d'accès.

Durant la pandémie, la capacité excédentaire ainsi créée a doublé l'aide nécessaire pour soutenir nos services essentiels.

Les principaux transporteurs aériens accomplissent seulement une partie de la tâche dans le Nord, car ils ne desservent aucune région. C'est l'équivalent de prendre seulement la crème et de laisser le lait surrir. Pour protéger les services essentiels vers le Nord, en provenance du Nord et à l'intérieur du Nord, nous avons demandé au gouvernement de limiter temporairement la capacité des principaux transporteurs aériens sur les marchés d'accès au Nord. Nous avons aussi demandé au gouvernement de rendre les accords inter-compagnies obligatoires pour tous les transporteurs aériens canadiens.

En rendant les accords intercompagnies obligatoires, le gouvernement aiderait à uniformiser les règles du jeu pour les grands transporteurs principaux et les petits transporteurs régionaux. De plus, ces accords protégeraient les consommateurs. Ils favoriseraient la concurrence en faisant en sorte que les consommateurs des régions aient accès aux réseaux de routes des principaux transporteurs aériens et à des prix de gros. La coopération entre les fournisseurs est un élément de la politique nationale des secteurs du transport ferroviaire et des télécommunications. Dans le contexte actuel, ce serait logique d'en faire aussi une caractéristique du secteur du transport aérien.

La proposition de limiter temporairement la concurrence vous étonne peut-être, mais rappelez-vous qu'il n'y a pas si longtemps, limiter la concurrence était la norme. L'industrie canadienne du transport aérien a seulement été déréglementée en 1987, et le Nord, seulement en 1996. Lorsque nous avons fondé notre entreprise en 1977, si nous avions voulu offrir un vol entre Whitehorse et Vancouver, il aurait fallu que nous démontrions au comité des transports du Canada que nous répondions aux critères de commodité et de nécessité publiques. Or, notre demande aurait probablement été refusée, car à l'époque, le marché ne produisait qu'environ 300 passagers par jour, ce qui était suffisant pour soutenir les deux vols quotidiens avec escale à destination de Whitehorse offerts par le Canadien Pacifique.

En raison de la fermeture récente de la frontière, en ce moment, le marché du Yukon ne produit que 104 passagers par jour, et pourtant, il y a trois vols quotidiens sans escale entre la région et Vancouver. Les États-Unis financent les routes aériennes peu achalandées par l'intermédiaire de son programme relatif aux services aériens essentiels, mais un seul transporteur par route reçoit du financement. Au Canada, nous finançons actuellement des transporteurs concurrents qui exploitent les mêmes routes; au Yukon, les contribuables financent pour ainsi dire trois transporteurs aériens qui offrent le même vol.

• (1600)

Le président: Il vous reste une minute, monsieur Sparling.

M. Joseph Sparling: La concurrence est importante, mais c'est seulement un des facteurs qui contribuent à ce que les prix des billets d'avion demeurent bas. Les frais des transporteurs aériens ont une beaucoup plus grande incidence sur les prix. À cet égard, les chiffres ne mentent pas. Il coûte exactement 50 % plus cher de transporter un passager à bord d'un avion à moitié plein que d'un avion plein aux trois quarts. La capacité est donc un facteur beaucoup plus important.

En conclusion, il a beaucoup été question d'aide financière pour les transporteurs aériens, de concurrence et du service dans les régions, mais les chiffres sont éloquentes. L'industrie se trouve dans une situation critique et elle a encore besoin d'aide. Les données montrent qu'il est possible d'optimiser le soutien financier fourni à l'industrie tout en minimisant les effets sur les contribuables et en protégeant les collectivités des régions et les consommateurs, et ce, au moyen de politiques adéquates et de financement assorti de conditions.

Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Sparling. Bon travail.

Bienvenue, monsieur Charbonneau. Vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Jacob Charbonneau (président et directeur général, Réclamation vol en retard Canada inc.): Merci, monsieur le président.

Je tiens tout d'abord à remercier le Comité de m'avoir invité à faire une présentation.

Vol en retard est une entreprise qui aide les passagers aériens à obtenir, de façon simple, rapide et sans risque, une compensation financière ou un remboursement à la suite d'une annulation ou d'un retard de vol.

La dernière fois que j'ai eu la chance de comparaître devant un comité de la Chambre des communes, c'était lors de l'examen du projet de loi C-49, qui visait à mettre en place un régime de protection pour les passagers aériens. Nous avons alors porté un regard critique sur les lacunes de ce projet de loi. Nous avons d'ailleurs soulevé que plusieurs points avantageaient et protégeaient davantage les transporteurs que les consommateurs. La complexité de cette loi et du règlement qui en découlait allait ouvrir la porte à plusieurs interprétations et encourager le refus des transporteurs de verser une indemnisation ou un remboursement, alors qu'on nous avait promis un régime simple qui allait être à l'avant-garde par rapport aux différents programmes à l'international.

La crise actuelle est sans précédent et nuit grandement à l'industrie aérienne et touristique. Elle a mis en exergue les lacunes du régime de protection en place, des processus, des mesures de contrôle et des organisations responsables de son bon fonctionnement.

Le gouvernement et l'Office des transports du Canada ont tardé à prendre des mesures pour protéger les consommateurs. Très tôt en début de crise, la Commission européenne et le département américain des Transports ont statué que les transporteurs devaient rembourser les consommateurs pour les portions de vols inutilisées. Non seulement cela n'a pas été le cas au Canada, mais l'OTC a même encouragé les consommateurs à se contenter de crédits pour voyages futurs en mentionnant qu'ils devaient respecter les règles tarifaires en place.

De surcroît, pendant que les autres pays mettaient en place des directives claires forçant les transporteurs à rembourser les portions inutilisées des billets achetés, « l'OTC a rapidement pris des mesures [temporaires] pour atténuer les importantes répercussions sur les compagnies aériennes ». Il a notamment appliqué une exemption temporaire de l'obligation de verser des indemnités ou d'offrir une nouvelle protection aux passagers par l'entremise d'autres transporteurs.

L'OTC a de plus accordé aux transporteurs aériens une prolongation des délais pour répondre aux demandes d'indemnisation déposées par des passagers. Les compagnies aériennes avaient jusqu'au 28 octobre 2020 pour répondre à toutes les demandes d'indemnisation qui étaient en attente depuis le 25 mars 2020 ou qui avaient été déposées entre le 25 mars et le 29 septembre 2020. Cela représente jusqu'à 700 % d'augmentation des délais accordés.

L'Office a ordonné que le traitement de toutes les demandes de règlement des différends devant l'Office concernant les transporteurs aériens soit suspendu jusqu'au 30 juin 2020, y compris toutes les demandes reçues en vertu du règlement formel d'un différend durant la période de suspension.

L'Office s'est donc empressé de mettre en place des mesures visant à protéger les transporteurs au détriment des consommateurs. C'est à se demander quel est le rôle de l'Office des transports du Canada et qui en bénéficie.

Lors de son allocution, M. McNaney, du Conseil national des lignes aériennes du Canada, mentionnait que les compagnies étrangères ayant reçu du soutien commençaient à prendre des parts de marché. Pourtant, Air Canada, qui était en bonne position quant à ses liquidités en début de crise et qui est allée chercher plusieurs milliards de dollars en liquidités depuis, en plus des milliards de dollars en billets non remboursés, est probablement, en proportion, mieux positionnée que d'autres pour faire face à cette crise.

De surcroît, je suis abasourdi lorsque je vois qu'une entreprise, d'un côté, demande de l'aide publique pour survivre et, de l'autre, offre une retraite dorée de plusieurs millions de dollars à son président sortant.

Et si ce n'était pas juste une question financière? Cela n'aurait-il pas un lien avec le fait que les clients sont mieux protégés et assistés par les différentes instances?

Comme vous le savez, les voyageurs s'attendent à un certain niveau de service, et je ne parle pas ici d'un repas à cinq services servi à bord avec de beaux couverts. Ils veulent simplement pouvoir parler à quelqu'un lorsqu'ils ont un problème ou se faire rembourser lorsque les services ne sont pas rendus. Malheureusement, trop souvent, certains transporteurs canadiens ont failli à leur devoir dans les deux cas. Il en va de même des organismes chargés de régler et de protéger les consommateurs. Cette situation était déjà observable bien avant le début de cette crise.

Plus on attend, plus les consommateurs sont perdants, de même que tous les autres acteurs de la chaîne de valeur. En effet, cette situation qui perdure met une pression indue sur les fournisseurs de services tels que les agences et agents de voyage, les assureurs ainsi que les compagnies de cartes de crédit. Ceux-ci ne devraient pas avoir à faire les frais du manque de lignes directrices claires et de l'incapacité des lignes aériennes à répondre à leur engagement.

En terminant, j'aimerais sensibiliser ce comité au fait qu'avant cette crise, alors que l'industrie aérienne était à son apogée et affichait des ventes et des profits records, plusieurs situations ont démontré que le profit à court terme primait sur les services offerts aux consommateurs, lesquels se trouvaient trop souvent pris en otage à la suite de décisions liées à l'exploitation de l'entreprise.

Qu'en sera-t-il maintenant, alors qu'on fait des coupes dans les coûts et dans les effectifs, et qu'on s'apprête à fusionner deux transporteurs, ce qui aura pour effet de diminuer la saine compétition de marché, déjà restreinte au Canada, en plus d'augmenter plusieurs facteurs de risque?

J'ai écouté les divers intervenants mentionner, au cours des différentes séances de ce comité, à quel point l'industrie aérienne est un poumon économique au Canada. Est-ce qu'on doit se heurter à un mur pour se rendre compte des conséquences de nos décisions et ainsi mettre à risque toute une industrie?

Merci.

• (1605)

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Charbonneau. Bon travail.

Nous passons maintenant à la liste d'intervenants. Nous commencerons par Mme Kusie du Parti conservateur, suivie de M. El-Khoury du Parti libéral, de M. Barsalou-Duval du Bloc québécois et de M. Bachrach du NPD. Vous disposerez de six minutes chacun.

La parole est à vous, madame Kusie.

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais m'adresser d'abord à M. Lukács. À votre avis, pourquoi l'Office des transports du Canada a-t-il permis l'octroi de bons à la place de remboursements pour les Canadiens?

M. Gábor Lukács: C'est une question qui mérite d'être approfondie. Ce ne sont certainement pas les passagers qui en ont fait la demande. La mesure profite aux transporteurs aériens, au détriment des passagers. Voilà une autre raison pour laquelle le Comité devrait absolument examiner attentivement toute la correspondance entre l'Office des transports du Canada, le gouvernement et les compagnies aériennes.

• (1610)

Mme Stephanie Kusie: D'accord.

Je vais énoncer très clairement que la position du Parti conservateur est que le remboursement des passagers devrait être lié à un plan quelconque pour le secteur du transport aérien. Selon vous, pourquoi le gouvernement tarde-t-il tant à s'attaquer à la question globale de la mise en place d'un plan pour le secteur du transport aérien, ce qui, à notre avis, permettrait de rembourser totalement les passagers? Je comprends que vous voulez que la loi soit appliquée, mais d'après vous, pourquoi le gouvernement met-il tant de temps à prendre des mesures à l'égard de cet enjeu global et à permettre le traitement des paiements?

Pourquoi tarde-t-il tant à réagir, monsieur Lukács?

Le président: Nous vous écoutons, monsieur Lukács.

M. Gábor Lukács: Je ne veux pas conjecturer sur les raisons du gouvernement. Notre position est que les compagnies aériennes doivent procéder aux remboursements des passagers. En examinant les faits — par exemple, les bilans d'Air Canada, dont les données financières sont publiques —, on constate que les compagnies aériennes ont les fonds nécessaires pour rembourser les passagers. Elles auront peut-être besoin de soutien plus tard, mais rien n'indique qu'elles sont actuellement au bord de la faillite.

Si les compagnies aériennes sont véritablement incapables de verser des remboursements plutôt que simplement non disposées à le faire, des procédures sont en place au Canada pour gérer ce genre de situation. Nous avons la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, ainsi que la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies, souvent appelée « la protection en cas de faillite ». Aucune compagnie aérienne en question n'a déposé de demande de protection en vertu de ces instruments, ce qui montre qu'elles sont solvables. Elles ont l'argent nécessaire; elles ne veulent tout simplement pas payer.

