CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

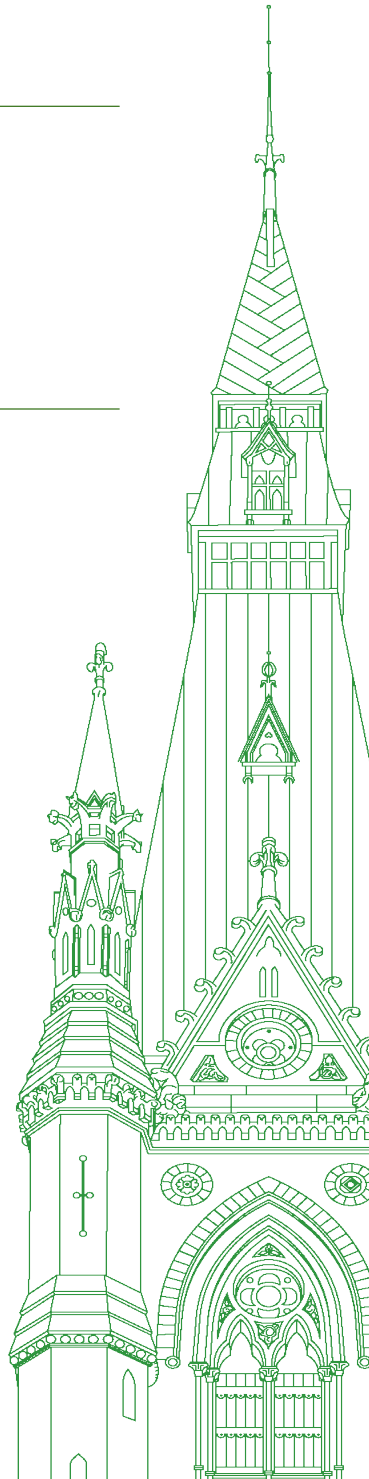
45e LÉGISLATURE, 1re SESSION

# Comité permanent des finances

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 056**

Le lundi 26 octobre 2026



Présidente : Karina Gould

# Comité permanent des finances

**Le lundi 26 octobre 2026**

● (1715)

[*Traduction*]

**La présidente (L'hon. Karina Gould (Burlington, Lib.)):** Chers collègues, la séance est ouverte.

Bienvenue à la 56 e réunion du Comité permanent des finances de la Chambre des communes.

Conformément à l'ordre de renvoi du mercredi 3 juin et à la motion adoptée par le Comité le mardi 22 septembre, le Comité reprend l'examen du projet de loi C-31, Loi n o 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025.

Je souhaite la bienvenue aux témoins.

Aujourd'hui, nous accueillons le ministre des Transports, Steven MacKinnon. Il est accompagné de Serge Bijimine et Jennifer Little, de Transports Canada.

Je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

Comme vous le savez, chers collègues, nous devions tenir cette réunion la semaine dernière, mais en raison du jour de deuil, nous avons dû la reporter.

Monsieur le ministre, merci beaucoup de vous être joint à nous si peu de temps après ce report.

Sur ce, vous avez cinq minutes pour faire votre déclaration préliminaire.

[*Français*]

**L'hon. Steven MacKinnon (ministre des Transports):** Merci, madame la présidente.

Chers membres du Comité, je vous remercie d'entreprendre l'étude du projet de loi C-31. Je suis très heureux de m'adresser à vous aujourd'hui au sujet de ce projet de loi et de l'avenir de la protection des passagers aériens au Canada.

[*Traduction*]

La protection des passagers aériens est un élément important pour s'assurer que les voyageurs sont traités équitablement lorsque leurs plans de voyage sont perturbés, mais nous savons aussi que la façon dont nous offrons ces protections doit être améliorée. Les voyageurs ont besoin d'un système clair, efficace et capable de régler les plaintes en temps opportun.

[*Français*]

Le 1 er mai, j'ai annoncé l'engagement du gouvernement d'éliminer l'arriéré des plaintes des passagers aériens et de rétablir la confiance des voyageurs dans le système de transport aérien du Canada. Le projet de loi C-31 prévoit des mesures importantes pour concrétiser cet engagement. J'aimerais aujourd'hui mettre l'accent sur trois points clés.

Premièrement, il faut simplifier la réglementation pour rendre les protections des passagers plus claires, plus faciles à appliquer et plus efficaces, tout en tenant compte des besoins d'un secteur aérien concurrentiel.

Deuxièmement, il faut résorber l'arriérée des plaintes et améliorer leur traitement afin que les voyageurs obtiennent des réponses et des solutions plus rapidement.

Troisièmement, il faut renforcer la responsabilisation en améliorant la transparence et en donnant à l'Office des transports du Canada des outils plus efficaces pour faire respecter les règles.

[*Traduction*]

Le projet de loi C-31 comprend des mesures importantes pour respecter notre engagement à éliminer l'arriéré des plaintes des passagers aériens et à rétablir la confiance des voyageurs dans le système de transport aérien du Canada. Permettez-moi de vous expliquer brièvement comment nous allons procéder.

Premièrement, nous simplifions le Règlement sur la protection des passagers aériens, ou RPPA. Le projet de loi C-31 transfère le pouvoir de réglementation relatif au Règlement sur la protection des passagers aériens de l'Office des transports du Canada à moi, en tant que ministre des Transports. Cela permettra à Transports Canada d'élaborer un cadre réglementaire plus simple et plus clair qui reflète mieux l'engagement du gouvernement envers les passagers.

Pour assurer la continuité pendant l'élaboration du nouveau cadre, le règlement existant restera en place jusqu'à ce que le nouveau règlement ait franchi toutes les étapes requises.

Deuxièmement, nous nous attaquons à l'arriéré et nous améliorons le règlement des plaintes. Lorsque leurs plans de voyage sont perturbés, les passagers méritent un règlement rapide et efficace. L'arriéré actuel a rendu cela plus difficile et a miné la confiance dans le processus de traitement des plaintes.

Le projet de loi C-31 offrirait la souplesse nécessaire pour transférer le traitement des plaintes en suspens de l'OTC à un fournisseur de règlement extrajudiciaire des différends. Même si cela contribuait à accélérer le règlement des plaintes en suspens, les Canadiens doivent avoir l'assurance que le processus demeure équitable, impartial et axé sur l'intérêt supérieur du voyageur. Je suis donc disposé à envisager des moyens de rassurer davantage les Canadiens sur le fait que les fournisseurs de règlement extrajudiciaire des différends agiront de manière indépendante et dans l'intérêt des voyageurs.

Cela permettrait également d'élaborer une méthode de règlement des plaintes plus efficace à l'avenir en s'inspirant d'approches qui ont donné des résultats concrets, notamment en Europe.

L'objectif est simple: aider les voyageurs à obtenir des réponses et à régler leurs plaintes plus efficacement.

Troisièmement, nous renforçons la reddition de comptes et l'application de la loi. Les mesures de protection des passagers doivent être assorties de conséquences significatives lorsque les obligations ne sont pas respectées. Le projet de loi C-31 donnerait à l'OTC des outils plus efficaces pour faire respecter les règles, notamment en portant les amendes maximales à 1 million de dollars. Il rendrait également le processus de traitement des plaintes plus transparent en supprimant les exigences actuelles en matière de confidentialité imposées aux passagers.

Ensemble, ces changements aideraient à tenir les compagnies aériennes responsables et donneraient aux voyageurs une plus grande confiance dans le respect de leurs droits.

● (1720)

[*Français*]

Pour conclure, je dirais que le projet de loi C-31 constitue une étape importante vers un régime de protection des passagers aériens plus efficace, plus transparent et plus raisonnable. En simplifiant la réglementation, en accélérant le traitement des plaintes et en renforçant les mécanismes d'application, nous pouvons mieux protéger les droits des voyageurs et mettre en place un système qui fonctionne plus efficacement pour tous.

