



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 042

Le lundi 28 novembre 2022

Président : M. Peter Schiefke



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

Le lundi 28 novembre 2022

• (1540)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 42^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités.

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

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre le jeudi 25 novembre 2021. Les députés peuvent y participer en personne ou au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Chers collègues, nous accueillons aujourd'hui des représentants de l'Office des transports du Canada, soit Michelle Greenshields, directrice générale, Direction générale du règlement des différends, et Tom Oommen, directeur général, Direction générale de l'analyse et de la sensibilisation.

Du ministère des Transports, nous entendrons virtuellement Craig Hutton, sous-ministre adjoint délégué, Politiques, et Colin Stacey, directeur général, Politique aérienne.

Pour la deuxième moitié de notre réunion, nous recevrons Jeff Morrison, président et chef de la direction du Conseil national des lignes aériennes du Canada, et Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures, de WestJet Airlines.

Je tiens à profiter de l'occasion pour informer les membres du Comité que tous les participants à la vidéoconférence d'aujourd'hui ont effectué les vérifications audiovisuelles nécessaires. Je vais redemander à mes chers interprètes de lever le pouce pour me confirmer que tout va bien. Fantastique.

Nous allons commencer par les déclarations préliminaires du ministère des Transports. Vous avez cinq minutes.

Je vous cède la parole.

M. Craig Hutton (sous-ministre adjoint associé, Politiques, ministère des Transports): Bonjour. Merci, monsieur le président, de m'avoir invité à m'entretenir avec vous aujourd'hui.

[Français]

Cela me fait plaisir de me joindre à vous et aux honorables membres du Comité.

Je vous suis reconnaissant de me donner l'occasion de vous expliquer la façon dont le gouvernement du Canada s'est employé à renforcer le régime canadien des droits des passagers aériens.

Je suis heureux d'être accompagné par M. Colin Stacey, directeur général de la politique aérienne à Transports Canada.

[Traduction]

Avant l'adoption de la Loi sur la modernisation des transports et, par la suite, du Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA, les droits des passagers n'étaient pas bien compris ni appliqués de façon uniforme par les transporteurs aériens au Canada, notamment parce que les droits étaient différents pour les vols internationaux et les vols intérieurs.

Le RPPA est pleinement entré en vigueur en décembre 2019 avec l'objectif de créer une approche plus prévisible et équilibrée pour garantir que: les passagers connaissent leurs droits; les transporteurs aériens comprennent leurs obligations; des mécanismes appropriés de résolution des plaintes et de mise en œuvre soient prévus, et que les opérateurs ne sont pas confrontés à une charge indue ou ne perdent pas en compétitivité en adhérant à ces droits, y compris d'une manière qui pourrait avoir une incidence négative sur les prix des billets pour les consommateurs.

Ce règlement a été élaboré à partir des pratiques exemplaires en vigueur aux États-Unis et dans l'Union européenne. Le règlement régit le traitement des passagers par les transporteurs aériens, et clarifie les normes minimales de traitement et de compensation qui doivent être fournies aux passagers en fonction du niveau de contrôle d'un transporteur aérien sur une perturbation de vol.

Séparément, les droits à la mobilité des personnes en situation de handicap sont protégés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Ce règlement est entré pleinement en vigueur en juin 2022.

Avec le RPPA, le Canada dispose d'un solide ensemble de règlements pour protéger les Canadiens lorsqu'ils voyagent en avion. Dans de nombreux cas, les passagers ont droit à une indemnisation. L'approche canadienne va au-delà de celles d'autres juridictions dans certains domaines. Par exemple, le RPPA prévoit une compensation pour les retards et les annulations qui sont du ressort du transporteur, ce qui n'existe pas aux États-Unis. De plus, les transporteurs sont tenus de replacer les passagers sur un transporteur concurrent dans certaines situations, ce qui n'est le cas ni en Europe ni aux États-Unis.

Comme pour tout nouveau régime réglementaire, nous nous attendons à ce qu'il soit testé par l'expérience pratique. Dans le cas du RPPA, cela s'est produit d'une manière qui dépasse ce qu'on aurait pu imaginer. En effet, le régime est mis à l'épreuve par la pire crise de l'histoire de l'aviation commerciale, et par le difficile chemin de la reprise qui a suivi la COVID-19. Le résultat, vous le savez bien, est un nombre important de plaintes de passagers.

Il est important de rappeler que ces plaintes se produisent parce que le régime des droits des passagers fournit aux Canadiens et aux transporteurs aériens un cadre qui décrit leurs obligations envers les passagers. Les plaintes qui sont transmises à l'Office sont celles qui soulèvent des doutes quant à l'application du règlement.

La première étape typique est une tentative de résolution directement avec le transporteur, où une plainte peut être résolue sans l'intervention de l'Office. Quand des plaintes sont transmises à l'Office, nous savons qu'un grand nombre d'entre elles sont résolues par la facilitation, ce qui signifie que l'Office est souvent en mesure de fournir une solution aux voyageurs.

Dans d'autres cas, les décisions sont prises par arbitrage, ce qui peut également soulager les passagers et clarifier la façon dont des situations similaires seront traitées à l'avenir. Ces possibilités de satisfaire les plaintes des passagers auraient été beaucoup plus limitées avec le système qui existait avant le régime de droits des passagers aériens du Canada.

L'Office a traité plus de 25 000 plaintes de passagers par différentes méthodes de règlement des différends depuis que le RPPA est entré pleinement en vigueur en 2019, et des fonds temporaires supplémentaires pour un an ont été annoncés dans le budget de 2022 pour augmenter la capacité de traitement des plaintes de l'Office.

Reconnaissant que l'Office joue un rôle important dans le fonctionnement efficace du réseau de transport national, le gouvernement du Canada continue de travailler avec l'organisme pour répondre à ses besoins financiers afin de s'assurer qu'il dispose des ressources nécessaires pour remplir toutes les fonctions qui lui sont confiées, y compris la protection des consommateurs pour les voyageurs aériens.

Nous améliorons également le RPPA en fonction de l'expérience. Quand, au début de la pandémie, une lacune dans le RPPA a été révélée — à savoir que les transporteurs n'étaient pas tenus d'accorder des remboursements pour les annulations indépendantes de leur volonté et qu'aucun autre voyage n'était possible en raison de la pandémie — le gouvernement du Canada a rapidement pris des mesures pour combler cette lacune.

Basé sur les directives du ministre des Transports, le nouveau règlement de l'Office garantit que, même en cas d'annulation ou de retard important indépendant de la volonté de la compagnie aérienne, les passagers peuvent recevoir un remboursement si la compagnie aérienne ne peut pas compléter l'itinéraire du passager dans les 48 heures, quel que soit le type de billet acheté. Ces nouvelles dispositions, qui sont entrées en vigueur en septembre, apportent plus de clarté sur les délais, la couverture des coûts, le mode de paiement et les délais de remboursement des voyageurs.

En outre, Transports Canada continue de travailler en étroite collaboration avec l'Office pour examiner d'autres possibilités d'améliorer le fonctionnement du régime canadien des droits des passagers aériens afin de s'assurer qu'il demeure un chef de file mondial,

qu'il répond aux besoins des passagers, y compris les passagers ayant un handicap, et que les transporteurs aériens respectent l'esprit des règlements. Cela comprend l'examen de l'expérience récente face aux défis présentés par la pandémie afin de déterminer si des changements supplémentaires au régime sont nécessaires.

• (1545)

[Français]

En outre, Transports Canada continue de travailler en étroite collaboration avec l'Office des transports du Canada pour examiner d'autres possibilités d'améliorer le fonctionnement du régime canadien des droits des passagers aériens, afin de s'assurer qu'il demeure un chef de file mondial, qu'il répond aux besoins des passagers, y compris les passagers ayant...

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, monsieur Hutton, mais je vais devoir vous interrompre. Je vous ai donné 30 secondes de plus.

Nous pourrions vous obtenir cela, peut-être par écrit, pour compléter votre contribution d'aujourd'hui. Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre l'Office des transports du Canada.

La parole est à vous. Vous avez cinq minutes pour votre déclaration préliminaire.

[Français]

M. Tom Oommen (directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison, Office des transports du Canada): Monsieur le président, je remercie le Comité de nous avoir invités à témoigner aujourd'hui.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagné de ma collègue Mme Michelle Greenshields.

[Traduction]

Monsieur le président, si vous êtes d'accord, nous allons partager nos cinq minutes de déclaration préliminaire.

[Français]

Premièrement, en tant qu'organisme de réglementation, l'Office des transports du Canada élabore des règlements conformément à la loi et s'assure de leur mise en œuvre et de leur respect. De plus, il délivre des licences et rend des déterminations.

Deuxièmement, en tant que tribunal administratif, l'Office règle des plaintes par des moyens informels, comme la facilitation et la médiation, de même que par son processus décisionnel officiel, où il a tous les pouvoirs d'une cour supérieure.

Le mandat de l'Office concerne, d'une part, le système fédéral de transport par avion, par train et par navire et, d'autre part, la protection du droit des personnes handicapées d'avoir un réseau de transport accessible.

Un volet central de notre mandat consiste à offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, le Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA.

En 2018, la Loi sur la modernisation des transports est venue modifier la Loi sur les transports au Canada, donnant ainsi à l'Office le pouvoir d'établir un règlement pour définir les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers.

Avant que nous n'élaborions le RPPA, chaque compagnie aérienne énonçait ses propres conditions de transport dans un document légal appelé le tarif. Dans les faits, il s'agit du contrat de transport entre le passager et la compagnie aérienne. Depuis l'entrée en vigueur du RPPA, en plus des conditions énoncées dans les tarifs, chaque compagnie aérienne doit respecter les obligations prévues dans le RPPA. Grâce à ce règlement, les droits des passagers sont plus uniformes d'une compagnie aérienne à l'autre.

Le RPPA, qui a été élaboré à la suite d'importantes consultations publiques, porte sur les droits fondamentaux des passagers, notamment celui de recevoir des communications claires et d'être traité de manière équitable en cas de retard ou d'annulation de vol, ou si l'embarquement leur est refusé.

Ces obligations minimales varient selon que les causes d'une perturbation de vol sont attribuables à la compagnie aérienne ou indépendantes de sa volonté. Dans les situations qui sont attribuables à la compagnie aérienne, cette dernière est tenue à une norme plus élevée de traitement envers les passagers. Par exemple, pour une perturbation de vol qui lui est entièrement attribuable, la compagnie aérienne a l'obligation de verser des indemnités pour les inconvénients subis. Même dans les situations indépendantes de sa volonté, une compagnie aérienne doit tout de même veiller à ce que ses passagers arrivent à destination aussi rapidement que possible.

Il est parfois difficile de déterminer si une situation est indépendante de la volonté de la compagnie aérienne, si elle lui est entièrement attribuable ou si elle lui est attribuable, mais qu'elle était nécessaire par souci de sécurité. Il peut être encore plus difficile pour un passager de le déterminer, car ce sont les compagnies aériennes qui détiennent les renseignements nécessaires pour déterminer dans quelle catégorie se situe une perturbation de vol et établir ce à quoi le passager a droit.

● (1550)

[Traduction]

Mme Michelle Greenshields (directrice générale, Direction générale du règlement des différends, Office des transports du Canada): Comme vous le savez, en 2020, trois mois après l'entrée en vigueur du RPPA, la pandémie de COVID-19 a provoqué l'effondrement de l'industrie mondiale du transport aérien. À mesure que la pandémie prenait de l'ampleur, il est devenu évident que le cadre canadien de protection des passagers aériens — dans les situations où des vols étaient annulés ou retardés pour des raisons indépendantes de la volonté d'une compagnie aérienne et qu'il n'y avait aucune possibilité, pour un passager, d'aller au terme de son itinéraire comme prévu dans un délai raisonnable — présentait une lacune. Parce que la loi n'obligeait pas les compagnies aériennes à inclure dans leur tarif des dispositions sur des remboursements dans de telles situations, un passager avait seulement droit à ce que la compagnie aérienne avait choisi de prévoir dans son tarif.

Compte tenu des conséquences de cette lacune dans le cadre réglementaire, le 18 décembre 2020, le ministre des Transports a transmis une directive à l'Office afin de lui accorder le pouvoir de concevoir un règlement sur les obligations des compagnies aériennes envers les passagers en cas d'annulation d'un vol ou de longs retards attribuables à des situations indépendantes de leur volonté empêchant le passager d'aller au terme de son itinéraire prévu dans un délai raisonnable.

Le règlement définitif modifiant le RPPA a été publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* le 22 juin 2022 et est entré en vi-

gueur le 8 septembre 2022. Le nouveau règlement exige que, si un passager est touché par une annulation de vol ou un long retard causé par une situation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne, la compagnie doit lui fournir une réservation confirmée sur le prochain vol disponible qui est exploité par elle ou une compagnie aérienne partenaire et dont le départ a lieu dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le titre de transport initial du passager.

Si la compagnie aérienne est incapable de fournir une réservation confirmée sur un vol partant dans les 48 heures, elle doit fournir au passager, à son choix, un remboursement ou d'autres arrangements de voyage. Précisons qu'un remboursement doit être versé dans les 30 jours.

Après l'entrée en vigueur du RPPA, nous avons constaté un influx important de plaintes, faisant ainsi quadrupler le volume de plaintes reçues chaque mois. Pour vous donner une vue d'ensemble, nous avons reçu 7 600 plaintes en 2018-2019. Lorsque le RPPA est entré en vigueur en 2019-2020, nous en avons reçu 19 000, même s'il n'a été entièrement en vigueur que pendant les 3 mois qui ont précédé le début de la pandémie.