Le président: À vous la parole, madame Kusie.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie, monsieur Lukács.

Monsieur Lawford, vous avez fait une observation que je trouve très importante pour l'avenir, comme nous tournons nos regards vers les vaccins et au-delà de la pandémie. Cette observation concerne la perte de confiance des voyageurs canadiens. Normalement, je dirais, nous attribuons cette perte de confiance aux risques pour la santé et la sécurité que la population associe actuellement au transport aérien. Pour votre part, vous l'attribuez à l'absence de remboursements. Vous avez souligné très justement que des dizaines de milliers de Canadiens ont investi beaucoup d'argent dans l'achat de billets. La situation a miné leur confiance en ce qui touche les futurs voyages.

Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet, s'il vous plaît? Si le gouvernement ne met pas en place un plan compréhensif permettant le remboursement des passagers, quel effet cela aura-t-il sur la confiance des voyageurs, qui hésiteront à réserver des vols par crainte de ne pas se faire rembourser?

Le président: Allez-y, monsieur Lawford.

M. John Lawford: Une fois la pandémie enrayée, le retour à la normale se fera plus lentement si les consommateurs croient que dans des circonstances semblables, totalement indépendantes de leur volonté, ils perdront de l'argent. La particularité d'un service comme le transport aérien, c'est que sa valeur finit souvent par diminuer ou qu'il est parfois impossible d'en tirer profit. Je pense aux voyageurs âgés, aux personnes qui ont une occasion unique de se rendre à l'étranger pour voir un parent en fin de vie ou à de pareilles circonstances. Ces occasions sont irremplaçables. Si les gens hésitent à prendre l'avion dans de telles situations, ils cesseront tout simplement de le faire et la reprise sera plus lente. C'est notre préoccupation principale à cet égard.

En outre, le régime législatif est très flou, comme M. Lukács l'a souligné. Il doit être resserré. En ce moment, franchement, nous sommes incapables de dire aux Canadiens que les règles sont claires — que telle chose se produira dans tel cas et que telle autre chose se produira dans tel autre cas. Ce manque de précision nous place dans une situation difficile, car nous ne pouvons pas dire aux gens à quoi s'attendre.

Mme Stephanie Kusie: Monsieur Sparling, le discours du Trône contenait une annonce précise au sujet du transport aérien dans le Nord. Cette annonce a été répétée la semaine dernière dans l'énoncé économique de l'automne.

Les fonds octroyés par le gouvernement sont-ils suffisants? Le gouvernement s'est-il montré ouvert à votre idée concernant les accords intercompagnies?

M. Joseph Sparling: Pour répondre à votre première question, à savoir si les fonds sont suffisants, nous ignorons où sera le plancher. Toutefois, comme je l'ai mentionné, ils seront certainement suffisants si le financement est assorti de conditions. Nous sommes convaincus que nous aurions besoin de moins de soutien financier si nous pouvions augmenter notre nombre de passagers, et nous pourrions augmenter notre nombre de passagers si des mesures étaient prises en vue de rationaliser la capacité au sein de notre marché.

Pouvez-vous me rappeler quelle était votre deuxième question, s'il vous plaît?

• (1615)

Mme Stephanie Kusie: Le gouvernement est-il ouvert à l'idée des accords intercompagnies?

M. Joseph Sparling: Jusqu'à maintenant, l'idée n'a pas suscité beaucoup d'intérêt, mais nous y travaillons. Comme je l'ai dit durant ma déclaration préliminaire, l'idée d'intervenir sur le marché ne vient pas tout de suite à l'esprit du gouvernement, et ce n'est probablement pas tout le monde qui lui propose une telle solution. À mes yeux, c'est tout simplement logique; nous continuerons donc d'en parler.

Le président: Merci, madame Kusie, merci, messieurs.

[Français]

Mme Stephanie Kusie: Je remercie les témoins.

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Monsieur El-Khoury, la parole est à vous. Vous disposez de six minutes.

[Français]

M. Fayçal El-Khoury (Laval—Les Îles, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins. Nous sommes très reconnaissants de leur présence.

Il s'agit d'une situation assez délicate. D'une part, les personnes qui ont acheté des billets ont le droit d'être remboursées. D'autre part, il est important de soutenir le secteur aérien pour que les compagnies aériennes puissent conserver et protéger leurs employés. C'est d'ailleurs une priorité absolue pour moi et pour la plupart des gens.

Nous ne savons pas combien de temps peut durer cette pandémie, au cours de laquelle les degrés d'urgence augmentent quotidiennement.

Ma première question s'adresse à M^e De Bellefeuille.

Madame De Bellefeuille, si les compagnies aériennes faisaient faillite, leurs actifs seraient vraisemblablement liquidés et le produit irait à leurs créanciers, que ce soit les banques, les fournisseurs ou d'autres.

Selon vous, à quel rang se situeraient les passagers dans l'état de collocation? Aurait-on suffisamment de fonds pour les payer, après avoir payé les créanciers préférentiels?

J'aimerais connaître votre opinion là-dessus.

Me Sylvie De Bellefeuille: Je vous remercie de votre question.

Je ne connais pas les états financiers de chaque compagnie aérienne. Cependant, d'après ma compréhension de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, si un transporteur aérien faisait faillite, malheureusement, les passagers seraient probablement parmi les derniers créanciers à être payés. Les chances de recouvrement seraient donc assez minces. Si les compagnies aériennes sont insolubles, par définition, c'est qu'elles n'ont pas assez d'argent.

M. Fayçal El-Khoury: Donc, si on donne la chance à des compagnies aériennes de protéger leurs droits et qu'il y a une possibilité que les acheteurs de billets soient remboursés à la fin, que pensez-vous de cela?

Me Sylvie De Bellefeuille: Je ne suis pas certaine d'avoir bien compris votre question.

M. Fayçal El-Khoury: Je répète ma question, maître De Bellefeuille.

Si nous soutenons nos compagnies aériennes, celles-ci auront la chance de continuer leurs activités et de préserver des emplois, alors il y aura des chances que les acheteurs de billets soient remboursés. Que pensez-vous de cela?

Me Sylvie De Bellefeuille: Je n'ai absolument rien contre l'idée que le gouvernement soutienne financièrement les compagnies aériennes si elles en ont besoin, pourvu que l'argent ne soit pas donné n'importe comment. Si certaines compagnies aériennes ont effectivement besoin d'un soutien financier du gouvernement, c'est la prérogative de celui-ci d'examiner leur dossier et de leur fournir les sommes nécessaires. Nous sommes quand même dans une situation sans précédent.

Nous comprenons que c'est difficile pour tout le monde, y compris pour les entreprises, mais il y a aussi beaucoup de consommateurs qui sont en grande difficulté et qui ont besoin de leur argent.

On ne parle pas ici de 20 \$; les billets d'avion coûtent plusieurs centaines, voire plusieurs milliers de dollars. Les gens ont besoin de leur argent.

M. Fayçal El-Khoury: Si les compagnies aériennes, malgré la situation critique et les répercussions possibles sur leurs liquidités, avaient décidé de fournir des remboursements, cela n'aurait-il pas eu pour seul effet de nous plonger plus rapidement dans la situation où nous nous trouvons aujourd'hui? En ce moment, les compagnies demandent aux contribuables des millions de dollars en garanties de prêts et d'autres conditions. Est-il valable de dire que nous allons inévitablement en aboutir au même point de toute façon et qu'il ne valait donc pas la peine de provoquer la colère des clients dans cette mesure?

• (1620)

Me Sylvie De Bellefeuille: Comme je vous le disais, le fait d'aider les compagnies aériennes n'est pas en soi un problème, si le gouvernement veut aller dans cette direction.

Comme M. Lawford l'a indiqué tout à l'heure, c'est la confiance des consommateurs qui est mise à l'épreuve. Pour ce qui est des crédits de voyage, les gens ne seront peut-être pas en mesure de les utiliser, donc cela ne donne aucune garantie aux consommateurs. Nous pensons que les crédits de voyage ne sont pas une solution acceptable si les gens n'ont pas l'occasion de voyager. À tout le moins, les gens devraient avoir le choix: s'ils ne veulent pas de ces crédits de voyage, ils devraient pouvoir obtenir un remboursement.

M. Fayçal El-Khoury: D'un autre côté, est-ce qu'on ne fait pas de manière abusive une analyse rétrospective de la situation? Les compagnies aériennes n'auraient pas pu savoir dès le début combien de temps durerait cette crise. Elles ne pouvaient pas non plus savoir avec certitude si le gouvernement fédéral les soutiendrait ni quelle serait l'ampleur de cette aide.

Me Sylvie De Bellefeuille: Vous parlez d'abus. Or, personne ne sait combien de temps la pandémie durera. À cet égard, je pense que n'importe quelle boule de cristal a la même probabilité de donner la bonne réponse.

Je sais que ce n'est pas facile pour les compagnies aériennes. Elles n'ont pas non plus de garantie de la part des gouvernements quant à l'aide qui leur sera offerte. Je comprends cela. Toutefois, on ne pourrait pas dire que les compagnies n'ont bénéficié d'aucune aide, puisqu'elles ont déjà profité de subventions salariales. Est-ce que ces mesures d'aide sont suffisantes ou non? Il appartiendra aux forces du marché de le déterminer.

En somme, d'autres entreprises ont éprouvé des difficultés financières et ont quand même dû rembourser leurs clients, alors je ne vois pas pourquoi le régime serait différent pour les compagnies aériennes.

[Traduction]

Le président: Merci, madame De Bellefeuille, merci, monsieur El-Khoury.

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

[Français]

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

Ma première question s'adresse à vous, maître De Bellefeuille. Tout à l'heure, dans votre discours d'ouverture, vous avez fait référence à l'obligation inscrite dans le Code civil du Québec de rembourser tout service qui n'a pas été rendu. Théoriquement, les compagnies aériennes auraient donc dû rembourser leurs clients.

Pourtant, le ministre des Transports et l'Office des transports du Canada ont plutôt décidé de cautionner une politique de crédits de voyage. En faisant cela, ils ont donc cautionné une infraction au Code civil du Québec.

Faites-vous le même constat que nous? Trouvez-vous qu'il est responsable de la part d'un ministre et d'organismes fédéraux d'inciter les compagnies à enfreindre les lois?

Me Sylvie De Bellefeuille: Puisque le Code civil du Québec n'est pas un code pénal, le terme « infraction » me cause une certaine difficulté.

Ce qui est sûr, par contre, c'est que le Code civil inclut des dispositions en cas de force majeure: même en cas de force majeure, l'entreprise doit rembourser toute somme versée pour un service qui n'a pas pu être rendu. Autrement dit, un cas de force majeure ne devrait pas être prétexte à un enrichissement injustifié.

D'autres dispositions du Code civil portent sur la question des contrats d'adhésion, ces contrats qu'on ne peut pas négocier. Même si quelqu'un signe un contrat prévoyant qu'il n'y aura pas de remboursement, j'ai de la difficulté à concevoir qu'il ne serait pas abusif pour une entreprise de croire qu'elle peut se sauver avec cet argent sans offrir de service.

M. Xavier Barsalou-Duval: Trouvez-vous cela normal que la position du ministre des Transports et de l'Office des transports du Canada aille à l'encontre du Code civil?

Me Sylvie De Bellefeuille: Je trouve surtout que c'est très décevant.

Je comprends que l'Office des transports du Canada et le gouvernement fédéral puissent dire qu'ils n'ont pas la responsabilité d'appliquer le droit provincial. Jusqu'à un certain point, ils ont raison. Cependant, on ne devrait pas pour autant mettre complètement de côté le droit provincial lorsqu'il s'applique. Je pense qu'il aurait probablement été plus approprié de dire ici que, outre les règles fédérales, il existe d'autres obligations auxquelles les entreprises de compétence fédérale sont assujetties, notamment en matière de protection du consommateur.