Merci.

[*Traduction*]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant commencer par M. Albas, pour six minutes.

**Dan Albas (Okanagan Lake-Ouest—Kelowna-Sud, PCC):** Merci, madame la présidente et madame la greffière.

Monsieur le ministre, je vous remercie de votre engagement continu envers notre grand pays, et je remercie vos fonctionnaires aujourd'hui.

Monsieur le ministre, votre gouvernement a accordé 76 millions de dollars sur trois ans à l'OTC pour accroître la capacité de traitement des plaintes et moderniser le système. Aujourd'hui, nous faisons face à un arriéré de 100 000 plaintes et à des années d'attente pour que les gens soient entendus.

Qu'est-ce qui a mal tourné, et qui a été tenu responsable?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je vous remercie de cette question.

Le Règlement sur la protection des passagers aériens est trop complexe et trop coûteux à appliquer, à régir, à superviser et à contester. Oui, il a entraîné un arriéré important que l'Agence s'est révélée incapable de réduire de manière significative.

En ce qui concerne votre question à savoir qui est tenu responsable, je pense qu'il y a beaucoup de reddition de comptes à faire. C'est un système conçu avec un certain nombre d'éléments qui compliquent les choses, une échelle de gradients d'heures d'attente et différentes raisons de retard, et une agence qui est un organisme de réglementation très efficace et même de calibre mondial, mais qui n'est probablement pas aussi équipée pour traiter, si je peux m'exprimer ainsi, au niveau du détail, les plaintes des consommateurs. Tous ces éléments ont contribué à rendre le système très lourd à exploiter.

**Dan Albas:** Monsieur le ministre, vous avez dit que l'OTC était incapable de le faire. Dans votre déclaration préliminaire, vous avez également parlé de « conséquences lorsque les obligations ne sont pas respectées ». Est-ce que quelqu'un à l'OTC a été tenu responsable? Une personne responsable a-t-elle reçu une rémunération au rendement ou des primes?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je pense avoir été assez transparent au sujet des facteurs qui ont contribué à nous mettre dans la situation dans laquelle nous nous trouvons. C'est un règlement relativement nouveau, tout comme les difficultés de mise en œuvre rencontrées par l'OTC.

Soit dit en passant, je n'ai pas dit que l'Agence était incapable. J'ai dit qu'elle s'était révélée incapable de mettre en œuvre ce système particulier, mais un certain nombre de choses ont compliqué le travail.

L'OTC, cependant, est un organisme indépendant. Il reçoit son propre crédit parlementaire et...

**Dan Albas:** Oui, et à l'heure actuelle, nous allons payer pour deux systèmes distincts, parce que vous ajoutez un fournisseur privé alors que l'OTC continue de traiter les nouvelles plaintes.

Vous avez dit que la transparence était importante pour vous. Quel sera le coût de ce deuxième système, et quand l'arriéré sera-t-il éliminé?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Dès que ce projet de loi recevra, espérons-le, la sanction royale, nous lancerons rapidement un appel d'offres et solliciterons des soumissions auprès des sociétés de règlement extrajudiciaire des différends.

Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, il y a non seulement des expériences ailleurs dans le monde, mais aussi des repères de coûts ailleurs dans le monde que nous allons suivre. Évidemment, nous serons heureux de vous communiquer ces renseignements lorsqu'ils seront disponibles.

● (1725)

**Dan Albas:** Là où le RPPA a fait fausse route, c'est que le Parlement n'a jamais été informé de la teneur des lois. Il a donné tous les pouvoirs au gouvernement et à l'OTC.

Par exemple, en vertu du projet de loi C-31, les compagnies aériennes pourraient choisir parmi des arbitres privés désignés par le gouvernement, et elles pourraient payer le coût du règlement des plaintes portées contre elles. Comment cela garantit-il un arbitrage indépendant pour les passagers, monsieur le ministre?

Le problème avec le RPPA, c'est que vous avez toujours eu toutes les cartes en main et que le Parlement continue de vous donner le pouvoir, mais les choses ne semblent jamais fonctionner. Pouvez-vous s'il vous plaît expliquer en quoi consistent les arbitres privés et s'il s'agit d'un processus d'arbitrage indépendant pour les passagers?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Oui, nous croyons qu'il est indépendant. Il est indépendant quand il fonctionne ailleurs dans le monde. J'attire votre attention sur l'expérience du Royaume-Uni ou de l'Allemagne.

Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, nous sommes ouverts aux moyens de rassurer davantage les passagers aériens sur le fait que ce système fonctionne de manière indépendante. Nous ne croyons tout simplement pas que les contribuables devraient continuer à assumer le coût de ces décisions. Bien que nous soyons prêts à éliminer cet arriéré, nous ne sommes plus prêts à soumettre les contribuables à la responsabilité et au fardeau de payer pour ce système.

**Dan Albas:** Encore une fois, monsieur le ministre, le fardeau du paiement de votre système incombera aux passagers eux-mêmes, car les compagnies aériennes se contenteront de le leur refiler.

Monsieur le ministre, ce matin, la CBC a rapporté quatre cas où Air Canada a refusé de verser des indemnités pour des travaux d'entretien liés à la sécurité, même si les aéronefs en service initialement affectés à ces vols ont été réaffectés ailleurs. Air Canada reconnaît qu'il s'agissait de décisions commerciales.

La réaffectation d'un aéronef en bon état à un autre itinéraire constitue-t-elle une exemption en matière de sécurité, oui ou non?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je ne suis pas au courant. De toute évidence, l'OTC a la responsabilité d'enquêter sur les infractions et les cas où des compagnies aériennes ont des comportements ou ont recours à des pratiques qu'elles ne devraient pas avoir. L'OTC est l'organisme de réglementation dans ce cas-ci. Je m'attends à ce qu'il continue d'enquêter sur ces plaintes. Il a et continuera d'avoir la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires...

**Dan Albas:** Oui, mais, monsieur le ministre, votre gouvernement a proposé un règlement pour éliminer ces zones d'ombre en décembre 2024. Nous voici près de deux ans plus tard, et il n'est toujours pas définitif. Quand donnerez-vous aux Canadiens une date pour l'entrée en vigueur de ces règles?

**La présidente:** Merci, monsieur Albas. Le temps est écoulé.

Merci, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant poursuivre avec M. Leitão, pour six minutes.

[*Français*]

**Carlos Leitão (Marc-Aurèle-Fortin, Lib.):** Merci beaucoup, madame la présidente.

Bonjour, monsieur le ministre. Je vous remercie de votre présence.

Pour ce qui est du projet de loi C-31, vous avez bien expliqué certaines choses dans votre présentation. Peut-être que nous pourrions commencer la discussion là où nous l'avons laissée.

J'aimerais aborder la question des règlements ou des définitions qui traitent de maintenance pour des raisons de sécurité. Les nouvelles propositions desquelles nous sommes en train de débattre ici pourraient, à mon avis, prévenir de telles situations à l'avenir. Alors, une fois que la loi sera adoptée, je pense — et j'aimerais avoir votre opinion là-dessus — que le fait que les amendes pourront atteindre 1 million de dollars est une bonne chose. On ne parle pas de 20 000 $ ici et là. L'incitatif aux entreprises est beaucoup plus grand pour qu'elles ne s'engagent pas dans des processus comme ça.