Plus récemment, comme les volumes dans le transport aérien ont rebondi et que l'industrie a eu peine à s'adapter à cette reprise rapide, nous avons connu une croissance exponentielle du nombre de plaintes. Bien que nous ayons reçu en moyenne quelque 1 500 plaintes par mois en avril, en mai et en juin de cette année, les volumes de plaintes ont bondi jusqu'à plus de 3 000 en juillet, et 5 700 en août.

Même si nous traitons déjà plus de plaintes que jamais auparavant, c'est-à-dire que nous en avons traité plus de 15 000 en 2021-2022, soit plus de trois fois la quantité que nous traitons chaque année avant le RPPA et la COVID, cette augmentation considérable a entraîné un arriéré dans le traitement des plaintes.

Afin d'éclaircir cet arriéré, nous avons encore augmenté notre capacité de traitement. Pour ce faire, nous avons amélioré nos procédures, modernisé nos processus et fait appel à plus d'employés quand c'était possible.

Enfin, même si l'examen d'aujourd'hui est axé sur le RPPA, je dois également mentionner que l'Office a un mandat important en matière de droits de la personne pour l'accessibilité du système de transport fédéral. Je tiens à signaler que nous traitons en priorité les cas reçus qui portent sur des questions d'accessibilité et que, de ce fait, nous n'avons pas accumulé d'arriéré à ce chapitre.

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

● (1555)

Le président: Merci beaucoup de votre déclaration préliminaire.

Nous allons commencer notre série de questions par Mme Lewis.

Madame Lewis, vous avez la parole et vous disposez de six minutes.

Mme Leslyn Lewis (Haldimand—Norfolk, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur témoignage d'aujourd'hui. Il est essentiel que nous dissipions une partie de l'angoisse que vivent les voyageurs, surtout parce que nous avons connu des perturbations, des retards et des annulations de vols sans précédent au cours des dernières années. En ce qui concerne des choses comme l'application obligatoire ArriveCAN, je suis certain qu'il y a eu beaucoup de plaintes à ce sujet également, comme au sujet des protocoles liés à la COVID-19, mais ce n'est pas l'aspect sur lequel je vais me concentrer aujourd'hui.

Je vous parlerai plus précisément d'indemnisation. Ma première question s'adresse à M. Craig Hutton.

Vous avez dit qu'une indemnisation est prévue pour les retards qui sont sous le contrôle des transporteurs. Comment détermine-t-on si cela relève ou non des transporteurs?

M. Craig Hutton: En ce qui concerne les décisions, il y a un processus par lequel, comme vous le savez, l'Office s'engage à déterminer le degré de contrôle qui s'applique à toute plainte particulière dont il est saisi. En règle générale, les situations de contrôle peuvent être liées à des problèmes d'ordre opérationnel auxquels la compagnie aérienne peut être confrontée en ce qui concerne son réseau. Quand il est déterminé qu'elle avait un certain degré de contrôle à cet égard, il est établi qu'elle en avait le contrôle.

Je peux demander à mon collègue, M. Stacey, de vous donner plus de détails sur cette question de contrôle, qui a également été abordée dans le règlement le plus récent qui est entré en vigueur le 8 septembre.

Mme Leslyn Lewis: Par « problèmes d'ordre opérationnel » entendez-vous une pénurie de main-d'œuvre? S'agit-il de questions opérationnelles ou de questions de sécurité?

M. Craig Hutton: Comme vous et d'autres membres du Comité le savez, les tribunaux sont actuellement saisis d'une cause en lien avec la dotation en personnel et qui consiste à déterminer dans quelle mesure l'invocation de pénurie de personnel ne pourrait pas être considérée comme une question de sécurité. Il serait inapproprié de commenter ce cas particulier.

C'est aussi pourquoi l'Office est là pour rendre des décisions, pour s'assurer que les droits sont respectés. Les passagers sont encouragés à se prévaloir des recours possibles. L'Office peut fournir des éclaircissements en cas de doute au sujet de l'application ou de l'interprétation des règlements.

Mme Leslyn Lewis: Monsieur Hutton, les compagnies aériennes ne savent-elles pas a priori qu'elles vont être confrontées à des pénuries de main-d'œuvre? Ne pourraient-elles pas planifier en conséquence?

M. Craig Hutton: La mesure dans laquelle cette pénurie est interprétée comme une question de sécurité fait actuellement l'objet de procédures judiciaires. Il serait inapproprié que je commente les détails de ces procédures tant que la question ne sera pas réglée.

Mme Leslyn Lewis: Y a-t-il des listes qui énumèrent ce qu'est un problème de sécurité et ce qui relève du transporteur?

Je pense que le passager peut y voir une sorte de déséquilibre des pouvoirs, parce que c'est le transporteur qui détermine quelle information il donnera au passager. C'est l'information que le passager doit utiliser pour obtenir réparation.

Qu'est-ce qui inciterait un transporteur à fournir des renseignements qui l'incrimineraient et l'obligeraient à payer des dommages-intérêts?

M. Craig Hutton: Il y a bien sûr un certain nombre de cas où il est clair qu'il n'y a pas de différend. Le passager est encouragé à travailler d'abord avec la compagnie aérienne afin de s'assurer que sa plainte peut être traitée par le transporteur. Lorsqu'il n'y a pas de résolution directement avec le transporteur, l'Office doit interpréter les faits dans cette situation particulière.

Il peut y avoir une facilitation pour en arriver à cette conclusion, ou il peut y avoir arbitrage. Cela dépendra de l'ensemble de faits précis déclarés par le transporteur et le voyageur, afin de déterminer la cause précise, à savoir si la situation était attribuable à la compagnie aérienne ou si elle était liée à la sécurité.

• (1600)

Mme Leslyn Lewis: Je vais peut-être poser une question à M. Oommen, par l'entremise du président, au sujet de ce déséquilibre.

Dans de tels cas, l'Office obtient-il une liste des erreurs que la compagnie aérienne aurait pu commettre? Comment le passager corrige-t-il ce déséquilibre? Comment peut-on s'attendre à ce que le public soit protégé, alors que ce sont les compagnies aériennes qui ont toute l'information dont les passagers ont besoin pour se défendre ou faire valoir leur cause?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, il y a une question au sujet du déséquilibre des pouvoirs.

En fait, l'Office joue un rôle important en facilitant l'interaction entre le passager et la compagnie aérienne.

Tout d'abord, dans le cadre de notre processus informel de facilitation, un facilitateur de l'Office s'assoit avec le passager et un représentant de la compagnie aérienne, afin d'exposer les questions en litige et d'essayer de trouver une solution. Cela comprend les détails des événements entourant une perturbation de vol. Pour faciliter les choses, c'est le facilitateur de l'Office qui demande des renseignements à la compagnie aérienne, et non au passager. En fait, la grande majorité des plaintes sont traitées par la facilitation.

Pour les cas qui sont soumis à l'arbitrage, l'Office fournit ses services gratuitement. Aucun avocat n'est requis. L'Office fournit de nombreux documents d'orientation pour aider les passagers à comprendre le cadre de réglementation. Il explique clairement aux passagers ce qu'il faut pour chaque étape du processus d'arbitrage.

Le président: Merci, monsieur Oommen et monsieur Lewis.

Nous passons maintenant à M. Iacono.

[Français]

Vous avez la parole pour six minutes.

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

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

Monsieur Hutton, lorsque les compagnies aériennes affirment que des vols sont retardés ou annulés en raison de circonstances indépendantes de leur volonté, comment la véracité de ces affirmations est-elle vérifiée?

[Traduction]

M. Craig Hutton: Je vais demander à mon collègue de l'Office de vous donner des détails à ce sujet. Pour les détails précis d'une situation donnée, c'est à l'Office de demander aux transporteurs des renseignements sur l'incident. Ils sont en mesure de travailler avec la compagnie aérienne pour déterminer les circonstances particulières entourant un incident donné.

[Français]

M. Angelo Iacono: Merci.

Ma prochaine question s'adresserait à M. Stacey ou à M. Oommen.

Pourquoi avez-vous été réticents, apparemment, à imposer des amendes aux compagnies aériennes pour leurs manquements systématiques au RPPA?

M. Colin Stacey (directeur général, Politique aérienne, ministère des Transports): Je pense que la question des amendes relève plutôt de l'Office des transports du Canada.

[Traduction]

M. Tom Oommen: Merci, monsieur le président.

La principale façon dont l'Office surveille la conformité au Règlement sur la protection des passagers aériens, le RPPA, consiste à régler les plaintes déposées par les passagers contre les compagnies aériennes. Cela s'explique par le fait que le règlement des plaintes est utile individuellement pour le passager qui se plaint, car cela peut lui permettre d'obtenir un recours de la compagnie aérienne. De plus, le processus de traitement des plaintes permet à un groupe de membres d'interpréter les règlements.

L'autre façon dont l'Office surveille la conformité au RPPA est par des activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi. À cette fin, l'Office compte un petit nombre d'agents d'application de la loi désignés. Notre équipe d'agents d'application de la loi joue plusieurs rôles.

Premièrement, ils appuient le règlement des plaintes en faisant le suivi des décisions et des ordonnances de l'Office conformément au règlement des plaintes. Ils s'assurent que les compagnies aériennes se conforment aux ordonnances à la suite d'une décision dans un dossier de plainte. Ils mènent également des campagnes d'application ciblées et émettent des procès-verbaux de violation et des sanctions administratives pécuniaires, ou SAP.

Un exemple concret, très rapidement, de la façon dont tout cela fonctionne, c'est qu'un nombre relativement faible de SAP ont été imposées à des compagnies aériennes qui ne répondaient pas aux passagers dans les 30 jours suivant une demande d'indemnisation. Vous verrez sur notre site Web que nous avons affiché ces avis de violation et les montants des sanctions administratives pécuniaires. Cependant, pendant que les agents d'application de la loi discutaient de la situation avec les compagnies aériennes, cela a également amené les compagnies aériennes, dans de nombreux cas, à changer leur classification de la perturbation de vol à « attribuable à la compagnie aérienne » et à verser l'indemnisation aux passagers.

Il y a ce double rôle qui consiste à enquêter et à imposer des sanctions administratives pécuniaires et à discuter avec les compagnies aériennes pour s'assurer, au bout du compte, que les objectifs de conformité et de changement de comportement sont atteints.

• (1605)

[Français]

M. Angelo Iacono: Merci.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste deux minutes, monsieur Iacono.

M. Angelo Iacono: Merci.

Si nous voulions changer le modèle de l'OTC, cette dernière pourrait-elle le faire de son propre chef ou cela nécessiterait-il des modifications législatives?

[Traduction]

M. Tom Oommen: L'Office prend des règlements en fonction du cadre législatif qui lui est présenté. Il faudrait soit modifier le cadre législatif, soit demander au ministre de modifier le cadre réglementaire.

[Français]

M. Angelo Iacono: A-t-on envisagé d'actualiser l'ensemble du modèle de l'OTC, qui passerait d'un tribunal quasi judiciaire à un organisme administratif?

[Traduction]

M. Tom Oommen: L'Office exerce ces deux rôles. Ces rôles sont énoncés dans la loi, à la fois en tant que tribunal administratif et en tant qu'organisme de réglementation. Ils sont fondés sur le cadre législatif actuel.

[Français]

M. Angelo Iacono: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Iacono.

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

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

La dernière fois que des représentants de l'Office des transports du Canada sont venus témoigner devant le Comité, on avait fait rapport de l'arriéré de plaintes. Si je ne me trompe pas, 18 000 ou 20 000 plaintes n'avaient pas encore été traitées.

Pourriez-vous nous donner une mise à jour du nombre de plaintes reçues par l'OTC qui ne sont toujours pas traitées en ce moment?

[Traduction]

Mme Michelle Greenshields: Merci.

Nous continuons de recevoir un volume élevé de plaintes, bien que le rythme ait diminué depuis l'été. Par exemple, nous avons reçu 5 800 plaintes au mois d'août par rapport à la période précédant l'entrée en vigueur du RPPA, alors que nous avions reçu 7 600 plaintes pour l'ensemble de l'exercice 2018-2019.

Notre arriéré actuel est de 30 000 plaintes. À l'heure actuelle, 80 % de ces cas ont été reçus depuis le 1^{er} avril 2022. Nous continuons de travailler pour traiter ces cas avec les ressources dont nous disposons et pour examiner nos processus afin d'optimiser notre capacité de traitement à l'avenir.

Nous avons déjà trouvé des façons d'examiner plus rapidement les cas de façon informelle et officielle grâce au regroupement des cas, c'est-à-dire en repérant tous les cas touchant le même vol et en étant en mesure de les traiter en plus grand nombre, ce qui simplifie nos processus manuels.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: J'ai bien entendu la réponse à ma question: en ce moment, vous en êtes à 30 000 plaintes non traitées.

Vous avez aussi mentionné avoir augmenté votre capacité à traiter les plaintes. Si je ne me trompe pas, vous avez dit qu'auparavant vous traitiez annuellement de 5 000 à 6 000 plaintes et que vous êtes maintenant rendus à en traiter 15 000. Par conséquent, cela prendra à peu près deux ans pour traiter la totalité de l'arriéré de 30 000 plaintes. J'imagine que vous avez des plans pour continuer à améliorer votre vitesse de traitement, afin d'être capable d'en traiter davantage.

Vous avez aussi mentionné qu'un grand nombre de plaintes étaient réglées par la facilitation et la médiation, qui constituaient la principale méthode utilisée.

Je pense que vous faites également des regroupements de plaintes, pour en régler un certain nombre.

Une fois que les plaintes sont considérées comme classées, rappelez-vous les plaignants pour savoir s'ils ont été satisfaits du résultat? Avez-vous des statistiques sur la satisfaction des plaignants?

• (1610)

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, en fait, nous menons une enquête de suivi auprès des passagers qui nous ont soumis des plaintes, et nous mesurons le niveau de satisfaction des plaignants à l'égard de notre service.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Est-ce possible d'envoyer au Comité des informations sur les études de satisfaction qui ont été faites au sujet du traitement des plaintes? Je pense que cela nous éclairerait sur l'état de la situation et la satisfaction des plaignants qui ont recours à l'Office.