• (1625)

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie. Votre réponse apporte des éclaircissements intéressants. Les lois provinciales doivent être respectées autant que les lois fédérales, et c'est la responsabilité des élus d'inciter les compagnies à respecter ces lois.

Vous avez aussi parlé des crédits de voyage. Les gens se font offrir des crédits de voyage au lieu d'un remboursement.

Pourriez-vous nous expliquer la distinction entre les deux options? Pourquoi les crédits de voyage ne sont-ils pas une solution suffisante ni acceptable?

Me Sylvie De Bellefeuille: Pour bénéficier de crédits de voyage, les gens devront faire un nouveau voyage. Or, il faut se rappeler que dans certains cas, comme l'a mentionné M. Lawford, l'occasion qui donnait lieu au voyage ne se représentera plus dans l'avenir. Les voyages se déroulent parfois à des occasions spéciales ou particulières qui ne seront plus en vigueur lorsque la pandémie sera termi-

née. D'ailleurs, nous ne savons toujours pas quand les gens pourront voyager dans des conditions sécuritaires. Cela peut prendre encore un an ou deux. Même si des vaccins s'en viennent au Canada, nous ne savons pas avec certitude comment ils seront distribués. Nous savons encore moins comment ils seront distribués dans les pays où les gens veulent voyager.

L'autre problème est que les crédits de voyage ne garantissent pas les prix. Il est possible que, plus tard, les crédits de voyage ne soient plus suffisants pour faire le voyage initialement prévu. Les compagnies aériennes pourraient donc imposer aux gens des frais supplémentaires s'ils voulaient faire le même voyage.

Par ailleurs, comme je l'ai mentionné, beaucoup de personnes ont connu des pertes financières importantes pendant la pandémie et ont eu de la difficulté à joindre les deux bouts. Certaines personnes ont subi des baisses de revenus. Tout le monde n'a pas eu accès aux différentes mesures d'aide du gouvernement, faute d'admissibilité. Dans ce contexte, il est fort probable qu'un grand nombre de voyageurs ne puissent pas se permettre de voyager dans un avenir rapproché.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci beaucoup.

Il y a quelques semaines, j'ai déposé au Parlement le projet de loi C-249, qui rappelle l'obligation des compagnies aériennes de rembourser les passagers lorsqu'elles ne rendent pas le service pour lequel ils ont payé.

Diriez-vous que ce serait une bonne chose si la Chambre des communes adoptait ce projet de loi?

Me Sylvie De Bellefeuille: Absolument.

Il faut dire que le projet de loi réitère un droit existant. Selon nous, les lois et les règlements fédéraux prévoient déjà des outils qui permettraient aux consommateurs d'avoir accès à un remboursement. Visiblement, certaines parties en font une interprétation plus restreinte. Alors, c'est une bonne chose de réitérer ce droit au moyen du projet de loi qui a été déposé.

M. Xavier Barsalou-Duval: D'accord.

[Traduction]

Le président: Vous avez 30 secondes.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: J'ai une dernière question pour vous. Je ne sais pas si vous aurez le temps d'y répondre complètement.

Nous avons beaucoup fait référence à une espèce de discrimination entre les billets remboursables et les billets non remboursables. C'est comme si, dans le cas d'un service non offert, les gens ayant acheté des billets non remboursables ne méritaient pas un remboursement.

Que pouvez-vous nous dire à ce sujet?

Me Sylvie De Bellefeuille: Il faut faire une distinction entre la situation où c'est le consommateur qui a choisi de ne pas voyager et la situation où c'est la compagnie qui n'a pas fourni le service. Que le billet ne soit pas remboursé après que le consommateur a changé d'idée, c'est une chose. Ce n'est pas ce qui se passe, ici. Ce sont vraiment les transporteurs qui n'ont pas fourni le service pour lequel les gens avaient payé, et c'est ce qui est inacceptable.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Barsalou-Duval, merci, madame De Bellefeuille.

Nous passons maintenant au Parti néo-démocrate.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pendant six minutes.

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

Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui.

Monsieur Lukács, pourquoi la déclaration du 25 mars au sujet des bons devrait-elle préoccuper les passagers aériens? L'OTC publie-t-il couramment de telles déclarations?

M. Gábor Lukács: Monsieur le président, la déclaration publiée par l'Office le 25 mars induit le public en erreur par rapport à leurs droits. Un organisme quasi judiciaire ne communique pas au moyen de déclarations publiques; il le fait par ses décisions. Il arrive parfois qu'il publie des guides généraux sur des politiques ou des guides d'interprétation pour de nouveaux règlements. Or, émettre une telle déclaration générale concernant une question contestée, une question dont l'organisme est déjà saisi ou le sera fort probablement très bientôt, est tout à fait inacceptable. Vous voyez sans doute qu'aucun tribunal canadien ne communiquerait au moyen de pareilles déclarations publiques. Les juges, les décideurs et les personnes dotées d'un pouvoir quasi judiciaire s'expriment par leurs décisions.

• (1630)

M. Taylor Bachrach: Monsieur Lukács, selon vous, pourquoi l'OTC a-t-il émis la déclaration sur les bons?

M. Gábor Lukács: Nous aimerions beaucoup avoir la réponse à cette question.

Il ne l'a certainement pas fait à la demande des passagers. La déclaration sur les bons aide les compagnies aériennes et nuit aux passagers. Nous aimerions beaucoup voir les documents, la correspondance et les communications internes qui ont mené à cette déclaration, y compris les courriels entre les employés de l'Office, les courriels entre l'Office et les compagnies aériennes, ainsi que les courriels entre l'Office et d'autres organes du gouvernement.

M. Taylor Bachrach: M. Streiner, le président de l'OTC, a comparu devant notre comité. Je sais que vous avez écouté son témoignage. Je lui ai posé une question concernant le Règlement sur les transports aériens et son interprétation de l'incidence de ce règlement sur les remboursements dans les situations indépendantes de la volonté des transporteurs. Ma question portait particulièrement sur l'article 122 du règlement, qui stipule que: « Les tarifs doivent contenir [...] les conditions de transport, dans lesquelles est énoncée clairement la politique du transporteur aérien concernant au moins les éléments suivants ». La liste qui suit comprend: « le remboursement des services achetés mais non utilisés ».

Je sais que vous connaissez cette disposition, qui énonce clairement que la situation doit être attribuable au transporteur ou autre.

Sa réponse, en gros, était que le règlement stipule que le tarif doit répondre aux questions, mais qu'il n'est pas nécessairement obligatoire de verser des remboursements. Je présume que vous interprétez le règlement différemment. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec lui?

M. Gábor Lukács: Monsieur le président, le règlement doit être pris globalement. L'article 122 du Règlement sur les transports aé-

riens n'est pas une disposition autonome. Il doit être lu en parallèle avec l'article 111, qui stipule aussi que les conditions doivent être justes et raisonnables.

Au cours des 60 dernières années, l'Office des transports du Canada a confirmé, à juste titre, que les dispositions stipulant que le tarif doit comprendre des dispositions de remboursement doivent être lues en parallèle avec celles exigeant que ces dispositions soient raisonnables. Par « dispositions raisonnables », on entend que les compagnies aériennes doivent à tout le moins rembourser les passagers pour les vols annulés, peu importe la raison de l'annulation. Si l'on incluait une disposition concernant les remboursements dans toute situation, mais que cette disposition stipulait « aucun remboursement », cela irait à l'encontre de l'objectif de la loi. Ce ne serait pas logique.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur Lukács, merci, monsieur le président.

M. Streiner nous a aussi dit qu'à son avis, nul n'aurait pu anticiper ou prévoir les lacunes dans le Règlement sur la protection des passagers aériens que la pandémie a révélées. D'autres témoins ont fait des déclarations semblables.

Cette évaluation est-elle juste, d'après vous?

M. Gábor Lukács: Cette évaluation n'est pas juste du tout.

Tout d'abord, en ce qui concerne les remboursements, il n'y a pas de lacune. C'est vrai que le RPPA est mal rédigé, mais il ne s'agit pas d'un code exhaustif. Par exemple, il ne précise pas que les passagers ont droit à un siège à l'intérieur de la cabine, mais cette omission ne signifie pas que la compagnie peut transporter des passagers dans la soute. Il en va de même avec les remboursements.

À cet égard, il est tout simplement mal rédigé. Le droit fondamental des passagers à un remboursement aurait dû être incorporé au RPPA à de simples fins de clarté, ce qui aurait épargné le problème actuel au public. Nous l'avons signalé à l'Office dans notre rapport de 52 pages et durant le processus de consultation. Malheureusement, ni l'Office ni le gouvernement ne nous ont écoutés.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Lukács, durant son témoignage devant notre comité, le ministre Garneau s'est dit préoccupé par les difficultés financières éprouvées par les grands transporteurs aériens. Plus précisément, il était inquiet — et M. El-Khoury a exprimé des préoccupations semblables — que les compagnies aériennes qui connaissent des difficultés financières fassent faillite si le gouvernement obligeait les transporteurs aériens à verser des remboursements.

S'agit-il vraiment d'une évaluation juste de la capacité des compagnies aériennes de verser des remboursements? Que vous ont appris vos recherches?

M. Gábor Lukács: D'après les renseignements accessibles au public, ce n'est pas une évaluation juste. Dans le cas d'Air Canada, dont les données financières sont publiques, ce n'est pas vrai. La preuve la plus solide que ces déclarations sont probablement fausses, c'est qu'aucune compagnie aérienne n'a déposé de demande de protection contre la faillite ou l'insolvabilité, ou n'a déclenché de procédure qui montrerait qu'elle éprouve de graves difficultés financières.

Par ailleurs, le fait qu'une compagnie aérienne connaît de graves difficultés financières ne lui donne pas le droit de choisir quel créancier payer en premier. Souvent, l'argent des passagers et les billets d'avion payés d'avance sont détenus en fiducie. Les passagers seraient donc probablement considérés comme des créanciers garantis, ou d'autres règles pourraient leur donner le droit d'être remboursés avant d'autres créanciers.

C'est à cela que servent les tribunaux des faillites: à s'assurer que les décisions prises sont justes. S'il y a risque de faillite, ce n'est pas au gouvernement de décider quel créancier — les passagers ou les banques — aura la priorité.

• (1635)

Le président: Merci, monsieur Lukács, merci, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Le président: Je vous en prie.

Nous passons maintenant à la deuxième série de questions. M. Kram du Parti conservateur et M. Rogers du Parti libéral auront droit à cinq minutes chacun, et M. Barsalou-Duval du Bloc québécois et M. Bachrach du NPD disposeront chacun de deux minutes et demie.

Monsieur Kram, à vous la parole pendant cinq minutes.

M. Michael Kram (Regina—Wascana, PCC): Merci, monsieur le président.

Mes questions s'adressent à M. Sparling, d'Air North. Je dois avouer que je n'ai jamais visité le territoire du Yukon, mais il paraît que c'est magnifique. C'est certainement sur ma liste d'endroits à visiter. Je ne suis probablement pas le seul membre du Comité qui ne s'est jamais rendu dans cette région du pays.

Tout d'abord, j'aimerais que vous nous parliez de l'importance pour les Yukonais d'avoir leur propre compagnie aérienne régionale pour desservir leurs collectivités et répondre à leurs besoins.

M. Joseph Sparling: Eh bien, en ce qui concerne les conditions économiques, on dit souvent, comme vous le savez sans doute, que le fonctionnement des compagnies aériennes suit un modèle en étoile. Dans un modèle en étoile typique, l'argent a tendance à circuler des branches vers le centre.

Dans le cas du Yukon, comme nous avons fait du Yukon notre centre, lorsque les Yukonais achètent leurs voyages de compagnies locales, leur argent reste au Yukon et soutient l'économie locale, et lorsque des visiteurs viennent au Yukon, leur argent rentre au Yukon et soutient l'économie locale.

Je ne sais pas quelles sont vos connaissances de la situation économique des territoires, mais la gestion du territoire coûte environ 1,5 milliard de dollars par année. À nous seuls, nous ne générons que 200 millions à 300 millions de dollars par année. Le reste du financement nous vient des contribuables du Sud.