Est-ce que vous pourriez commenter l'augmentation des amendes maximales à 1 million de dollars?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous voulons instaurer un système dans lequel l'effet dissuasif des amendes potentielles, qui pourront atteindre 1 million de dollars, sera une considération majeure des compagnies aériennes quant à leurs comportements. L'Office continuera d'avoir la possibilité et la capacité d'enquêter sur des situations où les compagnies aériennes ont un comportement qui va à l'encontre des dispositions que nous allons mettre en place. Dans ce cas, je pense qu'il s'agit d'un bon équilibre.

Les compagnies aériennes vont maintenant assumer les coûts d'un règlement de différends. Elles vont maintenant être assujetties à des amendes beaucoup plus considérables. Dans le cas de comportements que je qualifierais de systémiques ou systématiques, elles vont devoir payer très cher.

Au fond, nous voulons évidemment avoir des compagnies aériennes qui répondent aux besoins des clients, qui sont véridiques dans les motifs et les raisons qu'elles invoquent pour les retards, et qui vont continuer de travailler très fort afin de respecter les départs et les arrivées qu'elles promettent aux clients.

● (1730)

**Carlos Leitão:** Présentement, il y a un arriéré important dans le nombre de plaintes qui n'ont pas été traitées. Il serait donc important de régler cet arriéré. Une des façons de le faire, c'est de compter sur la participation des entreprises privées à cet exercice pour s'assurer que ça se fera le plus rapidement possible. Plusieurs commentateurs ont mentionné que ça concerne le secteur privé, et ils ont laissé entendre que les compagnies aériennes vont s'arranger. Or il me semble que ces entreprises ont quand même une réputation à préserver. Elles sont actives dans ce domaine, et ce n'est pas dans leur intérêt d'être liées à de telles choses.

Pourriez-vous nous mentionner comment vous voyez ça? Personnellement, je pense que ce n'est pas un risque. De votre côté, comment allez-vous vous assurer que ces entreprises, qui vont collaborer dans le cadre de ce processus, seront impartiales?

**L'hon. Steven MacKinnon:** D'abord et avant tout, les lignes aériennes devront choisir une firme indépendante à partir d'une liste de firmes homologuées par le gouvernement. Des vérifications ponctuelles et pertinentes seront faites auprès de ces firmes. Les firmes auront une série de critères à respecter, et l'indépendance se trouve en tête de ces critères.

Comme je l'ai dit dans mon discours, je suis ouvert à instaurer davantage de mesures pour rassurer les passagers, les clients, sur le fait que les firmes sont bien indépendantes. Cependant, nous ne pensons pas que les contribuables doivent dorénavant assumer les coûts d'une telle démarche, d'un tel système. C'est pour cette raison que nous allons contrôler l'identité et l'homologation des firmes. Nous allons laisser aux lignes aériennes la possibilité de faire affaire avec une firme qui figure sur la liste.

Nous avons vu ailleurs dans le monde, en Allemagne, en Angleterre et au Royaume-Uni, que ce système peut fonctionner très efficacement.

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre. Le temps est écoulé.

Merci, monsieur Leitão.

Nous allons maintenant poursuivre avec M. Thériault, pour six minutes.

**Luc Thériault (Montcalm, BQ):** Bonjour, monsieur le ministre.

Avant même que le projet de loi soit annoncé et déposé à la Chambre, Air Canada a mis en place l'équivalent de ce qui s'y trouve dans le cadre d'un projet pilote. Devons-nous comprendre qu'Air Canada aurait eu connaissance du contenu du projet de loi avant sa première lecture à la Chambre?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Non, je ne le crois pas.

Air Canada est une ligne aérienne à caractère international qui participe déjà à des systèmes comme celui que je viens de décrire à M. Leitão, ailleurs dans le monde, notamment au Royaume-Uni et en Allemagne. Elle aurait donc connaissance de la façon dont ce système-là fonctionne.

Je vois d'un bon œil qu'Air Canada ait cherché des solutions pour préserver sa réputation et faire que les différends se règlent plus rapidement. Évidemment, il n'y a pas eu d'échange d'informations avec Air Canada.

● (1735)

**Luc Thériault:** Vous nous jurez donc, la main sur le cœur, que cette section du projet de loi, avant que celui-ci soit connu des parlementaires, n'a pas été vue. Air Canada aurait-elle été une inspiration?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Non. Je vous dirais que l'expérience des Européens, qui sont au fond ceux qui ont mis en place les premiers régimes de droits des passagers…

**Luc Thériault:** Est-ce que ces gens ont un office des transports?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Ils ont chacun leur version. Évidemment, il y a des différences d'un pays à l'autre.

**Luc Thériault:** *La Presse* disait ce matin que la solution que vous proposez, soit le recours à des arbitres privés payés par les transporteurs, revenait dans le fond à confier la bergerie au loup.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je ne suis pas d'accord.

**Luc Thériault:** Les membres du Comité sénatorial permanent des transports et des communications sont d'accord, par contre.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Oui, peut-être, mais ils ne sont pas assis dans ma chaise.

C'est un système qui fonctionne ailleurs dans le monde. Toutefois, comme je l'ai dit à M. Leitão et comme je l'ai dit dans mon discours, s'il faut mettre dans le projet de loi des dispositions pour rassurer les gens sur le fait que ces firmes agissent avec indépendance, sont homologuées uniquement par le gouvernement du Canada et sont choisies à partir d'une liste de compagnies retenues par les lignes aériennes, je suis ouvert à le faire. Je suis ouvert à intégrer au projet de loi des dispositions qui pourraient rassurer davantage les passagers sur la neutralité de ces firmes qui agissent comme arbitres.

**Luc Thériault:** Juste avant de poursuivre là-dessus, les membres du comité sénatorial qui se sont penchés sur cette question s'expliquent mal pourquoi le projet de règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens, qui a été publié dans la Partie 1 de la *Gazette du Canada* en décembre 2024, n'a pas été adopté. Les membres du comité sénatorial vous invitent, monsieur le ministre, à reconsidérer les mesures qui étaient prévues dans ce projet de règlement, parce que ça permettait de simplifier les recours des plaignants. J'imagine que vous allez être ouvert à ça aussi.

Ma question est la suivante: pourquoi ne pas allouer à l'Office des transports du Canada les moyens et la capacité opérationnelle de traiter les plaintes plutôt que de créer un autre processus qui, selon les sénateurs, pourrait poser des problèmes de conflit d'intérêts et de transparence?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Moi, je rejette ces préoccupations en matière de…

**Luc Thériault:** Vous les rejetez a priori parce que vous supposez que l'expérience sera telle que vous la souhaitez. Vous avez la volonté que ça se passe bien, mais beaucoup de gens sont venus nous dire qu'ils avaient des craintes.

Pourquoi ne pas avoir retenu l'OTC, l'Office des transports du Canada, et pourquoi plutôt confier le processus à des arbitres privés payés par les transporteurs?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Il y a plusieurs questions, là-dedans.

Pourquoi ne pas accorder à l'Office les sommes requises? Parce que je n'étais pas convaincu que l'arriéré, qui est aussi un enjeu de protection des consommateurs, se résorberait.

**Luc Thériault:** Si vous aviez adopté le règlement de 2024, on n'en serait pas là. C'est ce qu'on déduit des commentaires des sénateurs du Comité sénatorial.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je ne partage pas du tout leur avis là-dessus. Je tenais à mettre sur pied un système qui allait également fonctionner ponctuellement, afin de protéger les consommateurs et les voyageurs. Je n'étais convaincu ni du coût ni de la possibilité que l'Office puisse résorber cet arriéré. C'est donc pour cela que nous nous sommes penchés sur des solutions de rechange à ce système.

