First Session
Thirty-seventh Parliament, 2001-02

SENATE OF CANADA

Proceedings of the Standing Senate Committee on

Transport and Communications

Chair:
The Honourable LISE BACON

Thursday, March 28, 2002

Issue No. 26

Eleventh and twelfth meetings on:

The examination of issues facing the intercity busing industry

WITNESSES:
(See back cover)

Première session de la
trente-septième législature, 2001-2002

SÉNAT DU CANADA

Délibérations du Comité sénatorial permanent des

Transports et des communications

Présidente:
L'honorable LISE BACON

Le jeudi 28 mars 2002

Fascicule n^{o} 26

Onzième et douzième réunions concernant:

L'étude sur les enjeux stratégiques touchant l'industrie du transport interurbain par autocar

TÉMOINS:
(Voir à l'endos)

38621-38622

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable Lise Bacon, *Chair*

The Honourable Donald H. Oliver, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Adams
Biron
* Carstairs, P.C.
(or Robichaud, P.C.)
Callbeck
Eyton
Forrestall
Gustafson
Jaffer
LaPierre
* Lynch-Staunton
(or Kinsella)
Phalen

*Ex Officio Members

(Quorum 4)

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

Présidente: L'honorable Lise Bacon

Vice-président: L'honorable Donald H. Oliver

et

Les honorables sénateurs:

Adams
Biron
* Carstairs, c.p.
(ou Robichaud, c.p.)
Callbeck
Eyton
Forrestall
Gustafson
Jaffer
LaPierre
* Lynch-Staunton
(ou Kinsella)
Phalen

*Membres d'office

(Quorum 4)

Published by the Senate of Canada

Available from Canada Communication Group – Publishing,
Public Works and Government Services Canada, Ottawa, canada K1A 0S9

Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada

En vente: Groupe Communication Canada – Édition,
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

MINUTES OF PROCEEDINGS

TORONTO, Thursday, March 28, 2002
(42)

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:30 a.m., in Toronto, the Chair, the Honourable Lise Bacon, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Adams, Bacon, Callbeck, Forrestall, Gustafson and Maheu (6).

In attendance: Joseph Dion, Researcher for the Library of Parliament and Martin Brennan, Special Advisor to the committee.

Also in attendance: The Official reporters for the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on September 26, 2001, the committee proceeded with the examination of issues facing the intercity busing industry *(See Issue No. 21, Monday, February 11, 2002, Tuesday, February 12, 2002, Wednesday, February 13, 2002, for full text of the Order of Reference.)*

WITNESSES:

From the University of Toronto, Civil Engineering:

Richard Soberman, Professor Emeritus of Civil Engineering.

From Coach Canada:

James J. Devlin, President;

Deborah Nayler, Director of Human Resources.

From the Ontario Northland:

Susan Schrempf, Senior Director Marine Services and Service Improvement;

Joan Buckolz, Manager of Administration and Information Services — Passenger.

At 10:45 a.m., the committee suspended.

At 10:55 a.m., the committee resumed.

The witnesses from the University of Toronto, Civil Engineering, Coach Canada and the Ontario Northland made a presentation and answered questions.

The University of Toronto, Civil Engineering, Coach Canada and the Ontario Northland submitted a brief.

At 12:30 a.m., it was agreed — That the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, March 28, 2002
(43)

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 1:35 p.m., in Toronto, the Chair, the Honourable Lise Bacon, presiding.

PROCÈS-VERBAUX

TORONTO, le jeudi 28 mars 2002
(42)

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 9 h 30 à Toronto, sous la présidence de l'honorable Lise Bacon (*présidente*).

Membres du comité présents: Les honorables sénateurs Adams, Bacon, Callbeck, Forrestall, Gustafson et Maheu (6).

Sont présents: Joseph Dion, attaché de recherche, Bibliothèque du Parlement et Martin Brennan, conseiller spécial du comité.

Sont également présents: Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le 26 septembre 2001, le comité poursuit l'étude sur les enjeux stratégiques touchant l'industrie du transport interurbain par autocar. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure dans le fascicule n° 21 du lundi 11 février 2002, du mardi 12 février 2002 et du mercredi 13 février 2002.*)

TÉMOINS:

De l'Université de Toronto, Génie civil:

Richard Soberman, professeur émérite de génie civil.

De Coach Canada:

James J. Devlin, président;

Deborah Nayler, directrice des Ressources humaines.

D'Ontario Northland:

Susan Schrempf, directrice principale, Services maritimes et Programme d'amélioration du service;

Joan Buckolz, responsable des services d'administration et d'information — Voyageurs.

À 10 h 45, la séance est suspendue.

À 10 h 55, la séance reprend.

Les témoins de l'Université de Toronto, Génie civil, de Coach Canada et d'Ontario Northland font une présentation et répondent aux questions.

L'Université de Toronto, Génie civil, Coach Canada et Ontario Northland remettent un mémoire.

À 12 h 30, il est convenu — Que le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ:

TORONTO, le jeudi 28 mars 2002
(43)

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 13 h 35 à Toronto sous la présidence de l'honorable Lise Bacon (*présidente*).

Members of the committee present: The Honourable Senators Adams, Bacon, Callbeck, Gustafson and Maheu (5).

In attendance: Joseph Dion, Researcher for the Library of Parliament and Martin Brennan, Special Advisor to the Committee.

Also in attendance: The Official reporters for the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on September 26, 2001, the Committee proceeded with the examination of issues facing the intercity busing industry *(See Issue No. 21, Monday, February 11, 2002, Tuesday, February 12, 2002, Wednesday, February 13, 2002, for full text of the Order of Reference)*.

WITNESSES:

From the Advisory Council on Accessible Transportation:

Stephen Little, Chair, Advisory Committee on Accessible Transportation.

From the Ontario Motor Coach Association:

Brian Crow, President;

Dave Carroll, Director, Safety and Maintenance;

Ray Burley, Chairman of the Board and Operator of Can-ar Coach Service.

At 3:00 p.m., the committee suspended.

At 3:15 p.m., the committee resumed.

From the Canadian Association of Retired Persons:

Bill Gleberzon, Associate Executive Director;

Judy Cutler, Director of Communications.

The witnesses from the Advisory Council on Accessible Transportation, the Ontario Motor Coach Association and the Canadian Association of Retired Persons made a presentation and answered questions.

The Advisory Council on Accessible Transportation, the Ontario Motor Coach Association and the Canadian Association of Retired Persons, submitted a brief.

At 4:05 p.m., it was agreed — That the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

Membres du comité présents: Les honorables sénateurs Adams, Bacon, Callbeck, Gustafson et Maheu (5).

Sont présents: Joseph Dion, attaché de recherche, Bibliothèque du Parlement et Martin Brennan, conseiller spécial du comité.

Sont également présents: Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le 26 septembre 2001, le comité poursuit l'étude des enjeux stratégiques touchant l'industrie du transport interurbain par autocar. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure dans le fascicule n^o^ 21 du lundi 11 février 2002, du mardi 12 février 2002 et du mercredi 13 février 2002*).

TÉMOINS:

Du Conseil consultatif sur le transport accessible:

Stephen Little, président, Comité consultatif sur le transport accessible.

De l'Ontario Motor Coach Association:

Brian Crow, président;

Dave Carroll, directeur, Sécurité et entretien;

Ray Burley, président du Conseil et exploitant de Can-ar Coach Service.

À 15 heures, la séance est suspendue.

À 15 h 15, la séance reprend.

De l'Association canadienne des individus retraités:

Bill Gleberzon, directeur exécutif associé;

Judy Cutler, directrice des Communications.

Les témoins du Conseil consultatif sur l'accessibilité aux transports, de l'Ontario Motor Coach Association et de l'Association canadienne des individus retraités font une présentation et répondent aux questions.

Le Conseil consultatif sur l'accessibilité aux transports, l'Ontario Motor Coach Association et l'Association canadienne des individus retraités remettent un mémoire.

À 16 h 05, il est convenu — Que le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ:

Le greffier du comité,

Michel Patrice

Clerk of the Committee

EVIDENCE

TORONTO, Thursday, March 28, 2002

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:30 a.m. to examine issues facing the intercity busing industry.

Senator Lise Bacon (*Chairman*) in the Chair.

[*English*]

The Chairman: I want to welcome the members of the committee and our witnesses and observers to the public hearings here in Toronto of the Standing Senate Committee on Transport and Communications. The subject of our hearings is the committee's special study of intercity buses; thus, we are pleased to be in Toronto, in the province of Ontario.

Toronto is the hub for passenger and air travel in Canada. Because of the population density of Ontario, other public modes, such as bus, are important too. I am sure that the province as a whole may have issues of concern such as we have heard elsewhere: declining populations in small communities; an overall ageing population; and the need for public transportation to give older citizens access to health care and to give youth access to employment opportunities.

The federal Minister of Transport has asked the committee to undertake this study. We have already heard from the public and others in Ottawa, Montreal, Halifax, Vancouver and Calgary.

[*Translation*]

We will be submitting the findings of our study to the Senate by the end of 2002. We have already begun our research and we have drawn upon the work of many committees, studies carried out by the federal government and many provinces on the matter, as well as reports produced by other countries. However, it is essential that as part of our study, we hear the opinion of the public and that is why we are here today.

[*English*]

Occasionally in transportation studies, it is possible for those inquiring to get caught up in the operational problems or even in the details of the equipment of a carrier, or to get caught up in the merits of different regulatory regimes, before fully understanding what the users of the service actually want. The primary responsibility of our inquiry, in our view, is to understand the wants and needs of the user of intercity bus service, what the economist would call the demand side. After all, that is why the carriers are there, to serve the users. We believe that if that demand side is understood, designing responsive service and appropriate regulation may become more straightforward.

TÉMOIGNAGES

TORONTO, le jeudi 28 mars 2002

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 9 h 30 pour étudier les enjeux stratégiques touchant l'industrie du transport interurbain par autocar.

Le sénateur Lise Bacon (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

La présidente: Je souhaite la bienvenue aux membres du comité et à nos témoins, ainsi qu'à tous les observateurs à ces audiences publiques tenues ici à Toronto par le Comité sénatorial permanent des transports et des communications. Le sujet de nos audiences est l'étude spéciale entreprise par le comité sur le transport interurbain par autocar; nous avons donc le plaisir de siéger ici, à Toronto, dans la province de l'Ontario.

Toronto est la plaque tournante du transport aérien des voyageurs au Canada. À cause de la densité de la population de l'Ontario, les autres modes de transport public, comme l'autobus, sont également importants. Je suis certaine que la province dans son ensemble doit avoir des préoccupations dans ce domaine, comme celles que nous avons entendues ailleurs: la baisse de la population dans les petites localités; le vieillissement général de la population; et les transports publics nécessaires pour permettre aux personnes âgées d'avoir accès aux soins de santé et aux jeunes d'avoir accès au marché de l'emploi.

Le ministre fédéral des Transports a demandé au comité d'entreprendre cette étude. Nous avons déjà entendu des représentants du public et d'autres intervenants à Ottawa, Montréal, Halifax, Vancouver et Calgary.

[*Français*]

Nous soumettrons les résultats de notre étude au Sénat avant la fin de l'année 2002. Nous avons déjà entamé nos recherches, et nous avons tiré profit des travaux de nombreuses commissions, des études réalisées par le gouvernement fédéral et bon nombre de provinces sur le sujet, ainsi que des rapports produits à l'étranger. Cependant, il est essentiel que dans le cadre de notre étude nous entendions la position du public, et voilà pourquoi nous sommes ici, aujourd'hui.

[*Traduction*]

Il arrive parfois, quand on se lance dans une étude sur les transports, que l'on s'embourbe dans les problèmes opérationnels ou même dans les détails relatifs à l'équipement utilisé par un transporteur, ou que l'on s'attarde à examiner les mérites de différents régimes de réglementation, avant même de comprendre à fond ce que veulent vraiment les utilisateurs du service. Nous sommes d'avis que notre responsabilité primordiale, dans le cadre de cette enquête, c'est de comprendre ce que veulent les utilisateurs du transport interurbain par autocar, et ce dont ils ont besoin; c'est ce que les économistes appellent la demande. Après tout la raison d'être des transporteurs est de servir les

Concerns over equipment, business, competition, administrative priorities and similar matters should always be put to the test of: What do the users want?

Before we hear from our first witness, I will say a few words to review why we have been asked to study intercity buses.

The essence of the problem is that intercity bus ridership has been steadily declining for several decades. This decline is troubling because the mode is an important part of the passenger transportation system. The bus mode can go virtually everywhere, it is environmentally friendly, and traditionally it has been inexpensive.

There are several possible explanations for the decline. It could be that people are better off than before and are travelling more by automobile. It could be that more people are living in big cities. It could be that there is too much government regulation, or that regulation varies too much from one province to another. This is what we hope to find out in the days and months to come.

Our first witness this morning is Richard Soberman. Please proceed.

Mr. Richard Soberman, Professor Emeritus of Civil Engineering, University of Toronto: Thank you for the opportunity of appearing before this committee.

I should begin with a caveat. Some years ago, I did some work in the bus industry particularly related to bus-rail competition in the Quebec-Windsor corridor and to the implications of the Canada-U.S. Free Trade Agreement for the transportation industry as a whole. However, for the last 10 or 12 years I have been involved almost solely in the area of urban transportation and, in particular, urban public transit. Some of my views, therefore, may be a little dated, as I may not be up to date with the latest events.

I should like to make four points. The so-called "Quebec-Windsor corridor" was a phrase coined back in 1961 in a study I directed done by the Canadian Transport Commission. The notion of the Quebec-Windsor corridor was generated in that study. The conclusion we reached then, which I think is still the case but perhaps to a lesser extent, is that one of the biggest problems faced by the bus industry is that it must match fares offered by highly subsidized VIA Rail service.

What that means is that bus fares have to be competitive with the subsidized competitor. That has constrained the emergence of a wider variety of services tailored to special niche markets. These

usagers. Nous sommes convaincus que si nous comprenons bien la demande, il sera plus simple de concevoir un service adapté et une réglementation appropriée. Toutes les considérations sur l'équipement, les affaires, la concurrence, les priorités administratives et autres questions semblables devraient toujours être passées au crible de ce critère: Que veulent les usagers?

Avant d'entendre notre premier témoin, je voudrais rappeler en quelques mots pourquoi on nous a demandé d'étudier le transport interurbain par autocar.

Le fond du problème, c'est que l'achalandage des autocars interurbains baisse constamment depuis plusieurs décennies. Cette baisse est troublante parce que ce mode de transport est un élément important du réseau de transport des voyageurs. L'autocar peut aller quasiment partout, il ne fait pas de tort à l'environnement, et traditionnellement il ne coûte pas cher.

Il y a plusieurs explications possibles de ce déclin. Ce pourrait être parce que les gens sont plus à l'aise qu'auparavant et voyagent davantage en automobile. Ce pourrait être parce que plus de gens habitent dans les grandes villes. Ce pourrait être parce que la réglementation gouvernementale est trop lourde, ou bien parce que la réglementation varie trop d'une province à l'autre. C'est ce que nous espérons découvrir au cours des prochains jours et des prochains mois.

Notre premier témoin ce matin est Richard Soberman. Je vous cède la parole.

M. Richard Soberman, professeur émérite de génie civil, Université de Toronto: Je vous remercie de me donner l'occasion de témoigner devant le comité.

Je voudrais commencer par faire une mise en garde. Il y a quelques années, j'ai fait certains travaux dans le domaine du transport par autocar, en particulier sur la concurrence entre l'autocar et le train dans le corridor Québec-Windsor et sur les répercussions de l'Accord canado-américain de libre-échange sur l'industrie des transports dans son ensemble. Cependant, depuis 10 ou 12 ans, je m'occupe presque exclusivement du domaine des transports urbains et, en particulier, du transport en commun. Par conséquent, certaines opinions que je vais émettre seront peut-être quelque peu désuètes, car je ne suis peut-être pas à jour dans ce dossier.

Je voudrais faire quatre observations. L'expression corridor Québec-Windsor date de 1961; elle a été utilisée dans une étude que j'ai dirigée et qui a été faite pour le compte de la Commission canadienne des transports. C'est dans cette étude qu'on a élaboré le concept de corridor Québec-Windsor. La conclusion que nous avons tirée alors, et qui, je crois est encore valable, quoique peut-être dans une moindre mesure, est que l'un des plus graves problèmes auquel est confronté le secteur du transport par autocar, c'est que ce mode doit offrir des tarifs égaux à ceux de VIA Rail, qui est fortement subventionnée.

Ainsi, l'autocar doit rivaliser sur le plan des tarifs avec un concurrent qui est subventionné. Cette contrainte a empêché l'émergence d'un éventail plus étendu de services taillés sur

might involve different sizes of vehicle, different amenities, better seating, plug-ins for computers. No one had laptops in 1969; today, almost everyone has a laptop computer.

These services, however, would require higher pricing. They are not suitable in an environment where somebody can get a lower fare by going by train, which has the appearance, at least, of being a higher quality service but which is fairly highly subsidized. I expect that today it is not as subsidized as it was 10 or 15 years ago. Still, the cost-recovery ratio or the operating ratio for rail passenger service is less than $1. No bus company can stay in business unless the operating ratio is greater than $1 and produces some return on investment and some return to capital.

My second point relates to the whole manner of regulation and deregulation. While I am stretching it a bit, fundamentally, in Canada the bus industry is the only element of the transportation industry that is still regulated. This includes urban public transit, which is not so much regulated as it holds a monopoly. As a result, opportunities might be missed where intercity buses can even provide services within cities, services such as special airport express, among others, that in some cases can be highly successful.

Throughout the rest of the western world, governments have deregulated all forms of transportation. They have gotten rid of the concept of public convenience and necessity; they have substituted the concept of fit, willing, and able. Anyone who is fit, willing, financially responsible and in conformance with safety requirements should be allowed to enter and provide a wider variety of service that fills the special needs of special niche markets.

The concern the concept fit, willing and able raises is that in rural and small communities the kind of service provided under a deregulated environment may be poorer from their standpoint than what they previously had. My view, however, shared by many who have studied this concept, is that if we deregulate and services disappear, new entrants to the market will offer different types of service and different types of vehicles.

For example, the bus industry and the urban transit industry are the only ones that try to be all things to all people. No other transportation industry does this. Air Canada does not fly from Thunder Bay to Sault Ste. Marie. If they did, they would have to pay the pilot on a Twin Otter at least as much as they pay a co-pilot on a jumbo jet. Therefore, they subcontract that service out to a different type of carrier, like Air Ontario or Air Nova. The nature of the collective agreements that they have and the

mesure pour occuper des créneaux particuliers du marché. On pourrait avoir par exemple des véhicules de tailles différentes, de plus grandes commodités, de meilleurs sièges, des branchements pour ordinateurs. Personne n'avait d'ordinateurs portables en 1969; aujourd'hui presque tout le monde en a un.

Ces services exigeraient toutefois des tarifs plus élevés. Ils ne peuvent pas être offerts dans un environnement où l'on peut voyager moins cher en prenant le train, lequel a tout au moins l'apparence d'offrir un service de meilleure qualité, mais qui est assez fortement subventionné. Je crois qu'aujourd'hui, il n'est pas subventionné autant qu'il l'était il y a 10 ou 15 ans. Il n'en demeure pas moins que le ratio d'exploitation du service ferroviaire voyageur est inférieur à 1 $. Aucune compagnie d'autocar ne peut rester en affaires à moins que son ratio d'exploitation soit supérieur à 1 $ et produise un certain rendement sur l'investissement et sur le capital.

Le deuxième point porte sur toute la question de la réglementation et de la déréglementation. J'exagère un peu, mais fondamentalement, l'industrie du transport par autocar est, au Canada, le seul élément du secteur des transports qui est encore réglementé. Cela comprend le transport en commun, lequel est non seulement réglementé, mais monopolistique. À cause de ce monopole, les autocars interurbains ratent peut-être des occasions d'offrir des services à l'intérieur des villes, des services comme des navettes express vers l'aéroport, notamment, qui peuvent connaître beaucoup de succès.

Partout dans le reste du monde occidental, les gouvernements ont déréglementé toutes les formes de transport. Ils se sont débarrassés du concept d'utilité et de nécessité publiques; ils l'ont remplacé par le concept prêt, capable et disposé. Quiconque est prêt, capable et disposé à offrir ces services dans ce secteur, pourvu qu'il soit financièrement responsable et qu'il se conforme aux obligations en matière de sécurité, devrait pouvoir se lancer dans ce secteur et à offrir un éventail plus varié de services qui répondent aux besoins spéciaux de créneaux particuliers du marché.

Le problème que soulève le concept prêt, capable et disposé, c'est que dans les petites villes et les localités rurales, le service offert dans un environnement déréglementé risque d'être moins par rapport aux services qui étaient offerts auparavant. Je suis toutefois d'avis, et cette opinion est partagée par beaucoup de chercheurs qui ont étudié ce concept, que si l'on déréglemente et que des services disparaissent, de nouveaux intervenants vont arriver sur le marché et offrir des services différents en utilisant des véhicules différents.

Par exemple, l'industrie de l'autocar et l'industrie du transport en commun urbain sont les seules qui essaient de plaire à tout le monde. Aucun autre secteur des transports ne le fait. Air Canada n'a pas de vol entre Thunder Bay et Sault Sainte-Marie. Si elle en offrait un, il lui faudrait payer le pilote d'un Twin Otter au moins autant que le copilote d'un avion gros porteur. Par conséquent, la compagnie confie plutôt ce service à un sous-traitant, à un autre type de transporteur comme Air Ontario ou Air Nova. À cause de

nature of the equipment they use suggest that all markets cannot be served by a single type of supplier.

Many operators are already licensed and favour continued regulation because they are in the club. However, the continuation of bus regulation runs contrary to what is actually the modern environment for transportation policy-making in most industrialized nations, including the United States.

My third point relates to the environmental issue. Despite what is going on in the United States and its decision not to conform with the Kyoto Protocol, Canada, the last I heard, is still committed to meeting its commitments under the Kyoto Protocol to reduce greenhouse gas emissions because there is a wide body of opinion that believes that greenhouse gas emissions, the most important of which is carbon dioxide, contribute to global warming and all of the ill effects associated with global warming.

Emissions, particularly carbon dioxide emissions, are directly related to fuel consumption. Therefore, there is a national interest, almost a strategic interest, in ensuring the health of the bus industry because it has by far the highest energy-efficiency of any mode of transportation.

Let me give you an example. I recently did a study in the Toronto area, about a year and a half ago, related to something else. We looked at bus, commuter rail and the private automobile in the Greater Toronto Area. The fuel efficiencies were 60 passenger kilometres per litre of fuel in the bus industry; 44 for the efficient and intensively used GO Transit commuter rail system; and about 12 passenger kilometres per litre in the case of the private automobile. Therefore, I believe the federal government has a strong strategic interest in ensuring that we have a healthy bus industry if for no other reason than it helps us meet our commitments under the Kyoto Protocol. These will be extremely difficult to meet in any case.

The last point I want to make is that one of the problems with the bus industry is that it still is quite fragmented across the country. Many people may not use bus services simply because they do not know that it is available or they do not know how it fits in with the rail system.

We have seen marvellous advances in communications technology and information technology. Those wonderful signs on highways tell you what you already know — that you are travelling in congested conditions. Those signs cost about $1 million each. On the other hand, information technology advances in wireless communication would make it simple to develop information systems that are Web-based. With these systems, people could figure out the best combination of bus and

la nature des conventions collectives qui sont en vigueur et de la nature du matériel utilisé, tous les marchés ne peuvent pas être desservis par un seul type de fournisseur.

Beaucoup de transporteurs qui ont déjà un permis se prononcent en faveur de maintien de la réglementation, parce qu'ils font partie du club. Par contre, le maintien de la réglementation de l'autocar est contraire à la tendance dans la plupart des pays industrialisés, y compris les États-Unis, pour ce qui est de la politique publique dans le domaine du transport.

Mon troisième point porte sur l'environnement. En dépit de ce qui se passe aux États-Unis et de la décision de ce pays de ne pas se conformer au protocole de Kyoto, le Canada, aux dernières nouvelles, est toujours résolu à respecter ses engagements aux termes du protocole de Kyoto, nommément à réduire les émissions de gaz à effet de serre, parce que beaucoup de spécialistes croient que les émissions de gaz à effet de serre, dont le plus important est le dioxyde de carbone, contribuent au réchauffement planétaire, avec toutes les conséquences néfastes que cela comporte.

Les émissions, en particulier les émissions de gaz carbonique, sont directement associées à la consommation de carburant. Par conséquent, il est dans l'intérêt national, on peut même dire que c'est presque un intérêt stratégique, de veiller à ce que l'industrie du transport par autocar reste saine, parce que l'autocar est de loin le mode de transport qui offre le meilleur rendement énergétique.

Je vais vous donner un exemple. J'ai fait récemment, il y a à peu près un an et demi, une étude dans la région de Toronto, à propos d'autre chose. Nous avons examiné l'autobus, le train de banlieue et l'automobile dans la grande région métropolitaine de Toronto. Les taux d'efficacité énergétique étaient de 60 passagers-kilomètre par litre de carburant pour l'autobus; 44 pour le réseau de trains de banlieue de GO Transit, qui est efficient et très achalandé; et environ 12 passagers-kilomètre par litre dans le cas de l'automobile privée. Par conséquent, je suis convaincu qu'il est dans l'intérêt du gouvernement fédéral, sur le plan stratégique, de veiller à maintenir une industrie de l'autobus en bonne santé, ne serait-ce que parce que cela nous aide à respecter nos engagements aux termes du protocole de Kyoto, engagements qui seront de toute manière extrêmement difficiles à respecter.

La dernière observation que je voudrais faire, c'est que l'un des problèmes de l'industrie de l'autocar est qu'elle est encore très fragmentée dans l'ensemble du pays. Bien des gens évitent peut-être de prendre l'autocar simplement parce qu'ils ignorent quel service est disponible ou bien qu'ils ne savent pas comment fonctionnent les correspondances entre l'autocar et le train.

Nous avons vu d'extraordinaires progrès dans la technologie des communications et la technologie de l'information. De magnifiques panneaux routiers apprennent aux conducteurs ce qu'ils savent déjà, c'est-à-dire qu'ils se trouvent au milieu d'un embouteillage. Ces panneaux coûtent environ 1 million de dollars pièce. Pourtant, grâce aux progrès de la technologie de l'information, et notamment des communications sans fil, il serait si simple de mettre au point des systèmes d'information

rail, or bus and bus, or bus only, to get from an origin to a destination either on the basis of travel time or on the basis of travel cost.

Let me provide a simple example. One could access one of these systems either from one's own computer or from a kiosk located in transportation terminals, major centres, hotels, or places like the Eaton Centre. An individual would enter an address. It could be as simple as a major intersection, for example, Dundas and Bay; it could be a major landmark, for instance, the casino in Niagara Falls or the casino in Orillia, which is one of the biggest industries in Ontario today. The same could then be done with the destination. Out would come a listing showing the traveller the optimal way of getting to where he or she wanted to go, the options for travel time, connections with other modes, and cost.

In that regard, the federal government has turned over the business of bus regulation to the provinces. Nevertheless, here is an area where the federal government could, at modest cost, develop an information system, accessible on a regional or national scale, as a service to travellers. It could be taken advantage of by any bus operators willing merely to take the trouble to submit their schedules to the information system.

I would now be pleased to answer any questions you might have.

The Chairman: Canada is huge, and transportation systems or modes differ from place to place, as do the needs of users. Which government policy would best support rural and small community service?

Mr. Soberman: That issue has been the hub of the argument for deregulation. It applies as well in the case of air service. When the airline was deregulated, some communities complained that they used to have jet service or 747s and now they receive a different type of plane with less frequency. The fundamental policy basis for changes in the character of our national transportation system is that we have outgrown the infant industry market. We are a developed country. Most Canadians live within 200 miles of the U.S. border.

There are remote communities and rural communities that probably cannot support the kind of service that they have been used to. If you live in North Bay, it is true that you will not have the same air service or bus service available to Torontonians. On the other hand, you pay a lot less for your housing. One can fall into this philosophical argument. I am just a poor boy from Nova Scotia who came to Upper Canada to make his fortune — and I am still working on that. Every once in a while, however, I recognize the many advantages to living in Halifax as compared

utilisant l'Internet. Les gens pourraient ainsi organiser eux-mêmes leurs déplacements entre deux points, en combinant l'autocar et le train, ou en prenant deux autocars ou un seul, en utilisant comme critère soit la durée du déplacement, soit le coût du voyage.

Je vais vous donner un exemple simple. On pourrait avoir accès à un système de ce genre soit à partir de son propre ordinateur, soit grâce à un terminal d'ordinateur situé dans les gares routières et ferroviaires, les grands centres, les hôtels ou des galeries marchandes comme le centre Eaton. Il suffirait d'inscrire une adresse. Ce pourrait être aussi simple qu'un important carrefour comme les rues Dundas et Bay; ce pourrait être un point de repère bien connu, disons le casino de Niagara Falls ou celui d'Orillia, puisque les casinos sont aujourd'hui l'une des principales industries de l'Ontario. Le voyageur inscrirait le point de départ et la destination, et l'ordinateur afficherait une liste lui montrant la meilleure façon de se rendre à destination, les options en termes de durée du trajet ou de prix, et les correspondances avec les autres modes de transport.

À cet égard, le gouvernement fédéral s'en est remis aux provinces pour réglementer l'autocar. C'est pourtant un domaine dans lequel le gouvernement fédéral pourrait, à un coût minime, mettre au point un système d'information accessible à l'échelle régionale ou nationale à titre de service offert aux voyageurs. Tout exploitant d'un service d'autocar pourrait en profiter; il n'aurait qu'à prendre la peine d'entrer l'horaire de ses autocars dans le système d'information.

Je suis maintenant à votre disposition pour répondre à vos questions.

La présidente: Le Canada est immense et les réseaux ou les modes de transport diffèrent d'un endroit à l'autre, de même que les besoins des usagers. Quelle politique gouvernementale serait la meilleure pour donner un bon service aux localités rurales et aux petites villes?

M. Soberman: Cette question est au coeur même de l'argumentation en faveur de la déréglementation. Cela s'applique aussi dans le cas du service aérien. Quand on a déréglementé le transport aérien, certaines localités se sont plaintes qu'elles avaient auparavant un service par avion à réaction ou des 747 et qu'elles devaient maintenant se contenter d'un autre type d'avion et de vols moins fréquents. Fondamentalement, le facteur qui milite en faveur d'un changement dans les caractéristiques de notre réseau national des transports du point de vue de la politique publique, c'est que nous avons dépassé le stade du marché naissant. Nous sommes maintenant un pays industrialisé. La plupart des Canadiens habitent à moins de 200 milles de la frontière américaine.

Il y a des localités isolées et des localités rurales qui ne peuvent probablement pas se permettre d'avoir le service auquel elles étaient habituées. Si vous habitez à North Bay, il est vrai que vous n'aurez pas le même service aérien ou le même service d'autocar qu'à Toronto. Par contre, vous payez beaucoup moins cher pour vous loger. On pourrait donc explorer cet argument philosophique. Je ne suis moi-même qu'un petit gars sans le sou qui est venu de Nouvelle-Écosse faire fortune au Canada — et je n'y suis pas encore parvenu. Par contre, il m'arrive de temps en

to Toronto, although there may be some disadvantages. I think there is also an option. If the situation arises where a community is denied service simply because no operator was willing to step in and provide any kind of a bus service, on a case-by-case basis, much precedent exists for the government to take action. Either the provincial or the federal government level may decide that it is in the public interest to have this community served, and they are prepared to provide some money.

That is rather different than telling the industry to work out internally all its cross-subsidies. These involve making money from Toronto to Montreal or Montreal to Ottawa and using that to offset losses on bus service from Rimouski to Quebec City. That mode of economics is no longer appropriate. Canada is not in the developing-country stage. We consider ourselves to be a highly developed, industrialized nation. Therefore, different approaches to serving the market have to be taken.

The Chairman: What are the prospects of serving remote and rural routes with a type of service other than large intercity buses? Are small vans and the like feasible options on these routes?

Mr. Soberman: I think they are feasible. They do not necessarily have to be vans. There is a variety of bus sizes. Actually, an analogy can be taken from the airline industry. Following the deregulation of the airline industry in the United States in particular, to a lesser extent in Canada, what we started seeing was the emergence of hub-and-spoke operations, which offered users of transportation services, such as a bus, service from a low-density area to a point of concentration where the user could hook up with other low-density or mainline services. Such operators can structure the type of equipment they use, which might be a smaller but more comfortable bus with different types of amenities. One of the advantages is that, although service now comes from a different quality vehicle, the service is more frequent because the vehicle is smaller. I saw some statistics yesterday indicating that the average load on the airport express bus from Pearson International Airport to downtown Toronto is 10 people, yet we are using a bus with 40 seats.

The concept and the theory of deregulation do not always work. Deregulation means provision of a variety of services. Deregulation also means the freedom to go bankrupt. In that case, someone else steps in to provide a more suitable service, catering more to the needs that can be supported.

The Chairman: Is economic regulation of the industry still appropriate? Should some or all of the industry be deregulated now and at some point in the foreseeable future?

temps de prendre conscience des nombreux avantages qu'il y a à vivre à Halifax, par rapport à Toronto, bien qu'il y ait aussi certains inconvénients. Je pense qu'il y a aussi un choix. Si une localité est dépourvue de services simplement parce qu'aucun exploitant n'est disposé à venir y offrir un service d'autocar, il y a de nombreux précédents qui existent et qui justifieraient que le gouvernement intervienne au cas par cas. Le gouvernement, au niveau provincial ou fédéral, pourrait alors décider qu'il est dans l'intérêt public de faire en sorte que la localité en question soit desservie et accepter de débloquer des fonds dans ce but.

Ce n'est pas la même chose que de dire à l'industrie de s'arranger au niveau interne en faisant de l'interfinancement. Par exemple, une compagnie pourrait gagner de l'argent entre Toronto et Montréal ou Montréal et Ottawa et utiliser ses profits pour compenser ses pertes entre Rimouski et Québec. Mais cette théorie économique ne convient plus. Le Canada n'est pas un pays en développement. Nous nous considérons comme une nation industrialisée et très développée. Par conséquent, il faut adopter des approches différentes pour répondre à la demande du marché.

La présidente: Quelles sont les possibilités de donner aux localités éloignées et rurales un service autre que par de gros autocars interurbains? Est-ce que de petites fourgonnettes seraient rentables sur de telles dessertes?

M. Soberman: Je pense que ce serait rentable. Il n'est pas nécessaire d'utiliser des fourgonnettes. Il y a des autocars de diverses tailles. En fait, on pourrait faire l'analogie avec le secteur aérien. Après la déréglementation du secteur aérien, en particulier aux États-Unis et aussi, dans une moindre mesure, au Canada, nous avons assisté à l'émergence de réseaux en étoile avec des plaques tournantes, qui offrent aux usagers des services de transport, notamment par autocar, entre les régions à faible densité de population et un point de forte concentration où l'usager peut ensuite se brancher sur un autre service à faible densité ou sur le service principal. Ainsi, les exploitants peuvent structurer le type d'équipement qu'ils utilisent; il peut s'agir d'un autocar plus petit, mais plus confortable, doté de commodités différentes. L'un des avantages est que, bien que le service soit maintenant assuré à l'aide d'un véhicule d'une qualité différente, le service est par contre plus fréquent parce que le véhicule est plus petit. J'ai vu hier des statistiques indiquant que le taux de remplissage moyen de l'autocar aéroportuaire express entre l'Aéroport international Pearson et le centre-ville de Toronto est de 10 passagers, alors qu'il s'agit d'un autocar de 40 places.

Le concept et la théorie de la déréglementation ne fonctionnent pas toujours. La déréglementation entraîne l'offre d'un éventail varié de services. La déréglementation, c'est aussi la liberté de faire faillite. En pareil cas, quelqu'un d'autre intervient pour offrir un service qui convient plus, qui répond davantage aux besoins auxquels il est possible de répondre.

La présidente: La réglementation économique de l'industrie convient-elle toujours? Est-ce que la totalité ou une partie de l'industrie devrait être déréglementée dès maintenant ou à un moment donné dans un avenir prévisible?

Mr. Soberman: I favour deregulation on a general basis, subject to some special considerations for particular communities. One of the problems with regulation at the federal level is that the federal government transferred this responsibility to the provincial government. During the time when I was working in the Canadian Transport Commission, there was a big discussion about whether we should upload the responsibility for trucking and bus regulation to the federal government. The answer from a range of economists from slightly to the left of Karl Marx to slightly to the right of Margaret Thatcher was this: Do not get into the business of regulating this industry. They all had different reasons, but they came to the same conclusion.

I should like to raise another, not so nice reason. We have changed our style of government throughout the world, and our style of management, where everybody is a hostage to the management consulting philosophy. It goes back to the Glasgow commission of the mid-sixties. The conclusion reached was that a manager is a manager is a manager. As long as you are smart, have presence, and are good in meetings, you do not have to know anything because you can always reach down and find the people who know something. The problem is that the people who know something are told that they are too narrow and they are never going to advance in the system.

One of the biggest disadvantages of trying to regulate the transportation industry further is that governments today do not have the professional capacity and capability to do this effectively. Governments and private sectors, as well as universities, now are governed by people who believe that process and methods and structure is the answer to everything. However, methods have never solved the problem. Knowledge and decisiveness on a substitute basis have solved the problem. So, even if theoretically one could argue for continued regulation in some sectors, practically speaking we have passed the point where regulation can be effective, because that is not the nature of the animal that now sits in the upper levels of the bureaucracies.

Senator Gustafson: I must say I enjoyed your presentation and your frankness.

You remind me of something Doug Fisher said a few years ago, when Margaret Thatcher and Ronald Regan started the whole change that we are going through that even liberals accept today. He said: "Where are all the university professors who taught our kids the opposite?" It seems that we run with it in one direction; if it ain't broke, don't fit it.

I come from a rural area. We have heard people from the coaches, and they seem to think that things are going pretty well. Regarding the Air Canada situation, I think that Air Canada has

M. Soberman: Je préconise la déréglementation de manière générale, sous réserve de certaines considérations spéciales pour des localités particulières. L'un des problèmes de la réglementation au niveau fédéral, c'est que le gouvernement fédéral s'est déchargé de cette responsabilité sur le gouvernement provincial. À l'époque où je travaillais à la Commission canadienne des transports, il y avait tout un débat et l'on se demandait si nous devrions assumer, au niveau fédéral, la responsabilité de la réglementation des camions et des autocars. La réponse donnée par tout un éventail d'économistes représentant tout le spectre des opinions, depuis la gauche de Karl Marx jusqu'à la droite de Margaret Tatcher, a été celle-ci: ne vous risquez pas à réglementer cette industrie. Ils avaient tous des raisons différentes, mais tous en étaient arrivés à la même conclusion.

Je voudrais donner une autre raison, qui n'est pas aussi agréable à entendre. Le style de gouvernement a changé partout dans le monde, et notre style de gestion a changé lui aussi; tout le monde est captif de la philosophie de la consultation en gestion. Ce phénomène remonte à la Commission Glasgow du milieu des années 60. On avait alors conclu que n'importe quel gestionnaire reste toujours un gestionnaire. Il suffit de ne pas être trop bête, d'avoir de la présence et d'être bon dans les réunions, et l'on n'a pas besoin de savoir quoi que ce soit parce qu'on peut toujours faire appel à des spécialistes, des gens qui savent de quoi il retourne. Le problème, c'est que les gens qui savent se font dire que leur perspective est trop limitée et qu'ils n'auront jamais de promotion.

L'un des inconvénients majeurs de vouloir réglementer davantage l'industrie des transports, c'est que, de nos jours, les gouvernements n'ont pas la capacité et la compétence professionnelles pour le faire efficacement. Les gouvernements et le secteur privé, de même que les universités, sont maintenant dirigés par des gens qui croient que le processus, les méthodes et la structure sont la réponse à tout. Or, on n'a jamais résolu le moindre problème à coup de méthodes. C'est le savoir et l'esprit de décision qui résolvent les problèmes. Donc, même si on peut soutenir en théorie qu'il faut continuer de réglementer certains secteurs, en pratique nous avons dépassé le point jusqu'auquel une réglementation peut être efficace, parce que cela ne correspond plus à la nature de la bête qui occupe maintenant les échelons les plus élevés des bureaucraties.

Le sénateur Gustafson: Je dois dire que j'ai bien aimé votre exposé et votre franchise.

Cela me rappelle quelque chose que Doug Fisher avait dit il y a quelques années, lorsque Margaret Tatcher et Ronald Reagan avaient mis en branle tous les changements que nous connaissons et que même les libéraux acceptent aujourd'hui. Il avait dit: Où sont tous les professeurs d'université qui ont enseigné le contraire à nos jeunes? Il semble que nous ne prenions qu'une seule direction; pourquoi changer quelque chose qui ne pose pas de problème?

Je viens d'une région rurale. Nous avons entendu les autocaristes qui semblent penser que les choses vont assez bien. En ce qui concerne la situation d'Air Canada, je pense qu'Air

the government over a barrel. The government has no choice. It does not matter how big the debt is or where Canada is heading; our government has to keep Air Canada alive, or we will have a country without air service.

Is there a balance somewhere? The deregulation of the railroads, for instance, worked wonderfully for Alberta. It almost put people off their farms in Saskatchewan and eastern Manitoba, because farmers there now had to pay to $2 per bushel to move grain out of the Regina/eastern Saskatchewan area. Deregulation has, however, been a big benefit to Alberta, and until Saskatchewan and eastern Manitoba develop a feeding industry not much can be done about it.

Mr. Soberman: That is right.

Senator Gustafson: It is almost impossible to put those railroads back into place. Then, of course, there is a road problem too.

This is my question: Are we heading into a situation that is not "broken" and yet we are trying to fix it? One of our witnesses yesterday made a statement I thought was good: that many rural areas have had no service for years and that it is not going to change much. For some areas on a mainline, certainly the bus is going to stop and pick up the people. On the secondary lines, however, there has been no service. I wonder, then, if we should take some time to think this through pretty thoroughly.

Mr. Soberman: I should like to make several comments.

Do not start me on the topic of airline deregulation. Many years ago, the CBC interviewed me when Canadian Airlines was in trouble the first time. The issue was whether we should allow American Airlines to take an equity position in a national airline. I have to tell you, as a footnote, that while working for the federal government, I worked for a man you will probably remember, Mr. Pickersgill. Most of the people I worked with had never heard of him. Mr. Pickersgill was of the view that this country cannot afford two airlines because of the nature of our demography and geography.

In the urban areas, everybody is now involved in so-called "PPP" — private/public partnership. To me, PPP means "the public pays the private," because in these partnerships the public takes all the risk and the private takes none of it. The problem with Air Canada is that the president of Air Canada and the presidents of other airlines do not know the difference between revenue and profit because they probably went to the Harvard Business School. Their problems are basically bad management and mismanagement. In their attempt to go after market share, they run five times a day from Toronto to Nashville. Who goes from Toronto to Nashville? I happened to once, and I was amazed at the variety of choices I had.

Canada tient le gouvernement à sa merci. Le gouvernement n'a pas le choix. Peu importe l'ampleur de la dette ou vers quoi le Canada se dirige; notre gouvernement doit aider Air Canada à survivre, sinon nous aurons un pays sans service aérien.

Y a-t-il un juste milieu quelque part? La déréglementation des chemins de fer, par exemple, a merveilleusement fonctionné pour l'Alberta, mais a quasiment causé la perte des exploitations agricoles en Saskatchewan et dans l'est du Manitoba, car les agriculteurs là-bas devaient dorénavant payer 2 $ le boisseau pour expédier le grain à partir de Regina et de l'est de la Saskatchewan. La déréglementation a cependant été très désavantageuse pour l'Alberta, et tant que la Saskatchewan et l'est du Manitoba n'auront pas de lignes secondaires, il n'y aura pas grand-chose à faire.