Ce que nous avons entendu précédemment de la part des associations de consommateurs, c'est que les gens sont un peu découragés par les délais de traitement des plaintes, même que certains, devant la montagne administrative, décident tout simplement d'abandonner. Si vous aviez des données à nous transmettre sur ce qu'il en est réellement, ce serait intéressant pour notre étude.

On nous a aussi signalé que bon nombre de compagnies aériennes pourraient miser sur le fait que seul un petit nombre de personnes lésées portent plainte. Par exemple, si l'entièreté des passagers d'un vol donné a reçu une fausse information, mais que seulement deux d'entre eux portent plainte et que, au bout du compte, la résolution de ces plaintes est en faveur des consommateurs, avez-vous des moyens pour informer l'ensemble des passagers de ce vol du résultat de ces plaintes?

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, tout d'abord, nous serions heureux de fournir après la réunion les statistiques qui ont été mentionnées. Je tiens également à dire que toutes nos plaintes sont affichées sur notre site Web. Les décisions qui sont prises sont publiées sur notre site Web.

Ces renseignements sur les cas d'arbitrage sont également fournis à nos facilitateurs, qui traitent la grande majorité des cas dans le cadre de discussions avec les compagnies aériennes et les passagers. Ces renseignements sur les résultats de l'arbitrage sont également intégrés à ce processus de dialogue, ce processus de facilitation au début du processus de règlement des plaintes.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Si je comprends bien, l'Office traite la plainte par la voie de la facilitation ou du tribunal administratif, mais aucune démarche proactive n'est faite auprès des autres consommateurs qui pourraient avoir été lésés de la même façon à bord du même vol. Ainsi, il n'y a aucun incitatif pour une ligne aérienne à bien informer les passagers. Elle va se dire que, si 1 consommateur sur 300 porte plainte, il y en aura tout au plus 1 sur 300 qui va recevoir une compensation, alors que les autres n'auront rien. C'est un peu cela, ma question pour vous.

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je ne peux pas parler au nom des membres de l'Office qui se prononceraient et rendraient des décisions dans chaque cas en fonction des preuves qui leur sont présentées. Je dirai cependant qu'il y a des moyens d'étendre des parties d'une décision qui s'appliquent à un plaignant aux autres passagers du même vol.

Dans un certain nombre de cas, nous avons déjà informé les parties à ces différends que nous envisagerions d'étendre une décision prise à l'égard d'une plainte individuelle aux autres passagers du même vol. De façon plus générale, nous avons également informé les transporteurs aériens de notre intention d'utiliser activement ces dispositions. Elles ont été mentionnées lors d'une audience précédente dans le cadre de cette étude; l'article 67.4 était le...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Oommen.

[Français]

Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pour six minutes.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins.

L'OTC a-t-il une idée du pourcentage de passagers touchés par des retards et des annulations qui déposent des plaintes auprès de l'Office?

Mme Michelle Greenshields: Nous pouvons parler de la partie des plaintes que nous recevons qui sont liées aux perturbations de vol. À l'heure actuelle, 43 % des plaintes reçues en 2021-2022 étaient liées à des perturbations de vol.

M. Taylor Bachrach: Quarante-trois pour cent des plaintes reçues concernaient des perturbations de vol, mais il y a évidemment des milliers et des milliers de personnes qui sont touchées par des retards et des annulations. L'OTC a une estimation du nombre de vols qui ont été retardés ou annulés au cours des dernières années. Avons-nous une estimation approximative?

Un témoin précédent nous a dit que 2 % des passagers déposent des plaintes dans le cadre du processus. Ce pourcentage vous semble-t-il raisonnable?

• (1615)

M. Tom Oommen: Monsieur le président, le chiffre que nous avons jugé raisonnable pour prévoir les plaintes à l'avenir est qu'environ 1 passager sur 5 000 déposera une plainte.

M. Taylor Bachrach: Un passager sur 5 000 portera plainte.

Comme vous venez de le mentionner, l'OTC a la capacité d'étendre ces règles à un vol en entier, plutôt que de les appliquer à un seul passager. Vous avez dit que l'Office avait informé les transporteurs qu'il avait l'intention de se servir de cette capacité à l'avenir. Pourquoi l'Office ne l'a-t-il pas fait jusqu'à maintenant?

M. Tom Oommen: Je vais commencer par dire ce que je dois toujours dire, c'est-à-dire que je ne peux pas parler au nom des membres de l'Office qui statuent et rendent des décisions dans chaque cas en fonction de la preuve qui leur est présentée. Cependant, je dirais qu'il y a au moins deux façons dont les décisions prises par l'Office à l'égard d'une seule plainte peuvent avoir une incidence qui va au-delà de cette seule plainte.

La première façon, qui est particulièrement importante pour les nouveaux règlements, consiste à interpréter des règlements comme le RPPA. Lorsque les membres de l'Office interprètent les faits afférents à un cas, cette interprétation sert de modèle pour les cas qui suivront.

Étant donné la nouveauté du règlement, nous avons mis l'accent sur l'interprétation. Il est vrai que les articles 67.4 ou 113.1 peuvent servir à étendre des éléments d'une décision à d'autres passagers du même vol. Cependant, il y a quelques points à signaler, monsieur le président.

Premièrement, 97 % des plaintes qui parviennent à l'Office sont réglées de façon informelle. La plupart des plaintes ne sont pas transmises aux commissaires pour qu'ils rendent des décisions. Pour ce qui est des plaintes qui se rendent à l'arbitrage, comme je l'ai dit, dans un certain nombre de cas, nous avons déjà commencé à aviser les parties concernées que nous avons l'intention d'invoquer l'article 67.4.

M. Taylor Bachrach: Pour que ce soit bien clair, si quelqu'un suit le processus et que le problème est réglé par la facilitation et qu'il obtient une indemnisation quelconque en vertu du RPPA, il n'y a donc aucun moyen d'étendre ce résultat facilité aux autres passagers du même vol qui ont été touchés exactement de la même façon, à moins que cela ne se rende jusqu'à l'arbitrage.

M. Tom Oommen: Monsieur le président, voici comment cela fonctionne. Nous avons parlé tout à l'heure de regrouper les plaintes par vol afin qu'il y ait une façon de savoir quelles étaient les plaintes liées à un vol, de sorte que les facilitateurs qui suivent un vol donné ou une perturbation de vol soient informés de la solution facilitée dans ce cas particulier. Cette information est communiquée aux autres facilitateurs qui peuvent avoir à traiter d'autres plaintes concernant le même vol, de sorte que les facilitateurs peuvent s'entendre sur ce qui s'est passé dans ce cas.

M. Taylor Bachrach: Je pense que vous comprenez où je veux en venir, c'est-à-dire que si l'OTC accorde une indemnisation par la facilitation à deux passagers sur un vol qui a été annulé, tous les autres passagers qui ont été touchés devraient également raisonnablement avoir droit à cette indemnisation; mais bon nombre de passagers, nous le savons, ne suivent pas le processus parce que, franchement, il est assez fastidieux. Je l'ai vécu, et c'est vraiment frustrant. Vous devez attendre 30 jours que la compagnie aérienne vous

réponde. Il faut ensuite remplir toutes sortes de formulaires en ligne.

Ne serait-il pas raisonnable d'étendre la portée de l'indemnisation par la facilitation à tous les passagers touchés par le vol, qu'ils aient suivi ou non le processus?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, j'ai dit plus tôt que, par l'intermédiaire de l'autre moitié de l'Office, par l'entremise de la partie de la réglementation et de l'application de la loi, nous avons réussi à discuter avec les compagnies aériennes qui ont abouti à la reclassification des vols pour qu'ils soient classés comme étant attribuables à la compagnie aérienne et, ainsi offrir une indemnisation aux passagers. Nous avons réussi à le faire.

Je tiens à souligner, monsieur le président, que la facilitation est, comme son nom l'indique, un processus simplifié et informel dans le cadre duquel il y a des discussions et une entente sur la voie à suivre. Il n'y a pas force de loi derrière une solution facilitée.

M. Taylor Bachrach: Pendant le processus de facilitation juridique, le passager reçoit-il l'information que la compagnie aérienne fournit au facilitateur?

M. Tom Oommen: Oui, monsieur le président, c'est toujours le cas.

• (1620)

M. Taylor Bachrach: Lorsqu'un passager abandonne ou porte sa cause devant la Cour des petites créances — c'est-à-dire qu'il retire son dossier du processus —, comment l'OTC en dresse-t-il la liste sur son site Web? J'ai regardé la liste, et il n'y a pas de catégorie pour les gens qui ont abandonné.

Où placez-vous ces gens s'ils se retirent, s'ils ne poursuivent pas leur cause ou s'ils portent leur cause devant le tribunal des petites créances parce qu'ils sont frustrés par l'absence de règlement?

M. Tom Oommen: Les plaignants sont libres de recourir à différents moyens pour régler leur cas. S'ils ne le ferment pas avec nous, nous poursuivons l'affaire.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bachrach et monsieur Oommen.

Nous passons maintenant à M. Strahl.

Monsieur Strahl, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président, et merci à tous ceux qui participent aujourd'hui.

Mes premières questions sont tirées d'un article de CTV paru aujourd'hui. Le ministre des Transports, M. Alghabra, a tenu une conférence de presse à l'aéroport d'Ottawa. En parlant d'un sommet qui a eu lieu la semaine dernière, il a dit que les pourparlers avaient englobé des normes pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'ACSTA, et d'autres organismes gouvernementaux. Dans l'article en question, il est précisé qu'en date de lundi, le délai d'attente d'examen des plaintes relatives au transport aérien présentées à l'OTC peut dépasser 18 mois.

L'OTC applique-t-il une norme de service en ce qui concerne son délai de réponse? Nous avons entendu dire que les compagnies aériennes ont 30 jours pour fournir des renseignements et qu'il faut 18 mois à l'OTC pour examiner les plaintes.

Quelle est la norme de service et quand pouvons-nous nous attendre à ce qu'elle soit respectée?

Mme Michelle Greenshields: Comme nous l'avons mentionné, nous avons indiqué que le traitement d'un cas à l'OTC peut prendre jusqu'à 18 mois. Ce calcul est fondé sur les délais de service moyens généraux observés pour différents cas.

Divers facteurs contribuent au temps qu'il faut pour traiter un cas. Certains cas peuvent être traités assez rapidement au début de la facilitation, lorsqu'il est très clair que la compagnie aérienne a respecté son tarif ou le RPPA, ou qu'elle ne l'a pas fait. Dans d'autres cas, il y a un peu plus d'information à creuser...

M. Mark Strahl: Je suis désolé de vous interrompre, mais je n'ai pas beaucoup de temps.

Je comprends qu'il y a différentes raisons pour les différents délais. Évidemment, avant d'accumuler un arriéré de 30 000 plaintes, il y aurait eu une norme de service à observer. Les députés, par exemple, ont de l'information sur les normes de service qu'ils communiquent à leurs électeurs, qu'il s'agisse du processus d'immigration ou du temps qu'il faut pour obtenir un passeport, et ainsi de suite. Il existe une norme de service idéale.

Sans parler des raisons pour lesquelles certains cas pourraient prendre plus de temps, quelle est la norme de service lorsque vous n'avez pas un arriéré de 30 000 plaintes? Lorsque le RPPA est entré en vigueur, quelle était la norme de service? A-t-elle déjà été respectée, et comment comptez-vous y revenir?

Mme Michelle Greenshields: Notre plan consiste à revenir à la norme de service. Nos normes sont fondées sur un processus d'examen exhaustif de nos processus de plainte. Nous examinons des éléments comme nos processus de service et nous essayons de trouver des façons de simplifier les décisions afin d'alléger le fardeau administratif et de réaliser des gains d'efficacité. Par exemple, nous avons été en mesure de simplifier la réception des plaintes et de réduire le nombre de demandes rejetées, qui est passé de 50 % à 10 %.

M. Mark Strahl: Vous avez un plan pour revenir à la norme de service, mais je cherche toujours un chiffre. Est-ce 60 jours ou 90 jours par année? Quelle est la norme de service que vous essayez de rétablir?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je tiens à préciser que nos normes de service figurent dans notre rapport annuel et qu'on peut les consulter. Je n'ai pas le chiffre en tête.

M. Mark Strahl: D'accord. Je vais vérifier.

Certains des témoins que nous avons entendus dans le premier groupe ont mentionné que, parce qu'il y a des problèmes liés à l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC, à l'ACSTA et à NAV CANADA qui peuvent survenir dans l'expérience des passagers aériens, si les compagnies aériennes avaient un problème avec elles ou si les gouvernements ou les organismes affiliés avaient été la cause du retard qui a forcé la compagnie aérienne à payer les passagers, la compagnie aérienne pouvait simplement renvoyer la balle à ces autres parties et essayer de percevoir le paiement. Elles peuvent s'adresser à ces organismes pour obtenir réparation.

Le RPPA permet-il aux compagnies aériennes de recouvrer auprès d'organismes gouvernementaux les coûts qui ont pu causer les retards qui les ont obligées à rembourser les passagers?

Monsieur Hutton, vous aimeriez peut-être répondre à cela?

• (1625)

M. Craig Hutton: Merci de la question, monsieur le président.

En ce qui concerne les problèmes opérationnels qui peuvent survenir par suite de l'exploitation d'un aéroport ou des instructions du contrôle du trafic aérien, les problèmes de ce genre sont en général considérés comme étant indépendants de la volonté d'un transporteur. Il n'y a pas de disposition permettant de recouvrer quoi que ce soit des fournisseurs de services qui ont peut-être causé un retard ou un problème particulier ayant donné lieu à la plainte d'un passager.