**Luc Thériault:** Alors, quelles seront les normes qui incomberont à l'arbitre des transporteurs pour assurer une saine gouvernance sans conflits d'intérêts, et en toute transparence?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je pense que, si nous avons des critères clairs…

**Luc Thériault:** Quels seront-ils?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Ils seront contenus dans le règlement sur lequel nous allons consulter l'ensemble de la population, les passagers, les organismes de protection du consommateur, les lignes aériennes et bien sûr toute l'industrie, pour nous assurer de la transparence, de la rapidité et de l'efficacité d'un nouveau système qui sera moins complexe et qui, nous l'espérons, pourra régler les différends.

● (1740)

**La présidente:** Merci, le ministre.

Merci, monsieur Thériault. Le temps pour ce tour de questions est terminé.

Nous allons maintenant continuer avec M. Lefebvre pour cinq minutes.

**Eric Lefebvre (Richmond—Arthabaska—des-Sources, PCC):** Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, je vous remercie de votre présence au Comité permanent des finances.

Je salue aussi tous mes collègues.

Monsieur le ministre, je suis heureux de vous entendre parler de transparence. J'aimerais vous poser une question bien simple: est-ce que vous êtes au courant du terrain que la compagnie Maritime Launch Services loue du gouvernement provincial de la Nouvelle-Écosse et sous-loue ensuite au gouvernement fédéral canadien? Est-ce que vous êtes au courant du dossier?

**L'hon. Steven MacKinnon:** J'en ai entendu parler à la Chambre des communes à une ou deux reprises, oui, mais je ne suis pas au courant des détails. Ça ne relève pas de mon ministère. Je l'ai probablement entendu de vous, monsieur Lefebvre.

**Eric Lefebvre:** C'est probable, parce que c'est un dossier qui me tient à cœur. C'est un terrain que la compagnie loue pour 13 500 $ et qu'elle sous-loue ensuite pour 20 millions de dollars. Je pense que le Conseil des ministres devrait se pencher là-dessus. À terme, il est question de 200 millions de dollars des Canadiens et des Canadiennes qui seront dépensés. J'essaie de trouver qui a signé ce contrat, qui l'a lu, mais je ne suis pas capable d'avoir de réponse. C'est pour ça que je vous demandais si vous étiez au courant.

Cela étant dit, monsieur le ministre, le projet de loi C-31 traite de modifications au Code canadien du travail visant à protéger les droits des travailleurs. Un dossier qui me tient à cœur au sujet du transport, c'est ce qui se passe avec le modèle « Chauffeurs inc. » En mars 2025, Jacques Dulude, le président d'AGD Verchères Express, au Québec, avait affirmé avoir perdu trois contrats de Postes Canada au profit d'une entreprise recourant au stratagème « Chauffeurs inc. ». C'est une concurrence déloyale.

Qu'est-ce qui a avancé dans ce dossier par rapport à Postes Canada? Est-ce que vous avez fait des vérifications auprès des compagnies de modèle « Chauffeurs inc. » qui ont obtenu les contrats?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Il y a eu beaucoup d'actions gouvernementales vis-à-vis de ce dossier-là…

**Eric Lefebvre:** Est-ce que vous pouvez me donner des exemples?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Absolument. J'étais auparavant ministre du Travail; j'ai lancé le processus et j'étais très content de le voir arriver au point où il y avait partage d'information entre le Programme du travail et l'Agence du revenu du Canada pour ce qui est des vérifications ponctuelles. Nous avons aussi retiré l'exemption qui avait été mise en place par le gouvernement précédent — et je ne tiens pas à être partisan — quant à la considération et au traitement des vérifications de ces compagnies. Nous avons enlevé ça. Ce sont donc deux mesures, de nature fiscale et autre, très importantes pour décourager l'implantation de telles compagnies.

De plus, le Programme du travail a fait des blitz d'inspections. Si vous parlez aux gens de l'industrie du camionnage, ils vous le confirmeront.

Plusieurs de ces mesures relèvent des ministères provinciaux des Transports. Les ministres provinciaux et moi avons discuté de cette question, de ce fléau des gens qui ne respectent pas les normes du travail et le code de la route, mais ce n'est pas moi qui supervise les contrôleurs routiers. Le ministre des Transports du Québec le fait, et j'ai donc demandé à mes collègues, mes homologues provinciaux, de redoubler d'ardeur afin de faire les inspections ponctuelles, de faire le travail qui s'impose afin de vérifier…

**Eric Lefebvre:** Monsieur…

**L'hon. Steven MacKinnon:** … les permis de ces conducteurs-là. Nous devons absolument rassurer les gens, leur assurer que la sécurité routière prime toujours dans notre pensée et dans nos règlements.

**Eric Lefebvre:** Merci, monsieur le ministre.

Donc, vous me dites que si, demain matin, je parle au Groupe Robert, au Groupe Morneau, à l'entreprise Guilbault et à l'entreprise Transport Hervé Lemieux, qui étaient venus vous rencontrer au ministère en octobre 2024 à propos des conséquences du modèle « Chauffeurs inc. », ils diront qu'ils sont contents de ce qui se passe en ce qui concerne les inspections ciblées qui sont faites présentement sur les routes.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je n'ai pas parlé à l'ensemble de ces compagnies, mais comme j'ai parlé à beaucoup d'acteurs dans l'industrie, je présume qu'ils vont vous indiquer qu'il y a eu beaucoup d'actions qui ont été prises et qu'un…

● (1745)

**Eric Lefebvre:** Monsieur…

**L'hon. Steven MacKinnon:** … effort concerté a été soutenu par les provinces afin de vérifier les permis de toutes ces compagnies, mais que les balises, le fond du système…

**Eric Lefebvre:** Merci, monsieur le ministre. Vous savez, je n'ai que cinq minutes. Je comprends que vous êtes un bon politicien.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Vous voyez que c'est un dossier qui me passionne beaucoup, tout comme vous.

**Eric Lefebvre:** Monsieur le ministre, vous parlez dans le projet de loi C-31 de la confiance des passagers aériens et de règlements en ce qui concerne les plaintes.

Ce dont je peux vous parler, ce que j'entends présentement, ce sont des plaintes liées à l'entreprise Alto. On parle de primes de 2,8 millions de dollars données à 134 employés, sans qu'un seul kilomètre de rail ait encore été posé.

**La présidente:** Merci, monsieur Lefebvre. Votre temps de parole est terminé.

[*Traduction*]

Nous allons maintenant poursuivre avec M. MacDonald, pour cinq minutes.

**Kent MacDonald (Cardigan, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur le ministre, de comparaître aujourd'hui.

Je tiens d'abord à remercier notre gouvernement et vous-même d'avoir pris la décision de renommer l'aéroport de Charlottetown en l'honneur d'Alex B. Campbell, qui se trouve à être le premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard ayant servi le plus longtemps. Comme vous le savez, c'était un véritable visionnaire, qui a contribué à beaucoup de progrès et d'expansion dans l'économie de l'île. Notre aéroport était important. Il continue d'être extrêmement important pour les familles, les travailleurs et le secteur du tourisme dans tout le Canada atlantique, car c'est l'une des rares façons de se rendre sur l'île et d'en revenir.

Alors que nos électeurs sont confrontés à des perturbations de vols imprévues, la réalité de la vie sur une île nous touche vraiment, car si un problème commence à Toronto, il est déjà très grave lorsqu'il arrive à l'Île-du-Prince-Édouard.

J'aimerais maintenant passer aux mesures de protection des consommateurs que vous avez introduites dans le projet de loi C-31. Monsieur le ministre, pour la population du Canada atlantique, en particulier de l'Île-du-Prince-Édouard, pouvez-vous expliquer comment les réformes structurelles du Règlement sur la protection des passagers aériens prévues dans le projet de loi C-31 offriront des protections plus solides et une plus grande tranquillité d'esprit?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Avec plaisir.