M. Soberman: C'est exact.

Le sénateur Gustafson: Il est presque impossible de remettre ces lignes ferroviaires en service. Ensuite, naturellement, il y a aussi le problème des routes.

Ma question est la suivante: Sommes-nous en train de vouloir changer quelque chose qui fonctionne bien? Un de nos témoins a dit hier que bon nombre de régions rurales n'avaient pas de service depuis des années et que les choses n'allaient pas tellement changer, et je serais plutôt d'accord avec lui. Le long de la ligne principale, l'autocar va s'arrêter pour prendre des passagers. Sur les lignes secondaires, cependant, il n'y a pas de service. Je me demande donc si nous ne devrions pas prendre le temps d'y réfléchir à fond.

M. Soberman: J'aurais plusieurs observations.

Il ne faut pas m'amener sur la question de la déréglementation des lignes aériennes. Il y a de nombreuses années, la CBC m'avait interviewé lorsque les lignes aériennes Canadien International étaient en difficulté pour la première fois. Il s'agissait de savoir si nous devrions permettre à American Airlines de devenir actionnaire d'une compagnie aérienne canadienne. Je dois vous dire en passant que, lorsque je travaillais pour le gouvernement fédéral, je travaillais pour un homme dont vous vous rappellerez sans doute, M. Pickersgill. La plupart des gens avec qui j'ai travaillé n'avaient jamais entendu parler de lui. M. Pickersgill était d'avis que le Canada ne pouvait se permettre d'avoir deux compagnies aériennes en raison de notre paysage démographique et géographique.

Dans les régions urbaines, tout le monde parle en ce moment de ce que l'on appelle le PPP — Partenariat privé/public. Pour moi, PPP signifie le public paie le privé, car dans de tels partenariats, le public prend tous les risques et le privé n'en prend aucun. Le problème avec Air Canada, c'est que son président et les présidents d'autres compagnies ne font pas la différence entre chiffre d'affaires et bénéfices car ils sortent probablement de Harvard. Leurs problèmes sont essentiellement des problèmes de mauvaise gestion. Pour saisir une part du marché, ils offrent cinq vols par jour entre Toronto et Nashville. Qui va de Toronto à Nashville? J'y suis allé une fois, et j'ai été ébahi par tout le choix de vols.

I agree to a point with the adage "if it ain't broke, don't fix it." The problem is, who is saying it ain't broke? They tend to be the ones already there who are defensive about staying there. I can understand that. The background material that I received and, actually, the chair's opening comments said that this is an industry that is in decline. If the industry is in decline, then I would argue that we can get a lot more out of the bus industry for a whole bunch of things, if for nothing else than energy efficiency.

Thinking in the large cities and in most of Canada has been dominated with the idea that somehow we need rail transportation because it is better. That is true, but it is also more expensive. There is, thus, a trade-off to be made here. Do we want very high-quality services in a limited market, or do we want more diversified services in a broader market? To give an example from an urban setting, Toronto, I can show you a picture of a streetcar on Spadina that costs $3 million, for which six buses could be purchased. The six buses would provide more capacity, a better level of service and higher frequency.

Returning to the bus industry, I believe that in a deregulated market the strong and the well-managed would survive. Some communities would definitely see a difference in the kind of service they receive in terms of the vehicles and their frequency. Some communities might actually see a loss of service. Then there are communities that might see a big improvement in the choices available to them. In one of the best examples I have seen, the best public transit system that we have is in Ottawa. It is OC Transpo's transitway. I know none of you ever do this; I never did before either. The last time I went to Ottawa, I got off the plane and got on the OC Transpo number 95 bus. For $2.25, I got to the Westin Hotel faster than I would have by a cab.

So the bus industry is flexible. It offers many options around origins and destinations. I think there are some untapped markets there.

Senator Gustafson: The global economy is changing. I believe Canada is not changing apace. I am speaking now mainly from an agricultural perspective because I think we are in big trouble. Our dollar is dropping and we are not dealing with these matters. Maybe we will have to let some American competition in here.

Mr. Soberman: Maybe we will have to. A little bit of healthy competition from American airlines flying from New York to Toronto to Vancouver might shake out the problem of Air Canada. That is what competition is all about.

With all due respect to Air Canada, not many of the U.S. airlines are doing any better. I always argue at City Hall that you guys are nuts. You keep talking about the private sector. Do you really think that Robert Milton or John Roth could do a better job of running the TTC or GO Transit than the guys who now do it? The difference is that when those guys mess up somebody

Je suis d'accord jusqu'à un certain point avec ceux qui disent qu'il ne faut rien changer si les choses fonctionnent bien. Le problème, c'est qu'il s'agit de savoir qui dit que les choses fonctionnent bien. En général, ce sont ceux qui défendent la position qu'ils occupent. Je peux comprendre cela. Les notes d'information que j'ai reçues, et en fait, les observations liminaires de la présidente, disent qu'il s'agit d'un secteur en déclin. Si ce secteur est en déclin, alors je dirais qu'il est possible de tirer beaucoup plus de l'industrie de l'autocar pour toutes sortes de choses, ne serait-ce que le plan de l'efficacité énergétique.

Dans les grandes villes et presque partout au Canada, l'idée reçue est qu'on a besoin du train parce qu'il est meilleur. C'est vrai, mais il est aussi plus coûteux. Il faut donc faire un compromis. Veut-on avoir des services de très grande qualité dans un marché limité, ou des services plus diversifiés dans un plus grand marché? Prenons par exemple une région urbaine, celle de Toronto. Je peux vous montrer la photo du tramway de Spadina qui coûte 3 millions de dollars, c'est-à-dire le prix de six autobus. Ces six autobus auraient une plus grande capacité, offriraient un meilleur niveau de service et permettraient une plus grande fréquence.

Pour revenir à l'industrie de l'autocar, je crois que dans un marché déréglementé, les plus forts et les mieux gérés survivraient. Certaines localités constateraient certainement une différence dans le genre de service qu'elles reçoivent pour ce qui est du genre de véhicule et de la fréquence. Certaines risqueraient même perdre leurs services. Il y en a d'autres par contre qui pourraient constater bénéficier d'un bien meilleur choix. L'un des exemples les plus frappants que je connaisse, le meilleur réseau de transport en commun, c'est celui d'Ottawa, OC Transpo. Je sais qu'aucun d'entre vous ne fait cela, je ne l'avais jamais fait auparavant non plus. La dernière fois que je suis allé à Ottawa, en descendant de l'avion j'ai pris le numéro 95 d'OC Transpo, et pour 2,25 $, je me suis rendu à l'Hôtel Westin plus rapidement que si j'avais pris un taxi.

L'industrie de l'autocar est donc souple. Elle offre de nombreuses options en ce qui a trait aux points de départ et aux destinations. Je pense qu'il s'agit là d'un marché non exploité.

Le sénateur Gustafson: L'économie mondiale évolue, mais je crois que le Canada ne change pas aussi rapidement. Je parle maintenant surtout du point de vue de l'agriculture, car je pense que nous avons de gros problèmes. Notre dollar est à la baisse et nous ne faisons rien pour régler le problème. Peut-être devrons-nous permettre une certaine concurrence américaine.

M. Soberman: Peut-être. Peut-être qu'un peu de saine concurrence de la part des compagnies aériennes américaines entre New York et Toronto et Vancouver pourra régler le problème d'Air Canada. C'est ça, la concurrence.

Avec tout le respect que je dois à Air Canada, il n'y a guère de compagnies aériennes américaines qui se portent mieux. Je dis toujours à l'Hôtel de ville que vous êtes cinglés. Vous parlez toujours du secteur privé. Croyez-vous vraiment que Robert Milton ou John Roth pourrait faire du meilleur boulot à la TTC ou GO Transit que ceux qui y sont à l'heure actuelle? La

hands them $6 million, $10 million, $20 million and tells them to go away and have a good life. In the public sector, when somebody messes up, you promote the individual.

We do keep talking about the globalized market and whether we are behind. This business of change, however, is cyclical. Canada in 1961 was held up by the world as the example of modern transportation policy. It was as a result of the MacPherson Royal Commission on Transportation. It produced the National Transportation Act of 1967. One benefit of that act was to give me a job in the federal government because it created the Canadian Transport Commission.

Even then, the government's position was for getting rid of global subsidies. Rather, it should subsidize to meet strategic objectives. If Canada decides branch lines should be subsidized because the agricultural sector is important to the national economy, so be it. However, does it have to subsidize rail service between Toronto and Montreal when there are highways and buses and cars and airlines? One size does not fit all.

While Canada set the precedent in 1967, 10 years later we were already behind again. The Americans, who I think have an ability to change more quickly than any country in the world, turned around their whole view of freedom of the skies, bus deregulation and railway deregulation.

Senator Gustafson: My next question is directly related to transport. In Canada, we were going to be perfect; we gave that up when it came to world trade. We gave up the railroads. The Americans said they did, and so did the Europeans. What they did however was put an additional $171 billion into agriculture. This decision directly affected Canada vis-à-vis transportation because we threw everything on the board. We are still suffering from that decision.

The Americans and the Europeans do not intend to give up their subsidies. You talk about deregulation, but these areas have not been deregulated. America and Europe have merely shifted the game around a little. They have poured in much more money than Canada has. We have not kept up with the global changes, and we will pay a big price for that.

Mr. Soberman: We are getting out of my area, but I will say this. It is no secret that every municipality and every province in the country is screaming that the government should take some of the gasoline tax and put it into urban transit, to reduce congestion.

To my way of thinking, such a step is a zero sum game. If some federal money is used for public transit, another service will lose out, as, for instance, transfers to be used for education and health.

différence, c'est que lorsqu'ils font une bêtise, on leur donne 6 millions, 10 millions, 20 millions de dollars, on les remercie de leurs services et on leur souhaite bonne chance. Dans le secteur public, lorsque quelqu'un fait une bêtise, on lui donne une promotion.

On parle constamment de la mondialisation du marché et du fait que l'on accuse peut-être un retard à ce niveau. Ces changements sont cependant cycliques. En 1961, le Canada était cité en exemple dans le monde entier pour sa politique de transport moderne qui a été adoptée dans la foulée de la Commission royale MacPherson sur le transport. On a ensuite adopté, en 1967, la Loi sur les transports nationaux. L'un des avantages de cette loi, c'est que cela m'a donné un emploi au gouvernement fédéral grâce à la création de ce qui s'appelait alors la Commission des transports du Canada.

Même à l'époque, le gouvernement voulait l'élimination des subventions globales. Il fallait plutôt accorder des subventions pour atteindre certains objectifs stratégiques. Si le Canada décide que les lignes secondaires doivent être subventionnées parce que le secteur agricole est important pour l'économie nationale, fort bien. Cependant, doit-il aussi subventionner le service ferroviaire entre Toronto et Montréal alors qu'il y a des routes, des autocars, des voitures et des avions? Il n'existe pas de solution unique qui règle tous les problèmes.

Alors que le Canada montrait l'exemple en 1967, 10 ans plus tard, nous étions déjà encore une fois à la traîne. Les Américains qui, je pense, ont la faculté de changer plus rapidement que tout autre pays au monde, ont complètement changé leur façon de voir les choses avec la politique Ciels ouverts, la déréglementation des autocars et celle des chemins de fer.

Le sénateur Gustafson: Ma question suivante est directement liée au transport. Au Canada, nous visions la perfection; nous y avons renoncé avec l'avènement du commerce mondial. Nous avons renoncé aux chemins de fer. Les Américains ont dit qu'ils y renonçaient, tout comme les Européens. Par contre, ils ont injecté 171 milliards de dollars de plus dans l'agriculture. Cette décision a directement affecté le Canada sur le plan du transport parce que nous avions tout mis sur la table. Nous subissons toujours les conséquences de cette décision.

Les Américains et les Européens n'ont pas l'intention de renoncer à leurs subventions. Vous parlez de déréglementation, mais ces domaines n'ont pas été déréglementés. Les État-Unis et l'Europe ont à peine changé un peu les règles du jeu. Ils ont investi beaucoup plus d'argent que le Canada. Nous n'avons pas suivi les changements mondiaux, et cela, nous allons le payer cher.

M. Soberman: Vous abordez là une question qui soit de mon domaine de compétence, mais permettez-moi de dire ceci: Ce n'est pas un secret que toutes les municipalités et toutes les provinces au Canada demandent haut et fort que le gouvernement investisse une partie de la taxe sur l'essence dans le transport urbain afin de réduire la congestion.

À mon avis, ce serait une situation gagnant-perdant. Si des fonds fédéraux vont au transport public, un autre secteur y perdra, par exemple l'éducation ou la santé. Personnellement, si

Personally, given a choice between waiting in traffic and waiting in a hospital, I would rather not wait in the hospital. In fact, once I waited almost too long.

The problem appears to be that deregulation of the American railways ended up with a big shakeout. However, you and I can still remember the days when we would go down to CP Express to send a package. We remember the days when people used to go to England by ship. Technology has changed. The only thing one can take to CP today is a carload, if not a trainload. The whole nature of the transportation market has changed. We have to evolve accordingly.

Obviously, we must be careful how we do that, because we live in a country with a different social conscience than the United States. We are concerned about small communities and rural communities. We are concerned about communities in the North. We are concerned about health care. The difference in health care systems is that 35 million Americans have no health care. There are no Canadians with no health care, just some who may not have access to it in a timely enough manner. Canada and the United States do have different philosophies about what are social goods that justify government investment.

However, on the issue of deregulation, I believe the bus industry definitely will be downsized. One solution just does not suit all.

The industry is, as Madam Chair said at the beginning, there to serve Canadians' needs. Downsizing could lead to the emergence of a more diversified bus industry that offers greater amenities and quality of service to those who are prepared to pay for it, as long as they do not have to compete with what is essentially unfair competition from subsidized competitors.

Senator Callbeck: In your presentation this morning, you touched on four important points. I want to come back to the second one, which the chair has already talked about, that is, regulation versus deregulation. I come from a rural area, so I am concerned about the service to that area. What is the best way to ensure that we can have service in the rural areas at affordable prices?

You talk about economic deregulation. If the government decided to deregulate, are there steps it should take prior deregulating this industry, or should it just go ahead and do it and see what happens?

Mr. Soberman: I am in favour of decisiveness on an informed basis rather than on an uninformed basis. Before one takes a bold step, one has to examine the implications. One may do some case studies, or take certain regions and explore what would happen there. And what one would find, without question, is that some communities would see an improvement in the type of service they received. Those will tend to be the bigger centres. Some communities will see a reduction, if not the elimination, of the kind of service they get.

j'avais le choix entre attendre dans un embouteillage et attendre dans un hôpital, je préférerais ne pas attendre à l'hôpital. En fait, une fois j'ai dû attendre beaucoup trop longtemps.

Le problème semble être que la déréglementation des chemins de fer américains s'est traduite par une réduction importante des activités. Cependant, vous et moi pouvons nous rappeler l'époque où il était possible d'envoyer un colis par CP Express. Nous nous souvenons de l'époque où les gens allaient en Angleterre en paquebot. La technologie a changé. La seule chose qu'on peut faire transporter par le CP aujourd'hui, c'est un plein wagon, sinon un plein convoi. Toute la nature du marché du transport a changé. Nous devons donc évoluer en conséquence.

Naturellement, il faut faire bien attention à la façon dont nous allons nous y prendre, car nous vivons dans un pays qui a une conscience sociale différente de celle des États-Unis. Nous nous soucions des petites localités et des collectivités rurales. Nous nous préoccupons des collectivités du Nord. Nous nous soucions des soins de santé. La différence au niveau des soins de santé, c'est que 35 millions d'Américains ne sont pas assumés. Les services de soins de santé sont accessibles à tous les Canadiens, sauf que certains n'y ont peut-être pas accès assez rapidement. Le Canada et les États-Unis ont une philosophie différente au sujet du bien collectif qui justifie l'investissement de fonds publics.

Cependant, en ce qui concerne la déréglementation, j'estime que l'industrie de l'autocar doit certainement être rationalisée. Mais il n'y a pas de solution universelle.

Comme madame la présidente l'a dit au début de la séance, l'industrie est là pour répondre aux besoins des Canadiens. Une rationalisation pourrait susciter l'émergence d'une industrie de l'autocar plus diversifiée offrant des commodités et un service de qualité à ceux qui seraient prêts à en payer le prix, pourvu qu'elle ne soit pas obligée de faire face à ce qui constitue essentiellement une concurrence déloyale de la part des concurrents subventionnés.

Le sénateur Callbeck: Dans votre exposé de ce matin, vous avez abordé quatre questions importantes. J'aimerais revenir à la deuxième, dont la présidente a déjà parlé, c'est-à-dire la réglementation par rapport à la déréglementation. Je viens d'une région rurale, de sorte que la question du niveau de service qu'on y trouve m'intéresse. Quelle est la meilleure façon de donner aux régions rurales un service à un prix abordable?

Vous avez parlé de la déréglementation économique. Si le Canada décidait de déréglementer, faudrait-il alors prendre des mesures avant de déréglementer cette industrie ou tout simplement aller de l'avant et voir ce qui arrivera?

M. Soberman: Je suis en faveur des décisions prises en connaissance de cause plutôt que le contraire. Avant de prendre une mesure énergique, il faut en examiner les conséquences. On peut faire des études de cas ou examiner ce qui pourrait arriver dans certaines régions. On s'apercevrait alors sans aucun doute que dans certaines collectivités, le service s'améliorerait, mais que ce serait surtout le cas dans les grands centres. Il y aurait par ailleurs réduction, voire élimination, des services dans certaines autres collectivités.

My argument is that, one way or another, if we provide service that is uneconomic, we can do it through a cross-subsidy. This means that what one makes on the apples one loses on the oranges, and one hopes to have more apples than oranges. Alternatively, we can allow market conditions to prevail. In communities where no one emerges to provide a service that meets some minimum standard, then some form of government assistance or some form of government incentive might be appropriate. Direct monetary transfers may not always be necessary. It may be changes in tax regulations that would allow somebody to start a service in a certain kind of community — give them an accelerated write-off for the capital that they have to spend on the vehicle, or things like that.

I think your point is excellent. Do we just say, "Okay, it is deregulated; let's see what happens?" No. We should do some useful analysis of what may happen to look at whether this is something that ought to be staged or whether it ought to be timed at one fell swoop with certain conditions attached as to government support. Governments at all levels spend enough money on studies that nobody looks at anyway. I have written half of them, probably. The fact is that deregulation has to be looked at more carefully.

I fall back to my original position. I am talking to you on the basis of 12-year old history. Maybe I am not up enough with what is happening in the bus industry, but I read the premise, which is that the industry is in decline. I think decline for the industry is bad. We want it to go up for a whole bunch of reasons, not the least of which is environmental. Let us see what it would take to improve the general level of service. Then we can deal with the fallout.

We see this approach in every area, for instance, rationalization of hospital services. All the hospitals in Toronto are right here across the street, but that is not where all the people live. So the government does some rationalization and creates new cardiac centres and cancer centres, on a regional basis. Then the people who are down here and who have had total access to everything suddenly find that they do not have as much as they used to have; but the people living in the growing suburbs and outer reaches of the city of Toronto are getting better service than they previously had.

We like to think that those decisions are made on the basis of some analysis, or review, or at least an attempt to anticipate what the results will be.

Senator Callbeck: You said that you agree with deregulation, except for some stipulations that we may want to make for smaller communities. Are you talking about subsidies or changes in taxes?

Mr. Soberman: It is subsidized. It is only a question of who it is being subsidized by. Is the service to the small community carried on the backs of the high-revenue services paid by users of those services? At the end of the day, somebody is putting some money into it. The problem with cross-subsidies is that they are not

Ce que je dis, c'est que d'une façon ou d'une autre, si nous offrons un service qui n'est pas économique, nous pouvons le faire grâce à l'interfinancement. Cela signifie que ce que l'on gagne sur les pommes, on le perd sur les oranges, et qu'on espère vendre plus de pommes que d'oranges. Ou bien, on peut laisser agir les forces du marché. Dans les collectivités où personne ne se propose pour offrir un service qui répond à des normes minimales, il faudrait peut-être que le gouvernement offre une aide ou une sorte de mesure d'encouragement. Les interventions financières directes ne sont pas toujours nécessaires. Peut-être un changement à la réglementation fiscale permettrait à quelqu'un de mettre sur pied un service dans une telle ou telle localité — par exemple un amortissement accéléré du coût du véhicule.

Je pense que ce que vous dites est excellent. Disons-nous simplement: Très bien, le marché est déréglementé; voyons ce qui va se passer? Nous devrions faire une analyse utile de ce qui pourrait se produire pour voir si cela doit se faire en plusieurs étapes ou plutôt d'un seul coup avec certaines conditions concernant l'aide du gouvernement. Les gouvernements à tous les paliers dépensent suffisamment d'argent pour des études que personne lit de toute façon. J'en ai sans doute fait la moitié! Le fait est que la déréglementation doit être examinée de plus près.

Je reviens à ma position initiale. Je vous parle en m'appuyant sur 12 ans d'histoire. Peut-être ne suis-je pas suffisamment au courant de ce qui se passe à l'heure actuelle dans l'industrie de l'autocar, mais d'après ce que j'ai lu, l'industrie est en déclin, ce qui n'est pas bon. Nous voulons que les choses aillent mieux pour toute une série de raisons, ne serait-ce que pour des raisons environnementales. Voyons un peu ce qu'il faudrait faire pour améliorer le niveau de service en général. Nous ferons ensuite face aux conséquences.

C'est ainsi qu'on procède dans tous les domaines, par exemple la rationalisation des services hospitaliers. Tous les hôpitaux de Toronto sont ici même, de l'autre côté de la rue, mais tout le monde ne vit pas ici. Donc, le gouvernement fait une certaine rationalisation et crée de nouveaux centres pour les maladies cardiaques, de nouveaux centres pour le cancer, sur une base régionale. Les gens qui sont ici et qui ont toujours eu accès à tous les services s'aperçoivent tout à coup qu'ils n'ont plus les services qu'ils avaient; mais les gens qui vivent en banlieue et à l'extérieur de Toronto reçoivent un meilleur service qu'auparavant.

Nous espérons que ces décisions sont prises après analyse, un examen, ou tout au moins après avoir qu'on ait au minimum essayé de prévoir les résultats.

Le sénateur Callbeck: Vous dites que vous êtes d'accord avec la déréglementation, sauf à certaines conditions pour les plus petites collectivités. Voulez-vous parler de subventions ou de changements au niveau fiscal?

M. Soberman: Ces services sont subventionnés. Il s'agit de savoir qui est subventionné par qui. Le service aux petites collectivités est-il offert aux dépens des services profitables payés par les usagers ceux-ci? En fin de compte, quelqu'un investit bien dans ces services. Le problème de l'interfinancement, c'est qu'il est

strategically enough targeted. It becomes hard to focus on exactly what is happening. Cost accounting is not so easy either.

Senator Callbeck: We have had, of course, witnesses who are for deregulation and others that are for regulation. Do you think the concentration of ownership of the industry has anything to do with this? If there were less concentration, would there be less opposition to deregulation?

Mr. Soberman: I am out of my depth here, but the business of concentration to me actually means, under a deregulated environment, that if a business wants to take over another business and then start gouging the public — that is the concern — under a deregulated environment, there is somebody who will step in and offer the service at lower cost.

Hence, I am not convinced that concentration by itself is bad. We have the Competition Bureau. What you have to be careful of is destructive pricing, where the big guys just say: "Just you try to get into my market. I will kill you." That is what competition acts and government regulators are there to oversee. If an operator is providing service at less than marginal costs in order to drive somebody else against the business, that is against the law. Then, maybe, we should be dealing in another arena with how we ensure that potential entrants are not faced with unfair competition.

Talking about the railways in the old days, it was cheaper to send something from Toronto to Vancouver than it was from Toronto to Saskatoon. This did not make any sense, but Toronto to Saskatoon had no other option. That was basically a monopoly malpractice.

Senator Gustafson: If the federal government were to deregulate, as Senator Callbeck indicated, and the provinces still put down laws that are going to govern, what will happen?

Mr. Soberman: I am in favour, every once in a while, of federal and provincial governments talking to each other in a sensible manner.

Senator Gustafson: If B.C. and Ontario decides that they are going to protect their respective coach carriers and never mind about Saskatchewan or Manitoba, nothing is going change.

Mr. Soberman: You are right. My knowledge may be too stale, but my understanding, at least as far as interprovincial transportation was concerned, was that the federal government has the power and the authority, which it loaned to the provincial governments. It can step in there. I am not sufficiently familiar with the current regulation within the Province of British Columbia to say that if it decided to regulate intraprovincial busing that might not create a huge problem.

People from the Niagara region might decide that what they really would like to do is take a bus trip to Nova Scotia, go through New Brunswick cross the Canso Causeway. If they cannot get an integrated service because New Brunswick decides

mal ciblé stratégiquement. Il est donc difficile de déterminer exactement ce qui se passe. Il n'est pas facile non plus d'en calculer les coûts de revient.

Le sénateur Callbeck: Nous avons entendu, naturellement, des témoins qui étaient en faveur de la déréglementation, et d'autres aussi qui étaient en faveur de la réglementation. À votre avis, la concentration de l'industrie a-t-elle quoi que ce soit à voir dans tout cela? S'il y avait moins de concentration, y aurait-il moins d'opposition à la déréglementation?

M. Soberman: Je nage complètement ici, mais pour moi la concentration signifie, dans un environnement déréglementé, que si une entreprise veut prendre le contrôle d'une autre entreprise et escroquer le public — c'est ça la préoccupation — dans un environnement déréglementé, il y a quelqu'un qui interviendra et qui offrira le même service à un moindre prix.

Par conséquent, je ne suis pas convaincu qu'en soi, la concentration soit une mauvaise chose. Nous avons le Bureau de la concurrence. Il faut faire bien attention aux prix destructifs, lorsqu'un gros exploitant dit: Essayez donc d'empiéter sur mon marché. Je vais vous tuer. Il y a la législation sur la concurrence et les organismes de réglementation pour surveiller tout cela. Si un exploitant offre un service à un prix plus que marginal pour chasser quelqu'un d'autre du marché, c'est contre la loi. Nous devrions peut-être voir comment faire en sorte, devant une autre tribune, que les nouveaux venus éventuels n'aient pas à faire face à une concurrence déloyale.

Puisqu'on parle des chemins de fer, il était jadis moins coûteux d'envoyer quelque chose de Toronto à Vancouver que de Toronto à Saskatoon. Ce n'est pas logique, mais pour envoyer quelque chose de Toronto à Saskatoon, on n'avait pas le choix, il y avait pratiquement un monopole.

Le sénateur Gustafson: Si le gouvernement fédéral déréglementait l'industrie comme le sénateur Callbeck l'a dit, et si les provinces adoptaient quand même des lois régissant ce secteur, qu'adviendrait-il?

M. Soberman: Il m'arrive d'être favorable à l'idée que les gouvernements fédéral et provinciaux devraient se parler entre eux d'une façon sensée.

Le sénateur Gustafson: Si la Colombie-Britannique et l'Ontario décident de protéger leurs autocaristes respectifs sans tenir compte de la Saskatchewan ou du Manitoba, rien ne va changer.

M. Soberman: Vous avez raison. Mes connaissances sont peut-être dépassées, mais si j'ai bien compris, du moins en ce qui concerne le transport interprovincial, le gouvernement fédéral a le pouvoir et l'autorité qu'il délègue au gouvernement provincial. Il peut donc intervenir. Je ne connais pas assez bien la réglementation de la Colombie-Britannique pour savoir s'il y aurait un énorme problème en cas de réglementation du transport interprovincial par autocar.

Les gens de la région de Niagara pourraient dire que ce qu'ils aimeraient vraiment, c'est pouvoir aller en autocar en Nouvelle-Écosse en passant par le Nouveau-Brunswick et la levée de Canso. Et s'ils ne peuvent pas avoir un service intégré parce que le

it is going to behave differently than Nova Scotia, then that goes back to the senator's question about whether to just jump into this.

There has to be some modicum of agreement at the federal and provincial levels that this will not happen. The municipalities are also involved here, because large municipalities, certainly Toronto, have a total monopoly. Hence, while we say that it would be great if people did not use cars and used transit, an area without transit service but with someone willing to step in and run a jitney service to the subway station would be dead if they tried to do that. Under Toronto law, nobody can do that except the TTC. While the TTC is a wonderful organization, they cannot do everything for everybody.

Senator Forrestall: Mr. Soberman, you have not slowed down too much. I recall your contributions to Canadian transportation 10 or 15 years ago.

I have questions regarding a couple of narrow areas. One has to do with the speed at which we make decisions, the length of time it takes to change our minds. There is no question that you are right that our decisions must be informed. The Competition Bureau itself and the various commissions — in the old days the CTC, and more currently the CRTC — would take two or three years to arrive at a decision. Can you expand on whether that process constituted well-informed opinion or was just a nuisance?

I am talking about the importance of movement. The rapid change concept is wishful thinking. It is just not going to happen, and this committee is not going to change it. We will try to advise the minister of what we have heard and our sense about informed people and older people in our municipalities and communities, what they feel about transport and the problems as they see them.

Is it now time for us to change the control mechanisms, not only in the area of transport but in these other regulated areas?

Mr. Soberman: I do not know what the right time is; however, regarding the flexibility to make changes, in 1989, I did a study for the Region of York, which is the fastest growing region in the GTA. I recommended that they establish a regional transit authority to replace seven different operators. They recently did it, 13 years later, not because I recommended it but because they were afraid of what the province might do to them if they did not.

Some of these changes seem to take a long time to do. There is a lot of talk today about road pricing, that allegedly automobile users are being subsidized. We see a lot of hocus-pocus in macroeconomic models that people are running. Transport Canada has just finished a series of studies on urban transit where they have proved that investment in urban transit stimulates the economy. I am sure you all know the story. I could hire somebody to throw a brick through the window of a

Nouveau-Brunswick aurait décidé de faire quelque chose de différent de la Nouvelle-Écosse, alors cela revient à la question que le sénateur posait, à savoir intervenir ou non.

Il doit y avoir un minimum d'entente entre les gouvernements fédéral et provinciaux pour que cela ne se produise pas. Les municipalités sont-elles aussi intéressées, car les grandes municipalités, et certainement Toronto, ont un monopole total. Par conséquent, même si on dit que ce serait merveilleux si les gens n'utilisaient pas leur voiture et empruntaient plutôt le transport en commun, dans une région sans transport en commun si quelqu'un était prêt à offrir un service de taxi collectif jusqu'à la station de métro, il se ferait crucifier. Le règlement municipal de Toronto dit que personne ne peut faire cela sauf la TTC. La TTC est une merveilleuse organisation, mais elle ne peut pas faire tout pour tout le monde.

Le sénateur Forrestall: Monsieur Soberman, vous n'avez pas beaucoup ralenti. Je me rappelle encore ce que vous avez fait pour le transport canadien il y a 10 ou 15 ans.

J'ai des questions concernant quelques sujets bien précis. Il y en a une concernant la rapidité avec laquelle nous prenons des décisions, le temps qu'il faut pour changer d'avis. Vous avez tout à fait raison lorsque vous dites que nous devons prendre des décisions éclairées. Le Bureau de la concurrence et les diverses commissions — jadis la CCT et plus récemment le CRTC prennent deux ou trois ans avant d'en arriver à une décision. Pouvez-vous nous dire si à votre avis ce processus permet bien d'arriver à une opinion en connaissance de cause ou constitue tout simplement une nuisance?

Je parle de l'importance du mouvement. Le concept du changement rapide est illusoire. Cela ne va tout simplement pas se faire, et notre comité n'y changera rien. Nous tenterons de conseiller le ministre d'après ce que nous aurons entendu et d'après ce que nous auront dit des personnes éclairées et des personnes âgées, dans nos municipalités et nos collectivités, sur leur façon de voir les transports et les problèmes dans ce secteur.

Le moment est-il venu pour nous de changer les mécanismes de contrôle, non seulement dans le domaine des transports, mais dans d'autres domaines réglementés?

M. Soberman: Je ne sais pas quand le moment est opportun, mais, en ce qui concerne la souplesse d'intervention, en 1989, j'ai fait une étude pour la région de York, le secteur de la grande région métropolitaine de Toronto qui croît le plus rapidement. J'ai recommandé qu'on y établisse une administration du transport régional pour remplacer sept exploitants différents. Cela vient tout juste de se faire, c'est-à-dire 13 ans plus tard, non pas parce que je l'avais recommandé, mais parce qu'ils craignaient que la province ne le fasse de sa propre autorité.

Certains de ces changements semblent prendre beaucoup de temps. On parle beaucoup aujourd'hui de ce que coûtent les routes, et on allègue que les automobilistes sont subventionnés. Il y a beaucoup de tours de passe-passe dans les modèles macroéconomiques. Transports Canada vient tout juste de terminer une série d'études sur le transport urbain qui révèlent que l'investissement dans le transport urbain stimule l'économie. Je suis sûr que vous connaissez tous l'histoire. Je pourrais payer

retail store, and that would stimulate the economy, because everything has multiplier effects. We start using these methods as crutches.

However, except in some areas like health care, which is changing depending on the province, and in education, increasingly in the western world, at least, the view is held that people should pay for what they get and that if they cannot then they should be helped. If you are in Kingston and you want to take the train to Toronto, as opposed to the bus, often you will do it because there is this perception that buses are at the lower end of the spectrum of transportation. They are not the same quality. You cannot move around. They lurch around. They are not as nice as trains.

So we would like to have a really good train service. The problem we have in transportation generally in this country is that there is an expectation about the level of service and the quality of service we have everywhere. Once upon a time this expectation may have been affordable. Today, it is not affordable because society has other pressing needs, not the least of which in an ageing society is health, and not the least of which is education.

I do not say that because I come from a university. The real university I went to is Dalhousie; the one I made my money at was University of Toronto. Some people, however, argue that the best way to invigorate the economy is to educate young people to think differently, to step out of the box.

Regarding the rapidity with which we get change, my guess is that every time we enact something or we have a major inquiry it is seven to ten years before we change anything. Now, seven to ten years did not look like a long time to me when I was 35, but it is starting to look like a long time to me now.

Senator Forrestall: You lead me into my other area, which has to do with informed opinion, education and educated society.

Data collection is nearly non-existent. We asked a colleague of yours yesterday for some indication of where the repository of transportation information in Alberta was. He gave a number of us a disk, and he told us the information was on there. He said: "It is in the back of my mind, and it is at the university, but you could never bring it all together even if you tried. It took me years to produce that disk."

Can you tell us something about data collection, storage, analysis and dissemination? Who should be proactive in this field? Should it be governments, or is there a marriage between government and the private sector, represented by universities? Universities are one of the great economic generators beyond the educative process.

Mr. Soberman: In the transportation field, 95 per cent of decisions are made on the basis of subjective opinions that do not stand the test of real facts and real data.

quelqu'un pour lancer une brique dans la vitrine d'un magasin de détail car cela stimulerait l'économie puisque tout a un effet de multiplication. Nous commençons à utiliser ces méthodes comme des béquilles.

Cependant, sauf dans des domaines comme celui des soins de santé, qui change selon la province, et en éducation, on semble de plus en plus penser, dans le monde occidental tout au moins, que les gens devraient payer pour les services dont ils ont besoin et que, s'ils n'en ont pas les moyens, alors seulement on devrait les aider. Si on se trouve à Kingston et qu'on veut prendre le train pour Toronto, plutôt que l'autocar, souvent on le fait parce qu'on a le sentiment que l'autocar est un moyen de transport de deuxième classe. On ne peut pas se bouger dans un autocar. Il n'est pas aussi confortable que le train.

Nous aimerions donc avoir un très bon service ferroviaire. Le problème dans le transport en général au Canada, c'est qu'on s'attend à avoir le même niveau et la même qualité de service partout. À une certaine époque, cela aurait peut-être été possible. Aujourd'hui on n'en a plus les moyens car la société a d'autres besoins urgents, notamment dans le domaine de la santé avec notre population vieillissante, mais également dans le domaine de l'éducation.

Je ne dis pas cela parce que je viens d'une université. L'université où j'ai étudié est Dalhousie; celle où j'ai gagné de l'argent est celle de Toronto. Certaines personnes font cependant valoir que la meilleure façon de revigorer l'économie, c'est d'éduquer les jeunes afin qu'ils pensent différemment, qu'ils sortent des sentiers battus.

En ce qui concerne la rapidité à apporter des changements, je suppose que chaque fois que l'on promulgue quelque chose ou que l'on fait une enquête majeure, il faut de sept à dix ans avant que quoi que ce soit ne change. Or, sept à dix ans, cela ne me semblait pas être très long lorsque j'avais 35 ans, mais cela commence à me paraître très long aujourd'hui.

Le sénateur Forrestall: Permettez-moi d'aborder avec vous une autre question relativement à l'opinion éclairée, à l'éducation et à une société instruite.

La collecte de données est pratiquement inexistante. Nous avons demandé hier à un de vos collègues de nous indiquer où on pouvait trouver les données sur le transport en Alberta. Il nous a donné un cédérom en nous disant que l'information s'y trouvait. Il nous a dit: L'information se trouve en partie dans mon cerveau, en partie à l'université, mais il ne sera jamais possible de rassembler toute l'information même si on voulait le faire. Il m'a fallu des années pour produire ce disque.

Pouvez-vous nous parler de la cueillette, de l'entreposage, de l'analyse et de la diffusion des données? Qui devrait être prendre l'initiative dans ce domaine? Le gouvernement devrait-il s'en occuper seul, devrait-il le faire avec le secteur privé, représenté par les universités? Les universités sont parmi les principaux moteurs de l'économie une fois qu'elles ont instruit les gens.

M. Soberman: Dans le domaine des transports, 95 p. 100 des décisions sont prises sur la foi d'opinions subjectives qui ne résistent pas à l'analyse des faits et des données réelles.

Canada has some serious data problems, as does every other country. Some of these derive from the fact that some of the data sought are deemed proprietary by the operators, who do not want the competition to know what they are doing. Some of these are due to the fact that people in government at all levels have the characteristic reaction, when they collect data, that the data affects the security of the nation. They are not going to let anybody have it. We have a population forecast for the City of Toronto. I get my knuckles rapped because I let other people use it to do certain kinds of analysis. I am told: "Look, those data have not been released yet." Those data are just projections.

Hence, we make many decisions on the basis of data that just simply do not exist, or on the use of forecasting and modelling techniques that actually are not robust. I will tell you a little story.

In Toronto, everybody's got a transportation plan for the city, except the City Planning Department for whom I work. They have all produced these forecasts of what different new facilities would carry, and my guys have also. I am not prepared to write the report yet, though, because I do not believe those numbers. I find some inconsistencies in the kinds of results we are getting.

The fact that other people have used these data to promote their cases is fine, but I am not signing their reports. We have a funny situation in the transportation profession. When you go to a doctor, you expect him or her to tell you what he thinks. You may not like what you hear, but you expect the truth. I am an engineer, and sort of a half-baked economist. In the transportation field, whether it is economists or consulting engineers, one finds in general that what they tell one is what they think one wants to hear.

I am 65 years old. I have been in this business for 40 years, more or less. I have never seen a transportation study on any subject that did not come to the following conclusion: "This is a wonderful thing to do." I have never seen a report that said: "This is crazy. This is not worth doing. This is not cost-effective." I get in trouble with my own profession. I gave a speech on this at the University of London about two years ago. They wanted to publish it. I said: "Listen, I will talk about it but do not publish it. I have to go home and live." The speech ran the gamut from magnetically levitated trains that were going to carry people at 500 miles an hour between Queen and Bloor Streets. Yes, it is off-the-shelf technology and it will work and make money. Studies are ongoing now related to rail links to Pearson Airport and things like that. These studies always end up saying

Le Canada a de sérieux problèmes en ce qui concerne les données, comme d'ailleurs tous les autres pays. C'est dû en partie au fait que les exploitants considèrent que certaines données que l'on cherche à obtenir sont leur propriété exclusive, car ils ne veulent pas que leurs concurrents sachent où ils en sont. Le problème est aussi attribuable au fait que, dans l'appareil gouvernemental, à tous les niveaux, les gens ont une réaction caractéristique dès qu'ils recueillent des données, c'est-à-dire qu'ils estiment que les données en question mettent en jeu la sécurité de la nation. Ils refusent de permettre à qui que ce soit d'y avoir accès. Nous avons des prévisions démographiques pour la ville de Toronto. Je me fais taper sur les doigts parce que je permets à d'autres d'utiliser ces données pour faire certaines analyses. On me dit: Écoute, ces données n'ont pas encore été publiées. Ces données ne sont que des projections.

C'est ainsi que nous prenons beaucoup de décisions sur la foi de données qui n'existent tout simplement pas, ou en nous fondant sur des techniques de prévision et de modélisation qui ne sont pas vraiment fiables. Je vais vous raconter une petite histoire.

À Toronto, tout le monde a un plan des transports pour la ville, à l'exception du Département de l'urbanisme pour lequel je travaille. Chacun a produit des prévisions de ce que pourrait transporter chaque nouvelle installation, et les gens de mon service en ont fait autant. Je ne suis pourtant pas prêt à rédiger le rapport, parce que je n'ai aucune foi en ces chiffres. Je constate qu'il y a des incohérences dans les résultats que nous obtenons.

Si d'autres intervenants se sont fondés sur ces données pour promouvoir leurs projets, tant mieux pour eux, mais il n'est pas question que je signe leurs rapports. Nous sommes dans une drôle de situation dans la profession des transports. Quand vous allez voir un médecin, vous attendez de lui qu'il vous parle sans rien vous cacher. Vous n'aimerez peut-être pas ce qu'il aura à vous dire, mais vous voulez la vérité. Je suis ingénieur, et aussi un peu à moitié économiste. Dans le domaine des transports, que l'on ait affaire à des économistes ou à des ingénieurs-conseils, on constate en général que les gens disent à leur interlocuteur ce qu'ils pensent ce qu'il veut entendre.

J'ai 65 ans. Je travaille dans ce domaine depuis 40 ans, plus ou moins. Je n'ai jamais vu une étude sur les transports, sur quelque question que ce soit, qui n'aboutisse pas à la conclusion suivante: C'est un excellent projet et il faut le faire. Je n'ai jamais vu un rapport qui dit: Ce projet ne tient pas debout, il ne vaut pas la peine de le réaliser. Ce n'est pas d'un bon rapport coût-efficacité. Je m'attire des ennuis de la part de mes propres collègues. J'ai prononcé un discours là-dessus à l'Université de London il y a environ deux ans. Ils voulaient le publier. J'ai dit: Écoutez, je suis prêt à en parler, mais pas à publier. Je dois rentrer à la maison et continuer à vivre. Dans ce discours, il était question de tout et de rien, depuis les trains à lévitation magnétique qui devaient transporter les gens à 500 milles à l'heure entre les rues Queen et Bloor. Oui, c'est une technologie qui existe et que l'on peut

that whatever it is they studied is a good idea. I am waiting for the first one that says it is a bad idea.

I take a note from the World Bank and some U.S. government agencies that says: Anyone who does a feasibility study or an environmental impact assessment is precluded from being involved in the implementation of the project or the design. We used to have an expression in the consulting engineering business a long time ago. It goes like this: "Give us the design, and we will do the planning for free."

That is a long-winded answer to say that we do not have good data and that every time a study is done the first thing we do is run around and try to collect data. Some of it exists and we cannot get it. Yes, I believe that that is a role of government. In just the same sense, we have Statistics Canada, which provides data that is used for a lot of different reasons. There is a government role in ensuring that we have reasonable quality transportation data upon which to base policy decisions, rather than just some uninformed opinion.

However, they always talk about: "You know, when I was a boy, I remember that we had this." And therefore, for the rest of one's life, one believes that "this" is the solution to the particular problem.