M. Mark Strahl: D'accord.

Comme je l'ai dit, on parlait dans cet article d'organismes gouvernementaux autres que l'OTC pour lesquels le ministre cherchait à établir des normes.

Pouvez-vous dire au Comité de quels organismes parle le ministre lorsqu'il veut renforcer la norme de service ou la transparence de leurs activités?

Le président: Malheureusement, monsieur Strahl, je vais devoir demander au témoin de nous fournir un mémoire écrit, car votre temps est écoulé.

Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Badawey.

La parole est à vous pour cinq minutes.

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

Je tiens à remercier M. Strahl de ses questions, car c'est un peu le genre de questions que j'allais poser. Cela dit, je vais permettre à Mme Greenshields d'étoffer les réponses un peu plus.

J'ai entendu M. Oommen dire que l'OTC, selon la loi... Je l'ai entendu parler de tribunal administratif et d'arbitrage. Cela dit, l'Office évalue-t-il ou mesure-t-il votre rendement chaque année?

M. Strahl a posé la question, mais j'aimerais que vous approfondissiez un peu le sujet.

Mme Michelle Greenshields: Je vais répondre de façon générale.

L'Office examine notre rendement dans son rapport annuel. Nous publions un certain nombre de facteurs. Un ensemble de données de base est communiqué et affiché sur notre site Web. Nous continuons également de surveiller régulièrement les données opérationnelles pour nous assurer que nous comprenons les charges de travail qui nous attendent et notre traitement.

M. Vance Badawey: Je pose ces questions délibérément parce que nous voulons vraiment nous assurer que vous avez le mécanisme et les outils nécessaires pour faire ce que les gens attendent de vous.

Qu'il s'agisse de transport ferroviaire, maritime, aérien ou routier, en tant que députés, nous recevons beaucoup de plaintes au sujet de l'OTC, un point c'est tout. Essayons de régler ce problème en veillant à ce que vous ayez les outils nécessaires pour faire votre travail.

D'après les conclusions de l'examen, je présume que des améliorations sont apportées à l'interne. Vous aviez commencé à en parler dans cette réponse à M. Strahl. Ou les améliorations nécessitent-elles des modifications législatives?

Mme Michelle Greenshields: Comme je l'ai déjà dit, nous avons apporté un certain nombre d'améliorations à notre processus. Les améliorations que nous avons apportées ont donné des résultats positifs. Certaines de nos améliorations sont liées à l'efficacité du traitement lorsque nous avons constaté des lacunes dans la réception de l'information. Nous avons également apporté d'autres améliorations au traitement, comme la mise en lot dont nous avons parlé, qui nous permet de traiter plus efficacement les volumes de plaintes.

Nous avons également amélioré le processus d'arbitrage en rendant des décisions abrégées. Nous avons réduit le délai pour rendre une décision arbitrale de 144 jours à 40 jours au total, alors nous avons fait des progrès.

Nous avons également réalisé des gains d'efficacité sur le plan de la convivialité. Nous essayons d'être de plus en plus transparents quant à nos mises à jour sur l'état des cas. Nous avons affiché de l'information en ligne pour aider les passagers à comprendre où ils en sont dans l'arriéré total et aussi pour comprendre notre processus et où ils en sont, pour les aider à s'y retrouver.

Nous travaillons également à afficher bientôt le nombre de plaintes ou le volume de plaintes par 100 vols pour chaque compagnie aérienne afin de fournir de plus amples renseignements sur le rendement de l'industrie aérienne.

Nous avons entrepris et lancé un examen plus détaillé de nos processus. Nous allons nous pencher non seulement sur la façon d'améliorer nos processus, mais aussi sur les possibilités que des éléments comme l'automatisation pourraient nous offrir — surtout aux premières étapes de notre processus — afin que nous puissions, par exemple, automatiser une partie de l'examen des plaintes pour être en mesure de trouver d'autres gains d'efficacité et affecter nos ressources à la partie plus complexe de nos processus.

Étant donné que les volumes ont tellement augmenté, nous devons vraiment devenir une organisation opérationnelle. Alors que nous avions auparavant 1 000 plaintes à traiter, nous en avons maintenant 30 000, et nous avons donc besoin d'une réinitialisation pour y arriver.

• (1630)

M. Vance Badawey: Merci, madame Greenshields.

Comme il me reste peu de temps, je vais passer tout de suite à la prochaine question.

À quand remonte la dernière fois que l'OTC a recommandé des modifications législatives pour améliorer votre rendement?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, chaque année, dans son rapport annuel, l'Office doit fournir une évaluation de la loi. Dans notre plus récent rapport annuel, vous trouverez des recommandations de modifications à la loi.

M. Vance Badawey: Je vais maintenant passer à M. Hutton.

Monsieur Hutton, j'ai une question à vous poser au sujet du mandat de l'OTC. Qui veille à ce que ce mandat soit respecté au-delà de l'établissement ou de la mise à jour des lois, plutôt que d'obliger les gens à porter plainte devant les tribunaux?

M. Craig Hutton: En ce qui concerne le mandat, monsieur le président, il s'agit de rendre des comptes au ministre et au Parlement.

M. Vance Badawey: Si des changements doivent être apportés, qu'est-ce qui les motive?

M. Craig Hutton: Un certain nombre de facteurs peuvent entraîner des changements, notamment des discussions avec les parties prenantes, comme on l'a dit plus tôt. Un sommet dont le ministre a été l'hôte la semaine dernière avec des partenaires de l'industrie, y compris des groupes de consommateurs, est une façon d'examiner comment des améliorations peuvent être apportées, y compris les outils dont l'Office peut ou non disposer pour améliorer l'efficacité du système de transport national dans son ensemble. De plus, comme on l'a dit, nous collaborons étroitement avec l'Office au sujet de ses besoins opérationnels, y compris lorsqu'il est possible d'améliorer la législation et les pouvoirs que l'Office pourrait utiliser pour accroître son efficacité.

De plus, comme par le passé, il y a eu un examen législatif de la Loi sur les transports, et cet examen a souvent donné lieu à des recommandations concernant le rôle et le mandat de l'Office.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Badawey.

Merci, monsieur Hutton.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

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

Tout à l'heure, mon collègue M. Bachrach a effleuré la question des plaintes qui sont abandonnées par les plaignants au cours du processus.

Avez-vous une idée de la proportion ou du nombre de plaintes qui sont retirées parce que les consommateurs abandonnent pendant le processus?

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, nous suivons le nombre de plaintes que nous recevons à chaque étape du processus. Comme je l'ai mentionné, 97 % des plaintes qui nous sont soumises sont traitées par la voie de la facilitation, ce qui permet de régler ou de mettre fin à l'affaire en accord avec la compagnie aérienne et le passager.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Ce que vous me dites, c'est que 97 % des plaintes sont traitées au moyen de la facilitation. C'est donc dire qu'il n'y aurait pas plus que 3 % des plaintes qui seraient abandonnées en cours de procédure.

Si je comprends bien, ces 3 % incluraient aussi les plaintes qui seront traitées par le système judiciaire, par exemple. Est-ce bien cela?

[Traduction]

M. Tom Oommen: Monsieur le président, je crois que la réponse à cette question est oui. De toutes les plaintes, 97 % sont traitées à l'étape de la facilitation, et les autres vont plus loin dans le processus. J'insiste sur le fait que 97 % ne signifie pas toujours que toutes les parties sont satisfaites de ce qui se passe à l'étape de la facilitation, mais il est entendu que la solution trouvée est la bonne.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Selon ce que des associations de consommateurs nous ont dit, il arrive très souvent que les gens à bord d'un avion ne sachent même pas qu'ils ont des droits, même s'il est du devoir des compagnies aériennes d'informer les consommateurs de leurs droits et de faire en sorte qu'ils utilisent les recours à leur disposition.

Que fait l'Office pour s'assurer que les consommateurs savent qu'ils ont des droits? Surveillez-vous les compagnies aériennes pour vérifier si elles donnent bel et bien l'information? Comment procédez-vous?

• (1635)

M. Tom Oommen: De fait, une partie importante de notre mise en application du RPPA est de vérifier que les compagnies aériennes donnent, sur leur site Web, à leurs comptoirs ou dans les annonces qu'elles font, les renseignements nécessaires pour indiquer aux passagers qu'ils ont des droits et des recours en vertu du RPPA. En effet, tous ces renseignements sont précisés dans le RPPA.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

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

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Monsieur Oommen, le département des Transports des États-Unis a imposé des amendes totalisant 7 millions de dollars aux grandes compagnies aériennes. Quel est le montant des amendes qui ont été imposées par l'OTC aux compagnies aériennes du Canada?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, nous affichons sur notre site Web toutes les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'Office. Nous les affichons selon l'année et la région, de sorte que...

M. Taylor Bachrach: Connaissez-vous le total, monsieur Oommen?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, nous connaissons le total. En ce qui concerne plus particulièrement le RPPA, l'Office a imposé des SAP de 171 000 \$, dont bon nombre ont été imposées depuis le 1^{er} avril de cette année.

M. Taylor Bachrach: C'est donc 7 millions de dollars contre 171 000 \$.

J'ai une autre question. Comment l'OTC a-t-il informé les compagnies aériennes de son intention de recourir à l'article 67.4?

M. Tom Oommen: Il y a une procédure officielle de plaidoirie dans les cas de plainte. La façon dont le processus fonctionne, c'est que lorsqu'une plainte est présentée à l'OTC, il y a plusieurs étapes par lesquelles l'Office émet de l'information ou des décisions, des décisions intermédiaires, et à un stade précoce, l'Office dira aux deux parties au différend que c'est son intention...

M. Taylor Bachrach: Ce que je demande, c'est si cette information est publique. Est-elle affichée quelque part sur votre site Web? Pouvons-nous trouver la communication avec les compagnies aériennes?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, nous communiquons avec les compagnies aériennes et les passagers qui sont parties à ces affaires.

M. Taylor Bachrach: Quels renseignements les passagers peuvent-ils obtenir pour décider s'ils veulent déposer une plainte? Mon vol a été annulé. J'envoie un courriel à Air Canada, à WestJet ou à toute autre compagnie aérienne dont je devais utiliser les services. Ils me renvoient un courriel disant, désolé, nous allons vous donner un bon d'échange, mais vous n'aurez rien d'autre. À quels renseignements ai-je droit pour décider si je suis justifié de porter plainte à l'OTC?

M. Tom Oommen: Monsieur le président, c'est une amélioration dont l'Office est fier. Nous avons fait des efforts pour mettre beaucoup d'information sur notre site Web.

En particulier, pour répondre à la question qui vient d'être soulevée, lorsque les plaignants consultent notre site Web et essaient de déterminer quels sont leurs droits et quelles sont les prochaines étapes à suivre pour éventuellement déposer une plainte, il y a une foule de menus déroulants...

M. Taylor Bachrach: Ce que je veux savoir, monsieur le président, par votre entremise, c'est quelle information existe au sujet du vol annulé et des circonstances dans lesquelles il l'a été?

Le président: Merci, monsieur Bachrach. Malheureusement, il ne reste plus de temps pour le premier groupe de témoins.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier tous nos témoins de leur participation aujourd'hui.

Nous allons maintenant suspendre la séance pendant deux minutes pour permettre aux témoins du deuxième groupe de s'installer. La séance est suspendue.

• (1635)

(Pause)

• (1640)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

Pour le deuxième tour, nous accueillons M. Jeff Morrison, président et chef de la direction du Conseil national des lignes aériennes du Canada, ainsi que M. Andrew Gibbons, de WestJet Airlines.

Nous allons commencer par M. Gibbons pour sa déclaration préliminaire.

Vous avez cinq minutes.

[Français]

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

[Traduction]

Je suis heureux d'être ici avec vous cet après-midi pour vous présenter le point de vue de WestJet sur le Règlement sur la protection des passagers aériens, vous présenter nos recommandations en matière de politique en prévision des travaux qui vous attendent et répondre à vos questions et à vos commentaires. Nous nous réjouissons de cette discussion.

Notre relation avec nos précieux clients est ancrée dans le tissu de notre entreprise et de nos employés de renommée mondiale.

Avant de parler de la réglementation gouvernementale, je tiens à exprimer, au nom de notre organisation, notre sincère reconnaissance et notre gratitude à tous nos employés. Je suis certain que les députés sont du même avis.

Ce sont eux qui ont rapatrié les Canadiens au début de la pandémie et qui les ont sauvés des ouragans et des tempêtes, ici au Canada et à l'étranger. Ils ont été aux premières lignes de la COVID-19 et ont mis en œuvre les mesures gouvernementales avec un professionnalisme irréprochable. Ils ont persévéré malgré diverses politiques qui ont fait en sorte que bon nombre d'entre eux ont perdu leur emploi pour toujours ou pour une courte période. Pour simplifier, ce sont les meilleurs.

Personne au Canada ne déteste voir le voyage d'un client retardé ou annulé plus que l'employé d'une compagnie aérienne. Même si nous avons les meilleurs employés possible, des aéronefs modernes et un engagement inébranlable, les choses peuvent mal tourner et c'est parfois ce qui arrive. Nous acceptons de rendre des comptes au Parlement et au public, et c'est pourquoi nous sommes ici aujourd'hui. Là où nous avons laissé tomber nos invités, nous acceptons la responsabilité, nous présentons nos excuses les plus sincères et nous déployons tous les efforts possibles pour nous améliorer.

Nous présentons également nos excuses à nos clients dont les déplacements ont été affectés négativement par tout groupe qui offre un service au voyageur. Plus important encore, nous tenons à ce que vous sachiez que nous travaillons à améliorer le milieu du voyage afin de réduire au minimum les retards et les annulations et que chaque service fourni dans le cadre de votre voyage soit tenu responsable, tout comme nous le sommes.