L'acquisition d'une plus grande autonomie par les territoires, en particulier le Yukon, suscite beaucoup d'intérêt. En créant notre propre compagnie aérienne au Yukon, nous avons pris un grand pas dans cette direction. De plus, 49 % des parts de l'entreprise appartiennent à la Première Nation des Gwitchin Vuntut.

Tous les règlements en matière de revendications territoriales des Premières Nations du Yukon comprennent un engagement de la part des gouvernements fédéral et territorial de prendre des mesures

visant à aider les Premières Nations à participer à l'économie territoriale. Sauf erreur, l'investissement des Gwitchin Vuntut dans Air North était l'un des premiers investissements de la sorte fait par une Première Nation du Yukon. Il est généralement considéré comme un très bon modèle de participation autochtone à l'économie territoriale.

M. Michael Kram: Très bien.

Le mois dernier, divers médias ont rapporté que NAV CANADA planifiait fermer les tours de contrôle de la circulation aérienne de plusieurs aéroports canadiens, y compris celle de l'Aéroport international Erik Nielsen de Whitehorse. En tant que locataire important de cet aéroport, pouvez-vous expliquer au Comité quelle incidence la fermeture de la tour de contrôle aurait sur vos activités, tant aujourd'hui qu'au moment où la circulation aérienne augmentera à l'issue de la pandémie?

M. Joseph Sparling: D'abord, les membres de l'industrie sympathisent avec NAV CANADA. Comme nous, cette société connaît des difficultés et elle tente d'empêcher ses dépenses de dépasser considérablement ses revenus. NAV CANADA a proposé une hausse tarifaire de 30 % aux compagnies aériennes. L'industrie lui a répondu qu'elle devrait chercher à réduire ses dépenses avant de considérer la possibilité d'augmenter ses tarifs.

Comme nous sommes basés à Whitehorse, nous devons faire attention de ne pas critiquer chaque mesure qu'elle décide de prendre pour réduire ses coûts. Cela étant dit, Whitehorse a certaines particularités. Nous sommes un milieu sans radar. C'est probablement la plus grande différence entre notre tour de contrôle et d'autres tours de contrôle. Je pense que si nous étions dans un milieu doté d'un système de radar à basse altitude, il y aurait beaucoup moins de considérations liées à la sécurité.

Nous avons communiqué avec la société. NAV CANADA n'a pas pris la décision formelle de fermer la tour. C'est une possibilité qu'elle examine. Nous lui avons fait part de nos préoccupations quant à la sécurité liées à l'absence de radar. Nous lui avons demandé de considérer la possibilité de réduire les heures ou le personnel, ou de prendre d'autres mesures pour réduire ses dépenses.

M. Michael Kram: Monsieur Sparling, vous avez été cité dans un article à propos de la fermeture de la tour de contrôle de l'aéroport de Whitehorse. D'après l'édition du 26 novembre du *Whitehorse Star*, vous avez participé à certaines discussions avec NAV CANADA. Avez-vous eu d'autres discussions à ce sujet avec NAV CANADA depuis le 26 novembre?

• (1640)

M. Joseph Sparling: Ils nous ont demandé de leur fournir de la rétroaction et nous l'avons fait. Mais je ne peux pas me rappeler si c'était avant ou après le 26 novembre.

Le président: Vous pouvez poursuivre vos questions, monsieur Kram.

M. Michael Kram: Oui. J'aimerais que vous nous parliez un peu plus de la structure de propriété de votre aéroport et de la façon dont elle favorise efficacement l'autonomie du Nord et du territoire du Yukon.

M. Joseph Sparling: Je suis désolé. Parlez-vous de l'aéroport ou du transporteur aérien?

M. Michael Kram: Je parle du transporteur aérien.

M. Joseph Sparling: L'emploi... Comme il y a 1 500 actionnaires locaux au Yukon, cela signifie qu'entre un habitant sur 15 et un habitant sur 20 détient une participation dans le transporteur aérien. Nos actionnaires sont aussi nos clients. Ainsi, le taux de participation des actionnaires lors de notre réunion générale annuelle, qui se tient dans notre hangar, est de plus de 10 %. Je ne crois pas que General Motors obtient un taux de participation aussi élevé. Nos actionnaires s'intéressent beaucoup à l'entreprise et ils y participent activement.

La question des remboursements a été soulevée. Je suis surpris que personne ne m'ait posé de questions à ce sujet. Nous vivons dans une petite collectivité. Nous ne vendons pas de siège au milieu d'une rangée sur nos vols, et nous accordons un remboursement aux passagers qui en ont besoin, mais sur notre marché, les gens voyagent beaucoup. Seulement environ 15 % de nos voyages annulés ont entraîné des demandes de remboursement. Nous sommes très chanceux, car la plupart des gens sont heureux d'accepter des bons d'échange ou un crédit pour des voyages ultérieurs.

Les grandes entreprises, c'est-à-dire les transporteurs internationaux, ont été durement touchées par une baisse de la demande. Je compatis avec ces transporteurs, car ils essaient de se maintenir à flot. Ici, c'est relativement plus facile, car les habitants du Nord doivent voyager. Par exemple, les gens se déplacent pour des raisons médicales. Un grand nombre de marchandises sont transportées sur nos trajets régionaux. La collectivité d'Old Crow n'est pas accessible par la route, ce qui signifie que toutes les denrées alimentaires, les matériaux de construction, les biens de consommation, bref, tout ce qui entre dans cette collectivité doit arriver par avion. En période de pandémie ou non, la demande en matière de service aérien demeure assez stable. Elle n'est seulement pas au même niveau qu'elle l'était à la même période l'an dernier.

Le président: Je vous remercie, monsieur Sparling. Je vous remercie, monsieur Kram.

La parole est maintenant aux libéraux, avec M. Rogers. Monsieur Rogers, vous avez cinq minutes.

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

Tout d'abord, permettez-moi de souhaiter la bienvenue aux différents groupes de témoins qui comparaissent aujourd'hui. Les témoins et leurs déclarations sont très intéressants. Je suis sûr que nous avons entendu de nombreux groupes de témoins, et surtout des témoins qui comparaissent à titre personnel, demander des remboursements en espèces. Qu'ils aient raison ou non, les transporteurs aériens affirment que de telles activités, comme on l'a dit plus tôt, pourraient les mener à la faillite — et nous voulons certainement éviter un tel scénario — et que la loi ne les oblige pas à offrir le remboursement de certains des billets qu'ils ont vendus sans garantie, etc.

J'aimerais demander à M. Jack et à M. Lawford de formuler des commentaires. Dans une situation ou un scénario dans lequel les tribunaux confirmeraient qu'étant donné les circonstances, les transporteurs aériens ont le droit d'offrir des bons d'échange au lieu de remboursements en espèces, que préconiseriez-vous? Par exemple, ces bons d'échange devraient-ils être valides pendant plus de deux ans? J'aimerais entendre les commentaires de M. Jack ou de M. Lawford — ou des deux — sur cette question.

M. Ian Jack: Certainement. Si j'étais politicien, je pourrais dire que je n'aime pas formuler des commentaires sur des scénarios hy-

pothétiques, monsieur le président, mais je vais tout de même répondre à la question.

Dans les circonstances, notre gouvernement a déclaré publiquement qu'il obtiendra des remboursements pour les consommateurs et qu'il prévoit une aide financière pour l'industrie. Dans notre cas, nous n'attendons pas le dénouement d'une affaire judiciaire, mais le résultat de négociations qui seraient en cours et qui, nous l'espérons, se termineront le plus rapidement possible. Comme nous l'avons précisé dans notre déclaration, certaines personnes ont déjà demandé un remboursement de plusieurs milliers de dollars et attendent une décision depuis six, sept ou huit mois.

Je dirais que d'autres pays se sont attelés à la tâche et l'ont menée à bien, par exemple les États-Unis et plusieurs pays de l'Union européenne. Ces gouvernements ont négocié avec les transporteurs et ont fait en sorte que les passagers — au moins dans certaines circonstances et à bien plus grande échelle qu'au Canada — soient remboursés. C'est donc tout à fait possible d'y arriver. Selon nous, il suffit que le gouvernement et les transporteurs aériens se mettent au travail.

● (1645)

M. Churence Rogers: Monsieur Lawford, oui, veuillez répondre à la question, s'il vous plaît.

M. John Lawford: Si vous me le permettez, monsieur le président.

Le président: Oui, monsieur Lawford, allez-y.

M. John Lawford: Je vous remercie.

Je tenais seulement à ajouter que si un tribunal ou l'Office des transports du Canada parvenait à cette conclusion et rendait une telle décision, nos électeurs ne seraient pas contents et nous appuierions un projet de loi comme le projet de loi C-249 pour modifier la loi. Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie.

M. Churence Rogers: J'aimerais poser une autre question qui s'adressera probablement à M. Sparling.

J'ai cru comprendre que lorsqu'il a approuvé la fusion de Canadian North et de First Air, le ministère des Transports a imposé de nombreuses conditions très strictes pour servir de mesures de protection contre les effets potentiellement prédateurs d'un monopole.

Accepteriez-vous les mêmes conditions aujourd'hui?

M. Joseph Sparling: Je pense que les choses ont beaucoup changé depuis la fusion. Je ne peux pas vraiment commenter les sentiments des intervenants de Canadian North et de First Air à cet égard. Je ne sais pas quelles étaient ces conditions, mais je m'attendrais à ce qu'un grand nombre d'entre elles ne soient pas très appropriées dans le contexte actuel. Par exemple, s'il y avait des conditions relatives à la réduction du service, lorsque la demande s'effondre, si on ne réduit pas les services d'une manière ou d'une autre, on ne fait que transporter beaucoup de sièges vides, ce qui n'a aucun sens.

Les collectivités elles-mêmes doivent avoir accès à un niveau de service minimal. Un grand nombre de collectivités ne sont pas accessibles par la route, et il faut donc maintenir un niveau de service minimal. Je m'attends à ce qu'on détermine ce niveau par l'entremise de consultations avec les collectivités concernées. C'est certainement ce que nous avons fait sur notre marché. En effet, au début de la pandémie, nous avons réduit notre service de 30 vols par semaine à cinq vols par semaine. Les intervenants de l'hôpital et de l'Organisation des mesures d'urgence du gouvernement du Yukon ont immédiatement communiqué avec nous. Ils nous ont dit que nous devons offrir plus de vols pour assurer l'approvisionnement d'urgence. Nous avons donc établi un calendrier avec eux et nous avons immédiatement ajouté des vols pour veiller à offrir un niveau de service suffisant pour le transport des fournitures et des services essentiels, même si ce niveau de service dépassait la demande.

En résumé, je dirais qu'un grand nombre de ces conditions pourraient être inappropriées dans un contexte de pandémie.

Le président: Je vous remercie, monsieur Sparling.

Je vous remercie, monsieur Rogers.

La parole est maintenant à M. Barsalou-Duval. Il a deux minutes et demie.

Vous avez la parole.

[Français]

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

Ma première question s'adresse à M. Lukács.

Lors de sa comparution devant le Comité permanent des transports, le président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada, M. Streiner, a dit que l'Office n'avait pas le pouvoir d'exiger des compagnies aériennes qu'elles remboursent le coût des billets d'avion.

Est-ce vrai?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: M. Streiner a fait preuve, dans son témoignage, d'une ignorance stupéfiante au sujet du mandat de son propre organisme.

Même si le Règlement sur la protection des passagers aériens est entièrement rédigé, il ne s'agit pas d'un code complet. Au cours des 16 dernières années, l'agence n'a pas eu [inaudible] pour faire respecter le droit fondamental des passagers à un remboursement. Il a fait cela — plus précisément, son organisme l'a fait — conformément à la Loi sur le transport au Canada et au Règlement sur les transports aériens, et non conformément au Règlement sur la protection des passagers aériens. La Loi sur le transport au Canada et le Règlement sur les transports aériens demeurent en vigueur, et ils n'ont pas été modifiés. La loi conférerait et confère toujours aux passagers le droit fondamental d'obtenir un remboursement, quelle que soit la raison de l'annulation d'un vol.

Le président: Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie de votre réponse, monsieur Lukács.