Senator Forrestall: It does not matter where the repository of this information is. The important thing is that it is accessible.

Mr. Soberman: I believe that it has to be accessible. At the University of Toronto, we have established a model. We have something there called the Joint Program in Transportation. It used to be funded by the federal government. The federal government decided that it was going to cancel the university research program for the whole country, which am amounted to $1.8 million a year for six different centres. We sat around saying: "What are we going to do? The sky is falling in." Finally, we got together. Originally three, and now 28 different agencies in the Toronto area, subscribe to something called the Data Management Group, which collects data every five years. It runs the surveys. It is the repository of those data. Any of the partners may have access to it. If a partner hires a consultant, the partner just telephones to announce that they have hired someone to do a study. They have access to the data.

acheter; ça va fonctionner et ce sera rentable. Il y a actuellement des études en cours sur un lien ferroviaire entre l'aéroport Pearson et le centre-ville, et cetera. Dans toutes ces études, on finit toujours par dire que le sujet de l'étude, quel qu'il soit, est une bonne idée. J'attends toujours de voir la première dont les auteurs diront que c'est une mauvaise idée.

Je retiens une note de la Banque mondiale et de certaines agences gouvernementales des États-Unis, où l'on peut lire: Quiconque fait une étude de faisabilité ou une évaluation des impacts environnementaux n'a pas le droit de participer à la mise en oeuvre du projet ou de l'ouvrage en question. Il y a longtemps, nous avions un dicton dans le monde du génie-conseil. Ça disait: Confiez-nous la conception, et nous nous occuperons de la planification gratuitement.

Tout cela pour vous dire que nous n'avons pas de données solides et qu'à chaque fois que l'on fait une étude, la première chose que l'on fait c'est d'essayer de recueillir des données à gauche et à droite. Certaines données existent déjà, mais nous n'arrivons pas à mettre la main dessus. Oui, je crois que c'est l'un des rôles du gouvernement. De la même manière, nous avons Statistique Canada, qui fournit des données, lesquelles sont utilisées pour beaucoup de raisons différentes. Le gouvernement a un rôle à jouer en veillant à ce que nous ayons des données sur le transport de qualité raisonnable et sur lesquelles nous pouvons nous fonder pour prendre des décisions en matière de politique, au lieu de nous fier à une opinion non éclairée.

Pourtant, on entend toujours des réflexions du genre: Vous savez, quand j'étais petit, je me rappelle que nous avions telle ou telle chose. En conséquence, pendant le reste de notre vie, nous continuons à croire que la chose en question est la solution au problème dont on est saisi.

Le sénateur Forrestall: Il importe peu de savoir qui est le dépositaire de cette information. L'important est qu'elle soit accessible.

M. Soberman: Je crois en effet qu'il faut qu'elle soit accessible. À l'Université de Toronto, nous avons établi un modèle. Nous avons là-bas ce qu'on appelle le Programme conjoint des transports. C'était auparavant financé par le gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral a décidé de supprimer le programme de recherche universitaire pour tout le pays, qui représentait 1,8 million de dollars par année répartis entre six centres différents. Nous étions désemparés, les bras ballants, disant: Qu'est-ce qu'on va faire? Le ciel nous tombe sur la tête. Nous avons fini par concerter nos efforts. Il y avait à l'origine trois organismes différents et il y en a maintenant 28 dans la région de Toronto qui souscrivent à ce que l'on appelle le Groupe de gestion des données, qui recueille des données tous les cinq ans. Il fait des enquêtes. Il est le dépositaire de ces données. Tous les partenaires peuvent y avoir accès. Si l'un des partenaires embauche un consultant, le partenaire n'a qu'à téléphoner pour annoncer qu'il a embauché quelqu'un pour faire une étude. Le consultant a donc accès aux données.

On the subject of secrecy associated with data. I recognize some commercial concerns about confidentiality and competitiveness, but I believe that data that is collected by government with taxpayers' money should be accessible in a easy manner.

Senator Forrestall: Where should the physical repository be? Should it be in the universities?

Mr. Soberman: It does not have to be in the universities. It cannot really be in a private company. It can be in a government agency, provided the government agency recognizes that it needs professionals to do it.

Senator Forrestall: Taxpayers' money going into universities is what renders universities viable.

Mr. Soberman: We do not have to worry about it in Ontario. We just rent a tent.

Senator Forrestall: I am sorry that Senator Eyton is not here today. Your distinguished mayor has some great committee of experts that is going to solve the transport problems here in Metropolitan Toronto.

Mr. Soberman: Who is going to do that?

Senator Forrestall: Senator Eyton and his committee will solve the transport problems.

Mr. Soberman: The private sector has now decided that Canadian cities should become world-class cities and Toronto should be a world-class city. I agree with that. I think one of the significant characteristics of a world-class city is that it has world-class administration.

Senator Forrestall: The other qualifier is that the city be a significant target. Toronto is not, but Halifax is.

Senator Adams: We have just come back from Vancouver, Calgary and Halifax. I should like to clarify something you said concerning travelling by bus. In Nunavut, where I come from, we have no buses. The only way to travel there is by air. Yet we see magazines and newspapers advertising typical trip fares anywhere for a nine- or ten-day holiday. Right now, however, no bus operators are in business to run that type of trip to Nunavut.

Mr. Soberman: So many people respond to the frequent ads one sees to take a tour of Turkey or of Spain. These trips are all bus-based. Certainly one may see similar trips in Canada, where low-cost packages are offered and where all the arrangements are made for you.

I was a federal civil servant before I took early requirement and became a university professor. In those days, I frequently travelled from Ottawa to Montreal. Montreal was the centre of the transportation industry. Everybody was there. I was with the Regulatory Commission, and typically I would take the train in the morning. In the morning, I do not want to talk; I just want to sit there. I want to have a cup of coffee. However, when I was

Au sujet du secret associé aux données, je reconnais qu'il y a certaines préoccupations d'ordre commercial relatives à la confidentialité et à la compétitivité, mais je suis convaincu que les données que recueille le gouvernement avec l'argent des contribuables doivent être accessibles facilement.

Le sénateur Forrestall: Qui devraient en être les dépositaires? Les universités?

M. Soberman: Il n'est pas nécessaire que ce soit les universités. Ce ne peut pas vraiment être une compagnie privée. On peut en charger un organisme gouvernemental, pourvu que l'organisme en question reconnaisse qu'il a besoin de professionnels pour s'en occuper.

Le sénateur Forrestall: C'est l'argent des contribuables versé aux universités qui permet aux universités de survivre.

M. Soberman: Nous n'avons pas à nous en inquiéter en Ontario. Nous nous contentons de louer des locaux.

Le sénateur Forrestall: Je regrette que le sénateur Eyton ne soit pas ici aujourd'hui. Votre distingué maire a une espèce de grand comité d'experts qui vont résoudre les problèmes de transport ici, dans le Grand Toronto.

M. Soberman: Qui va faire cela?

Le sénateur Forrestall: Le sénateur Eyton et son comité vont résoudre les problèmes de transport.

M. Soberman: Le secteur privé a maintenant décidé que les villes canadiennes doivent devenir des villes de classe mondiale et que Toronto devrait être une ville de classe mondiale. Je suis d'accord avec cela. Je pense que l'une des principales caractéristiques d'une ville de classe mondiale, c'est qu'elle possède une administration de classe mondiale.

Le sénateur Forrestall: L'autre critère est que la ville doit être une cible intéressante. Toronto ne l'est pas, mais Halifax l'est.

Le sénateur Adams: Nous arrivons tout juste de Vancouver, Calgary et Halifax. Je voudrais apporter une précision au sujet de ce que vous avez dit du transport par autocar. Au Nunavut, d'où je viens, nous n'avons pas d'autobus. Le seul moyen de transport là-bas est l'avion. Pourtant, on voit des annonces dans les magazines et les journaux offrant des vacances de neuf ou dix jours n'importe où à des prix défiant toute concurrence. À l'heure actuelle, il n'y a aucun exploitant d'autocars qui offre ce genre de voyages en direction du Nunavut.

M. Soberman: Il y a tellement de gens qui se laissent tenter par les publicités que l'on voit constamment, offrant des voyages organisés en Turquie ou en Espagne. Ces voyages se font tous en autocar. Il est certain qu'il peut y avoir des voyages semblables au Canada, des forfaits à bas prix tout inclus.

J'étais fonctionnaire fédéral avant de prendre une retraite anticipée pour devenir professeur à l'université. À cette époque, je voyageais souvent entre Ottawa et Montréal. Montréal était le centre de l'industrie des transports. Tout le monde était installé là-bas. Je travaillais à la Commission de réglementation. D'habitude, je prenais le train le matin. Le matin, je n'ai pas envie de parler; je veux seulement boire mon café, assis bien

through my work, I would walk across to the bus station, which used to be nearby. All the transportation industries were clustered. Every hour, there was a bus to Ottawa, and it took you right downtown.

Many bus companies have moved their terminals away from the centre of the city. If you take the bus to Kingston, it will no longer take you to downtown Kingston. Now one must add in the cost of the taxi.

In the travel section of most weekend newspapers, one sees ads for cruise ships, airlines, motorized pogo sticks, and what not, but not very much about opportunities for buses. This may be partly because of the fragmented nature of the industry. I remember going from Halifax to New York once by bus. Acadian Lines took me to the New Brunswick border. I had to show my passport. Then I got on a bus belonging to the line that operated in New Brunswick, and it took me down to the border crossing at St. Stephen. Then I transferred from that bus to another one that took me to Boston, where I transferred to a bus that took me to New York City. That part of the trip took 36 hours. I then got on a plane that was going to the Middle East. The first stop it made was in Gander, Newfoundland. I thought to myself, I think I have just gone the wrong way.

Senator Adams: We were in Calgary the day before yesterday. We had the opportunity to witness some new bus technology belonging to Red Arrow. The buses had telephones, a washroom, a beverage dispenser. I think people today are looking for comforts of that sort when they travel. In my time, there was nothing like that available. As well, people want faster, more direct routes. They do not want a 36-hour trip such as you described. People want to embark today and arrive tomorrow. The bus may represent a slower and therefore less attractive means of transport.

Mr. Soberman: Halifax is probably not a good bus market, but consider, for example, charter services that take people skiing. These trips are attractive for reasons that have nothing to do with the price. There are movies on these buses. What is more, at the end of the day, if one has not broken one's leg and is still walking, one can actually have a beer and get on a bus and leave the driving to the bus driver. That is why people take the bus. So there is potential.

In the Toronto area, I am trying to convince municipal and provincial administration to stop expanding subways and rail transportation. We cannot afford it. Yes, Yonge Street subway is wonderful, but we cannot build subways forever. Buses provide much more flexibility. They offer the opportunity to get on once and get off once, instead of transferring. If combined with highway engineering policies that under congested conditions give buses reserved lanes and high occupancy vehicle lanes, this service can be quite attractive on a travel time basis.

tranquille. Cependant, quand j'avais fini mon travail, je traversais la rue pour aller à la gare d'autobus, qui était tout près à l'époque. Tous les secteurs des transports étaient regroupés dans le même quartier. À chaque heure, il y avait un autocar pour Ottawa et il vous amenait en plein centre-ville.

De nombreuses compagnies d'autocars ont sorti leur gare du centre-ville. Si vous prenez l'autocar à Kingston, vous n'arriverez plus au centre-ville de Kingston. Il vous faut donc ajouter le prix du taxi.

Dans le cahier des voyages de la plupart des journaux de fin de semaine, on peut trouver de la publicité annonçant des croisières, des compagnies aériennes, des échasses à ressort motorisées, que sais-je, mais il n'y a pas grand-chose sur les autocars. C'est peut-être dû en partie à la nature fragmentaire de l'industrie. Je me souviens d'être allé de Halifax à New York une fois en autocar. Acadian Lines m'a amené à la frontière du Nouveau-Brunswick. J'ai dû montrer mon passeport. Ensuite, j'ai pris un autocar qui appartenait à l'exploitant au Nouveau-Brunswick qui m'a amené jusqu'à la frontière à St. Stephen. J'ai alors pris un autre autocar pour me rendre à Boston où j'en ai pris un autre pour me rendre à New York. Cette partie du voyage a duré 36 heures. J'ai ensuite pris l'avion pour aller au Moyen-Orient. La première escale était Gander à Terre-Neuve. Je me suis dit que j'étais parti dans le mauvais sens.

Le sénateur Adams: Nous étions à Calgary avant hier. Nous avons eu l'occasion de voir de nouveaux autocars qui appartiennent à Red Arrow. Ils sont dotés de téléphone, d'une toilette et de distributrices de boissons. Je sais qu'à notre époque, les voyageurs recherchent ce genre de confort. À mon époque, il n'existait rien de semblable. En outre, les voyageurs veulent des projets plus rapides et plus directs. Ils ne veulent pas d'un voyage de 36 heures comme celui que je vous ai décrit. On veut partir aujourd'hui et arriver demain. L'autocar représente peut-être un moyen de déplacement plus lent et donc moins attrayant.

M. Soberman: Halifax n'est probablement pas un bon marché, mais songez par exemple aux services de location d'autocars pour aller faire du ski. Ce genre de voyage est attrayant pour des raisons qui n'ont rien à voir avec le prix. On passe des films à bord des autocars. De plus, à la fin de la journée, si vous ne vous êtes pas cassé la jambe, si vous êtes toujours debout, vous pouvez prendre une bière, monter à bord de l'autocar, et laisser le chauffeur conduire. Voilà pourquoi on prend l'autocar. Il y a donc des possibilités.

Dans la région de Toronto, j'essaie de convaincre les administrations municipales et provinciales de mettre fin à l'expansion du métro et du transport par rail. Nous ne pouvons pas nous payer cela. Oui, le métro de la rue Yonge est merveilleux, mais on ne peut pas multiplier les métros. Les autobus offrent plus de souplesse. Ils permettent de monter à bord une seule fois et de descendre une seule fois au lieu de devoir prendre des correspondances. Avec les politiques des voies réservées aux autobus et aux véhicules à plusieurs passagers, ce type de service peut être très intéressant pour gagner du temps.

Senator Adams: The committee asked the witness from Greyhound, the biggest bus line in the world, if Greyhound offered connections to airlines. He said that the company does not. I think other forwarding-looking bus lines should develop routes that do connect with airlines.

Mr. Soberman: That suggestion goes to my point that we need some information systems and some better integration. I will give you an example. Years ago, I worked in Haifa, Israel. The French built a rapid transit line there. Haifa also has a bus system. However, the bus system does not stop at any of the stations on this funicular that goes up the mountain, because why would they want to give them business?

However, using Kingston as an example, a smart operator may figure out that maybe there should be a bus that goes from Kingston right to Pearson Airport. After all, what is Kingston but a university town; and university professors tend to travel in their spare time. Rather than travel out of Kingston, they travel to the airports at Toronto or Montreal and do not necessarily want to go downtown first in order to reach the airport.

The Chairman: We do appreciate your presence here today, Professor Soberman, and your openness in answering our questions. We are happy you could accept our invitation.

Our next witnesses are representatives of Coach Canada. Please proceed.

Mr. James J. Devlin, President, Coach Canada: Honourable senators, I thank you for the opportunity to appear before your committee today to present the views of the Coach Canada Group of Companies in these proceedings.

I was an owner in the bus industry. I have 43 years' experience as an entrepreneur trying to conduct business in this regulatory environment. I will say at the outset, even though we are probably at least the third largest scheduled service provider in Canada, I am pro deregulation.

The first few slides we are going to present to you today are really for background information only because I think it is important that I focus my comments on my experience over that 43-year period in trying to do business in this environment.

We are a part of the Stagecoach Group, with a head office in Scotland, a very large organization operating 20,000 vehicles, employing 40,000 people worldwide.

In Canada, Coach Canada has its head office in Peterborough. The main part of the Coach Canada operation, Trentway-Wagar, was founded in Peterborough in 1956, and all 43 years of my experience have been with Trentway-Wagar.

Le sénateur Adams: Nous avons demandé au témoin de Greyhound, le plus grand exploitant d'autocar au monde, si Greyhound offrait des liaisons avec les compagnies aériennes. Il a répondu que non. Je pense qu'un exploitant à l'avant-garde pourrait proposer des parcours offrent la correspondance avec les compagnies aériennes.

M. Soberman: C'est justement ce que je voulais dire lorsque j'ai parlé de meilleurs systèmes d'information et d'une meilleure intégration. Je vais vous donner un exemple. Il y a des années, j'ai travaillé à Haifa, en Israël. Les Français y ont construit une ligne de transport rapide. Haifa avait également un réseau d'autobus. Or, l'autobus n'arrête à aucune des stations du funiculaire qui gravit la montagne pour ne pas donner de client à ce mode de transport concurrent?

Toutefois, si nous prenons Kingston comme exemple, un petit exploitant comprendra peut-être qu'il aurait avantage à offrir un service de navette entre Kingston et l'aéroport Pearson. Après tout, Kingston est une ville universitaire et les professeurs d'université voyagent pendant leurs loisirs. Plutôt que de partir de Kingston, ils doivent aller à l'aéroport à Toronto ou à Montréal, et ils ne veulent pas nécessairement devoir passer par le centre-ville d'abord pour se rendre à l'aéroport.

La présidente: Nous vous remercions d'être venu aujourd'hui, professeur Soberman, et d'avoir répondu franchement à nos questions. Nous sommes heureux que vous ayez pu accepter notre invitation.

Nos prochains témoins représentent Coach Canada. Je vous en prie.

M. James J. Devlin, président, Coach Canada: Mesdames et messieurs les sénateurs, je vous remercie de l'occasion qui nous est donnée aujourd'hui de comparaître devant votre comité pour y faire valoir la position du groupe d'entreprises Coach Canada.

J'ai été propriétaire d'une compagnie d'autocars. J'ai 42 ans d'expérience comme homme d'affaires travaillant dans un climat réglementaire. Dès le départ, j'aimerais dire que bien que nous soyons probablement au moins le troisième plus important fournisseur de services à horaire fixe au Canada, je suis en faveur de la déréglementation.

Dans les premières diapositives que nous allons vous montrer aujourd'hui, nous tentons simplement de vous donner quelques données de base, car je pense qu'il est important que je parle ensuite de mon expérience pendant ces 43 ans d'activité en milieu réglementé.

Nous faisons partie du groupe Stagecoach dont le siège social se trouve en Écosse, une très grande entreprise qui a 20 000 véhicules et 40 000 employés à l'échelle mondiale.

Au Canada, Coach Canada a son siège social à Peterborough. La principale partie de l'entreprise, Trentway-Wagar, a été créée à Peterborough en 1956, et c'est dans cette entreprise que j'ai accumulé mes 43 années d'expérience.

Coach Canada is made up of four operating entities — the one I just mentioned, as well as Autocar Connaisseur located in Montreal, Erie Coach in London and Century Airline in Peterborough. We employ 925 people, and we operate 460 vehicles in Canada.

We provide scheduled service on an annual basis; we operate over 47,000 trips, carrying in excess of 1.1 million passengers over 9.9 million kilometres.

In charter service, we operate over 33,000 trips on an annual basis, carrying 1.6 million passengers over 14.9 million kilometres. As well, we operate school contracts. We make more than 45,000 trips on an annual basis, carrying 1.8 million students over 2.6 million kilometres.

Our airport shuttle from Peterborough operates over 8,000 trips a year carrying 28,000 passengers. Our transit operation operates over 86,000 trips a year, carrying close to 2 million passengers over 2.6 million kilometres.

In total in Canada, we operate over 224,000 trips a year, carrying more than 6.3 million passengers and operating over 30 million kilometres a year.

I have been involved in many, many discussions on regulation-deregulation, and I have often heard it said that this is a union-non-union issue from the bus industry. We are a unionized workshop and have been for 24 years. We have contracts with the CAW, the Teamsters, and three different contracts with the Amalgamated Transit Union as well as the Erie Drivers Association.

I should like to focus on some of the issues that we face in the industry. In that regard, as we heard earlier today and we all know, cross-border bus transportation is a federally regulated industry with the responsibility passed to the provincial transport boards to monitor. Unfortunately, that brings in a lot of problems. For instance, Quebec exercises its authority to license to destinations beyond their borders. That is one of the few jurisdictions that does. It is a process that has been upheld by the Supreme Court of Canada, so there is nothing wrong with it; it is just that they insist.

At Coach Canada, we have a licence issued by the Province of Quebec to operate on No. 40 Highway, meeting Highway No. 417 at the Ontario-Quebec border. Ontario has issued us a licence to operate from Ottawa down the 417 to join with the Quebec highway at the Ontario-Quebec border. We filed a timetable and tariff with the Quebec Transport Board asking for approval because Quebec still approves rates, unlike Ontario. It is a free-for-all in Ontario, with a monopoly, and I will address that later.

We applied for approval, and the Quebec Transport Board took the position that we do not have a licence from Montreal to Ottawa. At the hearing, I produced our Ontario licence. It was a

Coach Canada se compose de quatre entités différentes — celle que je viens de mentionner, Autocar Connaisseur situé à Montréal, Erie Coach à London et Century Airline à Peterborough. Nous avons 925 employés et utilisons 460 véhicules au Canada.

Nous offrons un service à horaire fixe sur une base annuelle; nous faisons plus de 47 000 voyages, transportant plus de 1,1 million de passagers sur 9,9 millions de kilomètres.

En service de location, nous faisons plus de 33 000 voyages par année pour transporter 1,6 million de passagers sur 14,9 millions de kilomètres. De plus, nous avons des contrats scolaires. Nous faisons plus de 45 000 voyages par année pour transporter 1,8 million d'élèves sur 2,6 millions de kilomètres.

Notre navette aéroportuaire à partir de Peterborough fait plus de 80 000 voyages par année et transporte 28 000 passagers. Notre service d'escale offre plus de 86 000 voyages par année et transporte près de 2 millions de passagers sur 2,6 millions de kilomètres.

Au Canada, au total, nous offrons plus de 224 000 voyages par année et transportons plus de 6,3 millions de passagers sur 30 millions de kilomètres.

J'ai participé à de très nombreuses discussions sur la question de la réglementation et de la déréglementation, et j'ai souvent entendu dire que c'est une question à connotation syndicale. Nos employés sont syndiqués et le sont depuis 24 ans. Nous avons des conventions collectives avec les TCA, les Teamsters, et aussi trois conventions différentes avec le Syndicat uni du transport ainsi qu'avec la Erie Drivers Association.

J'aimerais cibler certaines des questions auxquelles notre industrie est confrontée. Dans cette veine, nous avons entendu aujourd'hui que le transport transfrontalier par autocar qui, comme nous le savons tous, est un secteur réglementé par le gouvernement fédéral, vient de passer sous la responsabilité des offices provinciaux de transport à des fins de contrôle. Malheureusement, cela entraîne de nombreux problèmes. Par exemple, le Québec invoque ses pouvoirs pour émettre des licences pour les destinations à l'extérieur de ses frontières. C'est l'une des rares administrations à le faire. La Cour suprême du Canada a décrété que c'était parfaitement correct, c'est simplement que la province insiste pour le faire.

Les autocars de Coach Canada ont une plaque d'immatriculation du Québec pour pouvoir emprunter la route 40 qui rejoint la route 77 à la frontière de l'Ontario et du Québec. L'Ontario nous donne une plaque pour utiliser la 417 à partir d'Ottawa jusqu'à la frontière de l'Ontario et du Québec après avoir emprunté une route au Québec. Nous avons déposé nos horaires et nos tarifs à l'Office des transports du Québec pour obtenir son autorisation puisque le Québec, contrairement à l'Ontario, a tenu à autoriser les tarifs. En Ontario, à cause du monopole, rien ne va plus. Mais j'y reviendrai plus tard.

Lorsque nous avons demandé cette autorisation, l'Office des transports du Québec a dit que nous n'avions pas de plaque pour le transport de Montréal à Ottawa. À l'audience, j'ai produit

licence we purchased from Voyageur in 1996 when we purchased the licence to operate between Toronto and Montreal. We are the carrier in that heavy corridor.

The Quebec Transport Board did not recognize the Ontario licence, whatsoever, and ordered us to make an application and go through the hearing process in Quebec to obtain a Quebec licence to go Montreal all the way to Ottawa — forget the Ontario licence.

The result of that kind of approach — now the issue here is — and I may appear critical of the transport boards, but I am not. They can only work with the rules that are handed to them by the politicians, and I think that is an important issue here.

The result of that kind of approach is that the public is denied a choice of services. Peterborough-Toronto, Peterborough being near and dear to my life — I was born and raised there and operated the business for 43 years out of Peterborough. Pre-June 1996, you could approach the Ministry of Transport and consult with them as to interpretation of licences. I took my licence that I thought would allow us to operate between Peterborough and Toronto to the ministry and met with their officials. We had discussions.

There was a disagreement. We agreed that we would put that licence before the court, that we would let the court determine whether we could operate the service between Peterborough and Toronto. We won the court case. Unfortunately, we won the battle but we lost the war, because in June 1996, when the government introduced an interim process for that 18-month period leading to deregulation, they gave all the responsibility to the transport board for interpretation, enforcement, et cetera.

Our direct competitor — Greyhound — filed a complaint with the transport board that we were operating the service. The transport board ruled that the licence did not allow us to travel on the preferred highway, No. 115, which is a divided highway, faster, safer, smoother. We were forced to use secondary roads, 7A or 28, which meant longer trip times, a two-lane highway and a lot of difficulties in the wintertime.

That process cost us $500,000. We can sell a ticket to travel between Peterborough and Toronto, but we have to take our passengers on a sightseeing tour; the highway we travel is not the preferred highway, not the one people would like to travel.

We no longer provide that service. Once again, the public is denied a choice of service. Does competition work? I say, yes, it does, and I think you heard in Alberta an example where the competition does work and the competitor is very successful.

We applied a number of years ago to provide service between Toronto, St. Catharines and Niagara. We had looked at the operation there, and we found that the level of service had

notre plaque ontarienne. C'est une plaque que nous nous sommes procurée auprès de Voyageur en 1996 lorsque nous avons acheté la permission d'offrir le service entre Toronto et Montréal. C'est nous qui desservons ce couloir très achalandé.

L'Office du transport du Québec n'a pas reconnu notre plaque de l'Ontario et nous a ordonné de présenter une demande et de suivre toute la procédure au Québec pour obtenir une plaque québécoise pour nous rendre de Montréal jusqu'à Ottawa — oublions la plaque ontarienne.

Le résultat de ce genre d'approche — et c'est là la question — et je donnerai peut-être l'impression de critiquer les offices du transport, ce que je ne veux pas faire. Les membres de ces offices ont les mains liées par les règles que leur ont données les politiciens, et je pense que c'est un aspect important.

Toutefois, le résultat de ce genre d'approche, c'est que la population se voit refuser le choix des services. Peterborough-Toronto, Peterborough m'est chère au coeur — j'y suis né, j'y ai grandi et j'y ai fait des affaires pendant 43 ans. Avant juin 1996, vous pouviez vous adresser au ministère des Transports pour une interprétation des permis. J'ai apporté ma plaque qui, je le pensais, nous permettait d'exploiter un service entre Peterborough au ministère, et j'ai rencontré les fonctionnaires. Nous avons eu des discussions.

Il y a du désaccord. Nous avons convenu de nous adresser aux tribunaux pour décider si nous pouvions exploiter un service entre Peterborough et Toronto. Nous avons gagné devant le tribunal. Malheureusement, nous avons gagné la bataille et perdu la guerre parce qu'en juin 1996, lorsque le gouvernement a introduit une procédure temporaire pour la période de 18 mois précédant la déréglementation, le gouvernement a également confié l'entière responsabilité en matière d'interprétation, d'application, et cetera, à l'Office des transports.

Notre concurrent direct — Greyhound — a déposé une plainte à l'Office des transports parce que nous offrions ce service. L'Office a décidé que la plaque ne nous permettait pas d'utiliser la route préférée, la route 115, une route à double chaussée, plus rapide, plus sûre et en meilleur état. Nous avons été obligés d'utiliser les routes secondaires, la 7A ou la 28, ce qui signifie un voyage plus long, une route à deux voies et beaucoup de problèmes en hiver.

Tout cela nous a coûté 500 000 $. Nous pouvons vendre un billet pour un voyage entre Peterborough et Toronto, mais nous faisons prendre à nos passagers le chemin des écoliers; la route que nous empruntons n'est pas la route préférée, elle n'est pas celle que les voyageurs aiment emprunter.

Nous n'offrons plus ce service. Encore une fois, la population a perdu la possibilité de faire un choix. Est-ce que la concurrence fonctionne? Oui, mais je pense que vous avez entendu parler en Alberta d'un exemple qui montre que la concurrence fonctionne et que c'est un succès.

Nous avons présenté il y a plusieurs années une demande pour offrir un service entre Toronto, St. Catharines et Niagara. Nous avons examiné la situation et nous avons constaté que le niveau de

deteriorated. There had been a reduction in the number of trips operated. Hence, we applied, and we brought in 65 members of the public to give evidence of the type of service.

Once again, our competitor was Greyhound. In their defence, they said that they had just recently purchased the operation. It was an operation that had gone to the courts for court protection. They said that they had not had an opportunity to upgrade the level of service to their normal levels but that they were going to do that imminently. The board ruled in their favour and denied our application.

I have been around this industry for 43 years, and I just do not go away that easily. A year later, we went back and monitored the system; the level of service had not changed. We reapplied, brought forward the public witnesses, some of them the same. Two hours into the hearing, our lawyer was approached by Greyhound's lawyer to see if we could negotiate at deal. The end result was that they withdrew their opposition and we got the licence.

In July 1994, they were providing 160 trips a week. In July 2001, between the two carriers, because they still remain in the corridor, we operate 347 trips a week. Last year, we carried 430,000 passengers in that corridor. It is very financially successful. It must be for them also, because they are still there. Therefore, I believe competition does work.

I should now like to address the subject of rural service. I know this is a huge issue that you are trying to wrap your minds around, and I think that it is an issue that is being made by those who want continued regulation, the bus operators.

In August 1995, the then Ontario Transport Minister, the late Al Palladini, announced that 400 Ontario communities had lost service despite economic regulation. The purpose of that announcement was that the Ontario government wanted to deregulate the industry and as far as they were concerned the argument that it was maintaining service to rural Ontario had long gone.

Needless to say, when the government announced that it wanted to deregulate, it created a lot of discussion between the Ontario stakeholders, of which I was one, as well as Greyhound.

The government brought all the parties together. The Ontario Motor Coach Association, representing most of us, entered into an agreement that, instead of deregulating in April 1996, the government would introduce a bill and have an 18-month delay, to allow us to put our houses in order, and that deregulation would take place on January 1, 1998.

Some of us went away and worked very hard to put our houses in order, to get ready for January 1, 1998, because according to the doomsayers the industry was going to fall apart that day.

service s'était détérioré dans cette région. Le nombre de voyages offerts avait diminué. Donc, nous avons présenté une demande et nous avons fait venir 65 personnes pour témoigner de la nécessité de ce genre de service.

Encore une fois, notre concurrent était Greyhound. La compagnie a affirmé, à sa décharge, qu'elle venait tout récemment de se porter acquéreur de l'entreprise. Il s'agissait d'une entreprise qui s'était mise sous la protection du tribunal. Greyhound a affirmé ne pas avoir eu l'occasion d'améliorer le service et de le ramener à un niveau normal, mais qu'elle allait le faire immédiatement. L'Office s'est prononcé en faveur de Greyhound et a refusé notre demande.

Je suis dans le secteur depuis 43 ans, et on ne se débarrasse pas de moi aussi facilement. Un an plus tard, je suis retourné voir où en était le service; le niveau n'avait pas changé. Nous avons présenté une nouvelle demande, fait venir des témoins, dans certains cas les mêmes personnes. Après deux heures de séance, l'avocat de Greyhound a demandé à notre avocat s'il n'était pas possible d'arriver à une entente. Le résultat final, c'est que Greyhound a cessé son opposition et que nous avons obtenu grain de cause.

En juillet 1994, Greyhound offrait 160 voyages par semaine. En juillet 2001, les deux transporteurs, Greyhound n'offrant toujours pas le service, offrent 347 voyages par semaine. L'an dernier, nous avons transporté 430 000 passagers dans ce couloir. C'est extrêmement rentable. Cela doit l'être pour Greyhound aussi, puisqu'elle existe toujours. Je pense donc que la concurrence, ça fonctionne.

J'aimerais maintenant parler du service rural. Je sais que c'est un énorme problème que vous tentez de comprendre, et je sais que c'est un problème que soulèvent ceux qui veulent le maintien de la réglementation, les exploitants d'autocars.

En août 1995, le ministre des Transports de l'Ontario de l'époque, le regretté Al Palladini, annonçait que 400 localités ontariennes avaient perdu des services malgré la réglementation économique. Le gouvernement de l'Ontario montrait ainsi son intention de déréglementer l'industrie car, en ce qui le concernait, il y avait longtemps que l'argument voulant que la réglementation assurait le service dans l'Ontario rural ne tenait plus.

Il va sans dire que, lorsque le gouvernement a annoncé qu'il voulait déréglementer, cela a engendré de nombreuses discussions entre les intéressés ontariens, dont j'étais, tout comme Greyhound.

Le gouvernement a réuni toutes les parties. L'Ontario Motor Coach Association qui représente la plupart d'entre nous a conclu une entente voulant que plutôt de déréglementer en avril 1996, le gouvernement déposerait un projet de loi et nous donnerait 18 mois pour mettre de l'ordre. La déréglementation entrerait en vigueur le 1er janvier 1998.

Certains sont repartis et ont travaillé très fort pour mettre de l'ordre dans leurs affaires, pour se préparer pour le 1er janvier 1998 alors que, d'après certains, le ciel allait tomber sur la tête de l'industrie.

Unfortunately, not all the players to that agreement did the same thing. Some of them hired high-priced lobbyists, economists and spin doctors, to convince the Premier's Office that the Minister of Transport was wrong and that the industry should not be deregulated.

Today, the transport board is harnessed with a law that was created for an 18-month period. We in the industry are forced to operate in this regime — and there is only one winner. The winner in this current regulatory environment in Ontario is Greyhound.

Ontario continues to lose service. Of course, they never had it in the first place. If carriers come forward and suggest to you that they are going to shut down services because of deregulation, you should challenge them to name those communities and to provide you with a list. I will offer to return — if you share that list with me. I will study it determine, from my point of view, whether they are real issues or whether they are doctored to advance the argument that you must keep regulation.

Safety is dealt with differently in the different provinces, as well. For instance, Quebec will hear evidence on safety issues in the bus industry and will make decisions based on that evidence. The Ontario Transport Board do not have the same authority; therefore, it will not hear evidence on safety issues.

As far as I am concerned, bus transportation is the safest industry in the world; however, we do have bad actors from time to time. I tried to bring evidence to a Province of Quebec government inspector about some particular individuals who wished to enter the Ontario scene. The board did not hear the evidence.

We work very closely with our drivers on health issues, but there are certain things that happen from time to time that you must react to.

There was a situation where a particular company had a driver who blacked out, which is obviously the worst situation in our industry. Fortunately, the bus got stopped. Our company experienced that once. By the time the medical profession has had an opportunity to examine the individual, to deem them fit to return to drive, the process takes 9 to 12 months. That same driver was on the road and suffered a blackout two weeks later. Both of those were recorded in the newspapers, so I am not coming here and telling you things I know because I am in the industry. The *Peterborough Examiner* carried the story on both of those incidents. Both times, the bus was carrying the Ottawa 67's hockey team; same customer. That should not happen, but then I am not surprised.

Not so long ago, the *National Post* had an article about the same company. One of their drivers was driving with no hands. He had one on his cell phone and other one on a PalmPilot. Fortunately, for all of us, they were petitioned into bankruptcy about a week ago. It had nothing to do with economic regulation; market forces did them in.

Malheureusement, tous les participants à cette entente n'ont pas fait la même chose. Certains ont embauché des lobbyistes, des économistes et des propagandistes grassement payés pour convaincre le bureau du premier ministre que le ministre des Transports avait tort et qu'il ne fallait pas déréglementer l'industrie.

Aujourd'hui, l'Office des transports est lié par une loi qui avait été mise en place pour une période de 18 mois. Nous nous sommes forcés de fonctionner dans ce régime — et il n'y a qu'un gagnant. Le gagnant, dans le paysage réglementaire actuel en Ontario, c'est Greyhound.

L'Ontario continue à voir le service se détériorer, si vent est qu'il y en ait jamais eu un. Si des transporteurs viennent vous dire qu'ils vont devoir fermer boutique à cause de la déréglementation, demandez-leur de nommer des localités qu'ils desservent, demandez-leur une liste. Je vous offre de revenir — si vous me montrez la liste. Je vais l'étudier et vous dire si, de mon point de vue, il y a vraiment des problèmes ou si la liste a été faussée pour défendre l'argument qu'il faut maintenir la réglementation.

La question de la sécurité est abordée différemment dans différentes provinces. Par exemple, le Québec entend des témoignages sur des questions de sécurité dans l'industrie de l'autocar et se fonde sur les preuves pour prendre ses décisions. L'Office ontarien des transports n'a pas le même pouvoir.

Par conséquent, l'industrie du transport par autocar est la plus sécuritaire au monde; toutefois, de temps à autre, il y a de mauvais joueurs. J'ai tenté de donner à un inspecteur gouvernemental du Québec des preuves sur certains individus qui voulaient travailler en Ontario. L'Office n'a pas voulu de ces preuves.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos chauffeurs sur les questions de santé, mais de temps à autre, il se produit des choses qui vous forcent à réagir.

On a vu par exemple une entreprise dont un des conducteurs avait perdu connaissance, la situation la plus grave, manifestement, dans notre industrie. Heureusement, on est parvenu à arrêter l'autocar. Notre entreprise a connu un incident du même genre. Il faut de 9 à 12 mois pour que les médecins prononcent le chauffeur apte à reprendre le volant. Or, ce même chauffeur était sur la route et a perdu connaissance à deux reprises deux semaines plus tard. Les deux incidents ont fait les manchettes, je ne vous raconte donc rien de secret parce que je suis dans l'industrie. Le *Peterborough Examiner* a rapporté les deux incidents. Les deux fois, l'autocar transportait l'équipe de hockey des 67 d'Ottawa, le même client. Cela ne devrait pas se produire, mais je ne suis pas surpris.

Il n'y a pas très longtemps, le *National Post* publiait un article sur la même entreprise. Un de ses chauffeurs conduisait sans toucher le volant. Il avait son cellulaire dans une main et son PalmPilot dans l'autre. Heureusement pour nous tous, l'entreprise a dû déclarer faillite il y a environ une semaine. Cela n'avait rien à voir avec la réglementation économique; ce sont les forces du marché qui ont tué l'entreprise.

In fact, in a number of areas, there are a number of illegal rogue van operators. There is a role for vans in transportation. We operate vans in our company. Unfortunately, if you look at what we have here — and I will try to put the perspective of these illegal van operators before you — in Ontario, we have a user-pay approach to economic regulation. That was the other change that took place in 1996.

We have spent well over $100,000 in private investigators riding these vans to get the evidence that we can present to the transport board. We must pay a fee to the transport board to hear this evidence, to conduct a hearing. We have to do that.

For our company, it involves legal fees and lost management time. I would say that we have spent upwards of $500,000 in total on these illegal rogue van operators.

The board will issue a decision, a stop order, and it will award us costs. Unfortunately, the costs cannot be collected. There is no money. You cannot find them to collect. They disappear after the board order is issued.

These unsafe van operators continue unabated. The provincial governments have not figured out a way to determine who is providing these commercial operations. It is left to the industry — and, believe me, I would rather spend my time trying to create a better mousetrap and expand services for our company than run around trying to find illegal van operators. That is a total waste of my 43 years' experience in this industry.

You will recall the Prescott accident — and I know Mr. Collenette in his appearance last June mentioned it, and I think it has come up a couple of other times — where five people were killed in a van. We filed complaints against that company about a year and a half prior to that accident.

Following that accident, our files became very important to the investigators. They wanted to know everything there was about these people. We were on to them for a 18 months or so before the accident, but the system was unable to get them, and it led to the tragic death of five people.

The gentleman who lost his daughter in that accident phoned me from Montreal many times to discuss the situation with me. I felt so sorry for him. He innocently believed that it was a transportation company, that it must have insurance, trained drivers and well-maintained vehicles. People generally assume that if you are selling a service, you must be okay, but that company is not.

Why can't we compete with them? Why can our fares not match the fares they offer, so that customers will buy our service? The biggest explanation is that they are a cash operation. It is an underground economy. It is a very large underground economy.

If I could cut out of my company all government-regulated payroll deductions that I have to forward, whether it is WSIB, EI, CPP, you name it, I could cut millions of dollars of expense. If I could cut my garages by three-quarters, or just forget about

En fait, dans plusieurs régions, il y a plusieurs exploitants clandestins de minibus. Le minibus a un rôle à jouer dans les transports. Nous en avons un nous aussi. Malheureusement, si vous regardez ce qui se passe ici — je vais essayer de mettre ces cas de clandestins en contexte — en Ontario, nous facturons les utilisateurs dans la réglementation économique. Voilà un autre changement qui est survenu en 1996.

Nous avons dépensé plus de 100 000 $ en frais d'enquêteurs privés qui empruntaient ces minibus pour nous donner des preuves à transmettre à l'Office des transports. Nous avons dû payer des droits à l'Office des transports pour qu'il entende ces preuves et tienne des audiences. Voilà ce que nous avons dû faire.

Pour nous, cela entraîne des frais juridiques, du temps perdu au niveau de la gestion. Je dirais que nous avons dépensé plus de 500 000 $ en tout, pour combattre ces exploitants clandestins.

L'Office rend une décision, un arrêté de suspension, et nous octroie les dépens. Malheureusement, il n'y a pas de dépens à aller chercher. Il n'y a pas d'argent. D'ailleurs on ne trouve jamais l'exploitant pour toucher notre argent. Il disparaît dès que l'office a rendu sa décision.

Ces exploitants de minibus non sécuritaires continuent comme si de rien n'était. Les gouvernements provinciaux n'ont pas encore trouvé comment les débusquer. C'est laissé à l'industrie — et croyez-moi, je préfère passer mon temps à améliorer nos méthodes et à augmenter nos services plutôt qu'à courir après les exploitants de minibus illégaux. C'est un gaspillage total de mes 43 années d'expérience.

Vous vous rappellerez l'accident qui a eu lieu à Prescott — je sais que M. Collenette l'a mentionné en juin dernier lorsqu'il a comparu devant vous — et je pense qu'il en a été question à quelques reprises — lorsque cinq personnes ont été tuées en minibus. Nous avions déposé une plainte contre cette entreprise un an et demi avant l'accident.

Après l'accident, nos dossiers sont soudainement devenus très importants pour les enquêteurs. Ils voulaient savoir tout ce qu'il y a à savoir sur ces gens. Nous étions déjà au courant depuis 18 mois plus ou moins mais le système était incapable d'intervenir, ce qui a entraîné la mort tragique de cinq personnes.

L'homme qui a perdu sa fille dans cet accident m'a téléphoné de Montréal à plusieurs reprises pour discuter de la situation. Je suis désolé pour lui. Il croyait innocemment qu'une entreprise de transport doit être assurée, avoir des chauffeurs de métier et des véhicules bien entretenus. De façon générale, les gens supposent que si vous vendez un service, vous devez être en règle, mais cette entreprise ne l'était pas.

Pourquoi ne puis-je leur faire concurrence? Pourquoi nos tarifs ne sont-ils pas aussi bas que les leurs, pour que tous les clients puissent venir chez nous? La réponse c'est qu'ils se font payer au noir. C'est l'économie clandestine. Une très grosse économie grise.