Pour l'avenir, le groupe WestJet a quatre recommandations à soumettre au Comité.

Premièrement, nous croyons que le gouvernement du Canada devrait accorder la priorité à un cadre de responsabilité partagée pour les voyageurs aériens. Ce régime devrait faire en sorte que ceux qui doivent rendre des comptes en vertu de la réglementation ne se limitent pas aux compagnies aériennes.

Deuxièmement, le gouvernement du Canada devrait mettre fin à ce qu'on appelle la disposition relative aux « petits transporteurs », qui traite les voyageurs de façon inégale pour le même itinéraire et dans le système de transport aérien. Nous croyons que cette politique confuse et incohérente doit évoluer.

Troisièmement, nous croyons que les parlementaires devraient résister à l'envie de réformer en profondeur le RPPA ou d'accroître les pressions sur les compagnies aériennes pendant une reprise fragile. Comme nous venons de l'entendre de Transports Canada et de l'OTC, c'est en décembre 2019 que le règlement est entré en vigueur, et nous n'avons pas encore observé de période de stabilité pour évaluer adéquatement le RPPA en dehors des bouleversements liés à la COVID et du chaos opérationnel. Nous recommandons que notre énergie en matière de politiques soit axée sur l'amélioration du système.

Quatrièmement, la sécurité est sacrée et doit le demeurer dans les règlements et dans le domaine public. Il s'agissait d'un principe initial du RPPA et il doit en demeurer ainsi.

En ce qui concerne la responsabilité partagée, l'aviation est un domaine essentiel et complexe. De nombreux facteurs entrent en ligne de compte dans toute perturbation ou tout incident. Comme le ministre Alghabra l'a souligné à juste titre à plusieurs reprises au printemps et à l'été, il n'y a pas un groupe seul à blâmer pour les problèmes de service, et nous sommes d'accord.

Malheureusement, en vertu du RPPA, il n'y a qu'un seul groupe qui doit observer des règlements et verser des indemnités, et

c'est celui des compagnies aériennes. Pour que les droits des passagers soient protégés, il est important que chaque intervenant du secteur ait établi les niveaux de service dont il est responsable. Nous demandons donc au Comité et au gouvernement d'établir des normes de niveau de service, des protocoles de communication et un régime de remboursement pour tous les groupes qui offrent un service pouvant entraîner un retard ou une annulation.

Cela nécessitera probablement l'attribution de pouvoirs supplémentaires pour que l'organisme de réglementation puisse prendre des décisions qui auront une incidence sur l'ASFC, NAV CANADA, les administrations aéroportuaires et d'autres partenaires de la chaîne d'approvisionnement.

C'est à la fois la plus grande leçon à tirer des problèmes du printemps et de l'été, mais aussi la meilleure façon d'atteindre un objectif commun, qui est de réduire le plus possible le nombre de plaintes.

En ce qui concerne la disposition relative aux petits transporteurs, pour qu'un programme de droits des passagers soit avantageux, il doit traiter tous les partenaires et tous les passagers sur un pied d'égalité. De la même façon, à cette fin, il ne devrait plus y avoir de distinction entre les gros et les petits transporteurs.

Pour un passager, un vol de WestJet n'est pas différent d'un vol avec les autres transporteurs. Un vol de Calgary à Toronto, c'est la même chose. C'est le même avion qui dessert les mêmes destinations, mais leurs droits sont différents. Ils sont différents en ce qui concerne le tableau des indemnités et les obligations de nouvelle réservation. Ce règlement confus devrait être éliminé, et nous recommandons au Comité de l'inclure dans ses recommandations.

- (1645)

Il y a eu beaucoup de discussions sur la sécurité à ces audiences et dans les médias. J'aimerais que le Comité entende le témoignage du député de Notre-Dame-de-Grâce—Westmount, qui est l'auteur du RPPA à titre de ministre des Transports. Il était très clair, à l'époque, que, pour lui et Transports Canada, le RPPA ne visait pas à englober les retards et les annulations en matière de sécurité. Il visait clairement à tenir compte des décisions commerciales prises par les compagnies aériennes. Nous sommes d'avis que la sécurité devrait toujours demeurer un principe sacré considéré isolément des sanctions supplémentaires.

Enfin, monsieur le président, en ce qui concerne les nouvelles politiques, nous devons nous rappeler que le marché canadien est très différent de celui des États-Unis et de l'Europe. Il existe de nombreuses comparaisons avec les régimes existants de droits des passagers. Cependant, notre climat, notre géographie et notre population sont très différents. Par exemple, il y a 20 journées de neige par année en Europe, au maximum, et ce, à très peu d'endroits. Au Canada, il faut en compter entre 55 et 100 par année, ce qui rend l'environnement opérationnel incroyablement difficile. De plus, nos principales populations sont très éloignées et plus dispersées.

Nous croyons que, dans le contexte d'une reprise fragile, ces recommandations sont à la fois raisonnables et responsables. Elles représentent le meilleur moyen d'atteindre notre objectif commun, qui consiste à réduire le nombre de plaintes et à rendre le milieu de l'aviation plus résilient.

Je serai heureux de répondre à vos questions et de participer à la discussion.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gibbons, de votre déclaration préliminaire.

Nous passons maintenant à M. Morrison.

Monsieur Morrison, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Jeff Morrison (président et chef de la direction, Conseil national des lignes aériennes du Canada): Merci, monsieur le président.

Je suis président du Conseil national des lignes aériennes du Canada. Malheureusement, ma collègue Suzanne Acton-Gervais ne peut pas se joindre à nous. Pour ceux d'entre vous qui ne le savent pas, je précise que le Conseil représente les plus grandes compagnies aériennes de transport de passagers au Canada, dont Air Canada, Air Transat, Jazz Aviation et WestJet.

Après la sécurité, l'élément le plus important, pour des voyages de premier ordre, est une excellente expérience pour les passagers. Cela dit, les circonstances peuvent parfois perturber les déplacements. Il ne fait aucun doute que plusieurs facteurs peuvent bouleverser les déplacements des passagers, comme les conditions météorologiques défavorables, les problèmes mécaniques de l'aéronef ou les pénuries d'équipages d'exploitation qui travaillent dans l'ombre. Les facteurs perturbateurs ont été amplifiés au cours de la dernière année, au moment où le secteur du transport aérien émergeait de la pandémie.

Cela a soulevé des questions au sujet du Règlement sur la protection des passagers aériens, le RPPA. Afin d'éclairer l'examen du règlement par le Comité, permettez-moi de vous faire part de quelques observations.

Premièrement, les compagnies aériennes respectent le RPPA. En cas de perturbation, les vols sont remboursés ou d'autres vols sont proposés, et l'hôtel, les bons de repas et l'indemnisation sont fournis, au besoin. En fait, l'OTC a récemment effectué une vérification des processus appliqués par les compagnies aériennes pour gérer les perturbations majeures. Il a conclu qu'aucun problème systémique préoccupant n'avait été relevé. Une vérification semblable réalisée en 2020 était parvenue à la même conclusion.

Soit dit en passant, ces bons résultats ont été obtenus même si le Règlement n'a pas été conçu en fonction d'une pandémie. La pandémie a été catastrophique pour le transport aérien à l'échelle mondiale. Toutes les organisations et tous les organismes de l'industrie, au Canada et partout dans le monde, ont fait face à des difficultés qui dureraient encore l'été dernier.

Il n'en demeure pas moins que les passagers ont le droit d'interjeter appel auprès de l'OTC lorsqu'ils estiment qu'une mesure prise en réponse à une perturbation est injuste. Même s'il est vrai qu'il y a actuellement un arriéré de plaintes en raison des circonstances particulières de cet été — le premier groupe de témoins vient d'en parler —, il y a de nouveaux règlements et une promotion plus importante. Comme l'OTC vous l'a dit, plus de 97 % des plaintes sont réglées à l'amiable entre le passager et la compagnie aérienne.

Un autre point important est que les retards ou les perturbations du transport aérien surviennent souvent à cause de l'interconnexion entre les activités de tous les intervenants de l'écosystème de l'aviation. Les compagnies aériennes ne fonctionnent pas en vase clos. Elles sont les clientes des aéroports et des fournisseurs de services de navigation aérienne, et elles comptent sur de nombreuses organi-

sations et agences pour la manutention des bagages, sur le contrôle de la sécurité, sur les agents frontaliers, le contrôle de la circulation aérienne, et ainsi de suite.

Pourtant, comme l'a dit mon collègue, M. Gibbons, le RPPA ne prévoit aucune reddition de comptes ni aucune norme de service pour ces autres entités. Par exemple, si une compagnie aérienne doit attendre et laisser un passager à l'aérogare pendant trois heures, elle doit verser 400 \$, mais si un problème de Douanes Canada ou de NAV CANADA force un passager à rester assis à bord d'un avion pendant quatre heures, le service en cause ne lui doit rien.

• (1650)

[Français]

La meilleure façon d'améliorer le RPPA est de minimiser la nécessité d'y recourir en premier lieu. Notre principale recommandation est donc l'introduction de normes de service que seront tenues de respecter toutes les organisations et agences impliquées dans l'écosystème du transport aérien.

Certains commentateurs ont accusé les compagnies aériennes d'utiliser la sécurité comme excuse pour justifier les retards et les perturbations. Ils ont suggéré que les compagnies annulaient des vols en invoquant la sécurité pour éviter des pénalités. Cette affirmation est fautive et irresponsable.

[Traduction]

Les perturbations des horaires coûtent cher et ont des répercussions sur tout le monde. Elles font dérailler les plans des voyageurs, mais elles se répercutent aussi sur l'horaire de toute une journée, sur les quarts de travail des employés et sur les activités aéroportuaires. Annuler ou retarder un vol, sauf pour des raisons de sécurité, est toujours le dernier recours du transporteur, mais la sécurité n'est pas négociable. En fait, comme l'a dit récemment l'OTC: « L'Office convient que le transporteur, pas plus que son équipage, ne doit être pénalisé s'il prend une décision de son ressort concernant l'exploitation sécuritaire d'un aéronef. »

Pour conclure, monsieur le président, il est raisonnable que le transporteur assume la responsabilité des retards et des perturbations dans les déplacements des passagers. Les compagnies aériennes du Canada acceptent cette responsabilité en appliquant leurs propres normes de service à la clientèle et en respectant le RPPA, mais pour être efficace, le Règlement doit responsabiliser tous les intervenants de l'écosystème du transport aérien. Nous l'affirmons parce que nous cherchons à réduire au minimum les perturbations des vols et, au bout du compte, à améliorer le transport aérien et l'expérience de tous les voyageurs, ce qui, j'en suis sûr, est un objectif que nous avons tous en commun.

[Français]

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Morrison.

M. Strahl va entamer la série de questions.

Monsieur Strahl, vous avez la parole. Six minutes.

M. Mark Strahl: Merci, monsieur le président.

Nous avons entendu le premier groupe de témoins. L'OTC, sauf erreur, a affirmé que l'objectif du RPPA était d'amener les compagnies aériennes à se conformer ou à modifier leur comportement.

Monsieur Gibbons, pourriez-vous en parler...? Le RPPA a-t-il forcé votre compagnie aérienne à modifier son comportement et, dans l'affirmative, comment?

M. Andrew Gibbons: Le mieux que je puisse dire, c'est que nos obligations envers nos invités vont au-delà de ce que peuvent exiger les règlements gouvernementaux en place. Dans une économie de marché, c'est probablement normal, et c'est sans doute ce que tout le monde souhaite. Sur le plan administratif, c'est lourd; sur le plan opérationnel, il est difficile de se conformer. Ce fut certainement le cas à cause des conditions variables imposées tout au long de la pandémie de COVID-19, avec son cortège de restrictions et tout le reste. C'est pourquoi l'une des quatre recommandations que nous vous avons présentées aujourd'hui se résume à dire que nous n'avons pas eu une période de stabilité assez longue pour faire une évaluation à la faveur d'une relative stabilité dans le secteur.

Notre organisation est très fière de ce qu'elle fait, monsieur Strahl, très fière du service assuré à la clientèle au cours des 26 dernières années. Certes, nous sommes tenus de nous conformer, nous respectons ce fait et nous prenons cette obligation extrêmement au sérieux, mais ce n'est pas l'alpha et l'oméga de nos relations avec nos clients.

• (1655)

M. Mark Strahl: La semaine dernière, des défenseurs des droits des passagers aériens nous ont dit que les compagnies aériennes prenaient prétexte de la sécurité... M. Morrison en a parlé tout à l'heure. Ils veulent que le RPPA écarte toute possibilité d'invoquer la sécurité. J'ai parlé de mon... Évidemment, les aéroports où je passe le plus souvent sont les aéroports internationaux de Vancouver et d'Ottawa. Ce sont des régions qui desservent plus de trois millions de personnes dans un cas et un million dans l'autre.

Mettons que vous ayez un pilote malade ou quelqu'un qui doit faire des heures supplémentaires à cause de retards... Je présume qu'il est relativement facile de trouver du personnel. Comment faites-vous? L'exemple qui a été présenté est celui d'un pilote qui se déclare malade dans un aéroport éloigné ou dont l'activité est moins intense, où votre personnel est moins nombreux. Comment abordez-vous les problèmes de personnel, puisqu'on ne peut guère prévoir qu'un employé va tomber malade ou...? Selon vous, WestJet devrait-elle être tenue d'avoir des équipages prêts à intervenir en cas d'absence imprévue?