J'ai déposé devant ce comité une motion pour obtenir la correspondance entre le cabinet du ministre des Transports et l'Office des transports du Canada au sujet du remboursement du coût des billets

d'avion. Le but est de déterminer si l'Office des transports du Canada a bel et bien pris des décisions impartiales, sans qu'il y ait la moindre pression politique.

Diriez-vous que l'adoption d'une telle motion serait une bonne façon de s'assurer de l'impartialité de l'Office des transports du Canada?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Monsieur le président, les Canadiens ont droit à une gestion transparente de leurs finances lorsqu'un organisme gouvernemental prend des décisions qui a des répercussions sur leur argent. La motion présentée par M. Barsalou-Duval favorise la transparence et aide les passagers à obtenir des précisions sur la façon dont l'Office des transports du Canada en est venu à faire une déclaration trompeuse sur les bons d'échange.

• (1650)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci, monsieur Lukács.

Le ministre Garneau...

[Traduction]

Le président: Je vous remercie, monsieur Barsalou-Duval. Votre temps est écoulé.

Je vous remercie, monsieur Lukács.

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

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

Ma première question s'adresse à M. Jack.

Monsieur Jack, vous avez parlé un peu de la façon dont différents pays ont traité la question des remboursements et vous avez souligné que d'autres pays avaient fait beaucoup mieux pour rembourser les voyageurs aériens qui avaient acheté des billets pour des vols qui ont été annulés par la suite. J'aimerais donc savoir pourquoi les circonstances sont si différentes dans d'autres pays comparativement au Canada. Est-ce parce que ces autres pays ont des lois différentes ou plus sévères pour protéger les consommateurs ou est-ce une question de volonté politique? Autrement dit, les autres gouvernements ont-ils mieux réussi que le nôtre à obtenir un remboursement pour leurs citoyens?

M. Ian Jack: Je crois que c'est un peu des deux. Cela dépend du pays. La loi américaine est plus claire à cet égard. Mis à part ce que dit la loi canadienne, il ne fait aucun doute que la loi américaine, sur ce point, est parfaitement claire en ce qui concerne certains remboursements, du moins ceux qui ont été effectués.

De nombreux gouvernements de l'Union européenne ont commencé à négocier beaucoup plus rapidement avec leurs principaux transporteurs. Par exemple, le gouvernement allemand avait déjà conclu une entente avec Lufthansa il y a des mois. Il a dit la même chose que le gouvernement canadien dit maintenant, c'est-à-dire que puisqu'il avait aidé le transporteur à poursuivre ses activités aériennes, le transporteur devait maintenant aider ses clients. Ce qu'il faut retenir, c'est que cette affaire a été réglée il y a déjà plusieurs mois.

On peut donc certainement se demander pourquoi il a fallu attendre jusqu'en novembre pour que notre gouvernement fasse le même type de déclaration. D'autres pays ont commencé à s'occuper de cet enjeu il y a des mois.

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie, monsieur le président. Je m'adresserai d'abord à M. Jack.

Il semble que nous ayons entendu un changement de ton de la part du ministre. En effet, à sa première comparution, le ministre a accordé peu d'attention aux demandes de remboursement et a plutôt mis l'accent sur les difficultés financières éprouvées par les transporteurs. Toutefois, plus récemment, il a tenu des propos plus fermes en affirmant qu'il n'allait pas mettre en œuvre un programme de soutien sectoriel tant que les transporteurs n'auraient pas effectué ces remboursements.

À votre avis, qu'est-ce qui a provoqué ce changement de ton?

M. Ian Jack: Je ne pense pas que l'on puisse présumer connaître les raisons du ministre dans cette situation. Je dirais qu'il est compréhensible qu'on ait paniqué partout dans le monde — y compris probablement dans les corridors de Transports Canada — pendant les premières semaines de la pandémie. Personne ne savait ce qui allait se passer, mais depuis ce temps, nous avons eu le temps de nous calmer et d'aborder cet enjeu. C'est vraiment dommage qu'il ait fallu attendre jusqu'à maintenant, en décembre. Nous n'avons toujours pas...

On a annoncé qu'un accord serait conclu, mais à l'heure actuelle, aucun accord n'a été conclu. Évidemment, nous ne savons pas quand cela se fera. Il est très probable qu'avant la signature des premiers chèques de remboursement, un an ou plus se sera écoulé depuis que les premières personnes ont vu leur argent disparaître dans les coffres d'un transporteur aérien sans le récupérer après l'annulation de leur vol. Manifestement, il n'y a aucune certitude, même à ce moment-ci, car la situation dure depuis trop longtemps.

Le président: Je vous remercie, monsieur Jack et monsieur Bachrach.

La parole est maintenant au parti conservateur.

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

M. Gerald Soroka (Yellowhead, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Ma première question s'adresse à M. Lawford. J'aime l'idée de créer un fonds pour les passagers auquel on pourrait avoir recours si un tel événement se reproduisait. L'une des grandes préoccupations que je ne cesse d'entendre de la part du public, c'est que les billets d'avion sont déjà suffisamment coûteux. À quelle somme pensez-vous lorsque vous parlez d'un « petit » montant?

M. John Lawford: C'est une bonne question, mais je ne peux pas vous citer d'étude à ce sujet. Par contre, je peux vous dire que dans des situations similaires, les factures mensuelles de services de télécommunications, par exemple, doivent augmenter de 50 ¢ pour couvrir les subventions pour les services de téléphonie en milieu rural. Il s'agirait donc probablement du même type d'augmentation. Par exemple, on ajouterait un montant de 50 ¢ ou d'un dollar à chaque billet d'avion. Je ne sais pas. Je dois admettre que je n'ai pas fait les calculs nécessaires.

D'une façon ou d'une autre, cela viendra des transporteurs aériens, qui le passeront ensuite, j'en suis sûr, aux consommateurs,

qu'il s'agisse d'un nouveau règlement, comme celui du projet de loi C-249, ou d'un fonds.

M. Gerald Soroka: D'accord. On en est donc seulement à l'étape conceptuelle pour le moment. Vous n'avez pas vraiment de chiffres ou de données à cet égard.

Monsieur Jack, à la fin de votre déclaration, vous avez parlé d'une réforme des contrôles de sécurité pour faciliter le passage des passagers à ces contrôles. De quoi parliez-vous exactement?

• (1655)

M. Ian Jack: Je vous remercie de votre question, monsieur Soroka.

Nous pensons que nous finirons bien par sortir de cette pandémie. Les voyages aériens commenceront à revenir — peut-être pas avant un certain temps — aux volumes d'antan. Notre pays avait enfin entrepris une série de réformes qui visaient un système qui n'avait pas vraiment été touché depuis plus de 20 ans, c'est-à-dire le système aérien en général. Bien entendu, toutes ces réformes ont été mises en veilleuse lorsque la pandémie de COVID-19 s'est déclenchée.

Nous espérons que certaines de ces réformes seront ramenées à l'avant-plan et qu'elles ne seront pas toutes oubliées. L'une d'entre elles, qui était liée à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, concernait la longueur des files d'attente qui existaient auparavant. Ce n'est évidemment pas un problème aujourd'hui, car personne ne prend l'avion, mais lorsque les gens recommenceront à prendre l'avion, les longues files d'attente seront de retour. Le gouvernement avait donc prévu un projet visant à réformer sensiblement l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, afin d'améliorer son financement et de lui permettre d'investir davantage dans la technologie qui permet d'améliorer le système aérien pour les Canadiens.

Les commentaires que j'ai formulés à la toute fin de ma déclaration visaient simplement à souligner qu'il faut d'abord traiter la grande question des remboursements, mais qu'il ne faut pas oublier toutes les autres choses qui nous préoccupaient juste avant le début de la pandémie de COVID-19. Nous devrions revenir sur certaines de ces préoccupations lorsque nous aurons traversé cette situation regrettable.

M. Gerald Soroka: C'est la raison pour laquelle je voulais poser la question, car je ne comprenais pas vraiment comment tout cela était lié, mais je constate maintenant que ce n'est pas aussi lié que je le pensais.

Monsieur Lukacs, dans ce cas-ci, vous laissez entendre que presque tous les transporteurs aériens vendaient potentiellement des billets en sachant que ces voyages ne seraient pas effectués. Est-ce vrai? Avez-vous des données pour étayer cette affirmation et, si oui, combien d'argent dans ces transporteurs ont-ils perdu de cette façon, selon vous?

M. Gábor Lukács: Comme je l'ai déjà mentionné, nos données concernent les vols qui étaient prévus pour novembre. Les transporteurs aériens, et bien honnêtement Air Canada, ont vendu des billets entre le 25 septembre et le 31 octobre. Environ 75 % des vols d'Air Canada prévus pour novembre ont été annulés. Nous avons observé une situation semblable chez WestJet, mais nous n'avons pas de données à cet égard. Les données auxquelles je fais référence ont également été largement diffusées dans les médias canadiens.

M. Gerald Soroka: Les transporteurs aériens utilisaient essentiellement cet argent pour financer leurs activités au détriment de leurs clients.

M. Gábor Lukács: C'est un bon résumé de la situation, quoique je dirais qu'il s'agit plutôt d'un type de vente pyramidale, c'est-à-dire que les transporteurs utilisent l'argent de ces billets pour transporter des passagers de vols précédents, sans transporter les passagers qui viennent de payer.

M. Gerald Soroka: Cela signifie donc que les transporteurs aériens devraient indemniser les passagers en espèces plutôt qu'avec des bons d'échange.

M. Gábor Lukács: Oui, cela signifie vraiment qu'il faut effectuer des remboursements. J'aimerais insister sur le fait qu'une indemnisation n'est pas la même chose qu'un remboursement. En effet, on indemnise des passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis parce qu'ils ne sont pas arrivés à temps à destination. Dans ce cas-ci, nous parlons simplement de redonner aux passagers l'argent qu'ils ont payé pour des services qu'ils n'ont jamais reçus.

M. Gerald Soroka: Oui, je peux comprendre ce raisonnement.

Madame De Bellefeuille, des gens m'ont raconté leur expérience de voyage. En effet, leur voyage a été annulé à mi-chemin et ces gens avaient contracté une assurance, mais les compagnies d'assurance ont refusé de les indemniser pour l'interruption de leur voyage ou pour tout autre inconvénient, car le transporteur aérien leur avait remboursé un montant de 600 \$. Est-il vrai que, tant que ces passagers reçoivent un peu d'argent du transporteur aérien, les compagnies d'assurance ne sont pas tenues de les indemniser?

[Français]

Me Sylvie De Bellefeuille: Effectivement, on a eu des difficultés avec les assureurs. Plusieurs d'entre eux considèrent les crédits de voyage comme un remboursement. Ils refusent donc de rembourser les consommateurs sous prétexte qu'ils ont reçu une compensation qui, à leur avis, est satisfaisante. Des deux côtés, les consommateurs sont perdants.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

Je vous remercie, monsieur Soroka.

La parole est maintenant à Mme Jaczek, pour le Parti libéral. Elle a cinq minutes.

Madame Jaczek, vous avez la parole.

Mme Helena Jaczek (Markham—Stouffville, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président. J'aimerais également remercier les témoins de leurs excellentes déclarations.

Dans la situation actuelle, nous sommes tous absolument convaincus qu'il est nécessaire d'effectuer des remboursements. Mes électeurs me le disent très clairement.

Nous savons également que les responsables de la santé publique prédisent depuis des années l'arrivée d'une pandémie. Ceux d'entre nous qui habitent dans la région du Grand Toronto ont été très conscients de la réalité de la pandémie de SRAS et, en fait, de sa propagation par les voyages aériens. Il y aura manifestement d'autres pandémies à l'avenir. Je pense qu'il est très important que nous, les législateurs, élaborions correctement des mesures comme le Règlement sur la protection des passagers aériens.

Monsieur Jack, j'aimerais que vous nous en disiez davantage à ce sujet. D'autres pays ont-ils des modèles qui pourraient aider grandement le Canada à l'avenir? Vous avez parlé des États-Unis. Pourriez-vous nous donner des précisions sur le libellé de leurs règlements et sur leur application?