Si je pouvais éliminer toutes les déductions obligatoires pour les charges sociales, cotisations ou SPAAT, à l'AE, au RPC, je pourrais dépenser des millions de moins. Si je pouvais réduire mes ateliers, ou simplement ne pas entretenir mes véhicules, les

maintaining vehicles, just pull them into a service station, get the oil changed, and run them until they fall apart, I could cut out millions of dollars of expense.

As a matter of fact, maintenance, cleaning, garages, maintenance staff costs us 70 cents a kilometre. On top of that, our company absorbs a huge training bill for our drivers, a huge monitoring cost. The people who operate these vans have none of that. That is the only reason that they can provide a cheaper fare. Economic regulation alone will not stop that operation. This is beyond economic regulation.

Do we need subsidies for rural services? I am going to say no, but I will give you a qualifying response. I think the bus industry can and will provide scheduled services in competition with itself and other modes. Unfair competition from subsidized VIA Rail may destroy the bus industry. Their plans could have drastic impact on our operation, the Toronto-Montreal corridor; there is no doubt about it.

I would ask that the committee consider endorsing the Canada Transportation Act Review Panel Report concerning VIA Rail. Air and bus modes operate at a full-cost recovery. VIA receives huge subsidies, to cover losses, and those subsidies, in part, are paid for by the users of air and bus mode. VIA Rail should operate on a full-cost recovery basis.

I am not a VIA Rail basher. VIA Rail is an excellent operation. There is a role for VIA in the transportation business. However, its service must be priced somewhere between the high, high cost of air travel — and I know most of you travel by air. With all the add-ons, the various fees that are being charged at the airports, and I know what we have to take into account, the price of our bus ticket, there is a role for VIA somewhere in the middle.

Even though this is an issue of regulation-deregulation, it would be well within the committee's mandate to express the view that VIA should be forced to make the user pay.

In the report of the Canada Transportation Act Review Panel, there was a statistic about who uses VIA. By and large, VIA passengers are the middle- and higher-income earners in the country. Like those of us who are prepared to pay the cost of air travel, they should pay the cost of that trip.

With respect to routes that are not self-sustainable — and I agree with Professor Soberman — if there is a social need for service in a remote area, there is a way to provide the service. However, that does not mean opening up the public purse to the current licensed operator to keep running the service. If there is a social need, the government should make that determination, and the service should be subject to competitive bidding — competitive bidding, not opening up the public purse.

envoyer à la station-service pour une simple vidange et les utiliser jusqu'à ce qu'ils tombent en ruiner, je pourrais réduire mes dépenses de plusieurs millions de dollars.

Parlant d'entretien, de nettoyage, frais d'atelier, de personnel d'entretien, tout cela me coûte 70 cents le kilomètre. En outre, notre entreprise consacre des sommes énormes à la formation de ses chauffeurs et au contrôle du travail. Les exploitants de ces minibus n'ont rien de tout cela. Voilà la raison pour laquelle ils peuvent offrir des tarifs plus bas. La réglementation économique à elle seule ne mettra pas fin à ce genre d'activité. C'est plus qu'une simple question de réglementation économique.

Faut-il des subventions pour les services ruraux? Je vais vous dire que non, mais sous certaines réserves. Je pense que l'industrie de l'autocar est en mesure d'offrir et offrira des services à horaire fixe en concurrence avec l'industrie et avec d'autres modes de transport. La concurrence indue qui vient de VIA Rail qui est subventionné va peut-être détruire l'industrie de l'autocar. Le plan de VIA Rail peut avoir une incidence marquée sur nos services, celui du couloir Toronto-Montréal, incontestablement.

Je demande au comité d'appuyer le rapport du Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada concernant le secteur ferroviaire. Le transport aérien et le transport par autocar fonctionnent en mode de plein recouvrement des coûts. VIA reçoit d'énormes subventions, pour couvrir ses pertes, et ces subventions sont payées en partie par les utilisateurs des services aériens et de l'autocar. VIA Rail doit fonctionner en recouvrement intégral des coûts.

Je ne veux pas décrier VIA Rail. C'est une excellente opération. Il y a un rôle pour VIA dans le transport. Toutefois, le service doit être positionné entre le coût élevé du transport aérien — et je sais que pour la plupart vous voyagez par avion. Avec tous les ajouts, les divers frais que l'on perçoit aux aéroports, je sais qu'il faut en tenir compte et tenir compte du prix du billet d'autocar, mais il y a un rôle pour VIA entre les deux.

C'est une question de réglementation ou de déréglementation, mais cela pourrait relever du mandat du comité de dire que VIA doit obliger ses passagers à payer.

Dans le rapport du Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada, on donne des statistiques sur la clientèle de VIA. Dans l'ensemble, les passagers de VIA sont des personnes à revenu moyen ou élevé. Tout comme nous qui sommes prêts à payer le coût du transport aérien, ils devraient payer pour leurs déplacements.

En ce qui concerne les liaisons non rentables — je partage l'opinion du professeur Soberman —, s'il y a un besoin social dans une région éloignée, il y a une façon d'offrir le service. Toutefois, cela ne signifie pas ouvrir le trésor public pour que l'exploitant actuel continue à offrir le service. S'il y a un besoin social, c'est au gouvernement d'en décider et le service doit être offert, dans un contexte compétitif, suivant un appel d'offres, et non pas financé par le public.

The Province of Ontario has had a series of meetings throughout the province, discussing transportation needs of the future. One of those meetings took place in Peterborough. I attended three, but the one in Peterborough sticks out in my mind.

I was there along with the Greyhound representative. The Greyhound representative said that they provide — I forget the number — something like nine or twelve trips a day between Peterborough and Toronto and that if rural communities like Peterborough can expect to have this level of service in the future they can expect to start paying a subsidy for it.

I spent $500,000 trying to get a licence to put a competing service on there. I would be on that route in a heartbeat. I could not believe the statement made by Greyhound; nor could some of the local municipal politicians around the table who just rolled their eyes.

Obviously, the person who made that statement was a very junior person in the organization. Someone cranked him up and turned him loose, and said, "Get out there and tell everybody we need subsidies to provide these services."

Peterborough is not a rural community. If in Greyhound's reference to rural communities they think of Peterborough, then they probably want subsidies to provide the whole operation.

What am I really saying? The current state of economic regulation of the intercity bus industry is a disgrace. Economic regulation passed its usefulness long time ago. Today, it serves as a deterrent to industry growth. I believe that organizations that fight to keep regulation to stave off competition are no longer entrepreneurial-driven.

There should be tighter control over bus-van operators from a safety perspective. A registration system could be implemented. If a company or an individual is going to provide a commercial passenger transportation system, they must register.

The insurance levels in this business should be greater, to protect the public. You cannot operate a van carrying seven paying passengers. To be licensed in Ontario, you only need $1 million in insurance. Most people carry on more than on their house. With vans, we are talking about a commercial operation on the highway. Those are areas that need to be addressed.

Governments must strengthen their oversight of the industry; as well, they should have enforcement programs and sanctions.

The federal government must exert control over economic regulation; as well, it alone must make the decision about whether the industry should be regulated or deregulated. Otherwise, there will never be consensus.

I have been involved in too many federal-provincial task forces studying this subject, and I assure you that ad nauseam, I have heard from the different provinces all the reasons why you cannot. There is no consensus on this subject because, quite

Le gouvernement de l'Ontario a tenu une série de réunions, partout dans la province, pour discuter des besoins futurs en matière de transport. Une de ces réunions s'est déroulée à Peterborough. J'ai assisté à trois réunions, mais celle à Peterborough m'est restée à l'esprit.

Le représentant de Greyhound était là aussi et il a dit qu'ils offraient — j'oublie le nombre — quelque neuf ou douze départs par jour entre Peterborough et Toronto et que les localités rurales comme Peterborough peuvent s'attendre à ce niveau de service à l'avenir, mais en les subventionnant.

J'ai dépensé 500 000 $ pour tenter d'obtenir la permission d'offrir un service concurrentiel à Peterborough. Je sauterais sur l'occasion. Je n'arrivais pas à croire ce que disait le représentant de Greyhound, pas plus d'ailleurs que certains des politiciens municipaux à la table qui grinçaient des dents.

Manifestement, la personne qui a déclaré cela était à un très bas niveau dans l'organisation. Quelqu'un l'a monté et lui a dit: Va et dis à tout le monde qu'il nous faut des subventions pour offrir ces services.

Peterborough n'est pas une localité rurale. Si Greyhound y voit une localité rurale, c'est qu'elle veut des subventions pour tous ses services.

Tout cela pour dire que l'état actuel de la réglementation économique du transport interurbain est une honte. Ce genre de réglementation a cessé d'être utile il y a longtemps. Aujourd'hui, cela gêne la croissance de l'industrie. Je crois que les organisations qui luttent pour maintenir la réglementation afin d'éviter la concurrence ne sont plus motivées par un esprit d'entreprenariat.

Il faut des contrôles plus serrés sur les exploitants de minibus pour assurer la sécurité. Il faut mettre en place un système d'enregistrement. Si une entreprise ou une personne offre un service de transport commercial de personnes, il faut s'inscrire.

Le niveau d'assurance devrait être plus élevé pour protéger le public. On ne peut pas transporter sept passagers payants dans un minibus. Pour avoir une licence en Ontario, il suffit de prendre une assurance de 1 million de dollars. La plupart des gens assurent leur maison pour plus que cela. Un service de minibus, c'est une entreprise commerciale. C'est le genre de question qu'il faut régler.

Il faut que les gouvernements contrôlent de plus près l'industrie et qu'ils mettent en place des programmes de conformité accompagnés de sanctions.

Il faut que le gouvernement fédéral exerce le contrôle sur la réglementation économique; et il faut également qu'il soit le seul à déterminer si l'industrie devrait être réglementée ou déréglementée. Autrement, il n'y aura jamais de consensus.

J'ai participé à bien trop de groupes d'étude fédéral-provinciaux sur ce sujet et je peux vous assurer que j'ai entendu jusqu'à la nausée toutes les raisons possibles et imaginables avancées par les provinces pour démontrer que c'était impossible.

frankly, there are too many lobbyists making a great deal of money presenting the pro-regulation story and it is not going to get shut down.

The Chairman: That is why we are here: to make some proper recommendations to the minister. That is why he asked us to conduct this study and we have a full year to try and find proper solutions for the industry.

We have often mentioned the declining of scheduled bus ridership and I would like to have your views on that. What are the prospects for reversing the long-term decline?

Mr. Devlin: I can share my personal experience. In late 1995 when I began negotiations with the Voyageur Corporation to buy the Toronto-Montreal route, they gave us their financials and the riderships on their route. Their statement showed a declining ridership over a number of years declining and declining revenues. Because this was a big investment, I decided to get a second opinion on the numbers from someone outside the company to be sure I did not make the wrong decision.

The reviewer suggested that it was a high risk, based on the declining numbers. However, I have spent 43 years in this industry going on gut feel and I had a gut feel I could turn it around. I looked at the product that was on the corridor and I knew that I could upgrade it.

First, we sold the 19 buses operating in that corridor and purchased 19 brand new buses. Since then, month over month, year over year, we have had increased ridership and increased revenues.

When we bought the licence, there was $30,000 a month net-net profit from carrying freight. Because of the dominance in that marketplace of our competitor, we never got a nickel of that operation. The last trip operated by Voyageur, the buses went out full of freight. The first trip we operated, it had been diverted into the Greyhound system. We are not in the freight business; we are a passenger-carrying business. Those revenues have all been growth from passengers — increased ridership. We believe that it was the better product. We spent a great deal of money in customer service training with our drivers. You are there to serve the public. You are not there to drive the bus.

The Chairman: We have heard that, in some instances, P.E.I and Nova Scotia use vans for small communities. The senior citizens there feel they are well protected. Whether they are right or wrong, they use some nine-seaters. Do you recall that?

Mr. Devlin: Yes.

Il n'y a pas de consensus sur ce sujet car, pour être franc, il y a beaucoup trop de lobbyistes qui font beaucoup d'argent en présentant les arguments des partisans de la réglementation et nous n'en verrons jamais la fin.

La présidente: C'est la raison pour laquelle nous sommes ici: pour faire des recommandations appropriées au ministre. C'est la raison pour laquelle il nous a demandé de faire cette étude et nous avons toute une année pour essayer de trouver des solutions convenables pour l'industrie.

On parle souvent de la baisse de fréquentation des lignes régulières d'autocar et j'aimerais que vous me disiez ce que vous en pensez. Est-il possible d'inverser cette tendance?

M. Devlin: Je peux vous citer mon expérience personnelle. À la fin de 1995 lorsque j'ai entamé des négociations avec la société Voyageur pour acheter la ligne Toronto-Montréal, ils m'ont donné tous les chiffres, recettes et passagers, de cette ligne. Ces chiffres indiquaient une chute de la fréquentation au cours des années et une chute ininterrompue des recettes. Comme c'était un gros investissement, j'ai décidé de demander un deuxième avis sur ces chiffres à un tiers extérieur à la compagnie pour être certain de ne pas me tromper dans ma décision.

Selon lui le risque était élevé au vu de ces chiffres qui étaient tous à la baisse. Malgré tout, ayant consacré 43 ans de ma vie à cette industrie, mon instinct et mon intuition me disaient qu'il était possible de retourner la situation. J'ai évalué les produits offerts dans le corridor et j'ai été persuadé que je pouvais les améliorer.

Pour commencer, nous avons vendu les 19 autocars utilisés jusqu'alors dans le corridor et nous avons acheté 19 cars flambants neufs. Depuis, mois après mois, année après année, le nombre de passagers et les recettes augmentent.

Lorsque nous avons acheté la licence, le transport de marchandises rapportait 30 000 $ net par mois. À cause de la position dominante sur ce marché de notre concurrent, ce genre de service ne nous a jamais rapporté un sou. La dernière fois que Voyageur a assuré la liaison, les autocars étaient remplis de marchandises. Quand nous avons assuré le service pour la première fois, toute la marchandise était passée chez Greyhound. Nous ne sommes pas transporteurs de marchandises, nous sommes transporteurs de personnes. Nos recettes ont augmenté parce que nous avons augmenté le nombre de clients. Nous croyons que c'est notre meilleur produit qui nous l'a permis. Nous avons beaucoup investi dans des cours de formation de service à la clientèle pour nos chauffeurs. Ils sont là pour servir leurs passagers, ils ne sont pas là simplement pour conduire l'autocar.

La présidente: On nous a dit que dans certaines circonstances, les services sur l'Île-du-Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse sont assurés par des minibus pour les petites collectivités. Les personnes âgées ne s'estiment pas du tout en danger. À tort ou à raison, ils utilisent des fourgonnettes à neuf places. Vous vous en souvenez?

M. Devlin: Oui.

The Chairman: Not seven, nine — and maybe ten or fourteen. Do you agree with such a service for small communities?

Mr. Devlin: Oh, yes, absolutely. As I said earlier, we operate vans. We operate vans on small schedules. The Peterborough-Havelock cannot get any smaller. The issue is that with the type of vehicles available, there is always going to be someone to come out and that will service that need. There is a place for vans. It is just that we have got to bring them into the safety loop and ensure that they are part of the economy and not operated as an underground economy.

The Chairman: Yes. I fully agree. You mentioned the differences between the provincial bus regimes, which have developed over the last decade or so. It is detrimental to the industry and to the travelling public, and you feel that the federal government should implement remedy to the various regimes?

Mr. Devlin: I think if your report determines there must be continued regulation, I think the federal government has to take control of the rules of the game to ensure fairness and a harmonious approach to doing business.

I do not think I, as an operator should be sitting with licences to connect Montreal and Ottawa, be faced with a situation where one Board will recognize that we want to license you all the way, while the other Board has already licensed part of the route. In this day and age, it is just ludicrous. Sometimes I wonder if I am a masochist for hanging around this industry for so many years.

Senator Gustafson: I want to thank you for a very frank presentation. I think there is no question where you stand on the issue. I like your suggestion of competitive bidding for rural areas.

We have become the most urbanized country in the world. When we look at statistics and where we are going, we see that the problems will simply compound. It is going to be — to some extent — government's responsibility to determine how we are going to deal with this issue.

Mr. Devlin: Exactly, yes.

Senator Gustafson: I think competitive bidding is an excellent idea. Are you in the parcel business?

Mr. Devlin: No. We thought we were going to be, but we found out quickly that we were not dominant enough in the market to hold it.

Senator Gustafson: I think Greyhound indicated that parcel business was a major part of their business. In some routes, 50 per cent of the business was parcel I was wondering if deregulation took place and minivans were put on to pick up the parcels and that, whether Greyhound could compete with them.

Living in a rural community myself — my background is farming — I know the parcel business is an important business because we get repairs out of Regina or Edmonton or Winnipeg and so on and that type of service has really improved over what it was 20 years ago. Of course, everything has improved to some extent.

La présidente: Pas sept, neuf — peut-être 10 ou 14. Vous êtes d'accord pour ce genre de service lorsqu'il s'agit de petites collectivités?

M. Devlin: Oh, absolument. Comme je l'ai dit tout à l'heure, nous offrons des services au moyen de minibus. Nous avons des minibus pour les petits services. Plus petits que Peterborough-Havelock c'est impossible. Le problème c'est que, lorsque ce genre de véhicule est disponible, il y a toujours quelqu'un pour assurer ce genre de service s'il est réclamé. Il y a une place pour les minibus. Simplement, il faut qu'ils respectent les mêmes règles de sécurité et il ne faut pas hésiter à poursuivre les entreprises clandestines.

La présidente: Je suis tout à fait d'accord avec vous. Vous avez parlé des différences de régime pour ces services d'une province à l'autre depuis une dizaine d'années. D'après vous ce sont l'industrie et ses clients qui en pâtissent et vous estimez que le gouvernement fédéral devrait intervenir pour harmoniser ces régimes?

M. Devlin: Si votre rapport conclut à la nécessité de maintenir une réglementation, il faut que le gouvernement fédéral contrôle les règles du jeu pour garantir l'harmonie et l'équité dans ce secteur.

Voulant assurer un service entre Montréal et Ottawa, il est inconcevable qu'une instance m'accorde une licence pour tout le parcours alors qu'une autre ne m'en accorde une que pour une partie du parcours. De nos jours, c'est absolument ridicule. Parfois je me demande si je ne suis pas masochiste à vouloir m'accrocher encore à cette industrie.

Le sénateur Gustafson: Je tiens à vous remercier de votre franchise. Vous n'avez laissé aucun doute sur votre position. J'aime votre proposition d'appel d'offres pour les régions rurales.

Nous sommes devenus le pays le plus urbanisé du monde. Il suffit de regarder les statistiques pour comprendre que les problèmes n'iront pas en s'arrangeant. Dans une certaine mesure, il reviendra au gouvernement de trouver les solutions.

M. Devlin: Exactement.

Le sénateur Gustafson: Je trouve votre idée d'appel d'offres excellente. Est-ce que vous transportez des colis?

M. Devlin: Non. Nous pensions le faire, mais nous avons rapidement constaté que nous n'étions pas assez bien placés sur le marché pour le faire.

Le sénateur Gustafson: Je crois que Greyhound nous a indiqué que le transport des colis était une de ses activités principales. Sur certaines lignes, à 50 p. 100, c'est du transport de colis. S'il y avait déréglementation et si des fourgonnettes assuraient le transport de colis, je suppose qu'elles pourraient concurrencer Greyhound.

Vivant moi-même en milieu rural — mon métier, c'est l'agriculture —, je sais que le transport des colis est une activité importante parce que nous faisons réparer nos machines à Regina, à Edmonton ou Winnipeg et ce genre de service s'est nettement amélioré par rapport à ce qu'il était il y a 20 ans. Bien sûr, tout le reste s'est aussi amélioré dans une certaine mesure.

If it were deregulated, would you have a crack at the parcel business as well?

Mr. Devlin: I have a crack at the parcel business now. Unfortunately, they have such a dominant position, and because we are one of their competitors, we do not share in that market. For instance, I am sure Ontario Northlands, Orleans, SMT, and Saskatchewan Transportation all share in that because they are content to be a part of the system and not compete.

Well, I am not. I happen to be very aggressive. We have one of the largest charter operating authorities in Ontario and in the Montreal area. I believe we would be the second or third largest scheduled service operator.

If regulation was that important to the industry, I should be here, telling you, "Do not deregulate."

Senator Gustafson: If federal government were to deregulate, it would appear to me that they would have to negotiate with the provinces beforehand, unless we continue to operate as 10 vassal states and we always have trouble at the borders. Of course, that happens in a lot of areas other than transportation, but it seems to be a major problem in transportation, licensing and so on.

Mr. Devlin: I think there are different issues here. Let us deal with the vehicles and road safety, et cetera. That is all contained under various Highway Traffic Acts for each province. That is a provincial issue. I think the federal government's role is to act as a sort of a central voice to create harmony among the rules and regulations.

In terms of operating buses, we are a federal operation. If I could just turn to labour for a moment, every province has its own provincial labour boards and labour personnel. Because we operate a cross-border bus operation, all our employees are subject to the Canada Labour Code and the health and safety aspect of that. We had challenged the Workplace Safety and Insurance Board in terms of their enforcing their health and safety programs on our company. We said that the WSIB covers Ontario and we are a federal operator. We received the decision only yesterday: our statement was upheld and we won our case.

Although these different regimes provide the Workers' Compensation to our employees, with respect to health and safety, we are subject to the Canada Labour Code. Transportation would be no different. If we are a federal operator and if the feds decide to deregulate and the provinces wanted regulation, I would say that I would not be subject to that provincial regulatory requirement.

Senator Gustafson: The Americans are deregulated. What is your observation of how their bus system is operating?

Mr. Devlin: I think it is no secret that Greyhound organization is not the healthiest operation in the world, but then how much of that is self-destruction? How much of that is the marketplace?

Si ce secteur était déréglementé, est-ce que le transport de colis vous intéresserait aussi?

M. Devlin: Je fais un peu de transport de colis en ce moment. Malheureusement, leur position est tellement dominante qu'ils ne laissent pas de place à un concurrent comme nous sur ce marché. Par contre, je suis sûr qu'Ontario Northland, Orleans, SMT et Saskatchewan Transportation ont tous leur part parce qu'ils sont contents de faire partie du système et de ne pas avoir à se concurrencer.

Pas moi. Il se trouve que je suis très combatif. Nous sommes la plus grosse entreprise de transport nolisé de l'Ontario et de la région de Montréal. Nous devrions être le deuxième ou le troisième plus gros transporteur de service régulier.

Si la réglementation était si importante pour l'industrie, je vous dirais: ne déréglementez pas.

Le sénateur Gustafson: Si le gouvernement fédéral décidait de déréglementer, j'ai l'impression qu'il leur faudrait négocier auparavant avec les provinces à moins de continuer à fonctionner comme 10 États vassaux et de continuer à avoir des problèmes aux frontières. Bien entendu, c'est ce qui se passe dans beaucoup de secteurs autres que les transports, mais cela semble être un problème majeur dans celui du transport, avec les licences, et cetera.

M. Devlin: À mon avis, il y a plusieurs problèmes. Commençons par les véhicules et la sécurité routière, et cetera. Toutes ces questions sont régies par les diverses législations routières des provinces. C'est de compétence provinciale. Il faudrait que le gouvernement joue un rôle central d'harmonisateur des règles et des règlements.

Les services d'autocar relèvent du fédéral. Permettez-moi de dire un mot ou deux sur la main-d'oeuvre. Chaque province a ses propres commissions de main-d'oeuvre et ses propres règles. Comme nous assurons des liaisons interprovinciales, tous nos employés sont assujettis au Code canadien du travail et à ses règles de santé et de sécurité. Nous avions contesté la compétence de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail qui voulait nous imposer ses programmes de santé et de sécurité. Selon nous, cette commission avait compétence en Ontario alors que nous relevons du fédéral. Nous n'avons reçu sa décision qu'hier: elle reconnaît son erreur et nous donne acte.

Bien que ce soit ces différents régimes qui indemnisent nos employés, pour les questions de santé et de sécurité, nous sommes assujettis au Code canadien du travail. Il ne devrait pas y avoir de différence pour le transport. Si nous relevons du fédéral et si le fédéral décide de déréglementer et que les provinces veulent réglementer, je ne devrais pas être assujetti aux règles provinciales.

Le sénateur Gustafson: Aux États-Unis, les transports sont déréglementés. Que pensez-vous de la situation là-bas?

M. Devlin: Tout le monde sait que Greyhound n'est pas la compagnie la plus florissante du monde, mais dans quelle mesure est-ce attribuable à la compagnie elle-même et dans quelle mesure au marché?

I am the Vice-President of Coach USA with a head office in Houston. It is very successful bus company, very successful. It is the second-largest bus company in North America.

Senator Callbeck: I have some questions relating to that, but first I would like to pose couple of brief questions that came up with the last witness.

One of the observations he made was if you pick up the newspaper today, you see lots of ads of cruise ships going places, airline, special pricing and so on, but you do not see very much about buses being promoted. What percentage of your revenue do you spend on promotion?

Mr. Devlin: I would say it is probably almost 2 per cent. However, we have a huge "other" account in our ledger which is legal fees, private investigators trying to work in this regulated environment that I would love to roll into marketing and promotions.

Senator Callbeck: I recall in the hearings I have been at, one company said they spent 3.5 per cent; another said they spent 4 per cent. Do you feel if your ridership would increase if you spent more money?

Mr. Devlin: I think it is a combination of a number of things. First of all, I am a firm believer that you need modern buses with curbside appeal being driven safely by well-trained drivers. That will do more for you in exposure than anything else.

So you want your brand to be easily identifiable so that when you do advertise, the audience can relate to something they saw going down the road. That has been my approach and it has been successful.

Our buses do not have advertising all over them because, quite frankly, I want to advertise our product. We will promote our service to Kingston or Montreal. If people see it, I want them to have the impression that they have seen that brand, that it is clean and that they would like to use it.

You need to spend more time in the amenities on a bus. For instance, this is a small item and I know Senator Adams mentioned washrooms earlier this morning. We go to the extra expense. It is a small item, but there are holding tanks. There are many buses on scheduled services that if you go back to use the washroom, you would probably want to make a quick exit. Unfortunately, those are the things that creep in. It is a little extra thing, but it just helps to make the service a little more appealing.

It is a combination of marketing, the product and the drivers. As well, you must have an organization that is focused totally on customer service.

Je suis vice-président de Coach USA dont les bureaux se trouvent à Houston. C'est une compagnie qui marche très bien, très très bien. C'est la deuxième plus grosse compagnie d'autocars d'Amérique du Nord.

Le sénateur Callbeck: J'ai quelques questions à vous poser à ce sujet mais j'aimerais commencer par vous poser une ou deux petites questions suscitées par le témoin précédent.

Il a dit entre autres que si vous lisiez aujourd'hui le journal, vous verriez qu'il y a beaucoup de publicité pour des croisières, des soldes de sièges sur les avions, et cetera, mais qu'il n'y a pas grand-chose sur les voyages en autocar. Quel pourcentage de vos recettes consacrez-vous à la publicité?

M. Devlin: Je dirais probablement à peine 2 p. 100. Cependant, nous avons un autre poste budgétaire énorme qui correspond aux frais juridiques, aux frais des enquêteurs privés qui essaient de démêler cet environnement réglementé, et j'adorerais pouvoir les faire émerger au marketing et à la promotion.

Le sénateur Callbeck: Je me souviens que lors d'une des audiences, une compagnie nous a dit dépenser 3,5 p. 100; une autre 4 p. 100. Pensez-vous que vous auriez plus de passagers si vous dépensiez plus d'argent?

M. Devlin: Je crois que c'est la combinaison de plusieurs choses. Pour commencer, je suis persuadé qu'il faut des autocars modernes qui flattent l'oeil et qui sont conduits en toute sécurité par des chauffeurs hautement qualifiés. C'est le genre de publicité imbattable.

Il faut que vos autocars soient facilement reconnaissables afin que lorsque vous faites de la publicité, ceux qui la lisent peuvent faire le rapprochement avec quelque chose qu'ils ont vu sur la route. J'ai toujours fait ainsi et cela a toujours marché.

Nos autocars ne sont pas couverts de publicité parce que, pour être franc, ce que je veux montrer, c'est mon produit. Nous ferons la publicité pour notre liaison pour Kingston ou notre liaison pour Montréal. Si les gens la voient, je veux qu'ils aient l'impression d'avoir déjà vu ce genre d'autocar, qu'il est propre et qu'ils aimeraient l'emprunter.

Il faut consacrer plus d'effort au service à bord. Par exemple, c'est une petite chose et je sais que le sénateur Adams a parlé un peu plus tôt ce matin de toilettes dans les autocars. C'est une dépense que nous faisons volontiers. C'est une petite chose mais il y a des cuves spéciales. Il y a beaucoup d'autocars de lignes régulières, quand vous ouvrez la porte des toilettes, vous n'avez probablement qu'une envie, c'est d'aller faire ailleurs. Malheureusement, ce sont des problèmes dont on ne se rend pas toujours compte. C'est un petit plus, mais cela rend le voyage plus agréable.

C'est la combinaison de la présentation, du produit et des chauffeurs. L'autre règle, c'est que la priorité des priorités c'est le client.

A management meeting in our organization is customer service. Every issue brought to the table is considered in how it relates to customer service. I think that that is what is missing in this regulated environment with some of the larger organizations. They become so focused on maintaining this monopoly situation.

In Ontario, we have control on entry. We have no control on fares and the monitoring of the service delivery is very low. In a regulated industry, how does the public get protected when you have a monopoly on a corridor, but there is no one saying, "Are you charging the right fares? Are you gouging?" It just does not work.

Senator Callbeck: What about the age of your buses? How long do you generally keep a bus?

Mr. Devlin: Our coach fleet right now has an average age of five years.

Senator Callbeck: Five years?

Mr. Devlin: Five years. It is a very modern fleet. We have different levels of service. We will bring them in, operate them in an area, and then roll them into another area. I would say throughout North America right now in the Coach Canada, Coach USA fleet, that the oldest bus you might find would be 10 years.

Senator Callbeck: The last witness also touched on bus stations. So many of them now have been moved outside the city.

Mr. Devlin: Yes. That comment did not slip by me because we provide the service to Kingston, but we inherited the bus terminal in Kingston when we purchased the Toronto-Montreal route.

I think the terminal should be in the city centre. I have been working for a number of years to try to get a better bus terminal here in Toronto — one that would be centrally located at Union Station, which is the hub of the transportation system. The buses should go into the city centre. Look at the market: seniors, students and professors at Queen's. A bus terminal downtown makes sense. Unfortunately, we inherited a long-term agreement when we purchased that route and it is the wrong location. I will be the first to say so.

Senator Callbeck: Why did this happen? Did the bus companies feel they could not afford the expensive real estate downtown?

Mr. Devlin: No. I think it was operation driven. Companies have very expensive union contracts and they have very extensive rules of work. From an operational cost point of view, it is better to keep the driver on the expressway rather than moving up and down from the city centre out to the expressway. That is not customer-service driven.

Senator Callbeck: I noted a couple of things when you were going through your brief. Did you say that for the Peterborough to Toronto service, you were forced to use a secondary highway?

Toutes nos réunions de direction y sont consacrées. Chaque question mise sur la table est considérée du point de vue du client. À mon avis, c'est ce qui manque dans cet environnement réglementé chez certaines de ces grosses compagnies. Tout ce qui les intéresse, c'est de maintenir leur monopole.

En Ontario, les candidats sont contrôlés. Par contre, les tarifs ne le sont pas et les prestations presque pas. Dans un secteur réglementé, comment le public peut-il être protégé quand une compagnie exerce un monopole et que personne ne questionne les tarifs pratiqués. Ça ne peut tout simplement pas marcher.

Le sénateur Callbeck: Quel est l'âge de vos autocars? Combien de temps gardez-vous généralement un autocar?

M. Devlin: L'âge moyen des véhicules de notre flotte actuelle est de cinq ans.

Le sénateur Callbeck: Cinq ans?

M. Devlin: Cinq ans. C'est une flotte très moderne. Nous avons différents niveaux de service. Nous les achetons, nous les affectons à certaines lignes pendant un certain temps puis ensuite à d'autres. Je dirais qu'actuellement, en Amérique du Nord, le plus vieil autocar de Coach Canada, de la flotte Coach USA, a environ 10 ans.

Le sénateur Callbeck: Le témoin précédent a dit un mot ou deux sur les gares d'autocars. Il y en a aujourd'hui un grand nombre à l'extérieur des villes.

M. Devlin: Oui. Ce commentaire ne m'a pas échappé car nous servons Kingston mais nous avons hérité de la gare routière de Kingston lorsque nous avons acheté la ligne Toronto-Montréal.

La gare routière devrait être au centre-ville. Cela fait des années que j'essaie d'obtenir une gare routière mieux située ici à Toronto — une qui serait près de Union Station qui est la plaque tournante du réseau de transport. Les autocars devraient aboutir au centre-ville. Il suffit de regarder le marché: les personnes âgées, les étudiants et les professeurs de l'Université Queen's. Une gare routière au centre-ville, c'est logique. Malheureusement, nous avons hérité d'un accord à long terme lorsque nous avons acheté cette ligne et c'est le mauvais endroit. Je suis le premier à le reconnaître.

Le sénateur Callbeck: Comment cela se fait-il? Les compagnies d'autocars trouvaient-elles que le prix du terrain au centre-ville était trop cher pour elles?

M. Devlin: Non. C'est une question de conditions de travail. Les compagnies ont des conventions collectives qui leur coûtent très cher et qui stipulent à la lettre toutes les règles de travail. Du point de vue du coût d'exploitation, il est préférable que la gare routière soit le plus près de l'autoroute plutôt que d'avoir à faire un aller-retour jusqu'au centre-ville parce que cela coûte plus cher en heures de chauffeur. Ce n'est pas l'intérêt des clients qui est pris en compte.

Le sénateur Callbeck: J'ai noté une ou deux petites choses pendant votre exposé. Avez-vous dit que pour la ligne Peterborough-Toronto, on vous avait imposé de prendre une route secondaire?

Mr. Devlin: Yes.

Senator Callbeck: Is that because you were to make certain stops at places?

Mr. Devlin: No. There is a direct line from Peterborough to Toronto, on these secondary highways and it was a combination of what we refer to in Ontario as "tacking of authorities." When I went to the ministry to present my case to them, it was the tacking of a number of licences that would allow us to operate on the 115 Highway, and that was the case we put before the court. The court upheld that we could, but following a subsequent complaint to the Transport Board, the Transport Board ruled that we could not operate on the 115 Highway, we could not tack those authorities together, so we could only go the secondary routes. We shut the service down.

By the way, for a period of about five months we provided the service between Peterborough and Toronto for free, as we fought and worked this thing through the various hearings.

Senator Callbeck: You also said that some carriers say they will cut rural service if deregulated and to just ask them to name the communities.

Mr. Devlin: Yes.

Senator Callbeck: Do you think there would be very few communities that would be cut out?

Mr. Devlin: I have to go with my experience here in Ontario and I think there would be very few communities. We provide a weekly service to the First Nations community at Curve Lake. We do not make money on it, but there is a local collateral benefit to provide that service. They charter a lot of buses and they look for that Saturday service. We have been operating it now for over 40 years.

If the industry is deregulated, we will not shut that service down. There is another benefit to it. When these people say they are going to shut everything down ought to be a little more forthright and list exactly what they will shut down, where they will not carry freight or passengers and so forth. I think they are few and far between.

Senator Adams: You have employed 925 and now you have 420 buses.

Mr. Devlin: Yes.

Senator Adams: These are vehicles. Are these all buses? You mentioned small vans. Are they included in that total?

Mr. Devlin: We have a combination of small and large vehicles, yes.

Senator Adams: You mentioned Greyhound, a monopoly. I live in Ottawa. I have never taken a bus between Montreal and Ottawa, but I know that Greyhound has a lot of buses running between Ottawa and Toronto.

M. Devlin: Oui.

Le sénateur Callbeck: Est-ce parce que vous deviez faire des arrêts à certains endroits?

M. Devlin: Non. Il y a une ligne directe de Peterborough à Toronto qui emprunte ces routes secondaires et c'est pour des raisons de rattachement comme nous disons en Ontario. Lorsque j'ai fait ma demande au ministère, il fallait rattacher un certain nombre de licences pour me permettre de rouler sur la route 115 et c'est ce dossier que nous avons présenté au tribunal. Le tribunal a décrété que nous pouvions le faire, mais suite à une plainte déposée auprès de la Commission des transports, cette dernière a décrété que nous ne pouvions rouler sur la route 115 et que nous ne pouvions rattacher ou regrouper toutes ces licences et que nous ne pouvions emprunter que les routes secondaires. Nous avons interrompu ce service.

En passant, pendant environ cinq mois nous avons offert ce service entre Peterborough et Toronto gratuitement pendant que nous nous débattions devant toutes ces diverses instances.

Le sénateur Callbeck: Vous avez également dit que certains transporteurs envisageaient d'interrompre certains services ruraux s'ils sont déréglementés et de simplement demander qu'on leur désigne des collectivités.

M. Devlin: Oui.

Le sénateur Callbeck: Pensez-vous qu'il y aurait très peu de collectivités qui se verraient privées de services?

M. Devlin: Si j'en crois mon expérience en Ontario, à mon avis il y en aurait très peu. Nous offrons un service hebdomadaire pour la collectivité des Premières nations de Curve Lake. Nous n'y gagnons pas d'argent mais il y a des avantages collatéraux. Ils nolisent beaucoup d'autocars et ils comptent beaucoup sur ce service du samedi. Cela fait maintenant 40 ans que nous l'offrons.

Si l'industrie est déréglementée, nous n'interromprons pas ce service. Il y a des avantages secondaires. Lorsque ces gens vous disent qu'ils vont tout arrêter, ils feraient mieux d'être un peu plus francs et de donner la liste exacte des services qu'ils interrompront pour lesquels ils n'assureront plus ni le service pour marchandises ni pour passagers, et cetera. Je crois qu'il y en a beaucoup moins qu'ils ne le prétendent.

Le sénateur Adams: Vous dites avoir eu 925 véhicules et n'en avoir plus que 420.

M. Devlin: Oui.

Le sénateur Adams: Ce sont tous des véhicules automobiles. Est-ce que ce sont tous des autocars? Vous avez parlé de minibus. Est-ce que vous les comprenez dans ce total?

M. Devlin: Nous avons les deux, des petits et des grands véhicules, oui.

Le sénateur Adams: Vous avez parlé de Greyhound, un monopole. J'habite Ottawa. Je n'ai jamais pris l'autocar entre Montréal et Ottawa, mais je sais qu'il y a beaucoup d'autocars Greyhound qui assurent la liaison entre Ottawa et Toronto.

You also talked about regulation and that you have been able get a licence to operate from Ottawa to Toronto. However, you have concerns about operating from Ottawa to Montreal. You are having difficulty operating in Quebec.

Mr. Devlin: I feel I like I have been operating in a vacuum since 1996 — as though I have been put in a box and stored in a corner because I cannot do anything. I cannot move; I cannot expand the business.

After 43 years in this business, I am not going to change careers. I am a bus operator. That is what I do and that is what I want to do. I want to grow. Growth allows you to bring into your organization the technology to bring some of the things that we need in this industry — a better ticket distribution system, for example. Such a system could be a kiosk where you simply grab the ticket, step on the bus, verify it, and go on.

You see that in public transit, but the governments are spending literally millions of dollars funding those programs. We do it out of the fare box. However, in order to do that, you have got to grow your organizations. I think our industry needs it and our industry can create ridership by putting a better level of service out there.

Senator Adams: I think that sounds like what we heard in our Calgary hearings.

Greyhound boasts shareholders and owns Voyageur. Greyhound is almost a monopoly in Canada and in the States. What are your thoughts on economic regulation?

Mr. Devlin: Greyhound can speak for itself. This issue of deregulation has been on the table. I have a basement full of files of all the committees I have been on, studying this question for so many years now.

I have been on the record for many years saying that economic regulation passed its usefulness in this industry long ago. I have had experience in the St. Catharines-Niagara corridor and the Toronto-Montreal corridor where we went in and we made just subtle changes, but we reversed trends and increased ridership.

Greyhound can defend its own operation. Last year, we are carried 430,000 passengers on the Toronto-St. Catharines-Niagara corridor. We are ecstatic about that. They must be carrying people, too, because they are still there. Therefore, competition will work. On some rural areas, you cannot have the competing services. However, the heavier populated communities are going to get more service, more choice.

My wife comes from Peterborough to shop in Toronto because she said that she can go into a particular store and find more choice than she can in Peterborough. That is the world we live in today. The larger the communities, the more options you have. However, the smaller communities will not lose everything. There may be a local guy with a van who could start up a service to provide a once- or twice-a-day service between two remote areas.

Vous avez également parlé de réglementation et vous dites avoir pu obtenir une licence pour la liaison Ottawa-Toronto. Cependant, vous dites avoir des problèmes pour la liaison Ottawa-Montréal. Vous avez des difficultés au Québec.

M. Devlin: J'ai l'impression de tourner en rond depuis 1996 — j'ai l'impression d'avoir été enfermé dans une boîte, rangé dans un coin et rendu impuissant. Je ne peux pas bouger, je ne peux pas m'agrandir.

Après 43 ans, je ne vais pas changer de métier. Les autocars, c'est mon métier. C'est ce que je fais et c'est ce que je veux faire. Je veux m'agrandir. C'est la croissance qui vous permet d'accéder à la technologie et d'accéder à ce dont vous avez besoin — des distributeurs de billets améliorés, par exemple, ce pourrait être un simple kiosque où il suffirait de prendre un billet pour monter dans l'autocar, le faire vérifier par le chauffeur et partir.

C'est ce qui se fait pour les services de transport public, mais les gouvernements y consacrent littéralement des millions de dollars. Nous, c'est avec le prix de nos billets que nous les achetons. Cependant, pour y arriver, il faut pouvoir s'agrandir. Notre industrie en a besoin et notre industrie peut attirer une clientèle supplémentaire en offrant une meilleure qualité de service.

Le sénateur Adams: J'ai l'impression de réentendre ce qui nous a déjà été dit à Calgary.

Greyhound a des actionnaires et possède Voyageur. Greyhound est pratiquement un monopole au Canada et aux États-Unis. Que pensez-vous de la réglementation économique?

M. Devlin: Greyhound peut se défendre tout seul. La déréglementation est sur la table. J'ai un sous-sol rempli de dossiers de tous les comités auxquels j'ai participé et qui étudient cette question depuis des années.

Cela fait des années que je dis que la réglementation économique a dépassé son utilité dans cette industrie depuis longtemps. J'ai vécu cette expérience dans le couloir St. Catharines-Niagara et dans le couloir Toronto-Montréal où nous n'avons fait qu'apporter quelques petites modifications subtiles mais qui ont entraîné un renversement de situation et fait augmenter la clientèle.

Greyhound peut présenter ses propres arguments. L'année dernière, nous avons transporté 430 000 voyageurs dans le couloir Toronto-St. Catharines-Niagara. Nous sommes absolument ravis. Ils doivent aussi transporter des gens puisqu'ils sont aussi présents dans ce couloir. Par conséquent, la concurrence marche. Dans certaines régions rurales, la concurrence est impossible. Cependant, les collectivités plus peuplées vont se voir offrir plus de services, plus de choix.

Ma femme fait l'aller-retour de Peterborough à Toronto pour ses courses car elle dit aimer un magasin particulier où il y a plus de choix qu'à Peterborough. C'est le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui. Plus les villes sont grandes, plus nous avons de choix. Cependant, les petites collectivités ne perdront pas tout. Il est possible qu'il y ait quelqu'un sur place qui a un minibus et qui soit prêt à offrir un service une ou deux fois par jour entre

As I said earlier, you can look at the competitive bidding process to see if there is a social need to make sure that people can have an opportunity to travel.