M. Andrew Gibbons: Bien sûr. Je peux répondre à cette question en premier.

Il y a eu quelques... Je ne veux pas parler de reportages erronés, mais un incident est survenu à l'aéroport de Regina où un copilote s'est déclaré malade une heure avant son vol, monsieur Strahl. C'est peut-être là l'incident auquel vous songez. Les médias et certains membres du Comité ont dit que nous contestions le fait que nous puissions avoir des obligations. C'est absolument faux. Dans ce cas, nous avons un désaccord sur la façon de définir et de caractériser ce genre d'incident. Nous avons dit qu'il s'agissait d'une question de sécurité, et le passager a reçu un bon d'hôtel et des bons pour ses repas, et il a été placé sur le vol direct suivant, le lendemain.

La question que nous nous posons et le désaccord que nous avons avec l'Office portent sur ceci: faut-il parler dans ce cas d'un retard contrôlable dû à l'équipage ou d'un retard attribuable à la sécurité. En vertu de la décision de l'Office, il faut verser 1 000 \$ à ce client, alors il s'agit d'un sujet de discussion légitime et d'un point de désaccord sur la nature des exigences. Toutefois, il convient de souligner que personne ne peut raisonnablement compter qu'un cer-

tain nombre de copilotes soient en disponibilité à Regina, dans l'attente d'un appel. Ce n'est pas une bonne pratique commerciale. Personne ne nous le conseillerait. On en revient à la question du juste équilibre, à la question de savoir à quoi le RPPA initial devait s'appliquer ou non.

M. Mark Strahl: Monsieur Morrison, je vous vois faire signe avec votre stylo.

M. Jeff Morrison: Oui. J'ai deux choses à dire très rapidement.

La première concerne ce que vous avez dit au sujet de la sécurité. Pour être clair, la sécurité, comme vous pouvez l'imaginer, n'est pas négociable pour les compagnies aériennes. Il n'est pas envisageable d'y contrevenir d'une façon ou d'une autre. Bien sûr, la sécurité est en partie une question de réglementation. Il y a des dizaines et des dizaines de règlements en matière de sécurité, et ils s'appliquent en partie à l'appel des pilotes, comme il se doit, dans certaines circonstances.

Comme je l'ai dit dans mon exposé, laisser entendre que la sécurité est utilisée comme excuse pour éviter... Ou comme facteur invoqué en cas de perturbation. Je dirai que cela n'a rien d'un prétexte. C'est une fonction réglementaire légitime et les compagnies aériennes doivent se conformer.

Le deuxième point, très rapidement, à propos de membres du personnel ou de pilotes qui se déclarent malades, par exemple, c'est que la planification d'urgence est une pratique quotidienne pour les compagnies aériennes. C'est un élément très complexe de ce qu'elles doivent faire si des membres de l'équipage ou des pilotes se déclarent malades ou éprouvent d'autres difficultés. Cependant, comme l'a dit M. Gibbons, il n'est pas toujours possible de trouver des remplaçants, comme ce fut le cas pendant la pandémie de COVID, où des pilotes étaient malades. Nous pouvons tous convenir que nous n'aurions pas voulu que des pilotes malades se présentent au travail.

Dans une petite région éloignée, par exemple, il peut être difficile de trouver des remplaçants. Il y a des défis d'ordre logistique parfois liés à la situation géographique.

La sécurité est un élément non négociable pour les compagnies aériennes.

• (1700)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Morrison.

Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Passons à M. Rogers. La parole est à vous. Six minutes.

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

Je souhaite de nouveau la bienvenue aux témoins. M. Gibbons semble comparaître fréquemment devant le Comité.

M. Andrew Gibbons: Je suis un grand voyageur.

M. Churence Rogers: Je vous ai vu plusieurs fois au fil des ans. C'est toujours un plaisir de vous accueillir.

Bien sûr, nous savons tous qu'il y a eu des périodes de turbulence que nous pourrions qualifier d'extrêmement difficiles pour les compagnies aériennes, les voyageurs et tout le monde. Il arrive souvent que des électeurs se plaignent et disent que les compagnies aériennes ne les respectent pas ou leur donnent des renseignements qui ne leur semblent pas forcément exacts.

Monsieur Gibbons, lorsque les compagnies aériennes prétendent que des vols sont retardés ou annulés en raison de circonstances indépendantes de leur volonté, comment peut-on vérifier l'exactitude ou la véracité de ces affirmations?

M. Andrew Gibbons: C'est une excellente question.

Je tiens d'abord à dire, pour la gouverne de nos clients, que nous avons fait de notre mieux pour aider vos électeurs et d'autres électeurs qui ont eu des problèmes. Il y a quelque temps, nous avons eu de grandes difficultés à notre centre de contact. Nous avons été très transparents et nous avons admis publiquement que les services de ce centre n'étaient pas à la hauteur des attentes des Canadiens à l'égard de notre entreprise. Nous n'avons pas eu peur de l'avouer. La bonne nouvelle, c'est que nous avons apporté des améliorations, mais nous savons à quel point il a été difficile pour les clients de nous rejoindre pendant un certain temps. C'était inacceptable.

Quant à savoir qui vérifie la véracité de nos affirmations, c'est une excellente question. L'OTC a enquêté sur une série de vols. Cinq cent soixante, sauf erreur. Il n'a trouvé aucun cas où une compagnie aérienne aurait délibérément appliqué à un vol un code erroné. L'erreur humaine est toujours possible, mais je vous invite à prendre connaissance de ces rapports d'enquête.

Cela nous ramène aux questions que Mme Lewis a posées plus tôt. Il n'y a pas eu un seul cas d'erreur de codage délibérée concernant un vol. C'est ainsi que les vérifications sont faites. Il y a une marche à suivre. Je peux vous dire que l'OTC n'hésite pas à poser des questions sur les raisons pour lesquelles nous avons appliqué tel ou tel code, à demander pourquoi nous l'avons fait.

M. Churence Rogers: Monsieur Morrison, c'est sans doute à vous que je vais poser ma question en premier.

Que devrait-il se passer dans les cas où des allégations multiples et contradictoires sont faites au sujet des raisons d'un retard, d'une annulation ou de la perte de bagages?

M. Jeff Morrison: Je vous remercie de la question.

Je n'occupe ce poste que depuis un mois. J'espère qu'à un moment donné, je pourrai obtenir du Comité ma carte de grand voyageur.

Nous avons dit tout à l'heure que la meilleure façon d'aborder la question du RPPA est de ramener au minimum le nombre de personnes qui doivent y recourir. Cela veut dire améliorer l'ensemble du système.

Lorsqu'il y a des perturbations, nous ferions un bon bout de chemin au plan de la vérification des affirmations, des causes de ces perturbations si nous avions un système beaucoup plus transparent et responsable dans lequel chacun des intervenants et chacune des organisations de l'écosystème faisaient preuve de transparence, exposaient ouvertement les faits et rendaient des comptes. À l'heure actuelle, il n'y a pas de communication des données, de responsabilité ni de modalités de mesure communes. Si c'était le cas, nous pourrions avoir un système qui se prête beaucoup mieux aux vérifications et nous permettrait de mieux comprendre les causes des perturbations au départ.

M. Churence Rogers: Monsieur Gibbons, avez-vous quelque chose à dire à ce sujet?

M. Andrew Gibbons: J'ai été frappé par le témoignage de l'OTC, qui a dit qu'il y avait eu 1 700 plaintes au cours du dernier exercice avant la COVID-19 et 5 800 en août.

Je touche du bois, mais les vrais défis que nous avons dû relever sont tout à fait sans précédent. C'est légitimement déroutant. Je ne sais pas s'il y a un cadre réglementaire ou un ensemble de règlements qui auraient pu tenir compte de toute la complication de ces retards et annulations. Il faudra un certain temps pour trouver les causes profondes. À n'importe quel soir pendant la crise opérationnelle du printemps et de l'été, les retards ou les annulations auraient pu être attribuables aux douanes, à nos services de bagages ou à n'importe quoi d'autre. Il faut dire que c'est légitimement compliqué.

M. Churence Rogers: Merci beaucoup, monsieur Gibbons.

Je ne peux pas laisser passer l'occasion de vous poser cette question, même si je m'écarte un peu du sujet. WestJet est une excellente compagnie aérienne. Vos employés ont été formidables. J'ai pris l'avion avec eux à plusieurs reprises. Quels sont vos plans à long terme pour l'Est du Canada, en particulier pour le Canada atlantique?

• (1705)

M. Andrew Gibbons: Dans le centre et l'Est du Canada... cela dépend de l'endroit. Mes collègues appellent cela l'Est. Nous sommes à Ottawa et je pense que c'est le Canada central.

Pour le Canada atlantique en particulier, nous sommes en train de modifier nos investissements. Le système classique du réseau en étoile avec des vols régionaux et une combinaison variée de vols sera remplacé par un réseau de liaisons est-ouest et nord-sud. Nos investissements dans le Canada atlantique évoluent. Certains services régionaux et certains vols Q400 sur lesquels bon nombre de circonscriptions et de provinces comptent vont changer. La combinaison de nos investissements sera différente.

Cette transition prendra un certain temps. Nous avons déjà fait des annonces et pris des décisions. Cela fait partie d'une transition plus vaste dans la région après la pandémie de COVID-19.

M. Churence Rogers: Espérons qu'à long terme, ce sera une bonne nouvelle pour le Canada atlantique. Cette région comptait vraiment sur WestJet pour assurer un certain service à bon nombre des plaques tournantes de la région.

M. Andrew Gibbons: Nous l'espérons aussi. Nous apprécions vraiment tous nos clients du Canada atlantique et nos relations avec les collectivités de la région. Bon nombre de ces décisions ont été difficiles. Nous le reconnaissons pleinement.

Dans le cadre de cette transition, nous sommes toujours ouverts à toute discussion. En fait, j'ai rencontré une délégation de Terre-Neuve-et-Labrador la semaine dernière pour en discuter. Nous nous sommes engagés à être présents et à tenir ces discussions.

M. Churence Rogers: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rogers.

Merci, monsieur Gibbons.

[Français]

Je cède maintenant la parole à M. Barsalou-Duval pour six minutes.

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

Je vais d'abord m'adresser à M. Gibbons.

J'ai bien aimé un élément que vous avez soulevé, tout à l'heure. Vous avez dit qu'il y avait eu un audit de l'Office des transports du Canada pour vérifier si la catégorisation était appropriée lorsque des vols étaient annulés ou retardés, par exemple. Il semble qu'il n'y ait eu de mauvaise catégorisation pour aucun des 500 vols qui ont fait l'objet d'une vérification. De façon générale, donc, on semble faire une bonne catégorisation lorsque des vols sont touchés par une annulation, une modification ou un retard. Je poserai peut-être la question à M. Morrison par la suite.

Par ailleurs, il a été mentionné tout à l'heure que, selon les estimations, un seul passager sur 5 000 va porter plainte et faire des démarches auprès de l'OTC.

Ne serait-il pas logique que, si une compensation est offerte à un passager d'un vol à la suite d'une situation particulière, par exemple s'il y a eu une mauvaise catégorisation ou une mauvaise interprétation, cette compensation soit étendue à l'ensemble des passagers du vol, de façon systématique?

M. Andrew Gibbons: Je vous remercie de la question.

[Traduction]

Il faut tenir compte de quelques éléments.

Pour commencer, la nature de nos activités. Si vous prenez le vol de 6 heures entre Ottawa et Toronto, ce n'est pas comme prendre un train de VIA Rail où chaque client a acheté son billet pour aller de la gare d'Ottawa à celle de Toronto Union et fait le même trajet que les autres. Sur notre vol d'Ottawa à Toronto à 6 heures, 10 passagers s'en vont au Moyen-Orient, ou 10 autres vont dans les Antilles. Tous les passagers d'un vol donné ne sont pas dans la même situation.

Il y a une raison si le régime est fondé sur les voyageurs pris individuellement. C'est que leurs déplacements sont uniques. Ils devraient avoir le droit de plaider leur cause et de donner leur point de vue. Nous devrions également avoir cette obligation.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je comprends votre réponse, mais je me pose quand même la question. Par exemple, si un vol a été annulé en raison des conditions météorologiques ou par mesure de sécurité, ce sont tous les passagers du vol qui ont été soumis à ces mêmes conditions. Donc, dans une grande partie des cas, cela pourrait être généralisé à l'ensemble des passagers.

[Traduction]

M. Andrew Gibbons: C'est possible. Oui. Le RPPA est conçu comme une norme minimale de service. Mais vous êtes un voyageur différent de M. Bachrach. Une solution en matière de relations avec les clients qui est acceptable pour lui pourrait ne pas être la même que pour vous. C'est ce qui fait le charme de l'aviation commerciale. Il y a cette dynamique concurrentielle, et cela comprend une dynamique concurrentielle en matière d'indemnisation et d'amélioration.

M. Jeff Morrison: Prenons un autre exemple. Disons que votre vol est retardé ou annulé. Vous venez à Ottawa, mais une autre personne à bord du même vol se rendait à Winnipeg. Le RPPA et le bon service à la clientèle offert par les compagnies aériennes prévoient qu'il faut voir avec le passager ce qui lui convient. S'il y a un vol disponible immédiatement vers Winnipeg, mais qu'il n'y en a pas tout de suite vers Ottawa, les deux situations sont différentes et, par conséquent, l'approche générale dont vous parlez ne fonctionnerait pas nécessairement.

Il y a aussi l'importance de la diligence raisonnable. C'est pourquoi nous avons une approche typiquement canadienne par l'entremise de l'OTC. Cette diligence raisonnable est la pierre angulaire.

• (1710)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Messieurs, j'ai bien aimé vos réponses. D'ailleurs, il y a un élément de votre allocution d'ouverture sur lequel nous sommes particulièrement d'accord, soit le partage de la responsabilité lors de l'annulation d'un vol ou lorsqu'il y a des problèmes en lien avec les services gouvernementaux et les normes établies.