• (1700)

M. Ian Jack: Plusieurs pays ont des dispositions très précises à cet égard. Toutefois, aucune de ces dispositions n'est parfaite. En effet, la loi américaine s'applique aux vols domestiques, et non aux vols internationaux. Elle ne vise donc pas tout le monde. Rien ne nous empêche de corriger cette situation au Canada. Je crois que M. Lawford a formulé deux ou trois suggestions intéressantes que le gouvernement devrait prendre en considération. Nous devons trouver une façon de veiller à ce que cela ne se reproduise pas.

Malheureusement — et vous avez fait référence au SRAS et à des pandémies antérieures —, d'autres prédictions indiquent que la COVID-19 ne sera pas la dernière pandémie. Cela pourrait nous arriver à nouveau. Nous espérons tous que ce ne sera pas le cas, mais c'est possible. Nous devons veiller à mettre en œuvre des dispositions appropriées en ce qui concerne les remboursements et éliminer ainsi cette échappatoire.

Lorsque les responsables se sont penchés sur les lois et les règlements dans le cadre du Règlement sur la protection des passagers aériens, ils pensaient par exemple qu'un ouragan pourrait causer la fermeture d'un aéroport pendant deux jours et qu'il ne serait pas juste de pénaliser les transporteurs dans un tel cas, car ces derniers s'efforceraient seulement de ramener les gens à la maison. Le Règlement sur la protection des passagers aériens vise donc à encourager les transporteurs à faire de leur mieux pour ramener les gens à la maison.

Malheureusement, personne n'avait pensé qu'une pandémie pourrait causer la fermeture de l'espace aérien et personne n'avait prévu que les gens refuseraient de voyager pendant des mois, même si l'espace aérien était théoriquement ouvert. C'est malheureusement le monde dans lequel nous vivons actuellement, et nous devons donc prévoir des dispositions à cet égard pour l'avenir.

Le président: Madame Jaczek, vous avez la parole.

Mme Helena Jaczek: J'ai entendu dire que WestJet et Air Canada effectuaient actuellement quelques remboursements. Ed Sims, le président-directeur général de WestJet, a écrit un article d'opinion dans le *Financial Post* la semaine dernière dans lequel il affirme que des remboursements sont en cours.

Madame De Bellefeuille, avez-vous entendu parler de ces remboursements? Comment sont-ils effectués? Des remboursements sont-ils réellement effectués, et s'agit-il d'un pas dans la bonne direction?

Pouvez-vous nous parler de votre expérience à cet égard?

Le président: Madame De Bellefeuille, vous avez la parole.

[Français]

Me Sylvie De Bellefeuille: Merci de votre question.

Personnellement, je n'ai pas eu d'écho de consommateurs en lien avec WestJet. J'ai lu dans les journaux, comme tout le monde, que la compagnie WestJet avait annoncé qu'elle allait rembourser ses clients, du moins une bonne partie de ses clients. Pour nous, c'est évidemment un pas dans la bonne direction. Ce que nous souhaiterions, c'est que les autres transporteurs aériens fassent de même.

[Traduction]

Le président: Madame Jaczek, vous avez la parole.

Mme Helena Jaczek: Monsieur Charbonneau, que savez-vous de ces remboursements qui sont apparemment effectués?

[Français]

M. Jacob Charbonneau: Oui, certainement.

Du côté de WestJet, on a effectivement annoncé qu'on allait rembourser volontairement les billets d'avion, mais dans un délai de six à neuf mois. Ce sont des délais très longs. Les remboursements n'ont donc pas encore commencé.

Du côté d'Air Canada, à ma connaissance, les billets qui sont remboursés sont notamment ceux pour des vols européens. Cela dit, la politique de remboursement qui a été appliquée n'est pas nécessairement celle qui est prescrite par la loi. Air Canada va rembourser les passagers européens qui ont acheté un billet pour l'un de ses vols, et non les passagers canadiens. En revanche, en vertu de la loi et des règlements européens, c'est la destination et l'origine du vol qui comptent, et non le lieu où le billet a été acheté.

[Traduction]

Le président: Madame Jaczek, vous avez la parole.

Mme Helena Jaczek: Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste 30 secondes.

Mme Helena Jaczek: J'aimerais seulement dire à mon collègue, M. Kram, que c'est très dommage qu'il ne soit jamais allé au Yukon. Ma fille a habité là-bas pendant quatre ans. Air North offre un excellent service. Assurez-vous d'y aller un jour.

Le président: Je vous remercie, madame Jaczek. J'aimerais également remercier les témoins.

La parole est maintenant à M. Shipley. Il a cinq minutes.

Monsieur Shipley, vous avez la parole.

M. Doug Shipley (Barrie—Springwater—Oro-Medonte, PCC): Je vous remercie, monsieur le président. J'aimerais également remercier les témoins d'être avec nous aujourd'hui.

Mes questions s'adresseront surtout à M. Lukács, mais si d'autres témoins ont des renseignements supplémentaires, je leur serais reconnaissant d'intervenir et de nous les communiquer.

J'entends beaucoup parler des gens qui ont besoin d'un remboursement de leurs billets. Toutefois, je n'ai pas encore entendu de nombre précis. J'ai aussi entendu parler du nombre de plaintes et d'appels.

Connaissons-nous le nombre total de clients qui n'ont pas encore obtenu le remboursement de leurs billets d'avion? De combien de clients, au total, parlons-nous?

• (1705)

M. Gábor Lukács: Nous avons accès à des estimations fondées sur les données financières publiées par les transporteurs aériens qui sont cotés en bourse, car leurs rapports financiers sont publics. Air Canada détient actuellement environ 2,3 milliards de dollars en billets vendus à l'avance. Si nous appliquons ces données à l'ensemble du secteur aérien du Canada, nous estimons qu'environ 3,87 milliards de dollars en billets n'ont pas encore été remboursés. Une estimation très prudente laisse croire que cela correspond à environ 3 870 000 passagers.

Seuls les transporteurs aériens ont accès aux données exactes à cet égard. Ils devraient donc fournir ces données au Comité.

M. Doug Shipley: Merci de cette information. C'est ahurissant. C'est encore plus que je pensais.

Je tiens à préciser que parce que c'est un nombre très élevé, ce ne sont pas des clients. Pourrait-on diviser ce chiffre par deux parce qu'il s'agit de billets aller-retour?

M. Gábor Lukács: Non, il ne peut pas être divisé par deux, car lorsque vous faites les calculs, si vous regardez les données de Statistique Canada, sans les taxes, un billet moyen se situe entre 200 et 300 \$, selon le trimestre que vous regardez. Si l'on y ajoute les taxes, les estimations pour un billet aller simple, en moyenne, seraient d'environ 500 \$ ou moins. Un billet aller-retour serait de 1 000 \$ ou moins.

On divise ensuite 3,87 milliards par 1 000 \$, et on arrive avec 3 870 000 passagers.

Plus de données sont entre les mains des compagnies aériennes, et vous avez certainement le pouvoir d'exiger la production de ces données devant ce comité.

M. Doug Shipley: C'est un chiffre énorme. Vous semblez disposer de beaucoup de renseignements, alors vous aurez probablement ceci.

Quel pourcentage les consommateurs canadiens représentent-ils de ce nombre de plus de trois millions? En avons-nous une idée?

M. Gábor Lukács: Nous n'avons pas fait ce calcul. Il faudrait être très prudent pour faire le bon calcul car vous avez des statistiques par segment de vol, par embarquement. La meilleure façon d'obtenir des renseignements serait de demander aux compagnies aériennes d'ouvrir leurs livres et de fournir ces renseignements, au moins à ce comité. Si les compagnies aériennes demandent de l'argent du Trésor public, elles doivent ouvrir leurs livres.

M. Doug Shipley: Merci de cette information. Les chiffres sont un peu plus ahurissants que je le pensais. C'est une bonne information à avoir.

Vous avez également mentionné tout à l'heure — et cela me laisse perplexe — que les compagnies aériennes continuent de vendre des billets, mais seulement pour annuler des vols. Il y a eu un incident à ce sujet. Je conduis parce que je suis assez proche, mais il y a deux semaines, un jeudi, un grand nombre de mes collègues ont réservé leur billet d'avion et ont reçu presque en même temps un message texte ou un courriel pour leur signaler que leur vol de 16 heures au départ d'Ottawa, le vendredi, était annulé en raison du mauvais temps. Il n'y a pas eu de mauvais temps. Beaucoup de gens ont dû faire des pieds et des mains pour essayer de rentrer chez eux, un peu partout au Canada. Le courriel ou le message texte a été envoyé à tout le monde presque en même temps pour faire savoir aux gens que la météo avait entraîné l'annulation de leur vol.

Est-ce le genre de choses dont vous parlez, monsieur Lukács?

M. Gábor Lukács: Monsieur le président, nous voyons un certain nombre de cas où les compagnies aériennes font des déclarations douteuses sur les raisons des annulations de vols. La raison est que si c'est la compagnie aérienne qui a décidé d'annuler un vol, en plus de rembourser le billet, elle doit aussi indemniser les passagers pour le désagrément. Compte tenu de la façon dont le Règlement sur la protection des passagers aériens, le RPPA, est mal rédigé et de la façon dont il a été présenté, les compagnies aériennes ont un incitatif financier considérable à ne pas être complètement honnêtes sur les raisons des annulations de vols.

Des compagnies aériennes ont également blâmé la pandémie pour avoir annulé des vols alors qu'ils avaient été réservés longtemps à l'avance. Il s'agissait clairement d'une décision commerciale. Il y a des inquiétudes quant à la transparence. Compte tenu des chiffres, des données financières actuelles et de l'intérêt pour les voyages, il serait prévisible que seule une fraction de ces vols aient lieu.

Le président: Merci, monsieur Lukacs.

Merci, monsieur Shipley.

M. Doug Shipley: Merci, monsieur le président.

Le président: Nous allons maintenant passer au Parti libéral, avec M. Sidhu, pour cinq minutes.

Monsieur Sidhu, la parole est à vous.

M. Maninder Sidhu (Brampton-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins d'être des nôtres aujourd'hui et de nous fournir de précieux renseignements.

Ma première question s'adresse à M. Jack.

Le ministre a déjà déclaré que l'aide aux compagnies aériennes est conditionnelle au remboursement de leurs clients. De nombreux électeurs ont communiqué avec moi pour me faire part de leurs préoccupations concernant leur remboursement.

Qu'ajouteriez-vous à cela? Souhaitez-vous ajouter des conditions supplémentaires?

• (1710)

M. Ian Jack: Monsieur le président, merci.

Voulez-vous dire des conditions supplémentaires sur les remboursements ou sur les transporteurs?

M. Maninder Sidhu: Je parle de conditions supplémentaires imposées aux transporteurs pour qu'ils remboursent [*Inaudible*] car nous voulons aussi être responsables.

M. Ian Jack: Merci de la précision. Je vous en suis reconnaissant.

Aujourd'hui même, l'un des transporteurs a annoncé qu'il se retirait de quelques petits marchés. Cela fait peut-être partie de leur stratégie de négociation en ce moment — je n'en suis pas sûr. Si j'étais membre du Comité, si j'étais le gouvernement, je voudrais m'assurer que le service est rétabli, qu'il y a des garanties pour un service minimal dans tout le pays. Le secteur de l'aviation nous unit. Un représentant de la compagnie Air North a dit à maintes reprises et en toute franchise que les gens doivent voyager dans le Nord. Les gens doivent voyager à partir de collectivités de tout le pays. Certains voyages sont agréables, mais d'autres sont indispensables. Nous devons nous assurer que ces services existent.

Je constate que les transporteurs ont adopté des positions légèrement différentes à ce sujet. Nous avons appris que WestJet rembourse les passagers pour les vols qu'ils ont annulés par excès de prudence au printemps. J'ai annulé deux de mes billets d'avion entre le début et le milieu du mois de mars parce que je pensais qu'il n'y avait aucune chance que j'aie quelque part en avril ou en mai. C'était des vols pour affaires. Je ne suis pas à court d'argent, donc je ne me plains pas de mes finances, mais je constate que beaucoup de gens l'auraient fait. C'est pourquoi je pense que, globalement, il est important de ne pas faire de distinction entre les personnes qui ont elles-mêmes annulé des vols au plus fort de la pandémie et celles dont les vols ont été annulés par les transporteurs.