Je ne peux toutefois pas laisser passer cette référence à Alex Campbell, monsieur MacDonald, sans convenir qu'il est important de rendre hommage à nos plus grands politiciens. Je sais que vous êtes bien au courant, comme vous venez de le dire, des contributions du premier ministre Campbell à l'Île-du-Prince-Édouard. Je tiens à souligner qu'il m'a dit lors de cette cérémonie que l'un de ses premiers emplois était à cet aéroport, qui était sans aucun doute un aérodrome à l'époque. À bien des égards, il est un pionnier de l'aviation non seulement à l'Île-du-Prince-Édouard, mais aussi dans notre pays. Il est d'autant plus approprié que nous rendions hommage au premier ministre Campbell et à ses contributions.

Je sais que vous savez très bien que lorsqu'il y a des problèmes à Toronto, l'avion ne se pose pas la veille pour le départ invariable de 5 heures du matin auquel vous êtes probablement confronté de temps à autre, monsieur MacDonald. Nous sommes déterminés à améliorer les services aériens régionaux sur plusieurs fronts. Une partie de notre programme invitant les gens à manifester leur intérêt pour exploiter nos plus grands aéroports comprendra un important programme de service aérien régional que nous mettrons en place pour améliorer les services aériens régionaux partout au Canada. Il y a d'autres détails à venir à ce sujet.

Plus précisément, en ce qui concerne la protection des passagers aériens, ce que les Prince-Édouardiens et d'autres peuvent présumer, c'est que nous aurons un système où les compagnies aériennes seront incitées par les mesures dissuasives de ce régime à appliquer le règlement de manière uniforme et à ne pas adopter de comportements contraires à ce règlement, à défaut de quoi elles s'exposent à des amendes importantes.

Lorsque les passagers ne pourront pas obtenir un règlement immédiatement auprès d'une compagnie aérienne, ils pourront se prévaloir d'un système qui leur permettra d'obtenir une réponse rapidement, ou d'obtenir une décision équitable et indépendante ainsi qu'une indemnisation, le cas échéant, le tout dans un délai très raisonnable et en fonction de critères très clairs. Le système actuel est lourd, car il a différentes échelles mobiles pour différents éléments. Il n'est pas clair pour beaucoup de gens et laisse trop de place à l'interprétation de part et d'autre. Comme nous le savons maintenant, il est embourbé dans un important arriéré.

Nous croyons que ce système fonctionnera beaucoup mieux pour les personnes qui dépendent des services aériens, petits et grands. Cela inclurait les habitants de l'Île-du-Prince-Édouard.

● (1750)

**Kent MacDonald:** Pouvez-vous m'expliquer cela pour les électeurs? Si vous avez une plainte au sujet d'une compagnie aérienne, communiquez-vous d'abord avec elle, puis le processus d'arbitrage entre en jeu?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Idéalement, les compagnies aériennes...

**La présidente:** Veuillez répondre très brièvement, monsieur le ministre.

**L'hon. Steven MacKinnon:** ... reconnaîtront qu'elles ont violé leur contrat avec le passager et offriront une indemnisation. Si ce n'est pas le cas, les passagers pourront se prévaloir d'un processus indépendant pour que leur cas soit tranché.

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur MacDonald.

[*Français*]

Je donne maintenant la parole à M. Thériault pour deux minutes et demie.

**Luc Thériault:** Monsieur le ministre, vous m'avez dit tantôt que les critères seraient dans le règlement. Cependant, vous savez comme moi que le règlement arrive toujours après la loi. En plus, les modifications proposées à la loi font partie d'un projet de loi omnibus, ce qui a été décrié par le Comité sénatorial permanent des transports et des communications dans un rapport. En effet, on peut y lire que « cette pratique de plus en plus courante réduit à la fois l'examen parlementaire et le débat public sur des mesures qui, normalement, devraient faire l'objet d'un projet de loi distinct ». De plus, le rapport indique que le Comité aurait bien voulu vous recevoir, puisque vous semblez ne pas être d'accord avec lui sur la lecture qu'il fait du projet de loi.

Alors, est-ce que votre gouvernement serait ouvert à amender le projet de loi pour préciser les balises qui devraient encadrer l'action des tierces parties responsables de traiter les plaintes?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Évidemment, vos commentaires sont basés sur des observations qui ont trait à la construction de projets de loi. Ce que je répondrais à ça, c'est que le règlement…

**Luc Thériault:** Le règlement ne revient jamais devant les parlementaires. Vous me dites que les critères seront dans le règlement. Donc, je veux entendre votre réponse à ma question.

Est-ce que vous allez être ouvert à ce que nous proposions des amendements au projet de loi qui vont permettre d'éviter de se retrouver sans critères? C'est parce qu'une fois le projet de loi adopté, vous allez faire ce que vous voudrez.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Il n'y a aucune limite, monsieur Thériault, aux objets des examens approfondis des parlementaires. Cependant, je peux vous assurer que le règlement fera l'objet d'une consultation assez vaste dans le milieu, qui pourra inclure vos commentaires, bien entendu.

**Luc Thériault:** Par exemple, est-ce que vous accepteriez d'adopter un amendement qui vise à retirer à un transporteur le choix de son arbitre?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Dans mon discours, j'ai dit que j'étais ouvert à des suggestions qui pourraient rassurer les passagers sur l'indépendance de ces firmes. Donc, oui, je suis ouvert à votre suggestion.

**Luc Thériault:** C'est intéressant.

Selon ce même rapport du Comité sénatorial permanent des transports et des communications, le processus proposé dans le projet de loi comporte des risques en matière d'indépendance, d'impartialité et de conflits d'intérêts. Le rapport indique également que, pour préserver l'intégrité du processus et assurer la cohérence nationale en ce qui concerne les décisions, les transporteurs aériens ne devraient pas être en mesure de choisir les tiers privés qui traiteront les plaintes dont ils font l'objet.

Donc, je suis d'accord avec le Sénat.

**La présidente:** Merci, monsieur Thériault.

Ça conclut votre temps de parole.

[*Traduction*]

Nous allons maintenant poursuivre avec M. McLean, pour cinq minutes.

**Greg McLean (Calgary-Centre, PCC):** Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être venu aujourd'hui, d'autant plus que je sais que votre autre travail à la Chambre des communes vous tient très occupé à faire adopter des projets de loi. Je vous remercie de porter également attention à cette partie de votre travail, qui est importante en ce qui concerne le projet de loi dont nous sommes saisis.

Il s'agit de transférer la réglementation de l'OTC directement à vous, au ministre. Combien de personnes à l'OTC, l'Office des transports du Canada, supervisaient ce processus auparavant?

**Serge Bijimine (sous-ministre adjoint, Politiques, ministère des Transports):** Je suis désolé. À titre de précision rapide, voulez-vous dire superviser le processus de plainte dans son ensemble? Environ 120 personnes.

**Greg McLean:** Ces 120 personnes relèveront directement de vous, monsieur le ministre, plutôt que d'une agence. Est-ce exact?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Non. L'Agence continuera de gérer, plus ou moins, le processus en temps réel. Nous lui enlèverons l'arriéré. Le processus en temps réel... parce qu'elle continuera de fonctionner selon l'ancienne règle jusqu'à ce que nous ayons une nouvelle règle.

● (1755)

**Greg McLean:** D'accord. J'ai dû mal lire. Je pensais qu'on vous transférait la responsabilité de ce processus.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Oui. C'est exact. Il s'agit en quelque sorte d'une mesure de transition. La première transition...