Par contre, on nous a mentionné que, du point de vue du consommateur ou de l'utilisateur, il y a souvent une seule interface, et c'est la compagnie aérienne auprès de laquelle il a acheté son billet. C'est vers elle qu'il va se tourner en cas de problème. Ce serait compliqué pour le consommateur de déterminer si c'est la faute du gouvernement, de la compagnie aérienne ou de je ne sais qui d'autre. On nous a mentionné que l'interface par laquelle on devrait généralement passer, ce sont les compagnies aériennes. Cela devrait être à elles de se tourner vers le gouvernement, lorsque la faute repose sur celui-ci, pour offrir une compensation par la suite.

Cette façon de fonctionner ne serait-elle pas plus simple?

Comme vous l'avez mentionné, les règles sont complexes. Les gens de l'Office des transports du Canada nous ont dit que les cas étaient complexes, que les règles étaient complexes, et les gens de l'Office de la protection du consommateur nous ont dit la même chose. Tout le monde s'entend pour dire que les règles sont très complexes.

Ne serait-il pas préférable de simplifier les règles pour le consommateur, qui a de la difficulté à s'y retrouver? Ainsi, s'il y avait matière à compensation, on arrêterait de chercher à qui est la faute, les compagnies aériennes offriraient toujours une compensation au consommateur et, par la suite, elles feraient une demande de compensation auprès du gouvernement lorsqu'il le faut.

[Traduction]

M. Andrew Gibbons: Sauf votre respect, je ne pense pas que la solution, si on recherche la simplification, consiste à charger les compagnies aériennes de gérer le cadre du RPPA et les relations avec tous les organismes gouvernementaux.

Nous avons entendu le point de vue des membres du Comité. Vous demandez que vos électeurs obtiennent des renseignements très clairs sur les causes du report ou de l'annulation de leur vol. Nous sommes d'accord avec vous. Nous pensons qu'ils devraient avoir cette information précise. Parfois, cette information précise peut révéler que la salle des douanes était pleine ou que NAV CANADA avait un retard au sol. Un bon point de départ serait peut-être de recommander au ministre qu'il compare de nouveau devant le Comité avec diverses possibilités de cadre précisant des normes de service à respecter.

À propos de nos employés, je dois rappeler, sauf votre respect, que lorsqu'il y a un retard ou une annulation dans notre système parce que tout s'est enrayé à l'aéroport Pearson, il y a un comptoir WestJet. Ni l'ASFC ni NAV CANADA n'ont de comptoir. Tout le monde finit par s'adresser à un membre du personnel de WestJet, par le confronter et lui demander une indemnisation ou un bon quelconque.

Nous disons simplement que nous sommes d'accord avec le ministre — il n'y a personne à blâmer —, mais comment pouvons-nous tenir compte de tout cela? En toute déférence, je dirai qu'il n'appartient pas aux compagnies aériennes de faire tout ce qu'elles font maintenant et encore autre chose.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Gibbons.

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Six minutes.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs Gibbons et Morrison.

Je veux m'assurer d'avoir bien compris. Si M. Barsalou-Duval et moi sommes sur le même vol et qu'il est indemnisé, vous allez me dédommager également, n'est-ce pas?

M. Jeff Morrison: Ce que vous allez recevoir, c'est le même service de la part des compagnies aériennes pour vous assurer que vous irez finalement là où vous voulez aller, ce qui est bien sûr le but du vol.

M. Taylor Bachrach: Les compagnies aériennes ont le pouvoir d'accorder une indemnisation aux passagers aux termes du RPPA sans que le passager porte plainte à l'OTC. À votre connaissance, cela s'est-il déjà produit depuis l'entrée en vigueur du RPPA?

M. Andrew Gibbons: Je veux m'assurer de bien comprendre votre question. Avons-nous indemnisé des clients, qu'ils aient recours ou non à l'organisme de réglementation?

M. Taylor Bachrach: Le RPPA prévoit une indemnisation pour les retards. S'il est de plus de trois heures, c'est un certain montant. Neuf heures? C'est un autre montant — 1 000 \$. WestJet a-t-elle indemnisé des passagers conformément au RPPA sans qu'ils aient à s'adresser à l'OTC et à déposer une plainte?

M. Andrew Gibbons: Oui, bien sûr, et nous préférons agir de notre propre chef et ne pas obliger le client à recourir à l'OTC. La réponse est oui, absolument.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Morrison, est-ce le cas pour les autres compagnies aériennes que vous représentez?

M. Jeff Morrison: Les compagnies aériennes ne divulguent pas toujours leurs pratiques. Nous ne pouvons donc pas le confirmer.

Ce que je peux vous confirmer — pour aborder un sujet un peu différent, parce qu'il en a été question à la séance précédente —, c'est que, à propos du processus de plainte de l'OTC, comme nous l'avons dit, 97 % des plaintes sont réglées par la facilitation. Voici des chiffres: en 2021-2022, 3 825 demandes réglées grâce à la facilitation, 148 par la médiation, 124 par le processus décisionnel formel et aucune par l'arbitrage. Un très faible pourcentage des plaintes fait l'objet d'un processus décisionnel formel. Dans l'ensemble, comme on l'a dit plus tôt, tout se passe de façon assez détendue.

• (1715)

M. Taylor Bachrach: Je vais passer à un sujet légèrement différent.

Dans l'Union européenne, lorsqu'un pilote est malade, le passager est indemnisé. Ce n'est pas une situation exceptionnelle en vertu

des règlements de l'Union européenne. Pourquoi devrait-il en être autrement au Canada?

M. Jeff Morrison: Je vous remercie de la question. Elle est excellente et nous y avons réfléchi.

Lorsque le ministre de l'époque a présenté le RPPA, il a dit très clairement que le cadre réglementaire devait être très juste et équilibré. Il faut un certain équilibre. Au Canada, contrairement à l'Union européenne, nous avons une institution canadienne très originale, l'OTC, qui se prononce sur les plaintes.

Comme M. Gibbons l'a dit dans son exposé liminaire, il y a aussi des différences géographiques très importantes entre le Canada et l'Union européenne. Winnipeg a beaucoup plus de jours de neige que Londres ou Paris, par exemple. Il est beaucoup plus simple de remplacer un pilote qui doit voler de Londres à Paris qu'un pilote qui doit aller de Happy Valley-Goose Bay à Vancouver, par exemple. Il y a de profondes différences entre les règlements et les contextes de l'Union européenne et du Canada, et les deux entités ne sont pas nécessairement harmonisées.

M. Taylor Bachrach: Il semble qu'au cœur de cette question se trouve la distinction que fait le RPPA entre les questions qui relèvent du contrôle d'une compagnie aérienne et celles qui y échappent. Toutefois, à la lecture de la Loi sur les transports au Canada, vous constaterez qu'elle prévoit trois catégories, soit celles qui relèvent du contrôle de la compagnie aérienne, celles qui relèvent du contrôle de la compagnie aérienne mais qui sont nécessaires par souci de sécurité, et celles qui échappent au contrôle de la compagnie aérienne.

Au cours de séances antérieures, il a été proposé de simplifier la loi pour qu'elle comporte deux catégories: les questions qui relèvent du contrôle de la compagnie aérienne et celles qui y échappent.

Appuieriez-vous cette approche si l'OTC et Transports Canada donnaient des directives précises sur ce qui entre dans ces deux catégories?

M. Andrew Gibbons: Ce qui est important ici, c'est qu'on donne des indications, qu'on assure une certaine prévisibilité au sujet des décisions des organismes de réglementation. Comme je l'ai dit plus tôt, nous étions en désaccord sur une décision qui, à notre avis, va à l'encontre de l'intention initiale qui se profile derrière le RPPA.

La réponse brève est donc que cela dépend. Si cela était avantageux pour les voyageurs canadiens et leur donnait plus de certitude sans pénaliser injustement les compagnies aériennes, alors nous serions ouverts à cette idée. Ce sont les principes qui nous guident. Serait-ce avantageux pour les voyageurs canadiens? Seraient-ils informés adéquatement des raisons pour lesquelles les vols ont été retardés ou annulés? Le système serait-il aussi solide que possible pour que nous n'ayons pas à nous présenter devant le comité des transports pour parler des retards et des arriérés?

Si ce choix permettait d'atteindre ces objectifs, nous l'envisagerions sérieusement.

M. Taylor Bachrach: Je suppose que le problème, en réalité, c'est que nous voulons nous assurer, bien entendu, que la sécurité n'est jamais compromise, que chaque avion qui décolle est sécuritaire et que les passagers sont traités équitablement.

Si je comprends bien toute cette question, le problème, c'est qu'il y a une zone floue et indécise entre les deux, des facteurs que les compagnies aériennes présentent comme des motifs liés à la sécurité. Il me semble, en tant que membre du public voyageur, que la plupart des choses liées aux avions ont également trait à la sécurité. Il est incroyable que nous puissions voler comme nous le faisons.

Comment trouver le juste équilibre? Il semble qu'à l'heure actuelle, beaucoup de choses, comme les pénuries de personnel d'équipage et d'autres problèmes, semblent relever du contrôle d'une compagnie aérienne. L'entretien en serait un autre. J'essaie de penser à un problème lié à l'entretien ou à la mécanique qui échapperait au contrôle d'une compagnie aérienne. Vous pourriez peut-être nous donner des exemples de problèmes mécaniques qui échappent à votre contrôle.

Le président: Pourriez-vous répondre en 15 secondes, s'il vous plaît?

M. Andrew Gibbons: La réponse à votre question se trouve dans les recommandations que nous avons proposées.

Monsieur Bachrach, vous posez des questions au sujet du système qui est en place pour régir l'attribution de codes par les compagnies aériennes, qui doivent payer ou non en fonction du code. Il n'y a rien d'analogue pour les autres activités de consommation au Canada.

Je respecte tous les autres joueurs — ce sont tous de merveilleux partenaires —, mais personne d'autre dans le système d'aviation commerciale n'est tenu à une obligation semblable. Nous pouvons essayer de corriger les imperfections du RPPA existant et du codage et de voir ce que les compagnies aériennes devraient faire d'autre, mais au bout du compte, nous sommes les seuls à avoir cette obligation.

• (1720)

Le président: Merci, monsieur Gibbons, et merci, monsieur Bachrach.

C'est maintenant au tour de M. Lewis.

La parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

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

Merci aux deux témoins de cet après-midi.

C'est un témoignage intéressant.

D'abord et avant tout, monsieur Gibbons, je tiens à vous remercier de louer vos effectifs, votre équipe. À mon avis, il est assez impressionnant que vous reconnaissiez qu'ils constituent l'élément primordial. Je suis sûr que ce n'est pas le cas uniquement chez WestJet. On pourrait en dire autant de n'importe quelle compagnie aérienne. Félicitations.

À ce propos, monsieur, que fait précisément WestJet pour appuyer son personnel?

Je vais un peu plus loin: qu'est-ce que le gouvernement pourrait faire de plus pour aider WestJet à accroître ses effectifs?

M. Andrew Gibbons: Merci beaucoup de la question.

Merci des compliments que vous adressez aux effectifs de WestJet. Ils sont formidables.

Que peut faire le gouvernement? Il en a été question dans le témoignage que j'ai livré lors de ma dernière comparution. Il s'agis-

sait principalement de la stabilité du contexte opérationnel. Il y a quelques manières de s'y prendre.

Il y a certainement lieu de discuter des directives liées à la COVID-19 applicables aux voyages internationaux — le ministre mérite des félicitations à cet égard. La semaine dernière, il a demandé des réactions au sujet des enseignements que nous pouvons tirer de la COVID-19. Nous devons le remercier d'en avoir fait un enjeu du sommet. Il aurait pu s'abstenir, mais il ne l'a pas fait et j'espère qu'il a reçu des observations intéressantes.

Nous avons besoin d'un environnement d'exploitation stable, de sorte que les gens aient envie de travailler dans notre secteur, de venir travailler pour notre entreprise, de servir les Canadiens sans avoir à s'inquiéter des aléas de la réglementation ou d'autres questions. Cela contribuera grandement à la stabilité de la main-d'œuvre.

M. Chris Lewis: Merci, monsieur Gibbons. Je comprends. C'est une réflexion intéressante.

Je change de sujet.

Jeudi dernier, je suis allé à l'aéroport d'Ottawa. Je vais taire le nom de la compagnie aérienne. Bref, j'ai pris un taxi, je suis resté là-bas pendant deux heures et demie, puis j'ai appris que mon vol était retardé. Je me suis fait dire que l'horaire des vols avait été modifié à cause de conditions météorologiques antérieures. Il y avait ensuite un astérisque et une indication de la catégorie: « événement incontrôlable ».

Par votre entremise, monsieur le président, je m'adresse à M. Morrison, qui a parlé de sécurité. Dans ce cas-ci, la sécurité est-elle en cause?

M. Jeff Morrison: Merci, monsieur le président.

Avant de répondre, je tiens moi aussi à saluer le personnel de toutes les compagnies aériennes du pays. Il a fait un travail exceptionnel dans les circonstances les plus difficiles. Je vous remercie de l'avoir souligné.

Je ne peux pas parler des détails de quelque incident en particulier. Ce que je peux dire, c'est que les retards causés par les conditions météorologiques, bien sûr, sont liés à la sécurité, mais au bout du compte, ce sont les pilotes et les compagnies aériennes qui doivent prendre les décisions.

Comme je l'ai dit dans mon exposé liminaire, l'annulation d'un vol est le dernier recours. Il n'y a annulation que si les pilotes et les décideurs estiment que la sécurité est en cause. Ils ne le font jamais à la légère.

M. Chris Lewis: Merci, monsieur Morrison.

Il ne me reste plus qu'une minute et 50 secondes.

Pour aller un peu plus loin, il y a environ trois semaines, la même chose s'est produite. Je suis allé à l'aéroport d'Ottawa et on m'a renvoyé chez moi. Dieu merci, j'y ai un appartement. Je peux retourner chez moi.