M. Maninder Sidhu: Merci de ces remarques.

Monsieur Lawford, j'aimerais entendre vos réflexions à ce sujet également.

M. John Lawford: J'ai quelques idées à propos des aides financières plutôt que les conditions concernant les billets. Nous avons demandé que l'aide financière ne soit pas versée aux actionnaires, sans dividendes ni suppléments, et sans rachat d'actions, rémunération des cadres ou primes, pour essayer de conserver toute la main-d'oeuvre dont ils disposent à l'heure actuelle afin qu'il n'y ait pas de licenciements lorsqu'ils reçoivent l'aide financière et, bien sûr, pour effectuer les remboursements aux consommateurs dans cette situation particulière. Ce sont les conditions supplémentaires dont je parle pour ce qui est de l'aide financière plutôt que des conditions concernant les billets.

M. Maninder Sidhu: Merci de ces remarques.

Monsieur Sparling, je veux vous remercier d'être ici.

La connectivité régionale est très, très importante. Il n'y a pas que la connectivité; il s'agit d'apprendre à connaître les cultures des uns et des autres. Le Canada est un pays vaste, et nous devons nous assurer que nous sommes en mesure de voyager. Je n'ai jamais été au Yukon. J'espère y venir un jour.

Quelle aide avez-vous reçue jusqu'à présent entre la subvention salariale et l'aide financière du gouvernement fédéral par l'entremise du Yukon?

M. Joseph Sparling: À la fin du mois de septembre, nous en sommes à un peu plus de 7 millions de dollars entre la Subvention salariale d'urgence du Canada et le programme d'aide aux services aériens essentiels du Nord. La majeure partie de l'aide est versée par l'entremise de la Subvention salariale d'urgence du Canada. Le gouvernement du Yukon, en collaboration avec le gouvernement fédéral, a un programme pour les services aériens essentiels dans le Nord, dont nous avons certainement bénéficié et dont nous sommes très reconnaissants.

M. Maninder Sidhu: Merci de ces observations.

Souhaitez-vous ajouter autre chose? J'ai remarqué que vous n'avez pas beaucoup de temps de parole, mais je suis certainement très intrigué. Y a-t-il d'autres questions que vous souhaitez soulever ou des observations que vous aimeriez faire?

Le président: Vous avez une minute.

M. Joseph Sparling: Merci. J'espère avoir tout couvert dans les notes. Je pense que l'un des éléments que j'ai essayé de souligner est que j'ai beaucoup appris lorsque j'ai fait des recherches pour savoir combien de communautés — ou combien peu de communautés — dans tout le pays bénéficient de services aériens réguliers. Le fait est que la majorité d'entre elles sont des communautés de moins de 10 000 personnes.

Il y a aussi la notion d'accords intercompagnies. Beaucoup de nos communautés régionales ne sont pas accessibles au reste du Canada en l'absence de simples accords intercompagnies entre transporteurs aériens qui montreront à un passager qui souhaite aller de Toronto à Dawson City, par exemple, qu'il est possible de s'y rendre en avion. En l'absence d'un accord intercompagnies entre Air Canada et nous, Dawson ne s'affiche pas comme destination.

Un autre exemple serait celui d'un passager qui se rend d'Old Crow à Toronto et qui manque une correspondance à Vancouver avec un vol d'Air Canada ou de WestJet. On pourrait lui demander d'acheter un nouveau billet, car il n'y a pas encore d'accord intercompagnies entre les deux transporteurs.

Je pense que si notre objectif en tant que nation est de relier véritablement toutes les communautés du pays, alors nous devrions donner aux compagnies aériennes le mandat de se relier entre elles afin que les passagers puissent enregistrer leurs bagages et être protégés lorsqu'ils font la transition d'un transporteur à un autre. Cela ne devrait pas être un outil concurrentiel qu'une grande compagnie aérienne peut utiliser contre les petites compagnies. Je pense que c'est un point essentiel à considérer.

• (1715)

Le président: Merci, messieurs Sparling et Sidhu.

Je vais maintenant passer à M. Barsalou-Duval et au Bloc québécois pour deux minutes et demie.

Monsieur Barsalou-Duval, la parole est à vous.

[Français]

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

Ma prochaine question s'adresse à M. Charbonneau, de Vol en retard.

Monsieur Charbonneau, vous avez mentionné plus tôt que, depuis le début de la pandémie, plusieurs pays du monde, notamment les pays de l'Union européenne et les États-Unis, affirment durement et clairement que les passagers ont droit à un remboursement. Ici, au Canada, c'est plutôt l'inverse. Les politiques de l'Office des transports du Canada ainsi que les déclarations du ministre des Transports, Marc Garneau, ont donné lieu à une diminution des protections offertes aux passagers. Par exemple, depuis le début de la pandémie, le ministre n'a jamais appuyé le droit des passagers à un remboursement. En fait, ce qu'il dit présentement, c'est que les passagers devraient peut-être être remboursés s'il y avait une aide de la part du gouvernement, mais il ne défend pas pour autant leur droit à un remboursement.

J'aimerais savoir ce que vous pensez de la position du Canada, comparativement à celle du reste du monde, à l'égard de la protection des passagers.

M. Jacob Charbonneau: Effectivement, au Canada, l'appareil politique ainsi que l'Office des transports du Canada semblent favoriser les transporteurs au détriment des consommateurs. De plus,

cela a été très long avant qu'on aborde la question, alors que, dans les autres pays, cela s'est fait en début de crise.

On remarque également une différence dans la façon dont on interprète le Règlement sur la protection des passagers aériens. Comme le nom le dit, c'est un règlement qui devrait protéger les consommateurs. Les chiffres prouvent à quel point ce règlement était nécessaire. Depuis sa mise en place, le 19 décembre de l'année dernière, il y a eu 22 000 plaintes. La moitié d'entre elles ont été déposées avant la crise, donc dans les trois premiers mois suivant la mise en place de ce règlement.

Si un règlement qui est conçu pour protéger les passagers génère autant de plaintes, on peut se poser des questions sur son bien-fondé et sur l'application de ce règlement. Si on a le pouvoir d'en faire fi alors que les passagers en ont besoin, c'est tout aussi problématique.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je vous remercie de votre réponse.

Je vais vous poser une autre question.

On discute depuis plusieurs mois de l'achat d'Air Transat par Air Canada. Même dans une situation où il y a une certaine concurrence, on voit que les droits des passagers sont malmenés. Si nous devons nous retrouver dans une situation où il y a encore moins de concurrence en matière de transport aérien au Québec, cela ne risquera-t-il pas d'avoir un effet sur les conditions dans lesquelles les passagers vont voyager?

M. Jacob Charbonneau: Évidemment, cela peut devenir problématique, parce qu'on se trouve à donner les clés du royaume à une seule entreprise, en l'occurrence une entreprise qui se démarque souvent, mais pas pour les bonnes raisons: elle fait l'objet de plusieurs plaintes, tant sur le plan linguistique que sur le plan des services offerts.

On se trouve aussi à mettre à risque l'ensemble de l'industrie. Qui dit moins de concurrence dit moins d'acteurs dans la chaîne de valeur pour les services, parce qu'on veut obtenir des remises sur quantité, et s'il y a moins d'intervenants, alors il y a moins de fournisseurs qui sont engagés. Or, la chaîne de valeur et la chaîne critique sont importantes, car s'il y a moins de fournisseurs, dès que l'un d'eux a un problème, cela peut toucher l'ensemble de l'industrie. S'il y a une panne informatique mondiale, comme on l'a déjà vu chez certains transporteurs, cela touche l'ensemble de l'industrie. S'il y a un piratage généralisé, cela va toucher l'ensemble de l'industrie. Évidemment, moins il y a de concurrence, plus l'industrie est à risque, et moins on tente de se démarquer.

C'est aussi le cas pour les autres intervenants. Je pense aux agents de voyages et aux agences de voyages. S'il n'y a plus autant de concurrence, ces gens n'auront pas le choix d'utiliser un fournisseur donné, alors il n'existera aucune marge de négociation.

La même chose s'applique aux passagers. S'il n'y a pas assez de choix de lignes aériennes au Canada, qu'ils sont contraints à choisir entre Air Canada et Air Canada, ils risquent d'aller vers une compagnie à l'extérieur du Canada, ce qui peut avoir pour conséquence de réduire les parts de marché des compagnies canadiennes.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Charbonneau, et merci, monsieur Barsalou-Duval.

Nous allons maintenant passer au NPD.

Monsieur Bachrach, vous avez deux minutes et demie. La parole est à vous.

• (1720)

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lukacs, dans les récentes questions qui ont été posées, nous avons entendu parler des 11 000 plaintes que l'OTC a reçues de passagers avant même la pandémie et des 11 000 autres plaintes ou réclamations supplémentaires par la suite. À votre avis, quels sont les problèmes qui empêchent de résoudre ces plaintes en temps opportun? Quelles sont les répercussions de ces retards sur la capacité des passagers aériens de faire valoir leurs droits de consommateurs au Canada?

M. Gábor Lukács: Ce qui fait défaut d'abord et avant tout dans le traitement de ces plaintes, c'est la volonté de l'Office des transports du Canada de les traiter. Nous avons des documents qui révèlent que l'Office des transports du Canada a renvoyé des passagers qui avaient des plaintes valables, en leur disant qu'ils n'avaient pas de cas. Nous n'en connaissons pas toute l'étendue, car nous n'avons pas encore reçu tous les documents au titre de l'accès à l'information.

La question des remboursements semble être la principale source de la récente série de plaintes. Elles auraient pu être traitées très rapidement et simplement dans le cadre d'une procédure unique pour chaque compagnie aérienne. Il y a eu un précédent à cet égard chez SkyGreece — j'ai ces données de 2015 —, qui a émis une décision unique pour traiter toutes les questions relatives aux passagers qui étaient coincés à quelque part.

Il ne faut pas des mois ou des années pour traiter certaines de ces questions. Il suffit d'avoir la volonté de le faire.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Lukacs, vous avez mentionné tout à l'heure que vous estimiez que la loi et la réglementation actuelles sont en fait suffisamment rigoureuses pour exiger ces remboursements. Vous avez également dit que vous pensez que des changements pourraient être apportés pour les rendre plus clairs et pour protéger les droits des consommateurs. Pourriez-vous relever précisément les changements qui, selon vous, devraient être apportés au RPPA afin de garantir que les passagers ne soient plus jamais exposés de la sorte?

M. Gábor Lukács: Premièrement, je pense que les droits des passagers devraient être intégrés dans la loi principale, et non pas dans les règlements. Les règlements peuvent être suspendus sur un coup de tête. Deuxièmement, même avec le RPPA, les passagers avaient droit à un remboursement lorsque la compagnie aérienne annulait un vol pour une raison quelconque. Cela n'a pas changé. Il pourrait être intégré et devrait être intégré dans le RPPA simplement pour avoir un document unique qui énumère tous ces droits.

L'autre grand sujet de préoccupation concerne la question de savoir qui a le fardeau de la preuve, lorsqu'un vol est annulé ou retardé, du fait qu'il était ou non sous le contrôle de la compagnie aérienne. Il y a toute cette idée que si un vol a été annulé ou retardé pour des raisons de maintenance, alors la compagnie aérienne peut échapper à ses responsabilités. Ce n'est pas conforme aux normes internationales. Le Canada devrait généralement adopter la norme de référence de l'Union européenne. Dans les pays de l'Union européenne, il n'y a pas de problèmes avec les remboursements. L'Union européenne a clairement fait savoir à tous les États qu'ils doivent faire respecter le droit des passagers à un remboursement, ce qui est clairement inscrit dans la réglementation européenne.

M. Taylor Bachrach: D'accord.

Ma dernière question serait peut-être, simplement...

Le président: En fait, monsieur Bachrach, votre temps de parole est écoulé. Je suis désolé.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Le président: Je suis pile à l'heure, alors j'essaie de maintenir une discipline. Je m'excuse.