**Greg McLean:** La transition prévoit que vous pouvez déléguer à l'OTC des responsabilités, mais maintenant vous en êtes responsable. En fait, les gens qui s'occupaient de cette question auparavant vont probablement changer de poste et travailler pour le ministère, plutôt que pour l'Agence. Est-ce exact?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Non. Ils resteront, si vous voulez, des délégués du ministre des Transports et continueront de travailler dans le système actuel jusqu'à ce que le nouveau règlement ait été publié dans la *Gazette du Canada*, qu'il ait fait l'objet de consultations, etc.

**Greg McLean:** D'accord. Vous êtes aussi censé faire de la médiation, mais seulement si les parties y consentent. Cela signifie que vous ne ferez pas de médiation si l'une ou l'autre des parties dit qu'elle ne veut pas en faire. Est-ce exact?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Eh bien, c'est l'essence même du règlement des différends...

**Greg McLean:** Il continuera d'y avoir un arriéré en ce qui concerne les plaintes des clients.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous pensons pouvoir éliminer cet arriéré dans un délai assez raisonnable.

**Greg McLean:** D'accord.

Vous faites passer l'amende de 250 000 $ à 1 million de dollars, ce qui figurait dans la loi, mais pas dans le règlement de 2023. Une amende a-t-elle déjà été imposée? Il n'y a jamais eu d'amende de 250 000 $. Quelle a été l'amende maximale infligée à un transporteur?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous allons vérifier.

Comme vous le savez, l'imposition de sanctions administratives pécuniaires relève d'un processus indépendant auquel je ne participe pas. Elle repose sur un processus d'enquête visant à établir les faits et à recueillir des preuves. Ensuite, l'OTC détermine le montant, dans le cadre des pouvoirs que le Parlement lui a conférés…

**Greg McLean:** Si vous le pouvez, monsieur le ministre…

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je me ferai un plaisir de vous fournir…

**Greg McLean:** Oui. Pouvez-vous nous décrire un scénario dans lequel un transporteur recevrait une amende de 1 million de dollars dans le cadre de ce processus?

**L'hon. Steven MacKinnon:** À mon avis, encore une fois, sans porter atteinte à l'indépendance de l'OTC, une amende de 1 million de dollars constituerait une infraction très grave, probablement liée à des abus répétés.

**Greg McLean:** D'accord.

Je sais que vous avez également envisagé de privatiser l'exploitation de ces aéroports. Si l'on considère la date d'échéance des plaintes, les montants dus à ce titre vont augmenter, car les aéroports sont actuellement exploités par des organismes à but non lucratif. Si vous transférez l'exploitation à des organismes à but lucratif, ils devront, par définition, augmenter les frais.

Les coûts vont être majorés. Par conséquent, les demandes d'indemnisation vont être plus élevées. Disons 10 % de plus. Il y aura une marge de 10 %. Cette marge va faire grimper le coût des déplacements. Selon vous, quel effet cela aura-t-il sur l'inflation à l'échelle du pays si vous faites grimper le coût des déplacements de 10 %?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Premièrement, je ne vois aucun lien entre les plaintes déposées en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens et le mode d'exploitation d'un aéroport. Je pense que ce sont deux choses très distinctes.

**Greg McLean:** Je pense que le lien réside dans le fait que le montant qui devra être réclamé va augmenter de… Disons que la marge bénéficiaire sera de 10 %.

**L'hon. Steven MacKinnon:** L'argent réclamé est payé par les compagnies aériennes, et non les aéroports.

**Greg McLean:** Les frais vont augmenter parce que les coûts d'exploitation vont augmenter en raison de la hausse des loyers à l'aéroport.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Les compagnies aériennes sont actuellement assujetties au Règlement sur la protection des passagers aériens, et ce sont elles qui paient les indemnités. Cependant, rien de tout cela n'est lié…

**Greg McLean:** Nous sommes d'accord pour dire que le nouveau mode d'exploitation fera augmenter les coûts.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Non, je ne suis pas d'accord. Je pense que le modèle de concession que nous avons choisi pour les aéroports… Les Canadiens ont développé — certains diront même « perfectionné » — une expertise dans la gestion des aéroports. Partout dans le monde, des Canadiens dirigent de grands aéroports.

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur McLean.

[*Français*]

Nous allons maintenant continuer avec M. Lavoie pour cinq minutes.

**Steeve Lavoie (Beauport—Limoilou, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur MacKinnon.

Comme vous le savez, toutes les questions aéroportuaires sont importantes pour nous. Pour moi, il est important d'avoir un aéroport à Québec, dans la grande région de Québec, à l'Est du Québec. Comme vous le savez, à Québec, nous n'avons pas toujours le choix des compagnies aériennes. Nous sommes contents quand elles sont là, mais nous n'avons pas de choix comme dans un grand centre.

Aujourd'hui, nous parlons un peu de ce qui s'est passé avec les compagnies aériennes. Il y a eu un retard important. Nous en sommes là. Comme on le dit, il y a quelqu'un qui a échappé le ballon quelque part pour se retrouver avec autant de retard. Moi, je suis de l'école qui prône l'avancement, la recherche de solutions.

Je vous entends parler depuis tantôt. Vous exprimez clairement votre volonté, votre engagement à vouloir régler la situation, à simplifier et à renforcer les processus, et je salue ça. Je vous entends souvent dire qu'il faut mettre l'utilisateur et les passagers au centre des priorités et que les compagnies aériennes vont en assumer les coûts. Il va y avoir des amendes. Les firmes indépendantes auront des critères à respecter.

Je commence à vous connaître, monsieur le ministre. Ça fait un an et demi que je suis ici. Quand vous décidez d'aller de l'avant, vous allez de l'avant. J'ai confiance en vous. Vous inspirez la confiance.

Ma question est la suivante: à partir du moment où tout ça va être mis en place, c'est-à-dire les processus, les firmes, la loi, tout ça, quels seront les mécanismes?

Je pense à M. et Mme Tout-le-Monde qui sont à la maison aujourd'hui et qui se demandent, à partir du moment où ce sera en vigueur, quels seront les mécanismes qui vont être mis en place pour s'assurer que ça fonctionne? Quand je parle de mécanismes, des fois, ce sont des signaux d'alarme. On voit ça des fois sur un tableau, le rouge, le jaune, le vert. Quand c'est jaune, on s'éloigne du vert, et il ne faut pas que ça se rende au rouge, pour ne pas qu'on se retrouve ici dans trois, quatre ou cinq ans avec un processus qui a entraîné une nouvelle accumulation de plaintes.

Que ce soit au moyen d'un tableau de bord ou de mécanismes, comment le suivi va-t-il être fait pour s'assurer que ce qu'on vit là va être résorbé et que le problème ne reviendra pas dans quelques années?

● (1800)

**L'hon. Steven MacKinnon:** Premièrement, nous voulons restaurer la confiance justement en éliminant l'arriéré des plaintes, ce qui, en soi, va donner confiance.

Deuxièmement, le nouveau régime sera clair pour tout le monde. Le transporteur saura quelle sera la limite et quels seront les critères qui pourraient être évalués par un arbitre, et il aura un incitatif à en arriver à un règlement avec le passager, à résilier le contrat avec le passager. Ce sera clair pour tout le monde. Le processus de règlement des différends doit être rapide et clair, et il faut que les raisons ou les motifs donnés soient clairs et que tout le monde obtienne satisfaction, après un processus indépendant.

Troisièmement, ça nous prend des critères clairs, à Transports Canada, pour homologuer et certifier les arbitres, pour que les gens soient satisfaits et qu'ils voient que justice est rendue de façon systématique.