On m'a proposé le vol du lendemain matin à 7 heures. Ce vol a été annulé. J'ai ensuite été mis sur un vol de 15 heures, qui m'a amené à Toronto. Mon vol au départ de Toronto a été annulé. J'ai donc sauté dans une voiture Uber pour me rendre à Windsor.

Je crois que c'est vous, monsieur, qui avez dit qu'il incombe aux compagnies aériennes de me proposer un nouveau vol dans les 48 heures. Le compte des 48 heures recommence-t-il à cette deuxième réservation? À la troisième? À la quatrième? Ou le compte débute-t-il au moment du premier retard?

M. Jeff Morrison: Monsieur Lewis, il faudrait que je vérifie auprès des organismes de réglementation pour le savoir vraiment.

Le délai de 48 heures est le maximum prévu dans le règlement. Dans la grande majorité des cas, les 48 heures sont loin d'être atteintes. Nous avons parlé du travail fantastique que les équipages des lignes aériennes ont accompli au cours des deux dernières années. Ils tenteront toujours de vous mettre à bord du prochain vol disponible.

Nous vous présentons des excuses pour les inconvénients que vous avez subis, mais dans la plupart des cas, un autre vol est disponible bien avant 48 heures.

• (1725)

M. Chris Lewis: Merci, monsieur Morrison.

Il ne me reste qu'environ 20 secondes. Je tiens à vous réitérer mes remerciements, messieurs. Je vous remercie d'avoir répondu à mes questions le plus franchement possible, et merci encore à votre personnel.

Si vous le pouvez, monsieur Morrison, pourriez-vous faire parvenir au Comité une réponse écrite à la dernière question que j'ai posée?

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lewis.

Et maintenant, Mme Koutrakis.

Madame Koutrakis, vous avez la parole. Cinq minutes.

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

Merci aux témoins d'être là.

Je suis très heureuse de vous revoir, monsieur Morrison. Nous nous sommes croisés au Sommet sur la reprise du secteur du transport aérien, la semaine dernière. L'un des sujets dont nous avons discuté était précisément le RPPA. Je suis donc très heureuse de vous revoir.

Je voudrais approfondir la question de la responsabilité partagée, monsieur Gibbons. Je tiens à souligner publiquement que les employés de l'ASFC et de l'ACSTA peuvent recevoir et reçoivent effectivement des plaintes lorsqu'il y a des problèmes dans les aéroports. Ces entités ne sont peut-être pas directement visées par le RPPA comme le sont les compagnies aériennes, mais elles reçoivent des plaintes.

De plus, dans le même ordre d'idées, si l'ACSTA et l'ASFC devaient participer à l'indemnisation des passagers, n'est-ce pas comme si le gouvernement fédéral utilisait lui aussi de l'argent pour payer les passagers? Qu'est-ce que j'entends par là? Je vais lire ma question parce que je veux m'assurer de bien la poser.

Si l'ACSTA et l'ASFC étaient assujetties au RPPA, peut-on présumer qu'elles seraient tenues de verser une indemnité aux voyageurs si elles étaient en partie responsables de la médiocrité du service dans les aéroports? Elles sont financées par le gouvernement

fédéral, de sorte que celui-ci se ferait imposer des amendes. Est-ce logique?

M. Andrew Gibbons: Ce que nous essayons d'obtenir, c'est une plus grande transparence de la part de tous les prestataires de services qui peuvent occasionner des retards et des annulations.

Même si nous étions très déterminés à ne pas jeter le blâme sur vous et sur le ministre pendant la crise, nous pouvons observer qu'il y a eu des vendredis soir à l'aéroport Pearson de Toronto où 700 clients ont manqué leur correspondance pour une raison que nous connaissons: une salle des douanes débordée, pour une raison ou une autre. Cela n'avait rien à voir avec ceux qui font voler nos avions.

Les avions qui arrivaient à la porte de débarquement étaient souvent retenus pendant deux heures — ce pour quoi on nous impose une amende. Nous posons une question très raisonnable: quel est le meilleur mécanisme, qu'il s'agisse de normes de service ou d'une indemnisation, qui permettrait au gouvernement du Canada de faire comprendre aux Canadiens les rôles et les responsabilités des différents acteurs?

Quant à votre question sur l'indemnisation, nous demandons au gouvernement si nous devons servir d'assureur à tous les fournisseurs de services dans l'ensemble du secteur simplement parce que nous avons un contrat avec le client? Est-ce juste et raisonnable? Quelles sont les répercussions négatives?

Nous recommandons au Comité de chercher avant tout à modifier le système de façon qu'il fonctionne bien, qu'il n'y ait pas de plaintes et que nous n'ayons pas à récupérer de l'argent auprès de quiconque.

Mme Annie Koutrakis: Quelque chose à ajouter, monsieur Morrison?

M. Jeff Morrison: Oui. Soit dit en passant, il a été très agréable de vous rencontrer.

Nos recommandations concernant le modèle de responsabilité partagée ne se veulent pas punitives. Il nous faudrait tout de même avoir une discussion, des consultations et des communications avec tous les intervenants, tout d'abord pour établir un cadre et, deuxièmement, pour définir les modalités d'application des paramètres et des normes de reddition de comptes. Nous ne proposons pas nécessairement des sanctions pécuniaires, mais il faudrait en discuter.

Franchement, si le gouvernement fédéral voulait améliorer le système de transport, il pourrait le faire de nombreuses façons, y compris en réinvestissant dans les aéroports du Canada. Mais en réalité, ces recommandations visent à améliorer l'expérience de voyage globale afin que les passagers n'aient pas à recourir au RPPA au départ. C'est de loin la meilleure façon d'améliorer le régime.

Mme Annie Koutrakis: Voici l'autre question que j'ai à poser à l'un ou l'autre d'entre vous.

Vous pourriez peut-être commencer, monsieur Gibbons. Que faites-vous pour que, l'été prochain, les passagers, les voyageurs aient une bien meilleure expérience que l'an dernier? Que faites-vous, vous et vos collègues de WestJet, pour être mieux préparés ou pour offrir une meilleure expérience client cette fois-ci?

M. Andrew Gibbons: D'abord et avant tout, nous travaillons avec le ministre et tous les partenaires du secteur. Le ministre, et c'est tout à son honneur — comme je l'ai dit au Comité la dernière fois —, a réuni tous ces groupes pour atténuer beaucoup de problèmes pour les voyageurs canadiens, et nous entretenons une étroite collaboration avec lui.

Nous demandons que ce niveau d'engagement soit maintenu et que tous les fournisseurs de services, peu importe leur rôle dans le système, planifient ensemble les périodes de pointe, y compris celle de Noël.

Premièrement, il faut poursuivre ce travail.

Deuxièmement, il faut stabiliser nos propres activités, n'est-ce pas? Nous en avons l'obligation. Nous devons rendre des comptes si nous ne le faisons pas. Cela se reflète dans les recommandations présentées aujourd'hui. Nous jouons certainement un rôle, et nous avons rendu des comptes, et c'est normal.

• (1730)

Le président: Merci beaucoup, madame Koutrakis.

Merci, monsieur Gibbons.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

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

J'ai une question pour M. Morrison, quoiqu'elle puisse aussi s'adresser à M. Gibbons.

Un peu plus tôt aujourd'hui, une question a été soulevée, à savoir si nous devrions nous inspirer de la réglementation qui existe aux États-Unis et en Europe en matière de protection des passagers et de compensations, qui est plus sévère à plusieurs égards. Nous en avons discuté également avec d'autres témoins lors de la rencontre précédente. Je comprends que votre réponse à vous, pour l'instant, c'est non.

Je me demande quand même sur quel fondement on s'appuie pour répondre non à cette question, dans la mesure où généralement, que ce soit en aviation, en comptabilité ou dans tout autre domaine, le fait d'avoir des normes relativement semblables d'un endroit à l'autre simplifie davantage les opérations. Or, les principaux partenaires commerciaux du Canada sont les États-Unis et l'Europe. Alors, je me demande pourquoi on ne chercherait pas à avoir des normes semblables aux leurs, tant sur le plan des opérations et des services qu'en matière de compensations pour les passagers, étant donné que les consommateurs arrivant de là-bas doivent s'attendre à avoir le même genre de soutien que ce qu'ils ont chez eux.

[Traduction]

M. Jeff Morrison: Lorsque nous parlons à nos homologues de l'étranger de la meilleure façon de simplifier et d'améliorer l'expérience de voyage au Canada, ils reviennent toujours à la mise en place d'un système de transport aérien plus solide. Ils font remarquer que les frais payés au Canada sont beaucoup plus élevés qu'en Europe ou aux États-Unis. Il y a bien des moyens d'améliorer l'ensemble du système.

Pour ce qui est de la réglementation et du RPPA, il est entendu qu'il y a des similitudes; d'un côté comme de l'autre, il faut avant tout proposer un nouveau vol au client en cas de perturbations.

Comme je l'ai déjà dit, le Canada se distingue par de nettes différences d'ordre géographique et démographique, ce qui donne à penser qu'une réglementation équivalente au Canada et dans l'Union européenne, par exemple, ne permettrait pas d'assurer l'approche juste et équilibrée dont parlait le ministre précédent. Un certain nombre de raisons expliquent que cela ne puisse peut-être pas fonctionner, mais il y a des améliorations possibles que les Européens et d'autres transporteurs étrangers ont réclamées dans le système canadien.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Merci, monsieur Morrison.

Enfin, nous entendrons M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Accordez-moi un instant pour vous exposer un scénario.

Pour le passager, un retard ou une annulation attribuable à un facteur qui relève du contrôle d'un transporteur est exactement la même chose qu'un retard ou une annulation attribuable à un facteur qui relève du contrôle d'un transporteur, mais qui est lié à la sécurité. Le RPPA vise à protéger les passagers aériens. Pourquoi les passagers aériens ne seraient-ils pas indemnisés exactement de la même façon dans ces deux cas de figure?

M. Andrew Gibbons: Excellente question pour l'auteur du RPPA. J'ai dit dans mon exposé qu'il y a eu beaucoup de discussions et de débats sur cette question précise lorsqu'il a rédigé le règlement, lorsqu'il a témoigné devant le Comité et lorsqu'il a présenté le texte au Parlement du Canada. Il vaut probablement la peine de revoir ces arguments.

Je tiens à souligner que, si le facteur en cause n'est pas sous notre contrôle, on aurait tort de croire que notre organisation ne s'occupe pas du client. Elle s'en occupe. Reste à voir dans quelle mesure. C'est l'exemple que j'ai donné plus tôt au sujet du monsieur de Regina. Il y a des nuances. Notre entreprise s'occupera toujours du client, conformément au RPPA. La question est de savoir si des indemnités et des sanctions supplémentaires se justifient. C'est là que nous avons des divergences de vues.

M. Taylor Bachrach: Si nous abordons la question plus largement, il est intéressant de réfléchir aux indicateurs de réussite. À mon avis, l'un des principaux indicateurs, c'est que les voyageurs sont satisfaits du service reçu et de l'indemnisation accordée lorsqu'ils sont lésés ou victimes d'inconvénients.

En ce moment, tout le monde semble vraiment irrité par la situation. Des milliers de Canadiens ont vu leur vie bouleversée. Certains ont dormi sur le sol dans les aéroports. J'ai réservé ma place pour des vols qui ont été annulés sans aucune raison, sans aucun égard pour le bien-être du passager.

Quel que soit le remède prescrit, nous convenons tous que la situation actuelle est intenable.

Ma question s'adresse aux deux témoins. Êtes-vous d'accord pour dire que le ministre devrait revoir le RPPA et apporter des correctifs?

• (1735)

M. Jeff Morrison: Tout d'abord, le degré de satisfaction. Ce devrait être le principal indicateur, cela ne fait aucun doute. La capacité de se rendre du point A au point B de façon sécuritaire et efficace devrait être, de loin, l'objectif principal, celui des compagnies aériennes.

Y a-t-il eu des perturbations? Assurément. Ce que nous avons vu ces deux dernières années est étroitement lié à la pandémie. Il faut situer le problème dans son contexte.

Le ministre devrait-il envisager de revoir le RPPA? L'amélioration la plus efficace à apporter au RPPA consiste à faire en sorte que les passagers n'aient jamais besoin d'y recourir, qu'ils n'aient à s'en prévaloir que le moins possible. C'est pourquoi nous avons demandé une amélioration globale du système, de sorte que, si les passagers peuvent se rendre du point A au point B efficacement, ce soit la mesure du succès. C'est ce que nous voulons promouvoir.

M. Andrew Gibbons: Nous croyons qu'il faudrait revoir ce règlement. Nous avons recommandé de revoir des points clés. Selon nous, le RPPA devrait permettre à l'OTC d'obtenir de l'information d'autres fournisseurs de services comme il le fait pour nous. Il faut

drait y inscrire ce cadre de responsabilité partagée. Il faudrait éliminer la disposition sur les petits transporteurs, de sorte que tous les voyageurs soient créés de façon égale... je veux dire traités de façon égale.

Le président: C'est la conclusion parfaite, monsieur Gibbons.

Des voix: Oh, oh!

M. Andrew Gibbons: Nous avons nos propres recommandations sur la révision du Règlement, mais comme l'a dit M. Morrison, il faut d'abord et avant tout agir sur le système.

Je rappelle le témoignage de l'OTC: il y a eu 1 700 plaintes au cours du dernier exercice précédant la COVID-19, et 5 800 en août seulement. Nous n'avons pas oublié comment affecter le personnel des avions et gérer nos affaires. Nous sommes l'une des compagnies aériennes les plus prospères au monde. Nous avons besoin d'une période de stabilité pour avoir une base solide, financièrement et autrement. Nous recommandons de ne pas faire d'incursions majeures pour l'instant, de façon à permettre... Cela fait certainement partie de nos recommandations...

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

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier les témoins de leur participation.

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>