Merci également des questions, monsieur Lukács.

Je vais maintenant céder la parole aux conservateurs.

Madame Kusie, vous avez cinq minutes.

Mme Stephanie Kusie: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Sparling, j'espérais que vous pourriez nous donner un aperçu de ce que le manque de tests rapides a signifié pour le service régional dans le Nord plus particulièrement — si et comment cela a eu des répercussions sur les voyages aériens dans le Nord.

M. Joseph Sparling: Eh bien, dans la mesure où les tests de dépistage rapides élimineraient la nécessité de l'auto-isollement obligatoire, il y a eu une incidence importante. Comme vous le savez peut-être ou non, toute personne qui arrive au Yukon depuis l'extérieur du territoire doit s'isoler pendant deux semaines. Nous avons une bulle de voyage avec la Colombie-Britannique, qui a commencé en juillet. Lorsque la bulle de voyage s'est ouverte en juillet, nous avons constaté une hausse assez importante de la circulation aérienne. Je croyais que nous étions clairement en voie de nous rétablir des répercussions de la COVID.

Cependant, à la fin de novembre, en raison de la hausse des infections en Colombie-Britannique, le gouvernement a réimposé la bulle de voyage, et la circulation a chuté radicalement. Un dépistage rapide, si nous pouvions ensuite laisser les gens voyager plus librement, ferait une différence significative. Nous sommes certainement en pourparlers avec le gouvernement du Yukon pour discuter de cette possibilité.

À ce jour, la frontière est fermée. Cela a une incidence considérable. Nous cherchons des mesures pour relancer les activités.

• (1725)

Mme Stephanie Kusie: Je vais maintenant parler du fret aérien. Je me demande ce que cela signifie en termes d'importance pour pouvoir transporter librement du fret à destination et en provenance du Yukon en ce moment et si la pandémie a entraîné des difficultés ou des changements dans les schémas de fret.

M. Joseph Sparling: Nos volumes de fret sont la seule chose qui a été stable à la suite de la pandémie. Le nombre de passagers a diminué de 95 % en avril. Nous nous sommes rétablis et la baisse est maintenant d'environ 60 %. Les volumes de fret sont restés relativement stables tout au long de la pandémie. Nous en sommes très reconnaissants.

Mme Stephanie Kusie: D'accord. C'est important, et il n'y a eu aucune difficulté.

Je vais revenir à M. Lukács alors.

Monsieur Lukács, pourriez-vous, s'il vous plaît, expliquer les changements que vous souhaitez que l'on apporte à la mesure législative actuelle qui, si je ne m'abuse, a été proposée par mon prédécesseur, le député Doherty? Pourriez-vous expliquer clairement au Comité ce que cette mesure législative renfermerait exactement?

M. Gábor Lukács: À l'heure actuelle, un projet de loi d'initiative parlementaire, le projet de loi C-249, de M. Barsalou-Duval, a été déposé plus tôt. Je crois savoir que votre prédécesseur travaille peut-être sur une mesure législative semblable.

L'effet de ce projet de loi est de déclarer que la loi a toujours prévu que les passagers ont droit à un remboursement lorsqu'une compagnie aérienne annule un vol pour une raison quelconque, indépendante de sa volonté ou non.

Le seul changement que je souhaiterais voir dans le projet de loi est le suivant: au lieu que ce libellé figure dans le sommaire du projet de loi, il faudrait le déplacer dans la loi pour éviter qu'il y a des doutes. Ce que nous avons vu, c'est que les compagnies aériennes vont essayer d'utiliser toutes les excuses possibles pour ne pas rembourser les passagers. Le fait d'indiquer clairement que ce projet de loi est déclaratoire réglera une fois pour toutes ce débat. Il permettra de faire comprendre à tout le monde que la loi a toujours prévu que lorsqu'une compagnie aérienne annule un vol pour quelque raison que ce soit et ne fournit pas aux passagers un service qu'ils ont payé, les passagers doivent récupérer cet argent.

Le président: Vous avez 40 secondes, madame Kusie.

Mme Stephanie Kusie: Merci beaucoup.

Je vais terminer alors avec la question que j'avais plus tôt pour notre collègue, M. Lawford.

Monsieur Lukács, d'après vous, quelle incidence cela aura-t-il sur la confiance des consommateurs à l'avenir?

Nous avons entendu des déclarations aujourd'hui selon lesquelles la loi sur les droits des passagers a renforcé la confiance des consommateurs. Pensez-vous que cette confiance a été érodée par cette pandémie?

M. Gábor Lukács: Le Règlement sur la protection des passagers a créé un faux sentiment de confiance. Il n'a jamais été conçu pour fonctionner; il a été conçu pour échouer. Il est certain que ce que nous voyons maintenant mine encore plus la confiance des passagers et des clients.

Le projet de loi C-249 ne va régler que l'essentiel. Le principe le plus important dans toute transaction commerciale, c'est que si vous ne recevez pas ce pour quoi vous avez payé, vous êtes remboursé, ce qui est une étape essentielle à la relance de l'ensemble du secteur.

Le président: Je vais maintenant céder la parole à notre dernier intervenant, pour cinq minutes. Pour les libéraux, M. Bittle a la parole.

Monsieur Bittle, la parole est à vous.

M. Chris Bittle (St. Catharines, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Lawford, je crois comprendre que la déclaration de l'OTC n'était pas une décision exécutoire. Elle n'a pas modifié la loi, mais elle a fourni des directives sur une approche raisonnable à adopter, compte tenu des circonstances extraordinaires. Je me demandais si vous pouviez vous prononcer là-dessus.

M. John Lawford: Oui, je suppose que l'OTC a pensé que c'était une réponse raisonnable dans ce moment de panique. Cependant, il s'agissait d'une déclaration politique, et il aurait dû savoir qu'elle aurait une incidence sur la volonté des consommateurs et leur compréhension de la situation.

Ce qui m'inquiète, c'est qu'elle laisse entendre, du moins au niveau de la compréhension des consommateurs, que les remboursements ne seront pas effectués et que les consommateurs devraient simplement se satisfaire de leur bon échange de deux ans. Je pense que l'OTC n'a pas tenu compte de la perception qu'avaient les consommateurs de ce qu'il essayait de faire, qui consistait simplement à donner une pause temporaire au circuit jusqu'à ce qu'il puisse traiter des plaintes.

J'aurais été beaucoup plus heureux s'il l'avait décrit ainsi, mais il a donné l'impression, sans contexte, que c'était tout ce que les consommateurs allaient obtenir et que c'était tout ce à quoi ils avaient droit. Je pense que c'est la préoccupation que M. Lukacs a également soulevée.

• (1730)

M. Chris Bittle: Je vais peut-être me livrer à des conjectures, mais je me demande si vous pouvez formuler des observations. Je sais que la situation actuelle des compagnies aériennes est controversée. Quel serait le statut d'un consommateur si une ou plusieurs compagnies aériennes devaient faire faillite ou se mettre sous la protection contre les créanciers? Quels seraient les droits des créanciers non garantis en vertu de la loi?

M. John Lawford: Comme l'a dit, je crois, maître De Bellefeuille, il s'agirait probablement de créanciers non garantis tout en bas de l'échelle. Si la société faisait des démarches pour distribuer, par exemple, 17 ¢ pour chaque dollar, elle obtiendrait sa part après que les créanciers garantis aient pris ces 17 ¢, et je suis sûr que leur plainte serait plus importante. Donc, les créanciers n'obtiendraient probablement rien. Je comprends que l'on puisse craindre que si des remboursements étaient offerts, certaines compagnies aériennes pourraient devenir financièrement instables, ce qui pourrait avoir des répercussions.

Cependant, je crois comprendre qu'un plan de sauvetage est en cours de négociation — sans que les consommateurs soient présents dans la salle, dois-je ajouter. Si c'est le cas, je pense qu'il est éminemment raisonnable de demander des remboursements, surtout si les contribuables vont déjà veiller à ce que personne ne fasse faillite.

M. Chris Bittle: Merci, monsieur Lawford.

Je vais vous adresser cette question à vous aussi, mais n'importe qui peut y répondre.

Dans quelle mesure, d'après vous, le gouvernement devrait-il s'inquiéter de la perte de connectivité du Canada pendant une longue période, tant au niveau national qu'international, en raison de cette crise?

M. John Lawford: C'est la question à un million de dollars.

Je pense certainement qu'Air Canada est une entreprise suffisamment grande et robuste, et probablement WestJet aussi, pour résister au moins une autre année comme celle-ci. D'autres petites compagnies aériennes, comme Air Transat, pourraient se trouver dans une position différente. Je pense qu'il appartient au ministre de suivre de près cette situation et de proposer une nouvelle politique, au besoin.

C'est tout ce que je peux dire.

Merci.

M. Chris Bittle: D'autres témoins voudraient répondre à cette question?

M. Gábor Lukács: Je suis ravi de me prononcer là-dessus.

À court terme, les gens devraient rester chez eux car c'est ce qui est le plus sûr en temps de pandémie. Lorsque la pandémie sera terminée, la demande va revenir. Si la confiance des consommateurs est restaurée, la demande va revenir et la connectivité sera rétablie. Tout cela est interrelié: l'un ne peut pas aller sans l'autre.

M. Chris Bittle: Monsieur Jack, aimeriez-vous vous prononcer sur cette question?

M. Ian Jack: Je suis d'accord avec M. Lukács. Nous devons tenir compte de ces deux éléments. Nous avons des négociations en cours avec les transporteurs pour nous assurer que leurs politiques en matière de besoins financiers leur permettent de poursuivre leurs activités. Nous devons rétablir la confiance des consommateurs.

Un certain nombre d'entre nous ont observé qu'il y a des avantages économiques, culturels et sociaux à avoir une industrie du transport aérien viable au pays. Nous devons nous assurer que c'est le cas, mais nous devons également veiller à ce que les consommateurs ne soient pas ceux qui financent cela, parce qu'ils ont payé pour un service qu'ils n'ont jamais reçu. Les compagnies aériennes se sont tirées d'affaire avec leur argent.

M. Chris Bittle: Monsieur Sparling, en tant que représentant de l'industrie, pourriez-vous vous prononcer à ce sujet pour ce qui est de l'avenir de l'industrie et de votre compagnie aérienne?

M. Joseph Sparling: Vous avez parlé des transporteurs internationaux. Ils ont été les plus durement touchés. En tant que pays, nous devons faire tout en notre pouvoir pour que nos transporteurs qui effectuent des vols internationaux soient protégés et puissent rivaliser avec les transporteurs aériens qui sont souvent financés par leurs gouvernements. Cela signifie que nous devons faire tout en notre pouvoir pour stimuler les affaires.

Pour les gens qui voyagent à l'étranger avec des transporteurs canadiens, nous devrions faire tout ce que nous pouvons pour rendre la structure des coûts de nos transporteurs aériens canadiens compétitive par rapport à celle des autres pays, qui subventionnent parfois leurs compagnies aériennes. Cela pourrait inclure des éléments comme la prise en charge, au moins temporairement, de certains des coûts d'infrastructure que les transporteurs canadiens assument, la taxe d'accise sur le carburant, les frais de Nav et d'aéroport. De telles mesures permettront d'aligner la structure des coûts des transporteurs aériens canadiens sur celle des transporteurs aériens étrangers.

Par rapport aux Américains, de façon générale, les transporteurs américains ont un avantage au chapitre des coûts d'environ 20 % sur les transporteurs canadiens. Nous pourrions faire beaucoup plus pour venir en aide à notre industrie si nous uniformisons un peu les règles du jeu à cet égard.

• (1735)

Le président: Merci, messieurs Sparling et Bittle.

Merci à tous les témoins, et merci de toutes les questions de tous les partis.

L'un des aspects satisfaisants de la réunion d'aujourd'hui est que nous avons parlé non seulement des compagnies aériennes, mais aussi de la chaîne d'approvisionnement, notamment des agents de voyage et d'autres personnes qui ont été touchés par la pandémie, ainsi que de nombreux défis auxquels nous avons été confrontés au cours de la dernière année.

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>