Senator Adams: I think you said that the federal government instead of the provincial government should regulate and that there should be one set of regulations for busing.

Mr. Devlin: The court decision in 1954 said that the federal government is the regulator of interprovincial bus operations. I think it is the time for the federal government to take hold of their responsibility because it is a mess.

Senator Adams: In your business, do you pay GST?

Mr. Devlin: Yes we do. There is not a government auditor anywhere in Canada that does not know our address because we are visible. It is these rogue van operators they cannot find.

Senator Callbeck: You are talking about increasing the ridership, or you have already increased the ridership tremendously between Peterborough and Toronto?

Mr. Devlin: No. We have increased Toronto-Montreal and Toronto-St. Catharines-Niagara Falls.

Senator Callbeck: Right. The one you did not get was Peterborough-Toronto.

You said you did two things differently. What are those things you did?

Mr. Devlin: First we put a better product on the road — a better bus, a few amenities such as carpet on the ceilings and walls to reduce the noise level. We put in better seats.

We are really focused on training our drivers and providing customer service. Personally, I did nothing. Our drivers did it in Toronto, St. Catharines and Niagara. We were a Peterborough-based company. No one knew us in the Niagara Peninsula. The drivers won over the customers. They provided friendly service levels. They are there to serve, not just to drive the bus. I think that is the big issue.

Senator Callbeck: Do you take reservations?

Mr. Devlin: We do on airport operations between Peterborough and Pearson. We operate the service from Kingston to Pearson airport and we will take reservations there. We have a reservation system.

Senator Maheu: I really appreciated your presentation, Mr. Devlin. I am curious about just a couple of things. You mentioned that the average age of your buses is five years. When did you roll buses over to a school student operation?

deux régions éloignées. Comme je l'ai déjà dit, il y a la procédure d'appel d'offres qui permet de déterminer s'il y a un besoin social et de s'assurer que les gens pourront se déplacer.

Le sénateur Adams: Je crois vous avoir entendu dire que ce devrait plutôt être le gouvernement fédéral qui réglemente plutôt que le gouvernement provincial et qu'il ne devrait y avoir qu'un régime pour les services d'autocar.

M. Devlin: Selon l'arrêt de la cour en 1954, le gouvernement fédéral est l'autorité de réglementation pour les services d'autocars interprovinciaux. Je crois qu'il est temps que le gouvernement fédéral assume sa responsabilité car c'est la pagaille.

Le sénateur Adams: Est-ce que vous payez la TPS?

M. Devlin: Oui. Il n'y a pas un seul vérificateur gouvernemental au Canada qui ne connaisse notre adresse car nous sommes visibles. Ce sont les entrepreneurs clandestins qu'ils n'arrivent pas à trouver.

Le sénateur Callbeck: Vous parlez d'augmenter votre clientèle, ou avez-vous déjà beaucoup augmenté votre clientèle entre Peterborough et Toronto?

M. Devlin: Non. Nous avons augmenté notre clientèle entre Toronto-Montréal et Toronto-St-Catharines-Niagara Falls.

Le sénateur Callbeck: Très bien. Là où vous n'avez pas réussi c'est pour Peterborough-Toronto.

Vous avez dit avoir fait deux choses différemment. Quelles sont ces deux choses?

M. Devlin: Premièrement, nous avons mis sur la route un meilleur produit — un meilleur autocar, quelques aménagements supplémentaires comme du tapis au plafond et sur les côtés pour réduire le niveau de bruit. Nous avons installé de meilleurs sièges.

Nous donnons la priorité à la formation de nos chauffeurs et au service clientèle. Personnellement, je n'ai rien fait. Ce sont nos chauffeurs qui sont les responsables du résultat pour Toronto, St. Catharines et Niagara. Notre compagnie était basée à Peterborough. Personne ne nous connaissait dans la Péninsule du Niagara. Ce sont les chauffeurs qui ont attiré les clients. Ils ont offert un service qui séduisait la clientèle. Ils sont là pour la servir et non pas simplement pour conduire l'autocar. C'est ça la grosse différence.

Le sénateur Callbeck: Est-ce que vous prenez des réservations?

M. Devlin: Nous assurons un service entre Peterborough et Pearson. Nous offrons un service entre Kingston et l'aéroport Pearson et sur cette ligne nous prenons des réservations. Nous avons un système de réservations.

Le sénateur Maheu: J'ai vraiment apprécié votre exposé, monsieur Devlin. Il y a une ou deux petites choses qui m'intriguent. Vous avez dit que l'âge moyen de vos autocars est de cinq ans. Quand avez-vous affecté certains de vos autocars au transport d'écoliers?

Mr. Devlin: The intercity coaches never go into school operations. There are different regulatory requirements such as the chrome yellow requirement, the flashing lights. However, we do put them into charter operations.

The oldest intercity coach we have right now is about 1993 or 1994.

Senator Maheu: What about your school coaches?

Mr. Devlin: These are school buses. Some school boards require you to roll them over at 10 years, others at 12 years.

Senator Maheu: Can a 10- or 12-year-old bus meet the safety level we need for students?

Mr. Devlin: Yes, absolutely.

Senator Maheu: I am from Quebec. What exactly was the problem regarding your Quebec licence? You said that you did not apply. Why not?

Mr. Devlin: When we purchased the package of licences from Voyageur in 1996, there was no licence for the junction from No. 40 and 540 west of Montreal to the Ontario-Quebec border on No. 40.

I instructed my lawyer to apply and we obtained that authority. After 43 years, believe it, I am still sometimes naive. I thought by closing that gap and joining it with our Ontario licence, that we could operate Montreal to Ottawa. Unfortunately, Quebec took the position that they had to license us all the way and would give not recognition to the Ontario licence.

The waters got muddied when we ended up in court. Greyhound had joined in and there were arguments coming from all over the world that were unrelated to the real issue. I will probably be revisiting that and be going back to the Quebec Transport Board.

They did nothing wrong. They can insist to license to destinations, but I believe it is the only province that does insist on it.

Senator Maheu: We are unique. When you talked about the van operators, I recall very clearly that accident. You also suggested operator registration and there should be a tighter control. When you are dealing with bandits and illegal van operators, how can you get "tighter" control? How would you suggest that governments go about it? It is not unique to Quebec and Ontario. I am sure it is happening elsewhere.

Mr. Devlin: Under the current system, for every motor vehicle that is purchased or leased, you must go to the local licensing branch to obtain plates. There can be a process in place through some kind of an inquiry when a van is being registered, "What is

M. Devlin: Les autocars intervilles n'assurent jamais de service scolaire. La réglementation est différente comme par exemple la couleur jaune, les feux clignotants. Cependant nous les affectons à des services nolisés.

Le plus vieil autocar intervilles que nous ayons actuellement date de 1993 ou 1994.

Le sénateur Maheu: Et vos cars scolaires?

M. Devlin: Ce sont des cars scolaires. Certains commissions demandent leur remplacement tous les 10 ans, d'autres tous les 12 ans.

Le sénateur Maheu: Est-ce qu'un autocar de 10 ou 12 ans répond aux normes de sécurité nécessaires pour les écoliers?

M. Devlin: Oui, absolument.

Le sénateur Maheu: Je suis du Québec. Quel est exactement le problème concernant votre licence québécoise? Vous dites ne pas avoir fait de demande. Pourquoi?

M. Devlin: Lorsque nous avons acheté l'ensemble des licences de Voyageur en 1996, il n'y avait pas de licence pour la jonction entre la 40 et la 540 à l'ouest de Montréal et la 40 jusqu'à la frontière entre l'Ontario et le Québec.

J'ai donné pour instruction à mon avocat de faire une demande et nous avons obtenu cette autorisation. Après 43 ans, croyez-le, je suis toujours parfois naïf. Je croyais qu'en ayant obtenu cette autorisation et en l'ayant jointe à notre licence d'exploitation en Ontario, nous pourrions offrir un service de Montréal à Ottawa. Malheureusement, le Québec a estimé qu'il nous fallait une licence pour tout le trajet et a refusé de reconnaître notre licence d'exploitation en Ontario.

La situation est devenue encore plus embrouillée lorsque nous nous sommes retrouvés devant les tribunaux. Greyhound était de la partie et des arguments provenant de partout dans le monde ont été avancés qui n'avaient aucun rapport avec le problème réel. Je vais probablement revoir cette question et retourner auprès de la Commission des transports du Québec.

Ils n'ont rien fait de mal. Ils peuvent insister pour qu'un permis soit délivré en fonction des destinations, mais je crois que c'est la seule province qui insiste pour le faire.

Le sénateur Maheu: Notre situation est unique. Lorsque vous avez parlé des exploitants de fourgonnettes, je me souviens très bien de cet accident. Vous avez aussi laissé entendre qu'il faudrait que les opérateurs soient enregistrés et qu'un contrôle plus sévère soit exercé. Lorsque vous avez affaire à des bandits et à des exploitants illégaux de fourgonnettes, comment pouvez-vous obtenir un contrôle plus serré? Comment proposez-vous que les gouvernements procèdent? Cette situation n'est pas particulière au Québec et à l'Ontario. Je suis sûre qu'elle existe ailleurs.

M. Devlin: Selon le système actuel, pour chaque véhicule automobile qui est acheté ou loué, vous devez vous adresser à votre service d'immatriculation local pour obtenir les plaques d'immatriculation. On pourrait prévoir un mécanisme permettant

the purpose of this van? Why do you have 14 seats or why do you have 12 seats?" They can try to detect at that point if it is going into a commercial operation.

You will not get 100 per cent detection at that level, but if there was a quick-and-easy registry office that those who are licensed could call to say that there is a van operation going on and that they are not registered but it is a commercial operation, that bureau could quickly deal with it.

We seem to be functioning in a void in the laws. The Ministry of Transport is not involved in enforcement of van operators in Ontario. That is an economic regulatory issue. Take it to the transport board.

Where do you go with these issues? It is very difficult and confusing to figure out.

By having this simple registration system — and I am not suggesting control on entry other than you understand the laws under which you must operate — you have the proper insurance and the insurer knows that you are in a commercial operation. As you know, if you put insurance on your car for driving around you local community it will cost one rate. However, if you are a salesman driving 100,000 kilometres on a year, it will be a different rate. For a taxi business, it would be another rate yet again.

I think the insurance industry must be made aware that it is a commercial operation, and these are not difficult tasks to bring into the marketplace.

Senator Maheu: I can understand that. My question is, how do you control it? If someone is going to be illegal, the fact that they must be up front about how they plan to use the van is not really going to change anything. I think they will still be dishonest at that level.

Mr. Devlin: Absolutely. They will be still there and it will be left up to those carrying on legal van operations to report them.

The Chairman: Mr. Devlin, Ms Nayler, thank you very much for your presentation. We appreciate your comments and answers to our questions.

Senators, our next witnesses are from the Ontario Northland Transportation Commission. Please proceed.

Ms Susan Schrempf, Senior Director, Marine Service and Service Improvement, Ontario Northland: Madam Chair and honourable senators of the committee, thank you for inviting us to address your questions regarding the provision of intercity motor coach services to rural communities. Permit me to give you a brief background of our businesses and the geographic area serviced.

de poser des questions lorsqu'on va enregistrer une fourgonnette: À quoi servira cette fourgonnette? Pourquoi compte-t-elle 14 ou 12 sièges? On pourrait alors essayer à ce stade de déterminer si elle sera utilisée à des fins commerciales.

Il sera impossible à ce stade de repérer tous les cas, mais s'il existait un bureau d'enregistrement rapide et facile auquel les transporteurs immatriculés pourraient téléphoner pour indiquer qu'une fourgonnette non enregistrée est utilisée à des fins commerciales, ce bureau pourrait rapidement s'en occuper.

Nous semblons fonctionner dans un vide juridique. Le ministère des Transports ne participe pas à l'application de la loi en ce qui concerne les exploitants de minibus en Ontario. C'est une question de réglementation à caractère économique. Adressez-vous à la Commission des transports.

À qui peut-on s'adresser pour régler ces problèmes? C'est très difficile à déterminer et on ne s'y retrouve plus.

Grâce à ce simple système d'enregistrement — et je ne propose pas que l'on contrôle l'entrée mais simplement que l'on comprenne les lois selon lesquelles on doit fonctionner —, on dispose d'une assurance appropriée et l'assureur sait qu'il s'agit d'une exploitation commerciale. Comme vous le savez, si vous prenez de l'assurance pour votre voiture simplement pour vous déplacer dans votre localité, on vous imposera un certain tarif. Cependant, si vous êtes un vendeur qui faites des centaines de milliers de kilomètres de route par année, le tarif sera différent. Pour les taxis, ce serait encore un autre tarif.

Je crois qu'il faut que l'industrie de l'assurance sache qu'il s'agit d'une exploitation commerciale et il n'est pas difficile d'imposer ce genre de chose sur le marché.

Le sénateur Maheu: Je comprends ce que vous dites. La question que je pose est la suivante: Comment pouvez-vous assurer un contrôle? Si quelqu'un veut se livrer à une activité illégale, le fait d'être en règle en se préparant à utiliser la fourgonnette ne changera pas vraiment grand-chose. Je crois qu'ils sont déjà malhonnêtes à ce stade.

M. Devlin: Tout à fait. Ce sera aux exploitants légitimes de minibus de les rapporter.

La présidente: Monsieur Devlin, madame Nayler, je tiens à vous remercier pour votre présentation. Vos observations et vos réponses à nos questions nous ont été utiles.

Chers collègues, nos témoins suivants sont des représentants de la Commission de transport Ontario Northland. Vous avez la parole.

Mme Susan Schrempf, directrice principale, Services maritimes et Programme d'amélioration du service, Ontario Northland: Madame la présidente et honorables sénateurs, je tiens à vous remercier de nous avoir invités à répondre à vos questions concernant la prestation de services de transport interurbain par autocar aux collectivités rurales. Permettez-moi de vous décrire brièvement le contexte de notre entreprise et les localités que nous desservons.

The Ontario Northland Motor Coach Services is a provincial Crown corporation responsible to the Ontario Minister of Northern Development and Mines. The corporation is the provider of telecommunications services, freight and passenger rail services, marine services via passenger/vehicle ferries, and highway motor coach passenger services. The services subsidized by either the federal or provincial government are limited to marine and passenger rail. The remaining divisions are classified as commercial and must be financially self-sustaining.

It is the highway motor coach division that we are here to speak to today. In our division, we utilize a modern fleet of 23 buses with an average age of 6.6 years. Ontario Northland Motor Coach Services provides scheduled service along the main highway corridors in Northeastern Ontario. Ontario Northland's routes encompass a system stemming from Hearst to Toronto via North Bay and Sudbury, servicing some 40 communities along the way. In many cases, this service is the only regular means of public transportation for the communities.

In addition, as part of our seamless network, Ontario Northland Motor Coach Services has developed interline agreements with carriers servicing other regions of the country with connecting points at Hearst, North Bay, Sudbury, and Toronto. Complementing the scheduled services, Ontario Northland offers charters to service those groups who wish to travel into and out of Northeastern Ontario.

We own and operate eight full-service terminals, 38 contract agencies on the corridors, and we have contractual agreements with four full-service terminals in Sudbury, Toronto, Barrie, and Orillia, as well as nine bus stops. We directly employ 59 persons in the motor coach division. Our bus fleet includes four accessible coaches for physically limited passengers. In a typical year, we move approximately 200,000 passengers over a combined distance of 3,250,117 kilometres.

Our revenue studies indicate that the demographic splits of passengers carried on our motor coaches are approximately 47 per cent adult, 9 per cent senior, 3 per cent child, and 27.5 per cent students. Family plan fares make up approximately 6 per cent of traffic, split between 4 per cent adult, and about 2 per cent children. Our multiple trips —10 trip purchases — make up roughly 5 per cent of our traffic and are utilized mainly south of North Bay. Approximately 3.5 per cent of traffic is made up of medical passes, complimentary and passes such as for handicapped attendants.

Ontario Northland Motor Coach Services is a member of both the Canadian Bus Association and the Ontario Motor Coach Association. For the purpose of these Senate committee hearings,

La société Services de transport par autocar Ontario Northland est une société d'État provinciale qui relève du ministre ontarien du Développement du Nord et des Mines. La société offre des services de télécommunications, des services de transport ferroviaire de marchandises et de passagers, des services maritimes grâce à ses traversiers pour voyageurs et véhicules, et des services de transport routier de personnes par autocar. Les services subventionnés par le gouvernement fédéral ou le gouvernement provincial se limitent aux services maritimes et aux services de transport ferroviaire de personnes. Les autres services sont considérés comme des services commerciaux et doivent être autonomes financièrement.

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler de la division du transport routier par autocar. Dans notre division, nous utilisons un parc moderne de 23 autocars dont l'âge moyen est de 6,6 ans. Les services d'autocar Ontario Northland offrent des services réguliers sur les principaux corridors routiers du nord-est de l'Ontario. Les itinéraires de Ontario Northland englobent un circuit qui part de Hearst jusqu'à Toronto en passant par North Bay et Sudbury et desservant une quarantaine de collectivités en cours de route. Dans bien des cas, ce service est le seul mode régulier de transport en commun pour ces collectivités.

De plus, dans le cadre de notre réseau intégré, Ontario Northland Motor Coach Services a conclu des ententes intercompagnies avec des transporteurs qui desservent d'autres régions du pays avec des correspondances à Hearst, North Bay, Sudbury et Toronto. Pour compléter les services réguliers, Ontario Northland offre des autobus nolisés pour les groupes qui souhaitent se rendre dans le nord-est de l'Ontario ou en revenir.

Nous sommes propriétaires et exploitants de huit terminus qui offrent des services complets, de 38 agences contractuelles pour ce qui est des corridors, et nous avons conclu des ententes contractuelles avec quatre terminus à services complets à Sudbury, Toronto, Barrie, et Orillia, de même que neuf gares routières. Nous employons directement 59 personnes dans la division du transport par autocar. Notre parc d'autocars comprend quatre autocars accessibles aux personnes handicapées. Nous transportons en moyenne par année environ 200 000 passagers sur une distance combinée de 3 250 117 kilomètres.

D'après nos études financières, le profil démographique des passagers que nous transportons par autocar est d'environ 47 p. 100 d'adultes, 9 p. 100 d'aînés, 3 p. 100 d'enfants et 27,5 p. 100 d'étudiants. Les tarifs familiaux représentent environ 6 p. 100 des passagers, soit 4 p. 100 d'adultes et environ 2 p. 100 d'enfants. Nos voyages multiples — c'est-à-dire l'achat de 10 parcours — représentent environ 5 p. 100 de nos passagers et se font principalement au sud de North Bay. Environ 3,5 p. 100 du trafic se compose de titres de transport pour raisons médicales, titres de transport gratuits entre autres pour les accompagnateurs de personnes handicapées.

Ontario Northland Motor Coach Services fait partie de l'Association canadienne de l'autobus et de la Ontario Motor Coach Association. Aux fins des présentes séances du comité

Ontario Northland has taken the decision not to take a position on the economic deregulation of highway passenger coach services.

We do, however, have a position on the regulation of safety in the highway passenger industry. My personal experience has been 15 years in the highly regulated safety environment of the marine carriage of passengers. My exposure to motor coach has spanned the last five months, during which time I have been engaged to look at the motor coach division from a service improvement perspective and determine what the customer is expecting of our services.

I performed an extensive search for safety regulations regarding the carriage of passengers on highway coaches. I had automatically searched the Ontario government's website to find the applicable acts and regulations, which I am used to doing for marine. I did not find any for highway coaches. Air, marine, and rail are all governed by safety acts and regulations of the federal government, but highway transformation is not. I ended up finding any regulations in the Motor Vehicle Act for the Province of Ontario.

I also searched the other provincial websites and found that while safety regulation does exist, it is inconsistent from province to province and between Canada and the United States. More disturbing was that, relative to the definition of "safety" and the qualification of safety in the marine industry, it is not as well defined in the highway coach industry.

Those observations do not necessarily mean that Ontario Northland has taken a position that safety should be federally regulated. It is our position that it is in the best interest of the passengers to have a level playing field with respect to safety well in advance of opening up the industry to economic competition. Without such, it is probable that economic competition will erode the level of safety that presently exists — it certainly will not get better, since there is always a price tag associated with safety. In addition, as I have heard over my several years in marine, from the federal government, there is never a price tag associated with a human life.

Ontario Northland Motor Coach Services exceeds the safety regulation that exists. Our coaches are highly maintained. We have an equipment replacement program and preventive maintenance programs in place. Our drivers are highly trained and experienced. Northern Ontario in the middle of winter is a dangerous place to be in a poorly maintained vehicle. We have also been in the position of moving passengers in the winter who prefer the safety of transportation on highway coach instead of their private automobiles. Accessible and reliable mobility in the North makes a significant contribution to the physical and social needs of the population.

sénatorial, Ontario Northland a décidé de ne pas prendre position sur la déréglementation économique des services de transport routier par autocar de passagers.

Nous avons toutefois pris position en ce qui concerne la réglementation de la sécurité dans l'industrie du transport routier de passagers. Je compte 15 années d'expérience personnelle dans le milieu du transport maritime de passagers, où la sécurité est extrêmement réglementée. Je ne travaille dans le secteur du transport par autocar que depuis les cinq derniers mois et au cours de cette période, j'ai examiné la division du transport par autocar afin d'améliorer le service et de déterminer les attentes des clients à notre égard.

J'ai effectué une recherche exhaustive des règlements sur la sécurité concernant le transport de passagers par autocar. J'ai fait une recherche automatique du site Web du gouvernement ontarien afin d'y trouver les lois et règlements applicables, ce que j'ai l'habitude de faire pour le service maritime. Je n'en ai trouvé aucun pour les autocars. Les transports aérien, maritime et ferroviaire sont tous régis par des lois et règlements du gouvernement fédéral en matière de sécurité, ce qui n'est pas le cas en ce qui concerne le transport routier. J'ai fini par trouver des règlements dans la loi ontarienne sur les véhicules automobiles.

J'ai aussi fait des recherches sur les sites Web d'autres provinces et j'ai constaté que même s'il existe des règlements en matière de sécurité, ils diffèrent d'une province à l'autre et ne sont pas les mêmes au Canada et aux États-Unis. Un aspect qui est encore plus inquiétant c'est que par comparaison avec la définition de sécurité dans l'industrie maritime, la sécurité n'est pas aussi bien définie dans l'industrie du transport par autocar.

Ces observations ne signifient pas forcément que Ontario Northland a adopté la position selon laquelle la sécurité devrait être réglementée par le gouvernement fédéral. Nous considérons qu'il est dans l'intérêt des passagers d'avoir des règles du jeu équitables en matière de sécurité bien avant que l'on n'ouvre l'industrie à la concurrence. Sans cela, il est probable que la concurrence économique nuira au niveau de sécurité qui existe à l'heure actuelle — elle ne s'améliorera certainement pas étant donné qu'il y a toujours un coût qui se rattache à la sécurité. De plus, comme j'ai souvent entendu le gouvernement fédéral le dire au cours des plusieurs années que j'ai passées dans l'industrie du transport maritime, la vie humaine n'a pas de prix.

Ontario Northland Motor Coach Services va au-delà de la réglementation en vigueur sur la sécurité. Nos autocars sont extrêmement bien entretenus. Nous avons mis sur pied un programme de remplacement de l'équipement et des programmes d'entretien préventif. Nos chauffeurs ont reçu une formation poussée et possèdent une grande expérience. Le nord de l'Ontario en plein hiver est un endroit dangereux si on se trouve à bord d'un véhicule mal entretenu. Nous avons également transporté des passagers qui en hiver préfèrent la sécurité du transport par autocar plutôt que d'utiliser leur propre automobile. La mobilité accessible et fiable dans le Nord contribue de façon importante à répondre aux besoins matériels et sociaux de la population.

We would like to believe that the less than 10-passenger vans or taxis that we sometimes transfer our passengers to are equally vigilant about safety. Unfortunately, we do not have that assurance. Our customers believe that we would not transfer them if the connecting equipment were not safe. The truth of the matter is that we have no way of knowing when the van driver last slept, the last time the vehicle was serviced, or the level of driver's training the driver has undertaken.

This is important to us because we anticipate the day where we will be connecting with a greater number of smaller vehicle services, particularly in Northern Ontario where the density of population is decreasing annually.

On the topic of economic deregulation, we would not be very astute businesspersons if we believed deregulation would have no impact on the level of rural services we are presently able to provide. One of your earlier witnesses remarked that: "Where rural services are important, the bottom line is that if there is a market, someone will provide the service. If there is no market, there will be no service."

That seems to be stating the obvious. However, how would one define "market"? It is a totally different definition in the north. There will always be a market; it may simply not be a sustainable market for anyone.

On that note, I would like to introduce you to my associate, Ms Joan Buckolz, who is the Manager of Administration and Information Services for our Motor Coach Division.

As you have already been informed through both the CBA submission as well as through your previous witnesses, the determination of numbers of passengers carried in the motor coach industry is a nebulous art. Ms Buckolz has analyzed our traffic and will be able to address your questions on demographics, internal cross-subsidization of routes, and other questions relating to numbers or data.

Please remember when asking your questions, however, that we did not request an appearance before the committee. We were invited to attend, as it is believed that our rural intercity experience will provide the committee with information that may assist in formulating recommendations to the minister. We will do our best to respond as completely as we are able.

The Chairman: We knew we would be better informed after your submission. Thank you.

Ms Buckolz, would you like to add something now?

Ms Joan Buckolz, Manager of Administration and Information Services — Passenger, Ontario Northland: Listening to the professor who spoke earlier, I noted the discussion about how one gets information to the passenger. If anybody has gone through the Russell Bus Guide, timetable, the NBTA, tariffs, TASA, point of sale, it is a nightmare. We are currently working on a concept that involves transmitting schedules over a virtual

Nous aimerions croire que les fourgonnettes transportant moins de 10 passagers ou les taxis vers lesquels nous transférons parfois nos passagers sont tout aussi vigilants en ce qui concerne la sécurité. Malheureusement, nous n'avons pas cette garantie. Nos clients croient que nous ne les transférerions pas si le mode de transport vers lequel nous les dirigeons n'était pas sûr. Le fait est que nous n'avons aucun moyen de savoir la dernière fois que s'est reposé le chauffeur de la fourgonnette, la dernière fois que le véhicule a été vérifié ni la formation qu'a reçue le chauffeur.

C'est une question qui revêt de l'importance pour nous parce que nous prévoyons que nous aurons un jour à assurer des correspondances avec un plus grand nombre de services de transport faisant appel à de plus petits véhicules, surtout dans le nord de l'Ontario où la population diminue chaque année.

En ce qui concerne la déréglementation économique, nous ne serions pas des gens d'affaires très avisés si nous croyions que la déréglementation n'aura aucune conséquence pour les services ruraux que nous sommes en mesure de fournir à l'heure actuelle. L'un de vos témoins précédents a fait remarquer que: Là où les services ruraux sont importants, le facteur décisif c'est que s'il existe un marché, quelqu'un offrira le service. S'il n'y a pas de marché, il n'y aura pas de service.

Cela peut sembler évident. Cependant, comment définit-on le marché? Dans le Nord, la définition est tout à fait différente. Il y aura toujours un marché; ce ne sera peut-être tout simplement pas un marché susceptible d'être maintenu.

J'aimerais maintenant vous présenter mon associée, Mme Joan Buckolz, qui est responsable des services d'administration et d'information pour notre division du transport par autocar.

Comme l'ont déjà indiqué le mémoire de l'Association canadienne de l'autobus ainsi que vos témoins précédents, l'art de déterminer le nombre de passagers que transporte l'industrie de l'autocar est assez flou. Mme Buckolz a analysé notre trafic de passagers et pourrait répondre à vos questions concernant les données démographiques, l'interfinancement interne des liaisons et d'autres questions concernant les chiffres ou les données.

Je vous prierais toutefois de ne pas oublier lorsque vous poserez vos questions, que nous n'avons pas demandé à comparaître devant le comité. Nous avons été invités à comparaître, étant donné que l'on estimait que notre expérience du transport rural interurbain fournirait au comité des renseignements qui pourront peut-être l'aider à formuler des recommandations à l'intention du ministre. Nous ferons de notre mieux pour répondre aussi complètement que possible.

La présidente: Nous savions que nous serions mieux informés après vous avoir entendus. Je vous remercie.

Madame Buckolz, avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Joan Buckolz, responsable des services d'administration et d'information à l'intention des voyageurs, Ontario Northland: Après avoir écouté le professeur qui a pris la parole plus tôt, j'ai prêté attention à la discussion sur la façon dont on transmet l'information au passager. Si vous avez eu l'occasion de parcourir le guide d'autobus Russell, l'horaire, le NBTA, les tarifs, TASA, le point de vente, c'est un véritable cauchemar. Nous sommes en

private network — not only our own but in conjunction with the other carriers — to supply that information to people. We deem that as necessary.

Everything is built up in point of sale. Our databases are unique on all point-of-sale equipment. We would like it to be real-time. We would like our customers to have immediate answers to questions — for example, know how they can get to Goderich, or who serves Lindsay with freight, since a passenger carrier is not necessarily a parcel carrier. We have been trying to address that area.

The Chairman: Would Ontario Northland extend its services to other markets if regulations allowed it to do so?

Ms Schrempf: I do not think that we are the product of regulation right now. Our service in the North is not limited by regulation. We originally began as a company to develop the North. In the process of doing so, we tried to connect families with other families in distant northern communities. For us, a short run is less than 200 kilometres. For long runs, we will go 800 to 1,000 kilometres on one piece of equipment. People are on buses for 14 hours to get from Hearst through to Toronto. That is why we decided not to speak to the economic portion.

The Chairman: Do you think competitive bidding could ensure service to small communities if the system were deregulated?

Ms Schrempf: Are you asking if it would work?

The Chairman: Yes.

Ms Schrempf: Well, perhaps Ms Buckolz could add to this. We have been in that position in the airline industry in Northern Ontario and she can speak more specifically to it. There are communities there that are no longer serviced by the airlines. The government continued a subsidy until as recently as last December. We do not yet know what is going to happen to some of those airlines. Competitive bidding is the current position of the Ontario government, so I do not believe we would dissent from that position. Would it continue the level of service that exists now? I do not know.

The Chairman: Are there any points that you would like to serve that are not being serviced currently?

Ms Buckolz: We service the smaller rural communities. When in earlier discussions "rural" was used to refer to Peterborough, my thought was, if only we served Peterborough. What a market.

train de travailler à un projet qui permettrait de transmettre les horaires grâce à un réseau privé virtuel — non seulement le nôtre mais en collaboration avec d'autres transporteurs — afin de fournir cette information aux passagers. Nous considérons que c'est une mesure nécessaire.

Tout se fait au niveau du point de vente. Nos bases de données sont uniques en ce qui concerne tout l'équipement au point de vente. Nous voudrions que cela se fasse en temps réel. Nous aimerions que nos clients aient des réponses immédiates à leurs questions par exemple comment se rendre à Goderich, ou qui assure le transport de marchandises à Lindsay, étant donné qu'un transporteur de passagers n'est pas nécessairement un transporteur de colis. C'est donc un aspect dont nous tâchons de nous occuper.

La présidente: Ontario Northland étendrait-il ses services à d'autres marchés si la réglementation le lui permettait?

Mme Schrempf: Je ne crois pas que nous soyons assujettis à la réglementation à l'heure actuelle. Notre service dans le Nord n'est pas limité par la réglementation. Notre entreprise a été formée au départ pour développer le Nord. Ce faisant, nous avons tâché de relier des familles à d'autres familles dans les communautés éloignées du Nord. Pour nous, un court trajet, c'est un trajet inférieur à 200 kilomètres. Pour les longs trajets, nous utiliserons un autocar pour parcourir une distance de 800 à 1 000 kilomètres. Les gens font 14 heures d'autocar pour se rendre de Hearst à Toronto. C'est pourquoi nous avons décidé de ne pas aborder l'aspect économique.

La présidente: Croyez-vous qu'en lançant des appels d'offres, on pourrait assurer un service aux petites collectivités si le système était déréglementé?

Mme Schrempf: Est-ce que vous me demandez si cela fonctionnerait?

La présidente: Oui.

Mme Schrempf: Peut-être que Mme Buckolz pourrait vous apporter des précisions. C'est la situation dans laquelle nous nous sommes trouvés en ce qui concerne l'industrie aérienne dans le nord de l'Ontario et elle pourra vous fournir plus de précisions à ce sujet. Il y a des collectivités qui ne sont plus desservies par les sociétés aériennes. Le gouvernement a continué à subventionner cette industrie jusqu'en décembre dernier. Nous ne savons pas encore le sort qui sera réservé à certaines de ces sociétés aériennes. La mise en concurrence est la position adoptée à l'heure actuelle par le gouvernement de l'Ontario donc je ne crois pas que nous nous démarquerions de cette position. Est-ce que cela permettrait de continuer d'assurer le niveau de service qui existe à l'heure actuelle? Je l'ignore.

La présidente: Y a-t-il des localités que vous aimeriez desservir et qui ne le sont pas à l'heure actuelle?

Mme Buckolz: Nous desservons les petites collectivités rurales. Lorsque plus tôt au cours des discussions on a utilisé l'adjectif rural pour désigner Peterborough, je me suis dit, si seulement nous pouvions desservir Peterborough, car ce serait un marché intéressant.

We serve communities of 100 to 900 people. We go off the highway in order to get these people. Many operators would not do that, because it adds running time. Would we like to go somewhere else? Probably we would. We wanted to go to the airport but were not allowed. We have to drop passengers off at Yorkdale. They have to go off inside the terminal. They cannot accept our coupon because it is a different kind of transportation. They transfer the coupon, get on the bus and go to the airport.

I do not consider that excellent customer service. There is an airport limo service offered by another operator, but our frequencies are greater. We have four round trips a day between North Bay and Toronto. We have three between Sudbury and Timmins. With those round trips, we also connect to the North, to Timmins and Hearst. Not all of them do, obviously. One trip will go from Sudbury to Timmins, and then the reverse.

There are things we would like to do that would improve service for our customers.

The Chairman: Do you use buses or vans for small communities?

Ms Buckolz: Every bus in our Ontario Northland fleet carries either for 47 or 55 passengers. In Hearst, we may only have 10 people for a trip south. However, if we want to provide seamless transportation in North Bay, if we take on another 30 passengers, does it make sense to make everybody get off? In addition, the trip is a long haul. Because of its duration, we would like to have a bathroom on board, because often, if departing at 2:00 a.m., there is no place to stop.

The Chairman: I refer to you page three, when you say:

> From there, I searched provincial sites and found that, while safety regulation exists, it is inconsistent from province to province and between Canada and the United States. More disturbing is that the safety regulation is minimal in definition.

What would be the ideal definition of "safety"?

Ms Schrempf: I resort back to my experience in the marine industry, where safety is defined and enforced by the federal government, even to the extent that a lot of the safety information and audit functions are being delegated to classification societies. However, there is a consistent rule, which everybody understands. When I went from motor vehicle act to motor vehicle act to motor vehicle act, trying to put them side-by-side, I found it a massive undertaking.

I understand that our vehicles already meet all the rules, but who enforces them across the board?

Nous desservons des collectivités de 100 à 900 personnes. Nous devons prendre des routes secondaires pour atteindre ces gens. Bien des exploitants ne seraient pas prêts à le faire, parce que cela prendrait plus de temps. Est-ce que nous aimerions desservir d'autres endroits? Probablement. Nous voulions desservir l'aéroport mais on ne nous a pas autorisés à le faire. Nous devons laisser les passagers à Yorkdale. Ils doivent descendre à l'intérieur du terminus. Ils ne peuvent pas accepter notre coupon parce qu'il s'agit d'un mode de transport différent. Ils transfèrent le coupon, prennent l'autobus et vont à l'aéroport.

Je ne considère pas que ce soit un excellent service au consommateur. Un autre exploitant offre un service de limousine vers l'aéroport, mais nous offrons un service plus fréquent. Nous offrons quatre liaisons aller-retour par jour entre North Bay et Toronto. Nous en offrons trois entre Sudbury et Timmins. En plus de ces liaisons aller-retour, nous offrons aussi des correspondances vers le nord, à Timmins et Hearst. Ce n'est pas le cas pour tous, évidemment. Il y aura un trajet de Sudbury à Timmins, puis de Timmins à Sudbury.

Voilà les choses que nous aimerions pouvoir faire pour améliorer le service à l'intention de nos clients.

La présidente: Avez-vous des autobus ou des fourgonnettes pour les petites collectivités?

Mme Buckolz: Chaque autocar de notre parc à Ontario Northland transporte 47 ou 55 passagers. À Hearst, nous pouvons n'avoir que 10 personnes pour un trajet vers le sud. Cependant, si nous voulons offrir un transport intégré à North Bay, si nous voulons prendre 30 passagers de plus, est-il logique d'obliger tout le monde à descendre? De plus, il s'agit d'un long trajet. En raison de sa durée, nous aimerions avoir des toilettes à bord, parce que souvent si on part à 2 heures du matin, il n'y a aucun endroit où arrêter.

La présidente: À la page trois de votre mémoire, vous dites:

> À partir de là, j'ai fait des recherches sur des sites provinciaux et j'ai constaté que bien qu'il existe une réglementation en matière de sécurité, elle varie d'une province à l'autre et n'est pas la même au Canada et aux États-Unis. Ce qui est encore plus inquiétant, c'est que par définition, la réglementation de la sécurité est minime.

Quelle serait votre définition idéale de sécurité?

Mme Schrempf: Je reviens à mon expérience dans l'industrie du transport maritime, où la sécurité est définie et appliquée par le gouvernement fédéral, même dans la mesure où un grand nombre des fonctions de vérification et d'information en matière de sécurité sont déléguées à des sociétés de classification. Il existe une règle cohérente, que tout le monde comprend. Lorsque je suis passée d'une loi sur les véhicules automobiles à une autre loi sur les véhicules automobiles et encore une autre loi sur les véhicules automobiles en tâchant de les rapprocher, j'ai trouvé que c'était une entreprise énorme.

Je crois comprendre que nos véhicules respectent déjà toutes les règles, mais qui en assure l'application de façon générale?

The Chairman: Do you feel that the federal government could implement more safety regulations?

Ms Schrempf: Well, no, but they managed to do it.

The Chairman: Would they be in a better position to do so?

Ms Schrempf: Yes. They have managed to do it in the marine industry and in the airline industry. It is being done now. Persons who work for the federal government may not be implementing safety regulations, but the classification societies are all following the same rules.

Senator Gustafson: Ontario Northland is a Crown corporation, yet you say Ontario Northland has taken the decision not to take a position. On the right hand, you are with your friends and on the left hand you are with your friends. Do you think that Ontario Northland could operate within a deregulated system as well as it can now? You talk about bidding.

Ms Schrempf: Yes.

Senator Gustafson: I should think that if open bidding is entertained, the door must be opened for everybody to come in and compete with Ontario Northland.

Ms Schrempf: It is no secret in the motor coach industry that in order to operate our routes in the North at a tariff acceptable to northern customers, we are subsidizing these routes through our southern routes. It is an internal subsidization that occurs.

In a deregulated environment, it would be possible to lose our lucrative routes to larger operators and therefore be unable to afford to operate all of our routes in the North. That is the looming fear.

Senator Gustafson: I am well familiar with the fact that nobody runs anything worse than government. It gets top-heavy. There seems to be no clause to shut things down. Provision is made for shutting down but it never happens. I wonder if the bidding process would not be a good process. Perhaps a different approach would be advisable, for example, modifying the process in a way that would keep costs down.

Ms Schrempf: We do not disagree with that. Our main concern is that sometimes in the bidding process, if safety has not been appropriately regulated, the bidding process might offer the customer a level of service, but is it the appropriate level? Customers assume, if the operator has sold them a ticket, that the vehicle is safe.

Senator Gustafson: Your concern could be overcome by good strict regulations on safety checks, as found in the trucking industry and every other industry. The general public wants to see government move in the direction of good safety regulations.

La présidente: Croyez-vous que le gouvernement fédéral pourrait mettre en oeuvre un plus grand nombre de règlements en matière de sécurité?

Mme Schrempf: Eh bien non, mais il est arrivé à le faire.

La présidente: Serait-il mieux en mesure de le faire?

Mme Schrempf: Oui. Il est parvenu à le faire dans l'industrie du transport maritime et dans l'industrie du transport aérien. C'est ce qu'on est en train de faire. Les personnes qui travaillent pour le gouvernement fédéral ne mettent peut-être pas en oeuvre des règlements sur la sécurité, mais les sociétés de classification suivent toutes les mêmes règles.

Le sénateur Gustafson: Ontario Northland est une société d'État, pourtant vous dites que Ontario Northland a décidé de ne pas prendre position. Vous êtes ici entourées d'amis. À votre avis, Ontario Northland pourrait-elle fonctionner dans le cadre d'un système déréglementé aussi bien qu'elle peut le faire à l'heure actuelle? Vous avez parlé de mise en concurrence.

Mme Schrempf: Oui.

Le sénateur Gustafson: Je crois que si l'on envisage la mise en concurrence, il faut ouvrir la porte à tout le monde qui veut venir faire concurrence à Ontario Northland.

Mme Schrempf: Dans l'industrie du transport par autocar, tout le monde sait que pour pouvoir exploiter nos liaisons dans le nord à un tarif acceptable à nos clients du nord, nous nous trouvons à subventionner ces liaisons à l'aide de nos trajets dans le sud. On se trouve à les subventionner de façon interne.

Si le marché était déréglementé, nous pourrions perdre nos trajets lucratifs au profit des grands exploitants et nous ne serions alors plus en mesure d'offrir tous les circuits que nous offrons dans le nord. C'est ce que l'on craint.

Le sénateur Gustafson: Je sais bien qu'il n'y a pas pire administrateur que le gouvernement parce que la structure y est trop hiérarchisée. On ne semble rien prévoir pour cesser certaines activités. On prévoit la cessation de certaines activités mais cela ne se fait jamais. Je me demande si le processus d'appel d'offres ne serait pas une bonne chose. Il serait peut-être préférable d'adopter une méthode différente, c'est-à-dire de modifier le processus afin de minimiser les coûts.

Mme Schrempf: Nous n'y voyons pas d'objection. Ce qui nous préoccupe surtout, c'est que parfois dans le cadre du processus d'appel d'offres, si la sécurité n'est pas réglementée correctement, le processus d'appel d'offres peut offrir aux clients un niveau de service mais est-ce le niveau approprié? Les clients partent du principe que si l'exploitant leur a vendu un billet, alors le véhicule est sûr.

Le sénateur Gustafson: On pourrait répondre à votre préoccupation en établissant des règlements sévères et efficaces en matière de vérifications de sécurité, comme ceux qui existent dans l'industrie du camionnage et dans toute autre industrie. Le grand public veut que le gouvernement adopte des règlements efficaces en matière de sécurité.

Senator Callbeck: Is your ridership increasing every year?

Ms Buckolz: It is at 200 now. Last year it was 229. Sometimes a simple change in connections can affect the ridership. If the operator has another origin/destination, OD, and somebody has to get on and off a bus, then the passenger is counted twice.

Ontario Northland's passenger trend for the past five years has been static. We have not added much. We have not changed our connection points. Our service is basically holding its own, even though the population in Northern Ontario is declining.

Senator Callbeck: If one looks at it that way, it appears that Ontario Northland's ridership is actually increasing.

Ms Buckolz: I think we are doing well. A small bus company such as ours does not have a lot of terminals. There are few terminals in Smooth Rock Falls. Toronto has all these facilities and everybody shares the cost. To reach small communities, there are not many facilities. With regard to the comment that the bus might connect to a van, this means the bus stops on the highway and the driver has to decide how long to wait for the van. Does one leave somebody on the side of the road at 4:00 a.m.? A lot of the communities that we serve have substantial safety issues. A hub is something the operator can connect to, but a lot of these places are not close to a hub.