Comme je l'ai dit auparavant, je suis ouvert à des suggestions pour rassurer davantage les gens sur l'indépendance et l'intégrité du système que nous allons mettre en place. Il n'y a aucune raison que ça ne fonctionne pas. Ça fonctionne ailleurs sur la planète, en Europe, où se trouvent les premiers pays à avoir adopté un règlement de protection des passagers comme celui que nous avons. Celui que nous avons n'inspire pas confiance. Je pense qu'il faut reconnaître quand il y a des embûches ou quand nous sommes dans un cul-de-sac. Il faut repenser le tout dans l'optique de protéger le passager et de mettre en place un système qui est plus clair, plus transparent et, surtout, plus rapide et efficace.

**Steeve Lavoie:** Merci, monsieur le ministre.

Est-ce que ce sont les firmes ou les compagnies aériennes qui vont tenir compte du fait qu'il sera plus facile de suivre le processus pour ne pas que les plaintes s'accumulent dans le temps? Comment vont être suivies les firmes et les compagnies?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je l'ai indiqué aussi dans mon discours, mais nous n'en avons pas parlé encore.

D'une part, nous enlevons l'obligation de confidentialité. Aujourd'hui, le passager plaignant, si on peut l'appeler ainsi, est tenu au silence jusqu'au règlement de son cas. Dans le nouveau régime, il n'y aura plus cette obligation de confidentialité. Donc, on peut s'attendre à ce que les gens commentent publiquement dans les réseaux sociaux, dans les médias et autres.

D'autre part, je suis déterminé à mettre des indicateurs en ligne. À mon avis, voir que justice est faite, ça fait partie d'un bon système de justice.

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur Lavoie.

[*Traduction*]

Nous passons maintenant à M. Guglielmin, pour cinq minutes.

**Michael Guglielmin (Vaughan—Woodbridge, PCC):** Merci, monsieur le ministre, de comparaître ici aujourd'hui.

Monsieur le ministre, aux fins du compte rendu, quel est le déficit fédéral prévu cette année?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous sommes à environ une semaine du budget, vous disposerez alors de données très récentes à ce sujet.

**Michael Guglielmin:** La semaine dernière, le directeur parlementaire du budget a indiqué que le déficit prévu s'élèverait à 63,3 milliards de dollars. La raison pour laquelle je soulève cette question, c'est que le DPB a estimé que le plus grand projet de votre portefeuille coûtera 90 milliards de dollars. Il a dit que le budget de référence d'Alto pourrait en fait atteindre 113 milliards de dollars.

Je soulève cette question parce que c'est environ 50 milliards de dollars de plus que le déficit prévu pour l'exercice en cours. Par curiosité, y a-t-il un plafond à partir duquel vous diriez que ce projet devient trop coûteux?

● (1805)

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous publierons une analyse de rentabilisation pour Alto au cours des prochains mois. Dans l'esprit du temps, nous sommes déterminés à accélérer le processus de planification du projet, afin de pouvoir lancer les travaux plus rapidement. Comme vous le savez très bien… Je pense que vous venez de Vaughan. Il y a beaucoup d'excellents entrepreneurs en construction à Vaughan. Ils vous diront que le temps, c'est de l'argent. Nous voulons nous assurer d'économiser l'argent des contribuables en menant à bien le processus de planification et en lançant les travaux de ce projet plus rapidement.

**Michael Guglielmin:** Je vous remercie de cette réponse, mais je suis ici pour défendre les intérêts des contribuables. Quand on examine bon nombre de ces projets, on constate qu'ils doivent respecter les délais et le budget. Le DPB s'attend à des dépassements de coûts importants, ce qui signale déjà un problème majeur avec ce projet.

Le DPB a également signalé que l'endettement augmentait bien plus rapidement que le déficit, et ce précisément parce que le gouvernement emprunte pour financer des investissements en capital. Il prévoit 732,9 milliards de dollars d'emprunts supplémentaires sur cinq ans, comparativement à 333,3 milliards de dollars de déficits cumulatifs. Alto est l'un des plus grands projets d'immobilisations que le gouvernement propose. À un moment donné, quelle que soit l'intention — et je pense que beaucoup de gens sont d'accord avec les projets que vous dites d'intérêt national —, quelle est la limite de coût du projet? À quel moment diriez-vous que les dépassements de coûts sont trop élevés et qu'il faut retourner à la planche à dessin?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Tout d'abord, il n'y a pas de dépassements de coûts. Parler de dépassements à ce stade n'est pas la bonne façon d'aborder le projet. Je me réfère une nouvelle fois à bon nombre de personnes de votre région qui m'ont inspiré et m'ont appris à distinguer les différentes catégories d'estimations. Plus on avance dans le processus de planification, plus les travaux d'ingénierie sont détaillés et plus on est en mesure de cerner les coûts. C'est le processus dans lequel nous sommes engagés en ce moment, et nous ferons preuve d'une grande transparence envers les Canadiens tout au long…

**Michael Guglielmin:** Je comprends tout cela.

Je suis désolé de vous interrompre.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Si c'est le cas, vous ne l'avez pas mentionné dans votre observation précédente.

**Michael Guglielmin:** Je comprends tout cela, mais lorsque vous proposez un projet… Disons que l'on souhaite agrandir un bâtiment, par exemple. On veut agrandir le bâtiment et y installer de nouveaux équipements dans le cadre d'un projet commercial. On prépare l'analyse de rentabilisation, et lorsque l'on se rend compte que ce projet devient de plus en plus coûteux, à un moment donné, on se dit: « Le rendement du capital investi dans ce projet n'a aucun sens. »

Voilà le montant que je cherche à obtenir. Quel est ce montant pour votre ministère dans le cadre de ce projet précis?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Lorsque nos ancêtres ont construit le chemin de fer Canadien Pacifique, qu'imaginaient-ils comme rendement du capital investi? Je pense qu'il aurait été bien inférieur à ce qu'il a finalement atteint.

Il s'agit d'un projet d'intérêt national qui servira à vos petits-enfants et à leurs petits-enfants.

**Michael Guglielmin:** Est-ce 150, 200 ou 300 milliards de dollars? N'y a-t-il pas de limite?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous allons suivre les processus de calibre mondial appropriés prévus par les ingénieurs, les planificateurs et les financiers qui participent à ce projet, et nous serons très transparents avec les Canadiens.

Ne vous y trompez pas: nous croyons au train à grande vitesse. Nous pensons que, dans un monde où des pays comme le Maroc passent au train à grande vitesse, il est grand temps d'en mettre un en place entre Québec et Toronto, puis, jusqu'à Windsor.

**Michael Guglielmin:** Cela ne veut pas dire que l'on doit donner un chèque en blanc. Encore une fois, je cherche simplement à connaître le montant précis. À partir de quel moment considérez-vous que le projet sera beaucoup plus coûteux que ce qui avait été estimé au départ? À quel moment diriez-vous qu'il faut tout reprendre à zéro? Encore une fois, il s'agit d'un projet majeur qui coûtera très cher aux contribuables canadiens.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Il s'agit également d'un projet majeur d'intérêt national, ainsi que d'un projet important visant à stimuler la productivité et le PIB.

**Michael Guglielmin:** Il doit y avoir une limite au coût.

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur Guglielmin. Le temps est écoulé.

Nous passons maintenant à M. Turnbull, pour cinq minutes.

**Ryan Turnbull (Whitby, Lib.):** Monsieur le ministre, je pense que vous avez très bien expliqué dans votre allocution d'ouverture que le pouvoir de réglementation vous serait transféré afin de clarifier le processus. Cela permettrait de l'améliorer et, parallèlement, vous pourriez résorber l'arriéré en le déléguant à une autre entité capable de le traiter plus rapidement. Ai-je bien compris? Ces deux mesures amélioreraient l'efficacité et réduiraient probablement, je pense, le nombre de plaintes non résolues qui s'accumulent.