Senator Callbeck: I see that Ontario Northland's passengers break down into about 9 per cent seniors and about 28 per cent students. Is that breakdown consistent from year to year or has it changed?

Ms Buckolz: We do a revenue study about four times a year. It seems to be fairly consistent. We do a complete sampling of every coupon we sell, as well as all the origin/destination fare type. These seem to be consistent.

Senator Callbeck: The breakdown is 46 per cent adult and about 9 per cent senior. Is that 9 per cent not included in the 46?

Ms Buckolz: No, it is not. Seniors pay a different fare.

Senator Callbeck: Would students and children also pay different fares?

Ms Buckolz: Yes. Our seniors have a 10 per cent discount at the age of 60, and students receive a 15 per cent discount.

Le sénateur Callbeck: Est-ce que le nombre de vos passagers augmente chaque année?

Mme Buckolz: Il est de 200 maintenant. L'année dernière, il était de 229. Parfois un simple changement de correspondance peut influer sur le nombre de passagers. Si l'exploitant a un autre point de départ ou une autre destination et que quelqu'un doit monter dans l'autobus ou en descendre, alors on compte le passager deux fois.

La tendance en ce qui concerne les passagers d'Ontario Northland au cours des cinq dernières années a été statique. Il n'y a pas eu beaucoup d'augmentation. Nous n'avons pas changé nos points de correspondance. Notre service se maintient même si la population du nord de l'Ontario est en train de diminuer.

Le sénateur Callbeck: Si on examine la situation de cette façon, il semble que le nombre de passagers de Ontario Northland en fait augmente.

Mme Buckolz: Je crois que nous nous débrouillons bien. Une petite entreprise d'autobus comme la nôtre n'a pas beaucoup de terminus. Il y a quelques terminus à Smooth Rock Falls. Toronto a un grand nombre d'installations et tout le monde partage le coût. Pour atteindre les petites collectivités, il n'y a pas beaucoup de terminus. En ce qui concerne le commentaire selon lequel l'autocar peut faire une correspondance avec une fourgonnette, cela signifie que l'autocar arrête sur la route et que le chauffeur doit décider combien de temps il doit attendre la fourgonnette. Est-ce qu'on laisse quelqu'un sur le bord de la route à 4 heures du matin? Bien des collectivités que nous desservons connaissent d'importants problèmes en matière de sécurité. L'exploitant peut établir des correspondances avec une plaque tournante, mais un grand nombre de ces endroits ne se trouvent pas à proximité d'une plaque tournante.

Le sénateur Callbeck: Je vois que selon la ventilation des passagers de Ontario Northland, environ 9 p. 100 sont des aînés et environ 28 p. 100 sont des étudiants. Cette ventilation est-elle semblable d'une année à l'autre ou a-t-elle changé?

Mme Buckolz: Nous faisons une étude financière environ quatre fois par année. Cette ventilation semble être assez stable. Nous procédons à un échantillonnage complet de chaque coupon que nous vendons ainsi que de tous les types de tarifs en fonction du point de départ et de la destination. Les chiffres semblent stables.

Le sénateur Callbeck: La ventilation est de 46 p. 100 d'adultes et environ 9 p. 100 d'aînés. Ce 9 p. 100 ne fait-il pas partie du 46 p. 100?

Mme Buckolz: Non, parce que le tarif est différent pour les aînés.

Le sénateur Callbeck: Les tarifs sont-ils aussi différents pour les enfants et les étudiants?

Mme Buckolz: Oui. Nos aînés ont un escompte de 10 p. 100 s'ils ont 60 ans, et les étudiants reçoivent un escompte de 15 p. 100.

Senator Callbeck: You have stated that Ontario Northland does not want to take a position on deregulation. However, you have expressed a concern that, with deregulation, larger companies might step in and take over the lucrative markets. I am wondering why you are hesitant to take a position.

Ms Schrempf: The way the bus company is currently tied into the remainder of Ontario Northland, one could argue — successfully or not — that perhaps we are already a subsidized operation and we should not be competing anyway. That is the short answer.

Senator Adams: Earlier there was mention made about our airlines running into trouble. Are you saying that airlines are going bankrupt because airfare is becoming unaffordable and that it would be easier to go by bus? Would an airline have difficulty competing with bus service where Ontario Northland is operating?

Ms Buckolz: At one time Ontario Northland used to run an airline called norOntair, which was eventually sold off. In different communities, we receive subsidies to attract commercial operators who could offer a better, more profitable service. Ultimately, that idea proved not to be viable. It was not viable to fly to some of these places or to serve them.

Consider a flight from North Bay to Timmins. If I try to fly on Air Canada right now, they will route me via Toronto and send me up to Timmins. This big long haul is necessary at present. In some of the other communities, one goes via Sudbury. After Sudbury, the connections are not what they should be. We have lost air services to some of the small places — rightly or wrongly. The question is: Should these places ever have had the air service? They like to think so, but I could not judge that.

Senator Adams: Are you talking about a private airline or about Air Ontario?

Ms Buckolz: In some cases Bearskin Airlines, a private airline, would serve some of these communities. Not everybody could afford the fare. As well, people used to having a Dash 8 find themselves on a Twin Otter with no bathroom. Sometimes it is a long flight.

Senator Adams: The committee has heard from other bus owners, mostly Greyhound. They have a monopoly for their freight. What about the post office in a small community? Canada Post is a Crown corporation and thus has a monopoly on the delivery of parcels and mail. Can Ontario Northland bid on delivery to the post office and obtain a handling contract with Canada Post?

Le sénateur Callbeck: Vous avez déclaré que Ontario Northland ne veut pas prendre position sur la déréglementation. Cependant, vous avez exprimé la crainte que par suite de la déréglementation, les grandes sociétés risquent de prendre le contrôle des marchés lucratifs. Je me demande pourquoi vous hésitez à prendre position.

Mme Schrempf: En raison des liens qui existent à l'heure actuelle entre la compagnie de transport par autocar et les autres activités d'Ontario Northland, on pourrait faire valoir — de façon convaincante ou non — que nous sommes peut-être déjà une activité subventionnée et que nous ne devrions pas exercer une concurrence de toute façon. C'est donc brièvement ce que je vous répondrais.

Le sénateur Adams: On a parlé plus tôt des difficultés que connaissent nos sociétés aériennes. Êtes-vous en train de dire que les sociétés aériennes font faillite parce que le prix des billets d'avion devient trop élevé et qu'il serait plus facile de voyager par autocar? Une société aérienne aurait-elle de la difficulté à faire concurrence à un service de transport par autocar là où fonctionne Ontario Northland?

Mme Buckolz: À une époque, Ontario Northland exploitait une entreprise de transport aérien appelée norOntair, qu'elle a fini par vendre. Dans différentes collectivités, nous recevons des subventions pour attirer des exploitants commerciaux susceptibles d'offrir un service meilleur et plus profitable. Au bout du compte, cette idée s'est avérée non viable. Il n'était pas viable d'assurer un transport aérien vers certaines de ces destinations ou de les desservir.

Prenons l'exemple d'un vol de North Bay à Timmins. Si je veux voler à bord d'Air Canada, ils me feront passer par Toronto pour que j'aille à Timmins. Ce long trajet est nécessaire à l'heure actuelle. Dans d'autres collectivités, on peut passer par Sudbury. Après Sudbury, les correspondances laissent à désirer. Nous avons perdu des services de transport aérien à destination de certaines de ces petites collectivités — à tort ou à raison. Il faut se demander si ces localités nauraient jamais dû bénéficier d'un service de transport aérien. C'est ce qu'elles pensent, mais je ne peux pas en juger.

Le sénateur Adams: Êtes-vous en train de parler d'une compagnie aérienne privée ou d'Air Ontario?

Mme Buckolz: Dans certains cas, Bearskin Airlines, une compagnie aérienne privée desservait certaines de ces collectivités. Ce n'est pas tout le monde qui peut se permettre le prix du billet d'avion. Par ailleurs, les passagers habitués à voler à bord d'un Dash 8 se trouvent maintenant à bord d'un Twin Otter sans toilettes. Parfois le vol est long.

Le sénateur Adams: Le comité a entendu le témoignage d'autres propriétaires de sociétés de transport par autocar, surtout Greyhound. Ils ont un monopole en ce qui concerne le transport de marchandises. Quelle est la situation du bureau de poste dans une petite collectivité? La Société des postes est une société d'État qui détient par conséquent le monopole de la livraison de colis et de courrier. Ontario Northland pourrait-elle soumissionner pour la livraison à destination du bureau de poste et obtenir un contrat avec la Société canadienne des postes?

Ms Buckolz: Right now we do a parcel business. We do not have a tracking system, as does Purolator. We are a station-to-station operator in most cases. However, our prices are very competitive. If one were to ship a parcel from North Bay to Toronto, and then ship the same parcel back via someone else, the rate would not be the same. We do not charge a great deal for our parcels. We like to support the local industry, much of which is cottage industry. These small businesses do not have a lot.

We are not a Purolator-type delivery service that will pick up and deliver. However, we do offer our northern communities high frequency service.

Senator Adams: When people need to get to a hospital for a check-up and their community does not have access to an airline or they cannot afford airfare, does your bus service offer those connections? You had mentioned a discount for seniors.

Ms Buckolz: We have a medical policy and a handicapped attendant policy. If a handicapped person is travelling, his or her attendant travels free. Yes, we offer that service.

Senator Maheu: I have a question on safety. On one hand, you say that Ontario Northland does not take a position that safety should be federally regulated. On the other hand you are saying passengers should have a level playing field with respect to safety.

Later on, you spoke about transferring some of your passengers to 10-passenger vans or taxis on one hand. On the other, you were never quite sure about the safety of these vehicles or whether the drivers had indeed had enough rest.

How do you correlate your "level playing field" position with the situation involving transfer to another operator's van or taxi? Your passengers have to leave your line and transfer to a much smaller line. How do they feel about that type of possibility towards safety?

Ms Schrempf: They are not happy about it. We receive some interesting written comments from our passengers. Transfers to a van or taxi happen frequently in the North. It is the only way to connect smaller communities.

Some of you, perhaps, had to fly into Moosonee and reach Moose Factory Island in February. This year the freeze-up was late, which made the crossing in an unlicensed taxicab very interesting. That is, however, the only way to cross. You have to do it.

Some of that happens in Northern Ontario as well. Recently one of our customers complained. They were expecting a certain level of service from a larger van. The backup to the larger van

Mme Buckolz: À l'heure actuelle, nous avons un service de colis. Nous n'avons pas de système de repérage des colis, comme c'est le cas chez Purolator. Dans la plupart des cas, nous fonctionnons de station à station. Cependant, nos prix sont très concurrentiels. Si nous devions expédier un colis de North Bay à Toronto, puis retourner le même colis en faisant appel à quelqu'un d'autre, le tarif ne serait pas le même. Les tarifs que nous demandons pour nos colis ne sont pas très élevés. Nous aimons appuyer l'industrie locale, qui est en bonne partie une industrie artisanale. Ces petites entreprises n'ont pas beaucoup d'argent.

Nous n'offrons pas un service de livraison semblable à celui de Purolator, avec ramassage et livraison. Toutefois, nous offrons aux localités du nord un service très régulier.

Le sénateur Adams: Quand quelqu'un doit aller à l'hôpital pour un examen et qu'il n'y a pas de service aérien dans sa localité, ou qu'il n'a pas les moyens de se l'offrir, votre service d'autocar les prend-il en charge? Vous avez parlé d'un rabais pour les personnes âgées.

Mme Buckolz: Nous avons une politique en ce qui concerne les déplacements pour raisons médicales et ceux des accompagnateurs de personnes handicapées. Une personne handicapée qui voyage peut se faire accompagner gratuitement. Oui, nous offrons ce service.

Le sénateur Maheu: Je voudrais poser une question sur la sécurité. D'une part, vous dites que Ontario Northland ne préconise pas que les règlements concernant la sécurité soient établis par le gouvernement fédéral. D'autre part, vous ajoutez que les passagers devraient être soumis aux mêmes règles que les autres en ce qui a trait à la sécurité.

Après, vous avez fait allusion au transfert de vos passagers à des fourgonnettes ou des taxis. Vous avez ajouté que vous n'étiez jamais très sûre de la sécurité de ces véhicules et que vous ne pouviez pas savoir si les chauffeurs avaient eu assez de repos.

Comment faites-vous un lien entre les chances égales que vous réclamez et le transfert des passagers à un autre exploitant de fourgonnette ou de taxi? Vos passagers doivent quitter votre compagnie et ils sont pris en charge par une beaucoup plus petite compagnie. Qu'est-ce que cela signifie du point de vue de la sécurité?

Mme Schrempf: Ils sont mécontents. Nous recevons des commentaires écrits intéressants de la part de nos passagers. Le transfert à une fourgonnette ou un taxi se produit fréquemment dans le nord. C'est la seule façon de relier les petites localités.

En février, certains d'entre vous ont sans doute dû se rendre à Moosonee et rejoindre l'île Moose Factory. Cette année, le gel a été tardif, ce qui rendait intéressante la traversée dans un taxi non réglementaire. Toutefois, c'est la seule façon de se rendre. Il faut passer par-là.

La même situation existe également dans le nord de l'Ontario. Récemment, un de nos clients s'est plaint. On s'attendait à un certain niveau de service dans une plus grosse fourgonnette. La

was a taxicab. The taxicab travelled along the highway at 130 kilometres an hour, carrying more people than seatbelts.

Unfortunately, when those situations arise, we are the one selling the ticket — for the most part a through ticket or a replacement service that we have to implement. It is difficult for us because the passenger expects that because they bought the ticket from us, they will enjoy the same level of safety on the van or taxicab that they receive in our 47- to 55-passenger motor coaches.

Senator Maheu: What about your liability in a case like that?

Ms Schrempf: We do not even want to discuss it. Since September 11, liabilities have become an extremely large issue. All of our insurance is being looked at right now. We are finding our premiums pretty much across the board are going a lot higher than anyone had anticipated. It will take a very long time for that market to stabilize. We cannot pass the extra cost on to our customers.

Senator Maheu: That is true.

Senator Callbeck: You have 23 buses in your fleet, four of which are accessible for physically limited passengers. Is there any way that physically limited passengers may get on the other 19 buses?

Ms Buckolz: No, they can just get on the four buses, depending on the level of limitation. We have a practice where the person can call us. We then have to cycle our equipment, moving and positioning it. To do so we need 48 hours' notice. Sometimes the bus may be in Timmins but is needed in Toronto. We will cycle it down the next day. In a year we may carry 200 passengers like that.

Senator Callbeck: Are you saying that the passenger could get on within 48 hours?

Ms Buckolz: Yes.

The Chairman: We thank you for accepting our invitation. We appreciate your presence here. Feel free to send us more information if you wish.

The committee adjourned.

TORONTO, Thursday, March 28, 2002

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 1:35 p.m. to examine issues facing the intercity busing industry.

Senator Lise Bacon (*Chairman*) in the Chair.

The Chairman: Honourable senators, we are pleased this afternoon to hear from Mr. Stephen Little, Chair of the Advisory Committee on Accessible Transportation.

solution de rechange était un taxi. Le taxi a circulé à 130 kilomètres à l'heure, et il contenait plus de gens que de ceintures de sécurité.

Malheureusement, quand ces situations se produisent, nous demeurons la compagnie qui a vendu le billet — essentiellement un billet complet ou un service de remplacement qu'il nous faut trouver. Nous sommes dans une situation difficile parce que le client, ayant acheté son billet chez nous, s'attend au même niveau de sécurité dans la fourgonnette ou le taxi que celui qui existe à bord de nos autocars conçus pour 47 à 55 passagers.

Le sénateur Maheu: Quelle est votre responsabilité en cas d'accident?

Mme Schrempf: Nous ne voulons pas en discuter. Depuis le 11 septembre, la responsabilité est devenue un enjeu énorme. On est en train de réviser toutes nos polices d'assurance. Nous découvrons que nos primes de façon générale sont beaucoup plus élevées que tout ce que nous aurions pu imaginer. Il va falloir beaucoup de temps avant que ce marché se stabilise. Nous ne pouvons pas répercuter le coût supplémentaire sur les billets vendus à nos clients.

Le sénateur Maheu: C'est vrai.

Le sénateur Callbeck: Vous avez un parc de 23 autocars dont quatre sont accessibles aux passagers à mobilité limitée. Y a-t-il moyen que des passagers à mobilité limitée puissent monter à bord des autres 19 autocars?

Mme Buckolz: Non. Suivant leurs limites, ils n'ont accès qu'à ces quatre autocars. Un client éventuel peut nous téléphoner. Il nous faut alors préparer notre matériel, le déplacer et le positionner. Il nous faut donc 48 heures de préavis. Il arrive que l'autocar se trouve à Timmins mais qu'on en ait besoin à Toronto. Le travail préparatoire se fait pour le lendemain. Dans une année, il se peut que nous transportions 200 passagers de cette façon.

Le sénateur Callbeck: Voulez-vous dire qu'un passager peut voyager dans les 48 heures?

Mme Buckolz: Oui.

La présidente: Merci d'avoir accepté notre invitation. Nous vous sommes reconnaissants d'être venues. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous envoyer des renseignements supplémentaires.

La séance est levée.

TORONTO, le jeudi 28 mars 2002

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à 13 h 35 pour examiner les enjeux touchant l'industrie du transport interurbain par autocar.

La sénatrice Lise Bacon (*présidente*) occupe le fauteuil.

La présidente: Chers collègues, nous sommes heureux d'accueillir cet après-midi M. Stephen Little, président du Comité consultatif sur le transport accessible.

Mr. Stephen Little, Chair, Advisory Committee on Accessible Transportation: I am pleased to be able to make this presentation to the committee this afternoon. The subject of intercity bus transportation and its role in the national transportation grid is an important topic and very worthy of Senate reflection.

I will begin by explaining a little about the Advisory Committee on Accessible Transportation, or ACAT, as it is affectionately known.

As its name implies, it is an advisory committee that reports to the federal Minister of Transport. It has been in existence in its present form since 1991. ACAT has representation from the industry side as well as the "consumer" side.

Its role is to provide advice to the minister on matters pertaining to accessible transportation. ACAT is an excellent forum to debate ideas and solutions to many issues, ranging from voluntary codes for federally regulated transportation modalities to photo-identification requirements and their impact on persons with disabilities. Topical issues such as VIA Rail's purchase of new rolling stock are discussed, and research on various aspects of travel by persons with disabilities is also reported and integrated into our deliberations. In addition, representatives from provincial regulators and the Canadian Transportation Agency attend our meetings to contribute updates on their activities that impact on the disabled community.

All of the information and discussion form the basis for resolutions that are prepared and presented to the minister by two representatives from ACAT, traditionally one from the industry side and one from the consumer side. The chair of ACAT is also traditionally a representative from the consumer side.

Consequently, this is not an official presentation by ACAT, since we have not had time to debate and vet the text with the various member organizations, although I did run it by the representatives from the bus industry, and certainly the disabled community, so they are aware of what is being said here.

My remarks are my characterization of the discussion that ACAT has had on this subject. The purpose of my presentation is to remind the committee members that intercity busing is critical to the well-being and social integration of persons with disabilities.

The goals of the disabled community must be reconciled with the needs of the bus industry in such a way that solutions produce a sense of accomplishment and progress for all the parties involved, including the regulators.

You have already heard about the importance of bus travel in Canada and that this mode of transportation is experiencing some challenges with ridership and profitability.

M. Stephen Little, président, Comité consultatif sur le transport accessible: Je suis heureux de pouvoir vous faire part de mes remarques cet après-midi. Le transport interurbain par autocar et son rôle dans le tableau d'ensemble du transport national est un sujet important qui mérite l'attention du Sénat.

J'aimerais pour commencer vous toucher quelques mots du Comité consultatif sur le transport accessible, le CCTA.

Comme l'indique son nom, ce comité consultatif relève du ministre fédéral des Transports. Il existe sous sa forme actuelle depuis 1991. Le CCTA compte des représentants du secteur ainsi que des consommateurs.

Son rôle est de dispenser au ministre des conseils sur le transport accessible. Le CCTA constitue un lieu parfait de débat sur les idées et les solutions à bon nombre de problèmes, allant des codes de conduite volontaires pour les modes de transport sous réglementation fédérale aux exigences relatives aux cartes d'identité avec photo et à leur incidence sur les personnes handicapées. Nous discutons aussi de questions d'actualité telles que l'achat par VIA Rail de nouveau matériel roulant et nous effectuons des recherches sur divers aspects des déplacements des personnes handicapées, recherches qui font l'objet de rapports et sont incluses dans nos délibérations. De plus, des représentants des organismes provinciaux de réglementation et de l'Office des transports du Canada assistent à nos réunions et font le point sur leurs activités qui touchent la communauté des personnes handicapées.

Toutes ces informations et discussions constituent le fondement des résolutions qui sont élaborées et présentées au ministre par deux représentants du CCTA, un qui représente le secteur et l'autre, les consommateurs, comme le veut la tradition. La tradition veut aussi que le président du CCTA soit un représentant des consommateurs.

En conséquence, je ne vous présente pas aujourd'hui la position officielle du CCTA, puisque nous n'avons pas eu le temps d'en débattre et de faire approuver le texte par les différentes organisations membres; toutefois, j'ai présenté le texte aux représentants du secteur de l'autocar et de la communauté des personnes handicapées qui ont donc pris connaissance de son contenu.

Mes remarques représentent mon interprétation des discussions que le CCTA a eues sur ce sujet. Je suis ici pour vous rappeler que le transport interurbain par autocar est crucial pour le bien-être et l'intégration sociale des personnes handicapées.

Les objectifs de la collectivité des personnes handicapées doivent concorder avec les besoins du secteur de l'autocar de façon à ce que les solutions adoptées donnent à toutes les parties, y compris les organismes de réglementation, un sentiment de réalisation et de progrès.

On vous a déjà parlé de l'importance du transport par autocar au Canada et que ce mode de transport fait face à des défis relativement à l'achalandage et à la rentabilité.

I have read some testimony about the difficulty of travelling from one urban centre to another on the bus, as well as the apparent reduction in service to rural Canada and the smaller urban centres. It is important to realize that persons with disabilities live everywhere in Canada and that disability cuts through all the demographic categories of age, gender, socio-economic status, education and so on.

Where and how services are provided, including employment opportunities, has a major impact on where persons with disabilities live. It is no surprise to see that urban areas are growing in Canada and that persons with disabilities tend to gravitate to urban centres for access to better opportunities, be it for employment, various services or social reasons.

Travel by bus has become an increasingly important way for persons with disabilities to travel from one location to another. In larger urban areas, transit services do not yet provide a satisfactory level of service to meet the demand from persons with disabilities.

For inter-urban bus service, the problem is twofold; lack of service to many communities and poor accessibility where it does exist.

If trends continue, whole communities will be marginalized through lack of transportation service, and whole segments of society, namely persons with disabilities, will also be marginalized by either poor service or no service at all.

Rail and air modes have not been any kinder to the traveller with a disability. The rationalization of profit in these sectors has had a detrimental impact on overall service levels that has affected everyone, particularly the disabled.

Many consumers are facing two choices vis-à-vis their transportation needs; use of a personal vehicle or stay at home. For many persons with disabilities, staying at home is often the only affordable solution. Depending on the kindness of family members, relatives and strangers to meet your transportation needs only goes so far in building or reinforcing one's self image as an independent contributor to society.

More viable transportation options are needed. Improved rail and bus seem to offer the best options, but these are not without challenges.

The bus industry is trying very hard to address the needs of the disabled traveller. They are making important commitments to improving both the vehicles and the quality of the service they provide. Their concerns about the challenges of deregulation have been well articulated.

The industry also has concerns about what is expected of them in improving the transportation grid in Canada. Their motivation is the attainment of a reasonable level of profitability through the delivery of a service. If the service cannot break even or make a profit, sound business practice would dictate that it be discontinued.

J'ai lu des témoignages sur la difficulté qu'on connaît à se rendre d'un centre urbain à un autre par autocar, ainsi que sur la réduction apparente du service dans les régions rurales et les petits centres urbains. Il importe de comprendre que les personnes handicapées habitent dans toutes les régions du Canada et qu'elles font partie de toutes les catégories démographiques d'âge, de sexe, de statut socio-économique, de scolarité, et ainsi de suite.

L'endroit et la façon dont on dispense des services, y compris les perspectives d'emploi, ont une grande incidence sur l'endroit où les personnes handicapées décident de vivre. Il n'est pas étonnant que les régions urbaines connaissent une telle croissance au Canada et que les personnes handicapées aient tendance à choisir les centres urbains pour des raisons sociales ainsi que pour l'accès qu'on y trouve à l'emploi et aux divers services.

Les déplacements par autocar revêtent donc une importance de plus en plus grande pour les personnes handicapées qui doivent se rendre d'une localité à une autre. Dans les grands centres urbains, le transport en commun n'offre pas encore un niveau de service satisfaisant répondant aux besoins des personnes handicapées.

Le service interurbain par autocar est doublement problématique, en ce sens que, à bien des endroits, il n'est pas disponible et que, là où il l'est, il est d'une piètre accessibilité.

Si les tendances se maintiennent, des collectivités entières seront marginalisées en raison du peu de moyens de transport et des groupes entiers de la société, soit les personnes handicapées, seront aussi marginalisés par la piètre qualité du service ou l'absence de service.

Les transports ferroviaire et aérien n'ont pas été plus tendres à l'égard des voyageurs handicapés. La rationalisation des profits dans ces secteurs a nui à la qualité des services dans l'ensemble mais surtout à ceux offerts aux personnes handicapées.

Bien des consommateurs n'ont qu'une alternative pour voyager: utiliser leur propre véhicule ou rester à la maison. Pour beaucoup de personnes handicapées, rester à la maison est la seule solution abordable. Le fait de dépendre de la gentillesse des parents et d'étrangers pour pouvoir se déplacer n'aide pas les personnes handicapées à croire qu'elles sont des personnes autonomes qui contribuent à la société.

Il faut davantage d'options de transport viables. Le transport par rail et celui par autocar semblent être les meilleures options, qui ne sont toutefois pas sans défis.

Le secteur de l'autocar fait l'impossible pour répondre aux besoins des voyageurs handicapés. Il s'est engagé à améliorer ses véhicules et la qualité du service qu'il dispense. Il a clairement exprimé ses préoccupations concernant la déréglementation.

Le secteur s'inquiète aussi de ce qu'on attend de lui comme contribution à l'amélioration du réseau de transport au Canada. Son objectif est d'atteindre un niveau raisonnable de rentabilité en dispensant ses services. Si ce service ne fait pas ses frais ou n'est pas rentable, les bonnes pratiques commerciales veulent qu'il soit supprimé.

Many unprofitable routes are subsidized by a company's profitable routes, and thus begins the delicate balancing act of overall profitability. Diversification enters the picture, but here again the options are limited.

If regulators and governments were serious about improving the bus industry's capacity to service more communities, a system of subsidies would have to be considered. This option is fraught with challenges, but innovative solutions are possible through dialogue with regulators, the industry and the service users. As an example, rural residents in Quebec can have their medical appointments grouped to enable one economically viable trip to the CLSC instead of multiple, unprofitable trips.

The fragmentation of the industry will make subsidy decisions more challenging than with rail, but if there is a will, there is a way.

Bus companies operating within one jurisdiction have fewer regulatory challenges than those travelling regularly between multiple jurisdictions. Consistency in regulations across the country has to be balanced with the rights and obligations of the various regulators.

In terms of the human aspect of delivering services, the bus industry has already profited from the support of the federal government and its agencies through a training resource prepared for them that shows how best to serve travellers who have a disability. Supportive initiatives such as this must be maintained. Indeed, regulators should not be afraid to tackle even bigger issues to make travel by bus something that all Canadians can experience and enjoy.

The big concern for persons with a disability is to make sure that a trip by any mode of transportation from point A to point B is as seamless and accommodating as possible. This is not as easy as it sounds because there are many challenges that can be either minor inconveniences or insurmountable obstacles, and which vary, depending on the disability.

Over the years, much attention has been given to the traveller with a mobility impairment, be it a wheelchair user or someone who requires a cane and good walking surfaces. The level of personal assistance they require can also vary enormously. The needs of this traveller are different from the needs of a traveller with a sensory impairment. A blind person has different communication needs from one who is deaf or hard of hearing, yet the solutions are not expensive if forethought is given to the needs of the disabled traveller. Proper signage goes a long way toward helping everyone, not just the traveller with a disability. Adopting so-called "universal" design standards would mean that announcements in bus terminals, or even on board the bus, would be not only verbal, but visual too. Designs that enable a

Bien des circuits non rentables sont subventionnés par les circuits rentables; c'est ainsi, en trouvant le juste équilibre, qu'on en arrive à une rentabilité d'ensemble. Une certaine diversification est possible, mais les possibilités sont limitées.

Si les organismes de réglementation et les gouvernements veulent sérieusement améliorer la capacité du secteur de l'autocar de desservir les collectivités, il faudra envisager l'octroi de subventions. Cette solution est risquée, mais elle peut être couronnée de succès si on fait preuve d'innovation et qu'on entame un dialogue avec les organismes de réglementation, le secteur et les utilisateurs du service. Ainsi, les habitants des régions rurales du Québec peuvent regrouper leurs rendez-vous chez le médecin et se rendre en groupe au CLSC en un seul déplacement rentable plutôt qu'en plusieurs déplacements peu rentables.

La fragmentation de l'industrie rendra la prise de décisions relativement aux subventions plus difficile que pour les chemins de fer, mais quand on veut, on peut.

Les entreprises d'autocars qui n'existent que dans une seule compétence font face à moins de tracasseries réglementaires que celles dont les véhicules vont dans plusieurs provinces. L'uniformité dans la réglementation à l'échelle du pays doit tenir compte des droits et des obligations des divers organismes de réglementation.

En ce qui a trait à l'aspect humain de la prestation des services, le secteur du transport par autocar jouit déjà du soutien du gouvernement fédéral et de ses organismes par le biais d'outils de formation conçus pour lui sur la meilleure façon de desservir les voyageurs handicapés. On doit poursuivre les initiatives de soutien comme celle-ci. D'ailleurs, les organismes de réglementation ne devraient pas hésiter à s'attaquer à des problèmes encore plus graves pour faire en sorte que le transport par autocar devienne pour tous les Canadiens une expérience agréable.

Pour les personnes handicapées, la plus grande préoccupation, c'est de s'assurer que, quel que soit le mode de transport, les déplacements du point A au point B se feront sans interruption et le plus agréablement possible. Ce n'est pas aussi facile qu'on pourrait le croire; bien des difficultés peuvent être soit un petit ennui ou un obstacle insurmontable, selon la déficience.

Au fil des ans, on a accordé beaucoup d'attention aux voyageurs à la mobilité réduite, en prévoyant par exemple une surface plane pour les personnes en fauteuil roulant ou marchant avec une canne. Mais le niveau d'aide personnelle dont les personnes handicapées ont besoin peut varier grandement. Les besoins de ces voyageurs-là diffèrent de ceux qui ont une déficience sensorielle. Les besoins en matière de communication d'un aveugle sont différents de ceux d'une personne sourde ou malentendante, et on pourrait répondre à ces besoins sans qu'il en coûte beaucoup si on avait la prévoyance de penser aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Une signalisation convenable est très utile pour tous, pas seulement les voyageurs ayant une déficience. Si on adoptait des normes universelles, les messages

wheelchair user to move about the terminal and to access its facilities also means that parents with young children in strollers can do the same.

Delivering a service to the public is demanding. Delivering it on a consistent basis is extremely demanding. Factor in the frustrations that are inherent in the transportation industry in general, such as weather and traveller fatigue, and you have a recipe for frequently producing negative experiences for those with a disability.

Despite ongoing training by the industry, there is always an employee who does not know the answer to some of the basic questions that the disabled traveller may have. A properly trained and sensitive employee can go a long way toward making a challenging situation more tolerable for the disabled traveller who encounters some difficulties.

When I spoke earlier of a seamless trip, showing your ticket at the bus station is not the beginning of the trip for the traveller, nor is arriving at the bus station at the other end the conclusion. It starts with a decision to take a trip.

Dissemination of information about purchasing a ticket has to address the needs of the disabled traveller. Getting to the bus station is another challenge for some. Booking a transit ride or using the transit service can be next to impossible. Finding a parking spot, or even a drop-off zone, can add frustration before the bus trip has even begun.

The bus itself can be a challenging environment for the person with a disability. The industry has developed some solutions to provide for dignified access and egress for the mobility-impaired traveller, but here again, there is a delicate balance between what is profitable and what is possible.

Bus journeys sometimes include stops at various community bus stops that are not accessible, not just in physical terms, but also in relation to the menus, announcements and other details that contribute to a pleasant trip.

The operators say this is not part of their responsibility, but the passenger does not see where the responsibility of the operator ends and where it resumes. If it has something to do with the bus trip, most travellers assume it is the operator's responsibility.

The point is that during any given journey, the traveller will be subjected to many different jurisdictions whose standards and regulations can produce varying levels of accommodation. All regulators must think from the perspective of a seamless journey when deciding the best way to regulate the industry.

At its upcoming meeting in April, ACAT will be reviewing a draft report that assesses the application of the voluntary code that the bus industry uses in providing services to persons with disabilities. ACAT has also heard that the delegation of regulatory authority to the provinces has resulted in some inconsistencies in how travellers with disabilities are serviced.

dans les gares, dans les autocars seraient non seulement verbaux, mais aussi visuels. En concevant une gare qui facilite l'accès aux personnes en fauteuil roulant, on facilite aussi l'accès des parents avec des jeunes enfants dans des poussettes.

La prestation d'un service au public est une chose difficile. Le faire de façon cohérente est extrêmement difficile. Ajoutez à cela les frustrations inhérentes à l'industrie du transport en général, telles que les conditions météorologiques et la fatigue des voyageurs, et vous avez la recette parfaite pour une expérience déplaisante pour les voyageurs ayant une déficience.

En dépit de la formation qui se poursuit au sein du secteur, il y a toujours un employé qui ignore les réponses à certaines questions fondamentales qu'ont les voyageurs ayant une déficience. Un employé bien formé et sensible aux besoins des voyageurs ayant une déficience peut contribuer considérablement à rendre une situation difficile beaucoup plus tolérable.

J'ai parlé plus tôt de voyages sans interruption. Montrer votre billet à la gare d'autobus n'est pas le début du voyage, et arriver à destination n'est pas non plus la fin du voyage. Tout voyage commence par la décision qu'on prend de faire ce déplacement.

La dissémination d'information sur l'achat de billets doit répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Se rendre jusqu'à la gare d'autocars est un autre défi pour certains. Réserver un véhicule de transport adapté ou utiliser le transport en commun est parfois presque impossible. Trouver une place de stationnement ou même une zone de débarquement peut ajouter à la frustration avant même que n'ait commencé le déplacement en autocar.

L'autocar même peut être un environnement difficile pour une personne handicapée. Le secteur a trouvé certaines solutions permettant aux voyageurs à mobilité réduite des voies d'accès et de sortie ne portant pas atteinte à la dignité, mais encore une fois, c'est une tâche délicate que de trouver le juste milieu entre ce qui est rentable et ce qui est possible.

Les déplacements par autocar comprennent parfois des arrêts dans des localités, arrêts qui ne sont pas toujours accessibles non seulement physiquement, mais aussi en raison des menus, des messages et d'autres détails qui contribuent à rendre le voyage plaisant.

L'exploitant juge que cela ne lui incombe pas, mais le passager ne peut voir où se situe la responsabilité de l'exploitant. S'il s'agit d'une chose qui a à voir avec le voyage en autocar, la plupart des voyageurs tiennent pour acquis que cela relève de l'exploitant.

Pendant un voyage, le voyageur relèvera de différents ressorts dont les normes et réglementations peuvent varier beaucoup. Tous les organismes de réglementation doivent veiller à ce que les déplacements se fassent sans anicroches lorsqu'ils déterminent quelle est la meilleure façon de réglementer l'industrie.

À sa prochaine réunion, en avril, le CCTA examinera un projet de rapport d'évaluation de l'application du code volontaire que le secteur de l'autocar s'est donné relativement au service aux personnes handicapées. Le CCTA a aussi entendu dire que la délégation du pouvoir réglementaire aux provinces a entraîné des incohérences dans les services offerts aux personnes handicapées.

In addition, we are aware of a lack of federal funding for projects and innovations that address accessibility needs for the industry and their consumers. We recently made a recommendation to ensure full and adequate funding for the Transportation Development Centre.

It should be noted that the Canadian Transportation Agency prepared a report in 1992 entitled "The Road to Accessibility" that still makes sense in today's context. I would urge this committee to review the report's recommendations that apply to intercity bus service.

Finally, in this era of population migration, amalgamations and international pollution protocols, there is a strong, insistent voice from the community of persons with disabilities demanding that its rights to transportation services be respected.

If there is a movement to deregulate, make sure that the service standards and accountability mechanisms are in place to enable the customer with a disability to travel with dignity. If the bus industry says it needs help to maintain, improve and expand its services, regulators and government should listen and try to understand. If the disabled community wants to be a partner in promoting change and bringing about improvements, it should be enlisted to do so.

We all have an interest in making sure that there are viable transportation options within our society. Social and economic isolation should not be allowed to take root in 21st century Canada. With your report on the intercity bus industry, I am hopeful that the impetus for improvement, change and innovation will continue.

The Chairman: Mr. Little, would you say that bus service for those with disabilities has improved significantly in the last 10 years?

Mr. Little: I would not say it has improved significantly, and I put the emphasis on "significantly."

Certainly, the last 10 years have seen a slow expansion of accessibility to services, but not to the necessary extent in the existing fleet. You heard testimony this morning from Ontario Northland that 4 out of its 23 buses are deemed "accessible." That is the rolling stock itself.

When you look at how their services are provided, for example, for making reservations and just general customer service, it is difficult to measure.

Certainly in the last 10 years, the industry has taken on the responsibility of doing ongoing training. I would not say there has been significant progress, but it is moving in a positive direction.

The Chairman: What, in your opinion, are the major issues yet to be addressed?

Mr. Little: It probably breaks down into two main areas. One is customer service, where sensitivity to travellers with a disability is not necessarily present.

De plus, nous savons qu'il y a un manque de fonds fédéraux pour les projets et les mesures novatrices en matière d'accessibilité autant pour le secteur que pour les consommateurs. Nous avons récemment recommandé qu'on garantisse des fonds suffisants au Centre de développement des transports.

Notons que l'Office des transports du Canada a rendu public en 1992 un rapport intitulé En route vers l'accessibilité qui est tout aussi pertinent aujourd'hui. J'encourage fortement votre comité à examiner les recommandations contenues dans ce rapport portant sur le service interurbain par autocar.

Enfin, en cette ère de migration des populations, de fusions et de protocoles internationaux en matière de pollution, la collectivité des handicapés se fait de plus en plus insistante pour réclamer qu'on respecte ses droits à des services de transport.

Dans l'éventualité d'une déréglementation, on devra s'assurer que des normes de service et des mécanismes de reddition de comptes sont en place pour que les consommateurs handicapés puissent voyager dans la dignité. Si le secteur du transport par autocar affirme avoir besoin d'aide pour maintenir, améliorer et étendre ses services, les organismes de réglementation et le gouvernement devraient l'écouter et tenter de le comprendre. Si la collectivité des handicapés veut participer à la promotion du changement et à l'amélioration des services, on devrait la mettre à contribution.

Il est dans notre intérêt à tous de prévoir des options de transport rentables au sein de notre société. L'isolement économique et social ne devrait pas être permis dans le Canada du XXI^{e} siècle. J'espère que votre rapport sur le transport interurbain par autocar donnera l'élan qui mènera vers l'amélioration, le changement et l'innovation.

La présidente: Monsieur Little, diriez-vous que le service par autocar offert aux personnes handicapées s'est amélioré de manière significative ces 10 dernières années?

M. Little: Je ne dirais pas qu'il s'est amélioré de manière significative.

Il est certain que, depuis 10 ans, l'accessibilité s'est lentement améliorée, mais cela ne s'applique pas nécessairement au parc existant. Vous avez entendu ce matin les représentants de Ontario Northland qui vous ont dit que quatre autocars sur 23 sont jugés accessibles. Ça, c'est le matériel roulant.

En ce qui a trait aux services offerts, par exemple, les réservations ou le service à la clientèle en général, c'est difficile à évaluer.

Il est certain que depuis 10 ans, le secteur a assumé la responsabilité de la formation continue. Je ne dirais pas qu'il y a eu des progrès significatifs, mais le secteur se dirige sur la bonne voie.

La présidente: À votre avis, quels sont les principaux problèmes qui persistent?

M. Little: Ils relèvent essentiellement de deux catégories. Il y a d'abord les services à la clientèle, où on n'est pas toujours sensible aux besoins particuliers des voyageurs ayant une déficience.

Most people have a basic understanding of how to interact with an individual who has a mobility impairment, but are inconsistent in how they respond to a customer who is either deaf or hard of hearing or blind, simply because they may not have the tools with which to accommodate that person. That makes the job doubly difficult.

We need to focus on the area of service delivery and maintain a lot of pressure, because there is turnover, as there is in any other service-oriented industry, and it is difficult to make sure that everybody is up on the latest issues in dealing with disability.

The second one is the accessibility of the "hardware," if you will — the buses, the facilities and the terminal. As I said in my presentation, many of us have difficulty making sense of announcements in a bus terminal, let alone a person who is deaf or hard of hearing.

There are simple solutions to address that, but they have to be incorporated into the overall thinking of the company in relation to customer service. It is a continuum. You cannot just say, "We will put up a visual sign to repeat the verbal announcements." People have to know where to look for the sign. It is all interrelated.

The Chairman: Do you feel that people with disabilities in small communities or rural areas are well served?

Mr. Little: If the rural community or the smaller urban centre happens to be on a transit point between two major urban areas, chances are they will have some degree of service. As our friends from Ontario Northland pointed out, you will be able to get an accessible bus to roll by the local bus stop within 48 hours.

I realize that given the enormous road network out there and the fact that 50 per cent of Canadians still live in a rural or a semi-rural environment, every place cannot be serviced by this particular mode of transportation.

I would say that the bus companies are making an effort to reach areas where there are pockets of customers, but at some point, they have to decide whether this is economically viable for them.

I know that the service has been discontinued in some instances, or people now have to travel farther to access it. By and large, rural Canada is probably not as well served as it could be, given the issues in the industry.

The Chairman: Are the differences between the provincial bus regimes that have developed over the last decade detrimental to the travelling public?

Mr. Little: Speaking more from the disabled person's perspective, it does have a detrimental impact because if there is a lack of accommodation or a service breakdown, people often do not know where the accountability lies. They do not know if it is within the jurisdiction of the provincial regulator. They do not

La plupart des gens savent en gros comment interagir avec une personne dont la mobilité est restreinte, mais ne savent trop comment répondre à un client qui est sourd, malentendant ou aveugle, tout simplement parce qu'ils n'ont pas les outils nécessaires pour répondre à ces besoins. Leur tâche est donc doublement difficile.

Il faut mettre l'accent sur la prestation des services et maintenir la pression, car le roulement est grand, comme ailleurs dans l'industrie des services, et il est difficile de s'assurer que tous les employés sont à la fine pointe de l'information quant à la façon de traiter avec les personnes handicapées.

Deuxièmement, il y a la question de l'accessibilité physique, de l'accessibilité des autocars, des diverses installations et des gares. Comme je l'ai dit dans mon exposé, beaucoup d'entre nous comprennent mal les messages qui sont diffusés dans les gares d'autocar. Imaginez un peu ce que c'est pour une personne sourde ou malentendante.

Ce genre de problème est facile à régler, mais les solutions doivent être intégrées à la culture d'ensemble de l'entreprise en matière de service à la clientèle. Tout cela s'inscrit dans un continuum. Vous ne pouvez tout simplement écrire sur un panneau ce que disent les messages verbaux. Les gens doivent savoir où se trouvent ces panneaux. Toutes ces mesures sont interreliées.

La présidente: Les personnes handicapées des petites localités ou des régions rurales sont-elles bien desservies?

M. Little: Si la localité rurale ou la petite ville se trouve entre deux grands centres urbains, il est probable qu'on y offrira des services d'autocar. Comme l'ont indiqué nos amis d'Ontario Northland, vous pouvez faire venir un autocar accessible à votre arrêt local en 48 heures.

Je sais que notre réseau routier est énorme et que 50 p. 100 des Canadiens vivent encore dans un milieu rural ou semi-rural et qu'il est donc impossible que chaque localité soit desservie par ce mode de transport.

À mon avis, les autocaristes font un certain effort pour aller là où se trouvent des petits groupes de clients, mais il leur faut quand même déterminer si c'est rentable pour eux.

Je sais qu'à certains endroits, on a mis fin au service ou qu'on ne peut l'obtenir qu'en allant plus loin qu'auparavant. En général, le Canada rural n'est probablement pas aussi bien desservi qu'il pourrait l'être, étant donné les problèmes qui existent au sein de ce secteur.

La présidente: Y a-t-il des différences entre les différents systèmes provinciaux qui ont surgi au cours des 10 dernières années et qui nuisent au public voyageur?

M. Little: Ces différences sont nuisibles aux voyageurs handicapés, car si on ne leur offre pas les services auxquels ils ont droit, ils ne savent pas toujours à qui demander des comptes. Ils ignorent si l'entreprise en question relève de l'organisme provincial de réglementation. Ils ignorent s'ils devraient s'adresser

know if they should go to Transport Canada or to CTA or wherever. In the end, they can only rely on the code of practice, in which the bus industry itself has said, "We will follow these rules."

The provincial regulators really have an interest in safety. I understand that Quebec has perhaps the highest safety standards, given some serious accidents that they have experienced.

They have responded, and that poses some challenges to intercity buses that cross into Quebec from New Brunswick or Ontario or wherever.

I do not think that meeting a high standard of safety should have a detrimental impact on the operator. What is safe in the strictest jurisdiction should be safe in one that has less stringent requirements.

When confronted with inconsistencies, a person with a disability simply does not know what is required by the regulator versus what is self-imposed by the bus industry, and has no idea where to go to get satisfaction.

The Chairman: Should the van system that is used in Nova Scotia or P.E.I. be considered for people with disabilities?

Mr. Little: Vans have been used in the past to provide local transit services, and it was a satisfactory way of getting people within an urban environment from point A to point B. I am talking about cities such as Calgary or even Toronto.

I think it would be possible to use vans to provide service on a regional basis. Certainly the vans can be made accessible, and I am not talking just about the 8- or 10-seat passenger vans. In some instances, the 14- or 20-seat vehicles can be used. Those can all be modified to provide lift access for the mobility-impaired traveller.

Accommodation for the traveller who has a sensory impairment can be made in any size of vehicle. Customer service also applies to any size of vehicle.

We do not all expect to be carried from point A to point B in a large bus when the operator can provide a safe and reliable service with something smaller.

The Chairman: What role do you think the federal government should play in implementing some rules — I would not say "regulations" — to apply to various carriers?

Mr. Little: I think that is important. As I heard somebody from Coach Canada say this morning, the federal government has historically played a role in the bus industry to some degree. I think that it would be in order for them to make sure that overall service delivery to persons with disabilities meets a specific standard and that there are specific mechanisms in place to respond to inadequacies.

This is not to say that we should have the lowest common denominator, such as we have with the National Building Code. We should adopt the level at which the disabled community feels it should be set.

à Transports Canada, à l'OTC ou à quelqu'un d'autre. Au bout du compte, ils ne peuvent compter que sur le code de pratique que le secteur a accepté de suivre.

Les organismes de réglementation provinciaux s'intéressent beaucoup à la sécurité. Je crois savoir que c'est le Québec qui a les normes de sécurité les plus strictes en raison des graves accidents qui sont survenus.

Les autorités ont réagi et cela cause certaines difficultés pour les autocars interurbains qui passent par le Québec en venant du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario ou d'ailleurs.

Je ne pense pas que l'exploitant devrait être pénalisé du fait qu'il respecte une norme de sécurité élevée. Ce qui est sécuritaire dans la province la plus exigeante devrait l'être là où les normes sont moins strictes.

La personne handicapée qui fait face à un manque d'uniformité ne peut pas savoir ce qui est exigé par l'organisme de réglementation et ce qui l'est par les associations d'autocars. Elle ne sait pas non plus à qui s'adresser.

La présidente: Devrait-on envisager pour les personnes handicapées le système de fourgonnettes utilisé en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard?

M. Little: On s'est déjà servi de fourgonnettes pour offrir un service de transport en commun local. C'est une façon acceptable de transporter les gens du point A au point B en milieu urbain. Je parle de villes comme Calgary ou même Toronto.

Je pense qu'on pourrait se servir de fourgonnettes pour offrir un service à l'échelle régionale. Il est certain que l'on peut adapter les fourgonnettes, pas seulement celles à 8 ou 10 places. Dans certains cas, on peut adapter des véhicules de 14 à 20 places. Ils peuvent tous être équipés d'une plate-forme élévatrice pour les personnes qui ont une mobilité réduite.

Dans le cas des déficiences sensorielles, on peut adapter les véhicules de toutes tailles. Le service à la clientèle s'applique également à toutes les tailles de véhicules.

Nous ne nous attendons pas à être transportés dans un gros autobus lorsque la compagnie peut offrir un service sûr et fiable dans un véhicule plus petit.

La présidente: Quel rôle selon vous le gouvernement fédéral devrait-il jouer dans l'application de certaines règles — j'évite le mot règlement — à certains transporteurs?

M. Little: Je pense que c'est important. Comme un représentant de Coach Canada l'a dit ce matin, le gouvernement fédéral a toujours joué un certain rôle dans le secteur des autobus. Il serait approprié je crois qu'il s'assure que le service en général offert aux personnes handicapées respecte une norme précise et qu'il y ait des mécanismes précis pour répondre aux insuffisances.

Cela ne signifie pas pour autant niveler par le bas comme on l'a fait dans le cas du Code national du bâtiment. Adoptons plutôt un niveau qui corresponde au voeu des voyageurs handicapés.

The industry itself negotiated the intercity bus code of practice with the disabled community and has said that it will live up to the expectations noted in it. It may be that the disabled community will say, "Gosh, it would really be nice to have 24 hours' notice on the availability of an accessible vehicle versus 48." A compromise may be reached at 36. Most people tend to make travel reservations a little in advance anyway. I think the federal government can play a role in establishing standards that apply no matter who the regulator is.

Senator Gustafson: I just have one question, Mr. Little, which goes right to the core of why we are here.

You say if there is movement to deregulate, we should make sure the service standards and accountability mechanisms are in place to enable the customer with a disability to travel with dignity.

I take from that that you are not really taking a position on whether to deregulate or not. The important thing is that service is provided and that it continues to improve. Am I right?

Mr. Little: That would be a correct interpretation, senator. Certainly in the case of the airlines, the marine service and rail, the responsibility to provide a service has been shifted from one sort of jurisdiction or agency to another, be it federal or local. What seem to have gotten lost in the issue of provincial downloading onto the municipalities are the standards relating to persons with disabilities.

Some municipalities or jurisdictions take up the challenge and respond to that issue, but many are slow to do so. In the meantime, the disabled community is left in a situation where they have to fight to keep what was gained. It is unfortunate.

Senator Gustafson: I am sure that you have outlined things that all Canadians would want to see in regard to transportation, although that is not to say that there are no difficulties in that.

Mr. Little: Yes. I made another point in the brief about the universal design standards. These are not barrier-free design standards, but they do make sure that features incorporated into whatever, be it a hotel or a transportation service, are to the advantage of the most people possible, rather than catering to sort of a strict demographic. This is more and more becoming the norm, to the point where I think even the City of Winnipeg and the airport have worked cooperatively to implement universal design standards.

Some will say it is more complicated in the bus industry. Others will say, "What is the big problem? You have terminals and you have buses. Make it happen." The fact is, they have to think about it. If they make it part of their management goals, I think that it can be accomplished.

Senator Adams: When we were in Calgary, we saw a new bus set up for wheelchairs. I think it cost about an extra $30,000 to equip a bus to accommodate wheelchairs and install a bathroom facility. Should the Canadian government subsidize the industry to provide equipment of this sort on a bus?

Les autocaristes ont eux-mêmes négocié avec les personnes handicapées un code de pratique pour la mise en place de services accessibles qu'ils ont promis de respecter. Les personnes handicapées préféreraient peut-être avoir un service dans les 24 heures plutôt que 48 et on s'entendra peut-être sur 36. De toute façon, la plupart des gens font leurs réservations un peu à l'avance. Je pense que le gouvernement fédéral peut jouer un rôle dans l'établissement de normes qui s'appliquent sans égard à l'organisme de réglementation.

Le sénateur Gustafson: Je n'ai qu'une seule question, monsieur Little, qui va au coeur de notre présence ici.

Vous dites que si l'on entreprend une déréglementation, il faudra s'assurer que les normes de service et que les mécanismes de responsabilisation sont bien en place pour permettre au client handicapé de voyager dans la dignité.

J'en déduis que vous ne vous prononcez pas vraiment sur l'opportunité de déréglementer ou pas. Ce qui compte, c'est que le service soit offert et qu'il continue de s'améliorer. C'est bien cela?

M. Little: Oui. Dans le cas des compagnies aériennes, des liaisons maritimes et du transport ferroviaire, la responsabilité d'offrir le service est passée d'un gouvernement ou d'un organisme à un autre, que ce soit au niveau fédéral ou local. On semble nous avoir oubliés lorsque les provinces se sont délestées de leurs responsabilités sur les municipalités.

Il y a des municipalités ou des gouvernements qui relèvent le défi mais d'autres tardent à le faire. En attendant, les personnes handicapées doivent lutter pour conserver les acquis. C'est dommage.

Le sénateur Gustafson: Tous les Canadiens souscrivent sans doute à ce que vous avez demandé dans le secteur des transports, ce qui ne veut pas dire toutefois que cela ne présente pas de difficultés.

M. Little: Oui. Dans le mémoire, j'ai aussi parlé des normes d'aménagement universelles. Ce ne sont pas des normes d'aménagement pour accès facile, mais elles permettent de s'assurer que les caractéristiques d'un service, que ce soit l'hôtel ou un mode de transport, profitent au plus grand nombre possible plutôt qu'à un petit groupe. Cela devient de plus en plus la règle, au point où je crois que même la ville de Winnipeg et son aéroport ont collaboré pour mettre en oeuvre des normes d'aménagement universelles.

D'aucuns diront que c'est plus compliqué pour les autocars. D'autres vous répondront: Où est la difficulté? Il y a des gares routières et il y a des autocars. Occupez-vous en. Le fait est qu'il faut y réfléchir. Si les exploitants en font un objectif de gestion, cela peut être fait.

Le sénateur Adams: Quand nous sommes allés à Calgary, nous avons vu un nouvel autobus adapté pour recevoir des fauteuils roulants. Je pense qu'il en coûte 30 000 $ de plus pour équiper un autobus d'une plate-forme et d'une toilette. Est-ce que c'est au gouvernement canadien de subventionner le secteur pour équiper les autobus de cette façon?

Mr. Little: When I raised this issue with my colleagues in the bus industry, they were very quick to point out that the only way that they can finance anything — anything is possible in relation to a vehicle — is out of the "fare box." If they felt that there was enough demand to justify it being taken from the fare box, then it would be done fairly quickly as they replace or modify the rolling stock.

They also pointed out that unlike other modes of transportation, they did not receive subsidies to help make this happen and felt hard done by. To their credit, they have still taken up the challenge of making some accommodations in relation to access to and egress from the bus.

However, they are also pointing out that, realistically, if you want to accommodate an individual in a wheelchair on a 45- or 54-seat bus, in some cases you are talking about removing up to four seats from service. Those are four seats that might otherwise have been sold to fare-paying passengers.

One could argue that unlike airplanes, not all the buses are full all the time, and therefore it is a bit of a red herring to raise that issue. However, they look at the seat capacity on any given bus and say, "In order for us to make this a profitable route, we have to be able to sell X percentage of these seats, and if you take away four seats to accommodate one person, this is a factor that has to be taken into account."

On the other hand, design innovations such as might come out of the Transportation Development Centre could minimize seat removal. Improving the technology to provide access to and from the bus could bring costs down and benefit everybody.

I hesitate to say that government should be paying directly for these types of things, because many of my friends in the disabled community will say that this is an obligation on the part of the service provider. We do not subsidize people to make their corner stores accessible. Why should we do so for the bus industry?

Others will argue that buses and corner stores are two different things and that there are innovative ways to provide support to the industry, be it through tax relief or whatever.

I think that there are a number of solutions that could be developed if you posed a specific question and solicited some responses from knowledgeable people.

Senator Adams: What about a blind person wanting to travel with a seeing-eye dog? Right now, there are no bus regulations. Something like that would mean that a blind person would not be able to bring the dog onto the bus.

Mr. Little: Guide dogs and service dogs are now being carried by the bus industry without charge. Depending on the level of knowledge of the particular bus driver or the person at the counter, they may say, "No problem. Go right ahead," and know exactly what to do. Or there may be somebody who says, "Gosh. I do not know if we are allowed to bring an animal on board. We will have to put it in a cage and put it down below." However, most people are fairly insistent and say, "No. The dog travels with me," and 99 per cent of the time, it is not an issue at all.

M. Little: Quand j'ai soulevé la question auprès de mes collègues du secteur, ils n'ont pas manqué de me rappeler que leur seule source de fonds pour l'équipement des véhicules — tout est possible — c'est la boîte de péage. Si la demande le justifie, cela peut se faire relativement vite, au fur et à mesure que le matériel roulant est remplacé ou modifié.

Ils m'ont aussi rappelé que contrairement aux autres modes de transport, ils ne reçoivent pas de subvention d'aménagement et se sentent pénalisés. Malgré tout, et il faut leur en savoir gré, ils ont pris sur eux d'aménager l'entrée et la sortie du bus.

Ils ont aussi rappelé que, si l'on veut être réaliste, pour recevoir quelqu'un en fauteuil roulant dans un car de 45 ou de 54 places, il faut parfois retirer quatre places. Cela fait quatre passagers payants de moins.

Certes, contrairement aux avions, les autocars ne sont pas pleins tout le temps, si bien que c'est un peu un faux problème. N'empêche, ils prennent la capacité du véhicule et se disent que pour faire un bénéfice ils doivent vendre tant de places. S'il faut en enlever quatre pour accueillir un seul voyageur, il faut en tenir compte.

Par contre, des aménagements novateurs comme ceux proposés par le Centre de développement des transports pourraient réduire le nombre de places à supprimer. Améliorer la technologie d'accès, à l'entrée et à la sortie du car, pourrait réduire les coûts et profiter à tout le monde.

J'hésite à dire que le gouvernement devrait payer lui-même pour ce genre de choses parce que beaucoup de mes amis parmi les personnes handicapées diront qu'il s'agit d'une obligation pour le fournisseur du service. On ne subventionne pas les épiciers pour que leur commerce soit accessible. Pourquoi devrait-on le faire dans le cas des autocars?

D'autres diront que les cars et les épiceries sont deux choses différentes et qu'il y a des façons novatrices d'aider les autocaristes, au moyen d'allégements fiscaux ou autrement.

Je pense qu'il serait possible de trouver plusieurs solutions si vous posiez des questions précises à des spécialistes.

Le sénateur Adams: Qu'en est-il du cas d'un aveugle qui veut voyager avec un chien guide? Actuellement, il n'y a pas de règlement applicable aux autocars. Cela signifie qu'un aveugle ne pourra pas faire monter son chien à bord du car.

M. Little: Les chiens guide et les chiens d'assistance montent maintenant à bord des autocars sans frais. Selon le degré de connaissance du chauffeur ou du guichetier, la personne dira: Il n'y a aucun problème, allez-y et saura exactement ce qu'il faut faire. Ou la personne dira: Oh la la, je ne sais pas si on a le droit de faire monter un animal à bord. Il faudra le mettre dans une cage dans la soute à bagages. Mais la plupart des gens insistent et disent: Non, le chien voyage avec moi. Et 99 p. 100 du temps, ce n'est pas un problème.

Senator Adams: Yes. I am concerned about the same thing.

I live in the Arctic. In medical emergencies, patients will be flown out on a commercial airliner. If they are on a stretcher, they may take up five or six seats and the airline will charge for those seats.

Mr. Little: That is right.

Senator Adams: I do not know how that would work with respect to buses.

Red Arrow has a new bus equipped with blinds on the windows and a sign in Braille. It was interesting to see that. Are services for the disabled very costly?

Mr. Little: Many of the accommodations, particularly for sensory impairment, are really minimal. It is just a matter of being able to think it through and positioning things properly.

The greatest attention is paid to travellers with a mobility impairment, because they are usually individuals like myself, in a wheelchair. Methods of addressing their needs have improved steadily.

I remember taking a bus in Saskatchewan where I was physically lifted from the ground up to my seat. That is not a realistic option for many people because they may have to get off between Point A and Point B and the bus driver cannot do alone what two people did.

It has improved a lot over the years, although it has definitely been a challenge.

Senator Maheu: I thoroughly enjoyed your presentation, Mr. Little. It opened my eyes to a lot of things.

I have to say that as far as I am concerned, it took a couple of very serious accidents for the safety issue to be dealt with in a proper manner in Quebec.

Have you seen that type of improvement on safety issues in other provinces?

Mr. Little: I must admit not as dramatically as in Quebec. I do not follow the detailed operations of the bus industry as it relates safety, but my understanding is that the standard has been consistently improving.

My concern is, where does the traveller with a disability fit into these standards that are being implemented? Unfortunately, as I was saying before, there is some inequality or unevenness.

Senator Maheu: I can understand where you are coming from. In your consultations with the different groups across the country, is it their view that the availability of public or semi-public transport is adequate? I am not talking about adapted facilities now.

Mr. Little: As I mentioned in my presentation, one of the topics for our meeting next week in Ottawa is a review of a report on the application of the intercity bus code of practice. I am unable to circulate it in this particular forum because it has not been officially presented to the minister, but I can tell you, on the basis of one of the charts that I saw, that there is a fairly high level

Le sénateur Adams: Oui, c'est précisément ce qui m'inquiétait.

Je vis dans l'Arctique. En cas d'urgences médicales, les malades sont placés à bord d'un avion de ligne. S'il est sur une civière, il pourra occuper jusqu'à cinq ou six places et la compagnie va vous faire payer.

M. Little: C'est vrai.

Le sénateur Adams: Je ne sais pas ce que l'on fait dans le cas des autocars.

Red Arrow a un nouveau véhicule équipé de stores aux fenêtres et d'un panneau en braille. J'ai trouvé cela intéressant. Est-ce que les services pour les personnes handicapées coûtent très cher?

M. Little: Un grand nombre d'aménagements, surtout dans le cas des déficiences sensorielles, coûtent très peu. Il s'agit seulement de réfléchir un peu et de mettre les choses au bon endroit.

C'est aux voyageurs à mobilité réduite que l'on accorde le plus d'attention parce qu'ils sont le plus souvent, comme moi, en fauteuil roulant. On évalue de mieux en mieux leurs besoins.

Je me souviens d'avoir pris le car en Saskatchewan où on m'a littéralement soulevé de terre pour m'emmener jusqu'à mon fauteuil. Pour bien des gens, ce n'est pas une solution réaliste pour aller d'un endroit à l'autre parce que le chauffeur ne peut pas faire tout seul ce que deux personnes ont fait.

Les choses se sont beaucoup améliorées au fil des années, même si cela n'a pas été chose facile.

La sénatrice Maheu: J'ai beaucoup aimé votre exposé, monsieur Little. Vous m'avez ouvert les yeux sur bien des choses.

Je dois dire qu'il a fallu quelques accidents très graves pour que la sécurité soit prise au sérieux au Québec.

Les choses se sont-elles améliorées autant dans d'autres provinces?

M. Little: Pas autant qu'au Québec. Je ne suis pas le dossier de la sécurité attentivement dans le secteur du transport par autocar, mais je crois comprendre que la qualité s'améliore régulièrement.

Ce qui m'inquiète, c'est de savoir où se situe le voyageur handicapé par rapport à ces normes? Malheureusement, comme je le disais, la mise en oeuvre est inégale.

La sénatrice Maheu: Je vous comprends. Dans vos consultations avec les divers groupes du pays, avez-vous constaté qu'il y a suffisamment de transport public ou semi-public? Je ne parle pas ici d'installations aménagées.

M. Little: Comme je l'ai dit dans mon exposé, un des points à l'ordre du jour de notre rencontre de la semaine prochaine à Ottawa est l'examen d'un rapport sur l'application du code de pratique pour la mise en place de services accessibles. Je ne peux pas vous le remettre parce qu'il n'a pas encore été présenté officiellement au ministre, mais je peux vous dire, d'après les

of satisfaction. I believe 60 to 70 per cent of the people with disabilities who were interviewed expressed satisfaction with the service that they received.

The remainder did describe specific complaints, and a lot had to do with either the insensitivity of employees or the lack of accommodation of their particular disability. I am thinking particularly of those with sensory impairments, where announcements on the bus or in the terminal were only made verbally, without any recognition that some people have other communication requirements.

As soon as the report has gone to the minister, I think it would be important for this committee to at least look at it, because it will be revealing of how the disabled community that was surveyed views the intercity bus industry and its adherence to its own code.

Senator Maheu: Could you tell us a little about the Transportation Development Centre? What is its raison d'être, its function?

Mr. Little: It is based in Montreal, and as its name implies, was a creature of the Department of Transport. Its purpose was to develop some projects or prototypes that responded to the needs of the disabled traveller, although not exclusively.

If the industry expressed a particular need for something, they were able to persuade the Transportation Development Centre to research what would be involved and develop a prototype, be it an aircraft boarding chair or a bus loading system. They also conducted general surveys on needs and the current state of affairs. It was really a think tank/research group that tackled specific problems.

About 10 years ago, they undertook to respond to the need for portable hand controls to make rental cars safe. They enlisted the help of the Canadian Standards Association in developing a standard for portable hand controls that were used by car rental companies at airports that had an obligation to accommodate persons with disabilities.

There had been a complaint that some hand controls fell apart while the person was driving, and so they responded to that particular challenge. In the same way, they responded to the need for a device to facilitate the boarding of a small aircraft, a Dash-8 or something like that, and came up with a working model that proved to be effective. That is their relationship with the industry and with consumers.

The Chairman: We thank you very much, Mr. Little, for your presence here. If you have any documents or information with which you can supply us, we would be pleased to receive them.

Senators, our next witnesses are from the Ontario Motor Coach Association.

Mr. David Carroll, Director of Safety & Maintenance, Ontario Motor Coach Association: Honourable senators, we appreciate the opportunity to address the Standing Senate Committee on Transport and Communications. We cannot overstate the significance of the study that you have undertaken, as we feel

tableaux que j'ai vus, que la satisfaction est relativement élevée. Je pense qu'entre 60 et 70 p. 100 des personnes handicapées interviewées se sont dites satisfaites des services reçus.

Les autres avaient des reproches précis à faire, souvent concernant l'insensibilité des employés ou le fait qu'il n'y avait aucun aménagement pour leur déficience particulière. Je pense notamment aux déficiences sensorielles, lorsque les annonces dans l'autocar ou dans la gare routière ne sont faites que de vive voix, sans se soucier que certaines personnes ont des besoins particuliers en matière de communication.

Dès que le rapport aura été remis au ministre, je crois qu'il serait bon que le comité en prenne connaissance. Il montre bien la conception que les personnes handicapées qui ont répondu ont des autocaristes et la manière dont ces derniers répondent à leur propre code.

La sénatrice Maheu: Pourriez-vous me parler un peu du Centre de développement des transports? Quelle est sa raison d'être, sa fonction?

M. Little: Il est à Montréal et, comme son nom l'indique, il appartient au ministère des Transports. Sa mission est de développer des projets ou des prototypes qui répondent aux besoins du voyageur handicapé surtout, mais non exclusivement.

Quand le secteur éprouve un besoin particulier et arrive à convaincre le Centre, celui-ci peut effectuer des travaux et créer un prototype, que ce soit une plate-forme d'embarquement pour un avion ou une plate-forme élévatrice pour l'autocar. Il a aussi réalisé des enquêtes d'ordre général sur les besoins et fait le point de la situation. C'est un groupe de recherche et de réflexion qui se penche sur des problèmes particuliers.

Il y a une dizaine d'années, on avait besoin de commandes manuelles portables pour les voitures de location et il a décidé de s'en occuper. Il a obtenu l'aide de l'Association canadienne de normalisation et conçu une norme pour les commandes manuelles portables utilisées par les compagnies de location de voitures dans les aéroports qui étaient tenues de pouvoir prendre en charge les personnes handicapées.

Certains s'étaient plaints que les commandes manuelles se démontaient pendant que la personne conduisait et le Centre s'est attaqué à cette tâche. De la même façon, on avait besoin d'un appareil pour faciliter l'embarquement à bord d'un petit appareil, comme un Dash-8, et il a créé un modèle de travail qui s'est avéré efficace. Voilà comment il agit avec le secteur et les consommateurs.

La présidente: Monsieur Little, je vous remercie beaucoup d'être venu. Si vous avez des documents ou des renseignements à nous transmettre, nous serons heureux de les recevoir.

Nous entendrons maintenant la Ontario Motor Coach Association.

M. David Carroll, directeur de la sécurité et de l'entretien, Ontario Motor Coach Association: Mesdames et messieurs les sénateurs, nous sommes heureux de pouvoir prendre la parole devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications. On ne saurait surestimer l'importance de l'étude

the industry, the Canadian public and the environment will benefit from government measures to encourage increased intercity bus ridership.

Mr. Ray Burley, Chairman of the Board, Ontario Motor Coach Association, and Operator of Can-ar Coach Service: Senators, OMCA is the voice of private sector bus operators and coach tour companies in Ontario. OMCA has over 1,200 members and represents more than 80 bus operators, over 100 tour operators and some 800 affiliated sellers to the group tour industry, including attractions, destinations, hoteliers and retail outlets across North America.

Mr. Carroll: We estimate that there are about 1,300 motor coaches in the province of Ontario. Our industry serves 1,100 Ontario communities. Intercity bus services typically include scheduled line run, charter, tour, shuttle and contract operations. We provide essential public passenger transportation service without government subsidy.

Motor coach travel is proven to reduce road congestion, gridlock in major urban centres and pollution. Ontario's billion-dollar tourist industry depends on a strong, flexible and responsive intercity bus industry. In addition, intercity bus operators pay taxes, provide employment for thousands of Ontarians, and are a major contributor to Ontario's economic well-being.

Mr. Burley: Our industry is proud of its strengths that set it apart from other transportation modes and other types of motor vehicles. According to Transport Canada and the United States DOT, buses offer the safest form of passenger transportation.

Not only are we safe, the intercity bus is the fastest mode of short-haul travel and boasts the best environmental performance of any passenger transportation mode. Our industry is privately financed and operated. Unlike some other modes, taxpayers do not pay for our rolling stock, garages and terminals. Using state-of-the-art vehicles, we provide comfortable, reliable, affordable and fully accessible transportation for Ontarians and the hundreds of thousands of visitors to our province.

Mr. Carroll: The intercity bus industry in Ontario is generally in an unhealthy state. Our industry is capital intensive. With today's motor coaches costing in excess of half a million dollars before taxes, there is a low return on investment.

Government subsidies to our competition, such as VIA Rail and municipal transit, create an uneven playing field for bus operators. The Canada Transportation Act Review Panel, in its report tabled in Parliament in July 2001, noted that government documentation of VIA Rail funding decisions has not explicitly addressed the question of why intercity passenger rail competes with commercial alternatives such as air and bus. The panel also noted that the rail system cost per passenger-kilometre is more than four times the total social cost of intercity bus.

que vous avez entreprise et nous sommes convaincus que le secteur, la population canadienne et l'environnement profiteront des mesures que l'État prendra pour encourager la fréquentation des autocars.

M. Ray Burley, président du Conseil, Ontario Motor Coach Association et propriétaire de Can-ar Coach Service: Mesdames et messieurs, l'OMCA est le porte-parole des autocaristes ontariens. L'Association compte plus de 1 200 membres et représente 80 autocaristes, plus de 100 voyagistes et 800 vendeurs affiliés au secteur du tourisme de groupe, y compris des attractions, des destinations, des hôteliers et des postes de vente au détail partout en Amérique du Nord.

M. Carroll: Nous estimons qu'il y a environ 1 300 autocars en Ontario. Nous desservons 1 100 localités ontariennes. Les services interurbains comprennent normalement les services à horaire fixe, les cars nolisés, les circuits, les navettes et les services à contrat. Nous assurons un service de transport voyageur public essentiel sans subvention de l'État.

Il est établi que les déplacements en autocar réduisent la congestion routière, les embouteillages dans les grands centres urbains ainsi que la pollution. Le secteur du tourisme ontarien, d'une valeur d'un milliard de dollars, dépend d'un service d'autocars fort, souple et adaptable. De plus, les autocaristes paient des taxes et des impôts, procurent de l'emploi à des milliers d'Ontariens et contribuent pour beaucoup au bien-être économique de l'Ontario.

M. Burley: Notre secteur est fier de ses atouts, qui le distinguent des autres modes de transport et des autres genres de véhicules automobiles. D'après Transports Canada et le département des Transports des États-Unis, les autocars sont le mode de transport des voyageurs le plus sûr qui soit.

C'est non seulement sûr mais le transport interurbain par autocar est le mode de déplacement le plus rapide sur de courtes distances et il est le moins néfaste pour l'environnement de tous les modes de transport de voyageurs. Notre secteur est financé et exploité par des intérêts privés. Contrairement à d'autres modes, les contribuables ne financent pas notre matériel roulant, nos garages et nos gares. Nos véhicules sont à la pointe du progrès et nous offrons aux Ontariens et aux centaines de milliers de visiteurs dans notre province un service confortable, fiable, abordable et tout à fait accessible.

M. Carroll: Les transports interurbains par autocar en Ontario ont de façon générale des difficultés. C'est un secteur à forte concentration de capitaux. Les autocars modernes coûtant plus d'un demi-million de dollars avant taxes, le rendement du capital investi est assez faible.

Les subventions gouvernementales à nos concurrents comme VIA Rail et les transports municipaux, font que les exploitants d'autocars sont défavorisés. Le Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada, dans son rapport déposé au Parlement en juillet 2001, indiquait que la documentation du gouvernement concernant les décisions touchant le financement de VIA Rail n'expliquait pas de façon explicite pourquoi le transport ferroviaire interurbain de voyageurs faisait concurrence à des solutions commerciales comme le transport aérien et le transport

Our industry suffers from an image problem. Many people are not aware of our modern, state-of-the-art coaches and innovative services. Some people look at bus travel as the mode of last resort. One reason for this problem is that our industry has not done an adequate job of marketing and development. Mainly, it is because of government interference. In some cities, it is illegal for private bus companies to use the "bus only" lanes. Bylaw enforcement officers and the police target coach operators for parking violations when coaches are dropping off or picking up groups at hotels and attractions. Our industry faces direct competition from government-operated and taxpayer-subsidized entities. In addition, many cities and government-operated regional transit entities have been reluctant to partner with private sector bus companies. More details regarding this concern will follow later in our presentation.

Our industry has been negatively impacted by amendments to Ontario's Public Vehicles Act back in 1996. These amendments were intended to be only temporary measures to allow for a transition to a fully deregulated bus industry in Ontario. However, deregulation never occurred, yet the "transitional" provisions of the Public Vehicles Act and the Ontario Highway Transport Board Act still govern the economic regulation of the industry today.

A major concern of our industry is the uncertainty created by the Ontario government about the future of economic regulation.

Mr. Burley: Ontario's intercity bus industry stands to be severely impacted if the province proceeds with any plans to expand government-operated and subsidized regional transit bus service into centres presently served by non-subsidized, private carriers. Presently, viable, efficient, job-creating and taxpaying carriers are serving these centres with a total of 194 scheduled trips per day to and from Toronto.

Expansion of government-operated bus service would threaten the future of these companies and result in increased cost to Ontario taxpayers. If the government proceeds with this expansion, it will amount to nationalizing the bus industry in this part of Ontario. This will impact other intercity services currently provided by the private sector, including scheduled, charter, tour and contract services. The issue of economic regulation/deregulation will become moot.

par autocar. Le comité d'examen a également signalé que le coût du réseau ferroviaire par passager-kilomètre est plus de quatre fois supérieur au coût social total du transport interurbain par autocar.

Notre secteur souffre d'un problème d'image. Des tas de gens ne savent pas que nous offrons des autocars à la pointe du progrès et des services novateurs. Certains estiment que le transport par autocar est le dernier recours. C'est en partie parce que nous n'avons pas fait le nécessaire en matière de marketing et de développement. Mais c'est surtout du fait de l'ingérence gouvernementale. Dans certaines villes, il est illégal aux compagnies d'autocars privées d'utiliser les voies réservées aux autobus. Les responsables de l'application des règlements et la police ciblent les autocars pour les infractions de stationnement quand ceux-ci viennent déposer ou prendre des groupes devant les hôtels ou attractions touristiques. Nous faisons face à la concurrence directe d'entités gouvernementales subventionnées par les contribuables. En outre, beaucoup de villes et d'entreprises de transports régionaux gouvernementales semblent hésiter à créer des partenariats avec des entreprises privées de transport par autocar. Nous vous donnerons d'autres détails à ce sujet dans quelques minutes.

Notre secteur a d'autre part souffert des amendements apportés à la Loi sur les véhicules de transport en commun de l'Ontario en 1996. Il ne devait s'agir que de mesures temporaires afin de faciliter une transition vers un secteur entièrement déréglementé en Ontario. Toutefois, on n'en est jamais venu à la déréglementation mais les dispositions transitoires de la Loi sur les véhicules de transport en commun et la Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario continuent à régir la réglementation économique de ce secteur.

Un gros souci pour notre industrie est l'incertitude créée par le gouvernement ontarien quant à l'avenir de la réglementation économique.

M. Burley: Le transport interurbain par autocar de l'Ontario risque de sérieusement souffrir si la province poursuit ses projets de développement du service de transport par autocar régional subventionnés et gérés par le gouvernement dans des centres qui sont actuellement desservis par des transporteurs privés non subventionnés. À l'heure actuelle, des transporteurs viables, efficaces, qui créent de l'emploi et paient des impôts desservent ces centres en offrant un total de 194 voyages réguliers par jour à destination et en provenance de Toronto.

Le développement du service d'autocar géré par le gouvernement menacerait l'avenir de ces sociétés et représenterait un coût accru pour les contribuables ontariens. Si le gouvernement en vient là, cela reviendra à nationaliser le transport par autocar dans cette région de l'Ontario. Cela aura une incidence sur d'autres services interurbains actuellement offerts par le secteur privé, notamment les services réguliers, les services nolisés, les services touristiques et à contrat. Ce ne sera plus une question de réglementation/déréglementation économique.

As we see it, government involvement in regional transit services should not be in the form of direct service delivery in competition with the private sector. Rather, it should be a coordinating and a planning role.

Another example of subsidized competition is the TTC's decision to start bus service between the TTC subway stations and Pearson Airport. A private carrier was providing high-quality, non-subsidized service on this route, but was forced to discontinue, unable to compete with the $2.25 fare. We believe it is fundamentally wrong for a government-operated and heavily subsidized entity to compete directly with a non-subsidized, private carrier.

Mr. Carroll: Municipal transit entities benefit from the monopoly service provision in the Ontario Municipal Act that enables municipalities to establish bylaws to prohibit service competition. However, there is nothing to stop municipal transit entities from expanding their subsidized services beyond the municipal boundaries. Municipalities can take full advantage of their monopolistic position and subsidize operations to provide charter and shuttle services for conventions. It is no wonder that carriers are reluctant to invest up to $100,000 for a licence, with no course of appeal if they are unsuccessful, when they are told to operate on back roads or face competition from government-operated entities.

Mr. Burley: You hear it time and time again, municipalities pressing the federal and provincial governments for more transit funding. Municipally operated transit systems are less efficient than contracted service delivery by private bus companies. Yet, despite proven service delivery improvements and cost savings, many cities are strongly opposed to competitive tendering. This should be kept in mind in the event the committee hears from the transit representatives. In the past, they have taken a position against deregulation and have asked for more money to fund their operations.

Private sector competitive contracting of transit services has been highly successful in 20 municipalities across Ontario, including 5 within the GTA. Chatham Transit has used a private contractor for over 46 years. Around the world, experiences of competitive tendering of transit services have been positive and have shown savings of up to 51 per cent over direct municipal operation. Quebec is ahead of Ontario. A public-private partnership has been created there, with carriers contracted to provide regional transit services in the Montreal area.

Ontario's private bus companies have what it takes to move commuters and other travellers safely and efficiently. However, we require expanded business opportunities to remain viable and offer any intercity services.

D'après nous, la participation du gouvernement aux services de transport régionaux ne devrait pas être une prestation directe de service qui concurrence le secteur privé. Le gouvernement devrait se limiter à la coordination et à la planification.

Un autre exemple de concurrence subventionnée est la décision de la TTC d'offrir un service d'autobus entre les stations de métro TTC et l'aéroport Pearson. Un transporteur privé offrait un service de qualité non subventionné sur ce trajet mais a dû cesser son activité ne pouvant faire face à la concurrence que représente ce tarif de 2,25 $. Nous pensons qu'il est tout à fait anormal qu'une entreprise fortement subventionnée et gérée par le gouvernement concurrence directement un transporteur privé non subventionné.

M. Carroll: Les entreprises de transport en commun urbain bénéficient de la disposition de la Loi sur les municipalités de l'Ontario concernant les services faisant l'objet d'un monopole qui permet aux municipalités d'adopter des règlements visant à interdire un service concurrent. Toutefois, rien n'empêche les entreprises municipales de transport d'élargir leurs services subventionnés au-delà des frontières de la municipalité. Les municipalités peuvent profiter pleinement de leur situation de monopole et de services subventionnés pour assurer les services de navette et services nolisés pour des congrès. Rien d'étonnant à ce que les transporteurs hésitent à investir jusqu'à 100 000 $ pour obtenir un permis, sans aucun recours si on le leur refuse, quand on leur dit qu'ils ne peuvent desservir que les routes secondaires ou faire face à la concurrence d'entreprises gérées par le gouvernement.

M. Burley: On entend sans arrêt les municipalités demander aux gouvernements fédéral et provinciaux d'augmenter les budgets de transport urbain. Les réseaux de transport gérés par les municipalités sont moins efficaces que les services à contrat offerts par des entreprises privées. Toutefois, malgré l'amélioration dans la prestation des services et les économies évidentes, beaucoup de villes sont fermement opposées à la mise en concurrence. Ne l'oubliez pas si vous recevez les représentants des services de transport urbain. Autrefois, ils s'opposaient à la déréglementation et demandaient plus d'argent pour financer leurs activités.

Les appels d'offres pour les services de transport urbain fonctionnent très bien dans 20 municipalités de l'Ontario, dont cinq dans le Grand Toronto. Chatham Transit a recours à une entreprise privée depuis plus de 46 ans. Il y a des exemples dans le monde entier qui montrent que l'on peut économiser jusqu'à 51 p. 100 par rapport à une exploitation municipale directe. Le Québec est en avance sur l'Ontario. Il s'agit d'un partenariat public-privé qui permet aux transporteurs à contrat d'offrir des services de transport régionaux dans la région de Montréal.

Les compagnies d'autocars privées ontariennes ont les moyens de transporter les banlieusards et autres voyageurs efficacement et en toute sécurité. Toutefois, il nous faut pouvoir développer nos opérations pour demeurer viables et offrir n'importe quel service interurbain.

Mr. Carroll: Economic regulatory controls have been in effect in Ontario since 1929, when the Public Vehicles Act was passed to regulate scheduled line run services. At that time, charters and tours were unheard of. In fact, the statute still only refers to scheduled line run services, while the charter activity is addressed in the regulations.

In August 1995, the newly elected Ontario government announced it would deregulate the intercity bus industry in Ontario. OMCA and its members were opposed. They asked to be given until January 1999 to prepare and adjust. The Ontario government said that 1999 was too late. Eventually, the industry and government reached a compromise date of January 1, 1998 for deregulation.

Former Ontario Minister of Transportation Al Palladini told the Ontario Legislature on April 4 1996 that:

> The government is committed to eliminating barriers to economic growth and investment. Tackling regulatory burden is part of this effort.

He also said that:

> The bus industry is the last Canadian transportation mode subject to entry controls.

He added that:

> Government has no business telling bus companies how to run their operations, except in the area of safety.

Mr. Burley: Transitional amendments were made in 1996 to the OHTB Act and Public Vehicles Act to increase board powers and streamline its activities. While these amendments may have been appropriate for an industry in a regulatory transition, the act, and the powers of the board, are not appropriate for today's fully regulated industry. We are particularly concerned that carriers have no right of appeal and that every order and decision of the board is final and binding.

Mr. Carroll: Despite significant preparatory costs incurred by the industry and major transitional amendments to the act, the government reneged on its promise in the summer of 1998, a few months past the established date of deregulation. The government subsequently said it would deregulate when the federal government deregulates extra-provincial transportation.

Meanwhile, bus companies, acting in good faith, prepared for deregulation. They purchased new coaches at $550,000 apiece and entered into binding contracts with tour operators. Family businesses were bought and sold based on the value of operating licences. Ontario's bus industry has been confused and let down by the provincial government. Bus companies suffered losses due to investment commitments and contracts that could not legally be fulfilled. The resulting confusion and climate of uncertainty has hurt the industry and impeded investment and growth.

M. Carroll: Les contrôles régulatoires économiques existent en Ontario depuis 1929 lorsque fut adoptée la Loi sur les véhicules de transport en commun pour réglementer les services réguliers. À l'époque, il n'était pas question de voyages nolisés ni d'excursions. En fait, la loi ne traite toujours que des services réguliers alors que les services nolisés sont abordés dans le Règlement.

En août 1995, le nouveau gouvernement ontarien a annoncé qu'il déréglementerait le transport interurbain par autocar en Ontario. L'OMCA et ses membres s'y sont opposés. Ils ont demandé qu'on leur donne jusqu'à janvier 1999 pour se préparer et s'adapter. Le gouvernement ontarien a déclaré que 1999 serait trop tard. Finalement, le secteur privé et le gouvernement sont parvenus à un compromis et l'on décida que la déréglementation interviendrait le 1er janvier 1998.

L'ancien ministre ontarien des Transports Al Palladini a déclaré à l'Assemblée législative de l'Ontario le 4 avril 1996 que:

> Le gouvernement s'engage à éliminer les obstacles à la croissance économique et à l'investissement. La question de la réglementation va être réglée.

Il a d'autre part dit:

> Le transport par autocar est le dernier mode de transport canadien assujetti à des contrôles d'entrée sur le marché.

Il a ajouté que:

> Il n'y a aucune raison que le gouvernement dise aux entreprises comment gérer leurs affaires, sauf en matière de sécurité.

M. Burley: Les amendements transitoires qui ont été apportés en 1996 à la Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario et à la Loi sur les véhicules de transport en commun visaient à élargir les pouvoirs de la commission et rationaliser ses activités. Ces amendements étaient peut-être appropriés pour un secteur en transition, mais la loi et les pouvoirs de la commission ne sont plus appropriés dans le contexte actuel de réglementation. Nous sommes particulièrement inquiets que les transporteurs n'aient pas de droit d'appel et que tout ordre et décision de la commission soit final et exécutoire.