En quoi le fait de clarifier le processus permet-il de réduire le nombre de plaintes non résolues?

● (1810)

**L'hon. Steven MacKinnon:** Avec des critères plus clairs, monsieur Turnbull, les compagnies aériennes seront en fin de compte incitées à régler ces plaintes, ces litiges, avec leurs passagers et leurs clients avant de se rendre à l'arbitrage, car le système sera alors régi par des règles claires et précises. Nous espérons que cela réduira peut-être, d'abord et avant tout, le nombre de litiges qui font l'objet d'un règlement des différends.

**Ryan Turnbull:** Cela me semble tout à fait logique.

Ensuite, comment peut-on être sûr qu'en réglant l'arriéré, qui serait désormais confié à une tierce partie, cela permettra de réduire les coûts? Disposez-vous d'éléments permettant de le démontrer? Je veux vous demander à quelle vitesse l'on pourrait traiter ces dossiers. Je crois comprendre que l'arriéré comprend environ 96 000 cas. Comment savoir si cela serait plus rapide et moins coûteux?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous serons heureux de faire preuve de transparence à cet égard, car nous sommes convaincus que non seulement l'arriéré pourra être traité plus rapidement qu'il ne le serait autrement dans le cadre du système en vigueur, mais aussi que cela se fera à un coût par dossier beaucoup moins élevé qu'à l'heure actuelle, tout en laissant à l'OTC la capacité d'appliquer le système en place jusqu'à ce que l'on passe de façon permanente à un nouveau système plus clair et plus efficace.

**Ryan Turnbull:** C'est très bien.

Je crois avoir lu que vous avez déjà dit qu'il y aurait des sanctions plus sévères pour les infractions répétées et une plus grande transparence, les passagers pouvant choisir de renoncer à leur confidentialité et que ces cas seraient… Il y a ensuite un processus en quatre étapes, si j'ai bien compris. Vous clarifiez le processus de règlement des différends pour l'avenir, réduisez l'arriéré de la manière la plus efficace possible pour rattraper le retard, puis augmentez la reddition de comptes et la transparence dans le système.

Diriez-vous que cela couvre en quelque sorte…

**L'hon. Steven MacKinnon:** Nous augmentons également le montant des amendes, ce qui renforce les mesures dissuasives — ou les incitatifs à la bonne conduite, si vous voulez. De plus, oui, nous supprimons l'exigence de confidentialité.

Nous pensons qu'il s'agit d'un plan solide qui va nous sortir de ce contexte caractérisé par des critères de plus en plus vagues et des interprétations de plus en plus floues de la réglementation. C'est une façon d'inciter les compagnies aériennes à résoudre rapidement les litiges, à indemniser les passagers et à leur accorder ce qui leur est dû en cas de violation de ce contrat essentiel. Il reviendra alors à l'OTC de faire ce qu'il fait le mieux, c'est-à-dire appliquer la réglementation, mener des inspections et imposer des amendes — des amendes beaucoup plus sévères, il faut le dire — si les circonstances l'exigent.

**Ryan Turnbull:** Ce que mes électeurs m'ont dit, c'est que les gens ont l'impression qu'on les fait tourner en rond. Leurs plaintes ne sont pas réglées. Ils ont été traités injustement, et ils ne peuvent pas obtenir d'indemnisation pour les désagréments subis pendant leur voyage. C'est vraiment très frustrant pour eux. Il me semble que vous présentez des améliorations sur plusieurs fronts qui encourageront non seulement un règlement plus rapide, mais aussi, espérons-le, l'indemnisation des passagers ayant vécu une mauvaise expérience, pour une raison ou une autre.

Je ne blâme pas les compagnies aériennes pour toutes les complications qui sont survenues. Parfois, c'est pour des raisons de sécurité ou autres. Il est difficile pour les passagers d'obtenir une indemnisation dans des délais raisonnables.

**L'hon. Steven MacKinnon:** C'est l'intention de ce que nous proposons aujourd'hui. Cela correspond également à la mise en œuvre de ces règlements dans d'autres pays qui ont traversé les expériences que nous vivons actuellement — peut-être en tirant plus rapidement certaines des leçons difficiles qu'ils ont apprises — en mettant en place un système que les gens considèrent comme équitable et qui est perçu comme tel.

● (1815)

**La présidente:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur Turnbull.

[*Français*]

Nous allons conclure l'heure avec le ministre avec M. Thériault, qui a la parole pour deux minutes et demie.

**Luc Thériault:** Ça va me faire plaisir.

**La présidente:** Si vous ne le voulez pas, ça fonctionne aussi. On peut s'arrêter.

**Luc Thériault:** Je croyais que c'était terminé.

Monsieur le ministre, sur qui devrait reposer le fardeau de la preuve quand il s'agit de démontrer qu'une perturbation échappe à la responsabilité du transporteur? Est-ce que ça devrait être le fardeau du consommateur ou du transporteur?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je pense que ça devrait être objectif. Donc, il devrait y avoir des critères très clairs, bien établis et bien compris par tous qui permettent à l'arbitre ou à l'entité neutre de rendre un jugement efficace et rapide.

**Luc Thériault:** Donc, vous ne seriez pas ouvert…

**L'hon. Steven MacKinnon:** Bien, les circonstances…

**Luc Thériault:** … à un amendement qui permettrait de faire que le fardeau de la preuve soit d'office sur les épaules du transporteur?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Je pense que nous souhaitons accomplir la même chose: avoir des critères très clairs et objectifs qui font qu'une décision peut être rendue et que même le transporteur a un incitatif pour régler le différend longtemps avant que ça passe devant un arbitre.

**Luc Thériault:** Ça peut aussi avoir l'effet contraire à celui que vous espérez, à partir du moment où ce n'est pas si clair que ça de savoir sur qui repose le fardeau de la preuve. J'étais certain que vous alliez me dire que le fardeau de la preuve incombe au transporteur, d'abord et avant tout.

**L'hon. Steven MacKinnon:** C'est-à-dire que…

**Luc Thériault:** Je n'avais pas terminé. Imaginez que j'ai un arbitre privé. Est-ce que vous pensez vraiment que les transporteurs vont vouloir régler ça avant que ça passe en arbitrage? Si c'est le cas, est-ce que vous croyez que le droit d'appel devrait être accordé à tous les plaignants?

**L'hon. Steven MacKinnon:** Est-ce que vous parlez d'un droit d'appel dans un système alternatif de règlement des différends? Je ne sais pas ce qu'un appel fournirait. Le règlement des différends est en quelque sorte l'appel, si les deux parties ne peuvent pas en arriver à une entente.

Pour revenir à votre observation antérieure, je pense que le fardeau incombe au transporteur parce que, justement, le client a subi un retard.

**Luc Thériault:** Vous me rassurez.

**L'hon. Steven MacKinnon:** Oui. Merci. C'est ce que je suis venu faire, monsieur Thériault.

**La présidente:** Il ne reste que 15 secondes de temps de parole. C'est parfait.

J'aimerais, au nom du Comité, remercier le ministre, Mme Little et M. Bijimine pour le temps qu'ils ont passé avec nous aujourd'hui.

[*Traduction*]

Avant de vous laisser partir, chers collègues, je voulais juste faire une petite mise à jour sur l'étude sur le pouvoir fédéral de dépenser. Les greffiers ont épuisé la liste des témoins. S'il y a d'autres témoins pour cette étude, veuillez les soumettre d'ici 17 heures. Par conséquent, nous ne nous réunirons pas demain.

Nous nous réunirons à nouveau jeudi. Cependant, cela sera à 9 h 30 pour commencer l'étude article par article du projet de loi C-31.

Sur ce, puisque c'est ce que souhaite le Comité, nous allons lever la séance.

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