M. Carroll: Malgré les coûts préparatoires importants qu'a supportés le secteur et les amendements transitoires majeurs à la loi, le gouvernement est revenu sur sa promesse de l'été 1998 quelques mois après la date de déréglementation annoncée. Il a ensuite dit qu'il déréglementerait quand le gouvernement fédéral déréglementerait les transports extraprovinciaux.

En attendant, les transporteurs par autocar, faisant preuve de bonne foi, se préparaient à la déréglementation. Ils ont acheté des nouveaux autocars à 550 000 $ pièce et ont conclu des contrats obligatoires avec des organisateurs de voyages. Des entreprises familiales ont été achetées et vendues en fonction de la valeur des permis d'exploitation. Le secteur des autocars de l'Ontario a été trompé par le gouvernement provincial. Les entreprises de transport par autocar ont subi des pertes s'étant engagées à faire certains investissements et ayant signé des contrats qu'elles n'ont pu légalement honorer. La confusion et le climat

Mr. Burley: The Ministry of Transportation and the Ontario Provincial Police seldom enforce the economic regulatory sections of the Public Vehicles Act. Instead, the industry is responsible for filing complaints about unlicensed activity to the OHTB, which may assign an investigator. In other words, enforcement is complaint-driven, under a user-pay system. Thus, only those who can afford to, lodge complaints about unlicensed carriers. The board will assess costs against illegal operators at its discretion.

This system leaves much to be desired, since the actual effect of economic regulation is directly proportional to the extent to which the rules are enforced.

Mr. Carroll: For the past seven years, indecisiveness and mixed messages from the provincial and federal governments have harmed our industry. Governments surely cannot be proud of the current state of economic regulatory controls of the bus industry across Canada.

Mr. Burley: In 1995, over 90 per cent of our members were opposed to economic deregulation. However, our members had to accept the government's decision to deregulate and prepared accordingly. Today, our membership is split on the issue. Roughly half would like to see deregulation and about half would like economic regulation to remain.

OMCA supports the "Position of the Four Associations" presented to the Senate standing committee at the Vancouver hearings this past Monday. Our position is that the federal government, having regard to all the factors and issues at stake, must ultimately decide whether economic regulatory controls are in the best interest of the public.

If the government decides to keep economic regulation, then changes should be made to the regulatory system to ensure that it is effective in achieving its objectives. If the government decides to deregulate the industry, then it should be phased in over a period of time necessary to implement required safety provisions. Details of the two options are contained in the "Position of the Four Associations" document, which is attached to our submission.

Mr. Carroll: We do not believe that economic regulation and safety are intrinsically linked. Economic regulation is not a safety panacea. Provincial governments have established rigorous carrier safety regimes that have improved the overall safety performance of the commercial vehicle industry — for example, commercial vehicle operator registration, carrier safety rating, facility audits and other standards set out in the National Safety Code.

d'incertitude qui en est résulté ont entravé ce secteur dont les possibilités d'investissement et de croissance se sont trouvées limitées.

M. Burley: Le ministère des Transports et la Police provinciale de l'Ontario font rarement appliquer les articles de la Loi sur les véhicules de transport en commun concernant la réglementation économique. C'est en fait le secteur privé qui doit porter plainte contre les activités menées sans permis auprès de la Commission des transports routiers de l'Ontario qui peut alors charger un enquêteur de l'affaire. Autrement dit, l'application de la loi dépend des plaintes qui sont portées et c'est celui qui porte plainte qui doit payer. Ainsi, seuls ceux qui peuvent se le permettre portent plainte contre des transporteurs travaillant sans permis. C'est la commission qui décide des coûts à faire supporter par ces compagnies opérant illégalement.

Ce système laisse beaucoup à désirer étant donné que l'effet de la réglementation économique est directement proportionnel à la mesure dans laquelle sont appliquées les règles.

M. Carroll: Voilà sept ans que les gouvernements provincial et fédéral nous laissent dans l'incertitude et ceci a eu des effets très néfastes sur notre secteur. Les gouvernements ne peuvent certainement pas se féliciter de la situation actuelle des contrôles de réglementation économique dans le secteur du transport par autocar au Canada.

M. Burley: En 1995, plus de 90 p. 100 de nos membres s'opposaient à la déréglementation économique. Toutefois, ils ont dû accepter la décision du gouvernement et se sont préparés en conséquence. Aujourd'hui, nous sommes divisés sur la question. Environ la moitié aimerait que le secteur soit déréglementé et la moitié préférerait que l'on maintienne la réglementation économique.

L'OMCA appuie la Position des quatre associations présentée au Comité permanent du Sénat lors de ses audiences à Vancouver lundi dernier. Nous estimons que le gouvernement fédéral, pour tous les facteurs et enjeux en cause, devra finalement décider si les contrôles de réglementation économique servent au mieux l'intérêt public.

S'il décide de maintenir la réglementation économique, des changements devraient être apportés à la réglementation afin qu'elle permette d'atteindre les objectifs poursuivis. Si le gouvernement décide de déréglementer ce secteur, cela devrait se faire progressivement afin que l'on puisse mettre en application les dispositions nécessaires en matière de sécurité. Des détails sur ces deux options sont donnés dans la Position des quatre associations qui est annexée à notre mémoire.

M. Carroll: Nous ne croyons pas que la réglementation économique et la sécurité soient intrinsèquement liées. La réglementation économique n'est pas une panacée pour la sécurité. Les gouvernements provinciaux ont établi des régimes rigoureux de sécurité pour les transporteurs qui ont amélioré en général la sécurité des véhicules commerciaux — notamment le certificat d'enregistrement du conducteur du véhicule utilitaire, l'évaluation du transporteur en matière de sécurité, les vérifications des installations et autres normes énoncées dans le Code national de sécurité.

In Ontario, the economic regulatory control system does not even ensure that safety is considered in determining public necessity and convenience.

Mr. Burley: While charter carriers always have and will continue to serve rural Ontario, concern has been expressed that some carriers will discontinue some rural scheduled services if the industry is deregulated. On the other hand, some carriers say they will add new rural scheduled services if the industry is deregulated.

It is unknown how many routes are currently being operated by virtue of cross-subsidization economics. While there is a strict approach to market entry, there is no effective regulatory approach to market exit. The carrier can simply terminate the service with notice.

Rural service levels are more a matter of whether the population of rural Ontario grows or declines. No doubt there will be some rural service lost in deregulation.

Mr. Carroll: In 1998, Professors Andrew Stark and Michael Krashinsky conducted a study on bus economic deregulation for the Ontario government. Their report noted that:

> In Ontario, the current economic regulatory regime is largely ineffective in protecting service to small towns. If a carrier simply no longer wants to operate a particular route, nothing can stop it from abandoning that route even now; and many will lose service anyway under continued regulation.

Mr. Burley: Their report mentioned that service loss caused or accelerated by deregulation could be mitigated, even outweighed, by other kinds of service provision. They also noted that deregulation will not create a monopoly market. In fact, it would help to mitigate single-carrier dominance by making markets competitive. Competition, after all, is the great equalizer and the fundamental principle upon which free economies are based.

We are confident the committee will be objective and will consider the fundamental merits of a fair marketplace, the health and financial viability of our industry, and how the public at large can best be served. Our industry, our passengers and the public deserve to know what the federal government expects of an intercity passenger system, both in the short and the long term. We urge the Senate committee to expedite its study so that a decision can be made soon about economic regulation. Without a national passenger strategy, without clarity as to the role of our industry, and without some certainty about the rules that we must operate under, there is a risk that our industry will flounder, lack vision, and not grow in step with the future needs of Canadians.

En Ontario, le régime de réglementation économique ne garantit même pas que la sécurité soit prise en compte dans la détermination de l'utilité et de l'intérêt publics.

M. Burley: Même si les transporteurs nolisés ont toujours desservi et continueront de desservir l'Ontario rural, on craint que certains interrompent quelques services ruraux réguliers si le secteur est déréglementé. Par contre, certains déclarent qu'ils augmenteront au contraire leurs services.

On ne sait pas combien de trajets sont actuellement exploités du fait de l'interfinancement. Même si l'entrée sur le marché est strictement contrôlée, il n'y a pas de réglementation efficace en ce qui concerne la sortie du marché. Le transporteur peut tout simplement aviser qu'il met fin au service.

Le niveau de service rural dépend surtout de la croissance ou du déclin démographique dans l'Ontario rural. Il est certain que certains services ruraux disparaîtront du fait de la déréglementation.

M. Carroll: En 1998, les professeurs Andrew Stark et Michael Krashinsky ont mené une étude sur la déréglementation économique du transport par autocar pour le compte du gouvernement ontarien. Ils notaient dans leur rapport que:

> En Ontario, le régime de réglementation économique actuel est essentiellement inefficace pour protéger les services dans les petites villes. Si un transporteur ne veut plus exploiter un trajet particulier, rien ne peut l'empêcher d'abandonner ce trajet même aujourd'hui; et beaucoup perdront de toute façon le service au fur et à mesure de la déréglementation.

M. Burley: Ce rapport mentionnait que la perte de service provoquée ou accélérée par la déréglementation pourrait être mitigée, même renversée, par d'autres types de services. Il notait en outre que la déréglementation ne ferait pas un marché de monopole. En fait, cela permettrait de diminuer la domination d'un transporteur unique en permettant une concurrence sur les marchés. La concurrence est après tout un excellent facteur d'égalité et le principe fondamental sur lequel reposent les économies libres.

Nous sommes certains que le comité se montrera objectif et examinera les mérites fondamentaux qu'offre un marché équitable, la survie et la viabilité financière de notre secteur et la façon dont le grand public peut être le mieux servi. Notre secteur, nos passagers et le public en général devraient savoir ce que le gouvernement fédéral attend d'un réseau de transport interurbain, tant à court qu'à long terme. Nous invitons instamment le Comité sénatorial à accélérer son étude pour qu'une décision puisse être prise rapidement au sujet de la réglementation économique. Sans stratégie nationale de transport, sans savoir exactement quel est le rôle de notre secteur, et sans un certain degré de certitude quant à la réglementation que nous devons suivre, notre secteur risque de se détériorer, de ne pas avoir la vision voulue et de ne pas se développer en fonction des besoins futurs des Canadiens.

The Chairman: I thank you for the information you have given us, especially about Ontario's situation.

On page 3 of the "Position of the Four Associations," you allow for provinces with no economic regulatory requirements to opt out of the section on economic regulation. That would allow for a patchwork of regulations among provinces. Yet on page 4, you call for a "uniform approach" to economic regulation. How can these two points of view be reconciled?

Mr. Brian Crow, President, Ontario Motor Coach Association: Madam Chair, the position of a province being able to opt out only applies to the economic regulation component. It does not apply to the safety component that we talk about in the first section. We are saying that there must be a common approach to our being able to obtain a licence across Canada with respect to part A, which is safety. With respect to Part B, economic regulation, we are saying that a province can opt out of that.

That is as much a recognition that some provinces have already opted out of regulation. It might be hard for them to come back into it. We are hoping that they would support this position of the industry so that we can get the first part, safety, in place. Then they could be allowed to opt out on the economic regulation component.

The Chairman: You also say that it is for governments to decide on economic regulation. Yet, you propose for a regulatory regime to serve public need and necessity. This is of course a public-interest test for entry into an economically regulated regime. This seems to indicate that one of your principles for a healthy bus transportation system is economic regulation. Is that the case?

Mr. Crow: We are saying that the health of the industry is dependent on knowing what the rules are, knowing what a national policy is, knowing under which rules we have to work. That is what is important. We want to grow our business. We want to move every Canadian everywhere they want to go. As has been explained before, we need a policy. We need to know what our role is in a national transportation policy.

If the government decides that economic regulation is in the public interest, then by all means we will accept that, live with it and adapt to it. We have given you recommendations on how that might be implemented. If the government decides it is in the public interest to deregulate, then we have the recommendations there.

From a material perspective, we did provide an opinion to the government on what we wanted done on deregulation. They did not listen to us. As we have explained, when we then adapted and tried to live with what the government decided, we were very disadvantaged. It is difficult to get carriers, as well as associations, to come forward with a position on regulation when some think it really does not matter what our opinion is — at least based on

La présidente: Merci de tous ces renseignements que vous nous avez donnés, en particulier à propos de la situation en Ontario.

À la page 3 de la Position des quatre associations, vous acceptez que les provinces qui ne sont pas assujetties à une réglementation économique restent dans cette situation. Cela mènerait à un régime de réglementation inégal entre les provinces. Toutefois, à la page 4, vous parlez d'une solution uniforme à la réglementation économique. Comment conciliez-vous ces deux points de vue?

M. Brian Crow, président, Ontario Motor Coach Association: Madame la présidente, la possibilité pour une province de ne pas adopter la réglementation ne s'applique qu'à l'aspect économique. Cela ne s'applique pas à la composante sécurité dont nous parlons au premier chapitre. Nous disons que l'on devrait avoir un système commun pour obtenir un permis d'exploitation partout au Canada, en ce qui concerne la partie A, à savoir la sécurité. Pour ce qui est de la partie B, réglementation économique, nous disons qu'une province n'est pas forcée de l'adopter.

C'est simplement reconnaître que certaines provinces ont déjà opté pour la déréglementation. Il pourrait être difficile pour elles d'y revenir. Nous espérons qu'elles seraient favorables à cette position afin que nous puissions obtenir le premier élément, qui est la sécurité. Elles ne seraient pas forcées pour autant d'adopter l'élément réglementation économique.

La présidente: Vous dites aussi qu'il appartient au gouvernement de décider en matière de réglementation économique. Toutefois, vous proposez qu'un régime de réglementation serve l'utilité et l'intérêt publics. C'est de toute évidence une question d'intérêt public face à un régime de réglementation économique. Cela semble indiquer qu'à votre avis un des principes sur lesquels repose un bon système de transport par autocar est la réglementation économique. Est-ce bien cela?

M. Crow: Nous disons que pour que le secteur puisse bien se porter, il faut qu'il sache quelles sont les règles du jeu, quelle est la politique nationale, à quelle réglementation il est assujetti. C'est cela qui est important. Nous voulons nous développer. Nous voulons transporter tous les Canadiens où qu'ils veuillent. Comme on l'a déjà expliqué, il faut une politique. Il nous faut savoir quel est notre rôle dans le contexte d'une politique nationale des transports.

Si le gouvernement décide que la réglementation économique sert l'intérêt public, nous sommes prêts à l'accepter et à nous y adapter. Nous avons fait certaines recommandations sur la façon dont cela pourrait être appliqué. Si le gouvernement décide que l'intérêt public est de déréglementer, nous avons aussi des recommandations à ce sujet.

Nous avons donné au gouvernement un avis sur ce que nous souhaitions en matière de déréglementation. Il ne nous a pas écoutés. Comme nous l'avons expliqué, nous nous sommes alors adaptés et nous avons essayé de supporter ce qu'avait décidé le gouvernement, ce qui nous désavantageait beaucoup. Il est difficile d'obtenir que les transporteurs, et les associations, présentent une position en matière de réglementation quand

past experience in Ontario — and that our industry is split about it. That is why our position is such that it is.

The Chairman: I was surprised that the report from the two professors, dated 1998, has not been acted upon by the provincial Department of Transport.

Mr. Crow: You would have to ask them why they have not acted upon it. We obtained a copy of the report through Freedom of Information. We submitted our application for the information, and then a week later it was released to the public. The Department of Transport released it, but you will have to ask them why they did not act on it.

The Chairman: If governments were to opt for economic deregulation, you indicate in at least three places in your position paper that there is a need to move slowly, or over at least three years. Does that not seem long? The concern is that 10 years have already passed since the Royal Commission recommended economic deregulation.

Mr. Crow: It has already been four or five years since the province announced it was going to deregulate us. That has not happened. Yes, three years is a long time.

One of the components we suggest, Madam Chair, is that when a company or carrier wants to get in the bus business they should have to obtain authority of some sort — especially for the safety component. As set out in our presentation, a carrier must have an inspection or an audit done even before he gets into business. What are the rules? What is drug testing? What are the safety requirements to establish the knowledge about how to operate?

We believe that it will take three years for government to develop and implement our recommendations in those areas. That time frame was based on our perhaps optimistic, perhaps pessimistic, view that it would take three years to implement the changes that we are suggesting.

The Chairman: Would you consider a national standard proposed by, let us say, federal government to the provinces and discussed with the provinces?

Mr. Crow: Do you mean a national standard with respect to safety?

The Chairman: Yes.

Mr. Crow: Yes. Dave Carroll could probably answer that better, if you could provide some details. There is a National Safety Code now that we follow. Mr. Carroll could explain more to you. However, one difficulty with that is that it is left up to the provinces to enforce. There are differences among the provinces. Discussions are ongoing to update that. Mr. Carroll sits on those committees. We believe strongly in a National Safety Code and that it should be implemented equally across the country.

certains pensent que notre avis n'intéresse personne, du moins d'après l'expérience que nous avons eue en Ontario, et quand notre secteur est de toute façon divisé à ce sujet. C'est la raison pour laquelle notre position est ce qu'elle est.

La présidente: J'ai été surprise que le rapport des deux professeurs daté de 1998 n'ait pas reçu de suite du ministère provincial des Transports.

M. Crow: Vous devriez poser la question au ministère. Nous avons obtenu ce rapport par le Bureau de l'accès à l'information. Nous avons présenté notre demande et, une semaine plus tard, il était rendu public. Il a été rendu public par le ministère des Transports, mais je vous invite à lui demander pourquoi il n'a rien fait à ce sujet.

La présidente: Si les gouvernements optaient pour la déréglementation économique, vous dites à trois reprises au moins dans votre document qu'il faudrait le faire progressivement, sur une période d'au moins trois ans. Est-ce que ça ne vous semble pas un peu long? En effet, il y a déjà 10 ans que la Commission royale a recommandé la déréglementation économique.

M. Crow: Il y a quatre ou cinq ans déjà que la province a annoncé qu'elle allait déréglementer notre secteur. Cela ne s'est pas fait. En effet, trois ans, c'est long.

Un des éléments que nous suggérons, madame la présidente, c'est que lorsqu'une entreprise ou un transporteur veut se lancer dans le transport par autocar, il soit tenu d'obtenir une autorisation quelconque — en particulier en ce qui concerne la sécurité. Comme nous l'indiquons dans notre mémoire, un transporteur doit faire faire une inspection ou une vérification avant de commencer à exploiter son entreprise. Quelles sont les règles? Quel est le test requis en matière de toxicomanie? Quelles sont les conditions de sécurité à imposer quant à la façon d'opérer?

Nous estimons qu'il faudra trois ans pour que le gouvernement élabore et mette en oeuvre nos recommandations dans ces secteurs. C'est parce que nous croyons, avec optimisme ou pessimisme, qu'il faudra trois ans pour mettre en oeuvre les changements que nous suggérons.

La présidente: Seriez-vous favorable à une norme nationale proposée, par exemple, par le gouvernement fédéral aux provinces après consultation avec celles-ci?

M. Crow: Une norme nationale en matière de sécurité?

La présidente: Oui.

M. Crow: Absolument. Dave Carroll serait probablement mieux placé pour répondre et vous donner des détails. Nous suivons actuellement un Code national de sécurité. M. Carroll pourrait vous donner des explications. Toutefois, une des difficultés est que l'application est laissée aux provinces. Ce n'est donc pas homogène d'une province à l'autre. Des pourparlers sont en cours à ce sujet. M. Carroll siège à ces comités. Nous croyons fermement à un Code national de sécurité qui serait appliqué uniformément dans tout le pays.

Does that answer your question? If you require more detail, Mr. Carroll could help you.

The Chairman: I want your thoughts on the National Safety Code.

Mr. Carroll: The National Safety Code consists of 13 standards that cover things such as driver licensing, pre-trip inspection, and hours of work. It is a comprehensive standard. The provinces generally appear to agree with the standards. For the most part, the system is fairly consistent across the country. There are some minor changes in each province. For the most part, however, they agree to those standards.

The Canadian Council of Motor Transport Administrators and Transport Canada work on these standards. Those bodies have regular meetings. There are several working groups. There is, hence, very good collaboration among the provinces to try and arrive at a consistent set of rules. We do not have the problem that Ontario Northland described to you this morning: Where does one find out what the rules are? I think they are making good progress on that front.

Mr. Crow: Madam Chair, may I comment regarding a national policy that we agree on. My comments refer back to a couple of other points we made.

There is a national standard, but not everybody has to follow it. Municipal transit operators do not have to follow hours of work. We are restricted in how many hours a driver can drive or be on duty. They are not. However, we have to compete against them.

That brings me back to the point of fairness and equality. We pay GST. We charge GST. We do not get subsidies. We have to comply with safety standards that our competitors do not have to meet. People wonder why we are not growing our business.

Senator Gustafson: You have made it clear that government interaction is your greatest fear. It is not the fear of deregulation or regulation, but knowing what the rules are. Is that right?

Mr. Crow: That is absolutely correct. The fear of government interaction is one component. Our other fear is government interference, in the context of the municipalities. We have tried to build a new intermodal bus terminal in Toronto. Greyhound Coach Canada, ONTC and OMCA have spent thousands of dollars and hours because the government-owned bus terminal in Toronto told us to get out. We spent much money and time, found a new location, found a developer, and bought land. Then the City of Toronto told us we could not move, that we had to stay in the existing terminal. So there is government interference.

Cela répond-il à votre question? Si vous souhaitez d'autres détails, M. Carroll pourrait vous en donner.

La présidente: Je voulais simplement savoir ce que vous pensiez d'un Code national de sécurité.

M. Carroll: Le Code national de sécurité comprend 13 normes qui couvrent des choses comme les permis de conduire, les inspections préalables aux voyages et les heures de travail. C'est une norme globale. Les provinces semblent en général d'accord. Dans l'ensemble, le système est assez uniforme d'un bout à l'autre du pays. Il y a des différences mineures. Toutefois, les provinces s'entendent en général sur ces normes.

Le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et Transports Canada y travaillent. Ils se réunissent régulièrement. Il y a plusieurs groupes de travail. Il y a donc une très bonne collaboration entre les provinces afin d'essayer de parvenir à une série de règles uniformes. Nous n'avons pas le problème que vous a décrit Ontario Northland ce matin: où trouver quelles règles s'appliquent? Je crois que les choses se passent bien sur ce front.

M. Crow: Madame la présidente, j'aimerais dire un mot à propos d'une politique nationale sur laquelle nous sommes d'accord. Je reviendrai sur un ou deux points abordés tout à l'heure.

Il existe une norme nationale mais tout le monde n'est pas tenu de la suivre. Les transporteurs municipaux n'ont pas à respecter les heures de travail. Nous sommes limités dans le nombre d'heures qu'un conducteur peut faire. Les transporteurs municipaux ne sont pas limités. Toutefois, ce sont nos concurrents.

Cela m'amène à la question de justice et d'égalité. Nous payons la TPS. Nous faisons payer la TPS. Nous ne sommes pas subventionnés. Nous devons nous conformer à des normes de sécurité qui ne touchent pas nos concurrents. On se demande pourquoi nous ne nous développons pas.

Le sénateur Gustafson: Vous avez indiqué clairement que l'interaction gouvernementale est votre plus grande crainte. Ce n'est pas la crainte de la déréglementation ou de la réglementation mais le fait que l'on ne sait jamais à quoi s'en tenir. Est-ce bien cela?

M. Crow: Tout à fait. La crainte de l'interaction gouvernementale est un élément. Notre autre crainte est l'ingérence gouvernementale, dans le contexte des municipalités. Nous avons essayé de construire à Toronto une nouvelle gare routière intermodale. Greyhound Coach Canada, l'ONTC et l'OMCA ont consacré des milliers de dollars et d'heures à cela parce que la gare routière appartenant au gouvernement à Toronto nous a demandé d'évacuer. Nous avons donc consacré tout ce temps et cet argent, trouvé un autre endroit, un entrepreneur et acheté le terrain. La ville de Toronto nous a alors dit que nous ne pouvions pas déménager, que nous devions rester à la gare existante. L'ingérence gouvernementale est donc une réalité.

Regarding transit, we have a request for the Chief of Police in Toronto to answer us and he will not answer us. Police officers have said that transit makes them go out and ticket our coaches. You are at a good hotel here. At another hotel in town, the Sheraton Centre, we could not stop to pick up passengers because there is no stopping and no parking. The City of Toronto finally gave us two parking spots — not for parking, but for passenger pickup. We thought we had won that battle. Now we are ticketed not for stopping to pick up passengers, but for trying to load their bags, because bags are freight. So we can stop to load passengers but not their bags. I can tell you most of the passengers we load at Sheraton Centre are inbound Asian tourists who probably spend $10,000 to $20,000 a day in this city. We have to explain to them why we get tickets for picking up their bags.

Too much government interaction or interference is even a broader fear, sir.

Mr. Burley: I would like to offer a comment on that point, which has a caused a lot of confusion within this whole situation of regulation/deregulation. We are partially regulated and deregulated at the same time in the Province of Ontario.

This was brought to light very quickly for many people when the casinos opened up. Casinos in the very early days became a lucrative form of business for operators, including OMCA, to run back and forth and take passengers up there. We have lost about six employees who have gone independent. They have easily been able to lease a coach. Obtaining a licence is also easy, in the sense that there are few restrictions from other operators challenging and saying they were going to be deregulated.

That is where the situation was going. These people jumped off the mark. It was a timing issue. The casinos came on board. There was an opportunity for a number of operators to get into business and be licensed. For example, if Mr. Crow decided he wanted to become a licensed operator, he would go to the board and apply. If none of us challenged, it would appear to make sense to grant him a licence if he can finance his buses and obtain them, which he would do.

However, the safety issue then arises. Where do these people go to get the buses serviced and looked after? What is the care of the passengers within that? We have not seen it.

A situation arose where, because no decision was made, many decisions were made economically. As well, the larger carriers have not able to sustain themselves in this business because their bottom line has been completely eroded. We firmly believe we can move ahead with no problem and compete. However, government indecision, in one way or another, has caused great concern, and great economic room for some operators.

À propos du transport urbain, nous avons demandé au chef de police de Toronto de nous répondre, ce qu'il n'a pas fait. Les agents de police nous ont déclaré que les autorités du transport urbain les obligent à aller donner des contraventions à nos autocars. Vous êtes ici dans un bon hôtel. À un autre hôtel en ville, au Centre Sheraton, nous ne pouvons pas nous arrêter pour prendre des passagers parce que l'arrêt et le stationnement sont interdits. La ville de Toronto nous a finalement accordé deux emplacements de stationnement — pas pour stationner mais pour prendre des passagers. Nous pensions avoir gagné la bataille. Maintenant on nous met des contraventions non pas parce que nous arrêtons pour ramasser des passagers mais parce que nous essayons de charger leurs bagages, parce que leurs bagages c'est de la marchandise. Nous pouvons donc nous arrêter pour prendre des passagers mais pas leurs bagages. Je peux vous dire que la majorité des passagers que nous prenons au Centre Sheraton sont des touristes asiatiques qui dépensent probablement de 10 000 $ à 20 000 $ par jour dans cette ville. Nous devons leur expliquer pourquoi nous attrapons des contraventions quand nous prenons leurs bagages.

Ce qui nous inquiète beaucoup, c'est une trop grande interaction ou ingérence de la part du gouvernement.

M. Burley: Je ferais un commentaire à cet égard parce que cela a semé la confusion dans toute cette question de réglementation et déréglementation. En Ontario, nous sommes à moitié réglementés et déréglementés.

On s'en est aperçu très rapidement quand les casinos ont ouvert. Au tout début, les casinos sont devenus un marché très lucratif pour les transporteurs, notamment pour l'OMCA, qui assurait la navette. Nous avons perdu à peu près six employés qui sont devenus indépendants. Ils ont facilement réussi à louer un autocar. Il est également facile d'obtenir un permis, en ce sens qu'il n'y a pas beaucoup d'autres transporteurs qui contestent parce que l'on parle de déréglementation.

C'est ainsi que se présentaient les choses. Ces gens-là ont saisi l'occasion. C'était une question de vitesse. Les casinos ont accepté. Cela permettait à un certain nombre de transporteurs de se lancer et d'obtenir un permis. Par exemple, si M. Crow avait décidé qu'il voulait devenir un transporteur autorisé, il se serait présenté à la Commission et il aurait fait sa demande de permis. Si aucun d'entre nous n'avait protesté, il semblerait normal de lui accorder un permis s'il peut financer ses autocars et les obtenir, ce qu'il aurait fait.

La question de sécurité se pose toutefois. Où vont ces gens-là pour l'entretien de leurs autocars? Où se préoccupe-t-on des passagers? On ne sait pas.

La situation fut que parce qu'il n'avait pas été pris de décision, beaucoup ont pris des décisions économiques. En outre, les gros transporteurs n'ont pas pu rester sur ce marché parce qu'ils faisaient des pertes énormes. Nous croyons fermement que nous pouvons nous développer sans problème et faire face à la concurrence. Toutefois, l'indécision du gouvernement, d'une façon ou d'une autre, nous a beaucoup préoccupé et a créé un espace économique important pour certains transporteurs.

Senator Gustafson: It is clear that the committee should, from your recommendations, indicate that decisive action is necessary. Thank you.

Senator Adams: My question concerns the competition mounted by the government-subsidized TTC on the subway to Pearson Airport run. The TTC is charging only $2.25 for the fare. Is their fare dependent on distance? Can one go to Hamilton for $2.25?

Mr. Crow: No. The fare charged by the Toronto Transit Commission allows the passenger to move anywhere within the City of Toronto. I am not sure what that distance is, probably 15 kilometres from one side to the other. The fare also allows the passenger to go outside the municipal boundary, that is, to the airport.

The private carrier had a licence for the airport. He developed a business from the subway to the airport. It took him a long time to build that volume of business. The service was via wheelchair-accessible motor coaches. He put that service on. He had to pay the TTC to drop passengers off at the subway stop.

A couple of years after he had started to run the service, the TTC decided that it was a good service. They put their buses on to the airport. These are non-wheelchair-accessible buses. There is no room for baggage, no baggage handling. The TTC charges $2.25.

The private operator's fare was, I believe, $6.50. A significant number of people chose the TTC service over the non-subsidized service. The business lost was significant and the private operator had to discontinue the service. Now there is only TTC service to the airport, for $2.25.

Senator Adams: Do you know whether or not employees in government transit are unionized? Does this include bus drivers?

Mr. Crow: The TTC is unionized, with Amalgamated Transit Union. Many private carriers are also unionized. Greyhound, and Coach Canada from whom you heard from today, are both with the ATU. I think Coach Canada has other unions as well. It is not a union versus non-union issue. I think it is productivity versus inefficiency that is the issue.

Senator Adams: Does your company handle school bus contracts? In Calgary, we heard that to be the case with Red Arrow and other operators that run charters and bus services for the schools, among other services. Is your company allowed to do that in Ontario?

Le sénateur Gustafson: Il ressort clairement de vos recommandations que le comité devrait recommander une intervention décisive. Merci.

Le sénateur Adams: Ma question a trait à l'arrivée d'un concurrent subventionné à même les fonds publics, à savoir la TTC, sur le parcours entre le métro et l'aéroport Pearson. Le tarif fixé par la TTC n'est que de 2,25 $. Les tarifs sont-ils fixés en fonction de la distance? Peut-on se rendre jusqu'à Hamilton pour 2,25 $?

M. Crow: Non. Le tarif exigé par la Toronto Transit Commission permet au passager de se déplacer n'importe où dans le territoire de la ville de Toronto. Je ne sais pas exactement quelle est la distance totale, mais elle est peut-être de 15 kilomètres. Le tarif exigé permet également au passager de se rendre à l'extérieur des limites de la municipalité, c'est-à-dire à l'aéroport.

Le transporteur privé avait une licence pour l'aéroport. Il assurait le transport du métro à l'aéroport, et il lui avait fallu bien des années pour en faire un service viable. Il utilisait des autocars adaptés. C'est lui qui avait monté le service. Il devait payer des droits à la TTC pour laisser descendre ses passagers à l'arrêt de métro.

Deux ou trois ans après qu'il eut mis le service en marche, la TTC a décidé que c'était un bon service. Elle a entrepris de faire la liaison entre le métro et l'aéroport, mais avec des autobus non adaptés. Il n'y a pas de place pour les bagages dans ces autobus ni personne pour s'occuper des bagages. Le tarif exigé par la TTC est de 2,25 $.

Je crois que le transporteur privé demandait 6,50 $. Un nombre important de personnes ont choisi le service de la TTC de préférence au service non subventionné. Le transporteur privé a donc perdu beaucoup de ses clients et a dû mettre fin au service. Il n'y a plus maintenant que la TTC qui assure le service entre le métro et l'aéroport, à raison de 2,25 $.

Le sénateur Adams: Savez-vous si les employés des transports en commun sont syndiqués? Les chauffeurs d'autobus sont-ils aussi syndiqués?

M. Crow: Les employés de la TTC sont syndiqués; ils font partie du Syndicat uni du transport. Beaucoup des entreprises de transport privées sont aussi syndiquées. Greyhound l'est, tout comme Coach Canada, dont vous avez entendu le témoignage aujourd'hui; le syndicat dans les deux cas est le SUT. Je crois que Coach Canada a aussi des employés qui font partie d'autres syndicats. Le problème qui se pose ne tient pas au fait que le service soit syndiqué ou pas. Il s'agit plutôt d'un choix entre productivité et inefficience.

Le sénateur Adams: Votre entreprise a-t-elle des contrats pour le transport scolaire? À Calgary, on nous a dit que c'était le cas pour Red Arrow et d'autres transporteurs qui offrent notamment un service de transport nolisé et qui font aussi le transport scolaire. Votre entreprise est-elle autorisée à faire la même chose en Ontario?

Mr. Crow: Yes. Generally, bus companies are experts in providing passenger transportation, be it transit, school bus services, intercity coach services, charters, tours, or sightseeing. Most companies get into that blend. Some of the carriers work with a scheduled service with a bit of charter and parcel express. Some companies get into the charter business, the school bus business and the transit business, and so forth. The companies blend areas in which they have expertise or find a niche.

Licences are needed, however. Whether it is a school board or an intercity coach, the operator must have a licence. A licence is not needed only for municipal transit and to operate within a municipality. However, the Municipal Act does not allow any private carrier to operate within a city.

Licences are required in order to operate a school or intercity bus. School bus operators, in addition, must have a contract with the school board. In Ontario, 85 per cent to 88 per cent of home-to-school bus services are done under competitive tendering. The rest are done by some school boards themselves.

Senator Adams: It seems that whenever a new government comes in, it tries to privatize bus services. Can you recall times when the Ontario government has tried to do that?

Mr. Crow: I am not sure if you are referring to the intercity service. School buses are generally operated now by the private sector.

Senator Adams: Yes.

Mr. Crow: In the larger communities, government generally operates transit. Markham and Chatham, as has been mentioned, do competitively tender transit services out to a number of companies in Ontario.

The Ontario government does operate a regional transit operation, a very good operation called GO Transit. GO operates rail and buses, as most of you may know. The government has indicated, however, that they want that service expanded to other communities, such as Peterborough, Kitchener, Guelph, St. Catharine's, and Niagara Falls. If that service is subsidized, it will take the heart out of the Greyhound service and the Coach Canada service between those communities. Mr. Carroll might be able to answer better, but I think for Toronto to Kitchener, we have something like 47 trips per day by Greyhound.

If the Ontario government forces a transit property to provide that service at a subsidized fare with which we cannot compete — even if it is only at some peak periods — then that system falls down. The private operators will lose the rest of that business.

M. Crow: Oui, les entreprises de transport par autobus se spécialisent généralement dans le transport de passagers de tous genres, qu'il s'agisse de transport en commun, de transport scolaire, de transport par autocar, de transport nolisé, d'excursions ou de visites touristiques. La plupart offrent une gamme de services. Certains offrent principalement un service régulier et offrent aussi accessoirement un service de transport nolisé et d'envoi de colis. Certains offrent toute la gamme des services: transport nolisé, transport scolaire et transport en commun. Certains offrent une combinaison de services alors que d'autres se spécialisent dans un type de service en particulier.

Il leur faut toutefois des permis. Le transporteur qui offre le transport scolaire ou le transport par autocar doit avoir un permis. Le permis n'est pas exigé pour le transport en commun municipal dans les limites des municipalités, mais la Loi sur les municipalités n'autorise pas les transporteurs privés à offrir ce service.

Il faut un permis pour le transport scolaire ou pour le transport par autocar. Les transporteurs scolaires doivent, en outre, avoir un contrat avec un conseil scolaire. En Ontario, de 85 à 88 p. 100 du transport scolaire se fait par appel d'offres. Pour le reste, ce sont les conseils scolaires qui s'en occupent eux-mêmes.

Le sénateur Adams: Il semble que, chaque fois qu'un nouveau gouvernement arrive au pouvoir, il tente de privatiser le service de transport par autobus. Vous souvenez-vous que le gouvernement de l'Ontario ait essayé de faire cela à diverses reprises?

M. Crow: Je ne sais pas trop si vous voulez parler du transport par autocar. En règle générale, le transport scolaire est maintenant assuré par le secteur privé.

Le sénateur Adams: Oui.

M. Crow: Dans les grandes municipalités, c'est généralement le gouvernement qui assure le transport en commun. À Markham et à Chatham, comme on l'a indiqué, on a recours à un appel d'offres où diverses entreprises ontariennes sont appelées à soumissionner.

Le gouvernement de l'Ontario a un excellent service régional de transport en commun qui s'appelle GO Transit. Comme la plupart d'entre vous le savent sans doute, c'est un service qui fait appel au train et à l'autobus. Le gouvernement a toutefois fait savoir qu'il veut étendre ce service à d'autres localités, comme Peterborough, Kitchener, Guelph, St. Catharine's et Niagara Falls. L'arrivée d'un service comme celui-là qui serait subventionné porterait un très dur coup aux services qu'offrent Greyhound et Coach Canada entre ces localités. M. Carroll pourra peut-être vous en dire plus à ce sujet, mais je crois que Greyhound offre environ 47 trajets par jour entre Toronto et Kitchener.

Si le gouvernement ontarien oblige le transport en commun à fournir ce service à un tarif subventionné avec lequel nous ne pouvons pas concurrencer — même si ce n'est que pour les heures de pointe —, c'est tout le système qui va s'effondrer. Les transporteurs privés devront mettre fin à leurs activités.

It has happened before. Toronto-Hamilton used to be an intercity bus movement. We do not do that now. There are, I think, two or three carriers that have a licence to do it but they cannot do it and compete against the government. We have expressed our concern to the Government of Ontario that what they are doing is, in essence, equivalent to nationalizing the bus industry here if they expand to those communities and put us out of that business.

To return to the point of our industry, we want to know what the rules are. We would like that national passenger transportation policy. We would certainly encourage provinces to adapt it and have one similar so that we can continue to operate the services we do, Senator Adams.

Senator Adams: Does the government have up-to-date safety regulations like you do for safety on the buses?

Mr. Crow: Is your question: Does it have safety regulations for accessible services, senator?

Senator Adams: Yes.

Mr. Crow: If we ever thought there were safety issues for any of our services, accessibility or not, we would be raising it. I do not think there is any issue with the safety of the accessible services on our motor coaches. If your question has to do with Greyhound, Coach Canada, and Can-ar, these and other carriers had wheelchair-accessible buses on the road before government transit operations did. We had wheelchair-accessible services before the government did.

What disappoints us is that that private service to the airport used accessible buses. The TTC buses in use now are not accessible. From an Ontario point of view, what bothers us, those coaches that were on that service in non-peak period provided shuttle services for conventions and other services; some even got into scheduled services every now and then. Those coaches are no longer in Ontario. After losing that airport service, the coaches were taken out of the province. In fact, they are now in the province of Alberta.

If you put us out of business, we will find other markets to go to. The result is, that service has deteriorated between town and the airport.

Senator Adams: We heard that one service offering buses equipped for the handicapped offers leather seats, more leg room, a coffee rooms in the back, and better washrooms. They estimated that one such outfitted bus cost about $600,000. Do you have an idea how much a bus without this equipment costs?

Nous le savons d'expérience. Le service entre Toronto et Hamilton était autrefois un service de transport par autocar. Ce n'est plus le cas maintenant. Je crois qu'il y a deux ou trois transporteurs qui ont un permis pour assurer ce service, mais ils ne peuvent pas l'offrir tout en ayant le gouvernement comme concurrent. Nous avons fait part au gouvernement de l'Ontario de nos inquiétudes, car s'il donne suite à son projet d'étendre le transport en commun à ces localités, il se trouvera en fait à nationaliser le secteur du transport par autocar et il nous obligera à plier bagage.

Je le répète, ce que veut notre industrie, c'est de savoir quelles sont les règles. Nous voudrions qu'on applique cette politique nationale sur le transport voyageur. Nous voudrions en tous cas encourager les provinces à adapter cette politique et à se doter de règles semblables pour que nous puissions continuer à offrir les services que nous offrons, sénateur Adams.

Le sénateur Adams: Le gouvernement a-t-il des règles à jour sur la sécurité comme vous en avez pour la sécurité dans les autocars?

M. Crow: Vous me demandez s'il y a des règles de sécurité pour le transport adapté, sénateur?

Le sénateur Adams: Oui.

M. Crow: Si jamais nous pensions qu'il y avait des problèmes de sécurité relativement à un de nos services, qu'il s'agisse ou non de transport adapté, nous serions les premiers à en parler. Je ne crois pas qu'il y ait quelque problème de sécurité que ce soit relativement à notre service de transport adapté par autocar. Si votre question concerne Greyhound, Coach Canada et Can-ar, ces transporteurs et d'autres offraient un service de transport adapté avant que les services de transport en commun du gouvernement ne le fassent. Nous offrions ce service avant que le gouvernement ne le fasse.

Ce qui nous déçoit, c'est que le service de transport privé qui assurait la liaison avec l'aéroport offrait le transport adapté. Les autobus qu'utilise maintenant la TTC ne sont pas adaptés. Du point de vue de l'Ontario, ce qui nous préoccupe, c'est que les autocars qui assuraient ce service en dehors des heures de pointe offraient aussi un service de navette aux congressistes ainsi que d'autres services; dans certains cas, ils offraient même un service de transport régulier. Or, nous n'avons plus ces autocars en Ontario. Après que le transporteur eut perdu la liaison entre la ville et l'aéroport, les autocars ont quitté la province. Ils se trouvent maintenant en Alberta.

Si vous nous obligez à plier bagage, nous allons trouver d'autres marchés. L'effet a été une détérioration du service entre la ville et l'aéroport.

Le sénateur Adams: Nous avons entendu parler d'un transporteur qui avait des autocars spécialement conçus pour les personnes handicapées, avec sièges de cuir, plus d'espace pour allonger les jambes, des aires de restauration à l'arrière et des toilettes améliorées. On nous a dit qu'un autocar comme celui-là coûte quelque 600 000 $. Avez-vous une idée de ce que coûte un autocar ainsi aménagé?

Mr. Crow: Mr. Burley signs the cheques. I think he could tell you precisely. It is in the neighbourhood of $500,000 plus, without many options, with tax about $550,000. I know that some buses hit the road at $1.2 million to $1.3 million. Those are the exceptions, not the rule.

The Chairman: You seem to be concerned about our objectivity. Do not worry; we will not expedite our report. We want to have a full report and make sure that we have covered all the various areas of the bus industry, especially as directed to the users of the bus industry.

Mr. Crow: Madam Chair, you asked me a couple of days ago to supply you with some information and copies of correspondence we had with the federal minister on taxes.

The Chairman: Yes, I did.

Mr. Crow: I have that here but was unable to distribute it to you in advance. I will leave that with you.

The Chairman: Thank you. We will distribute it to the members.

Our next witnesses are from Canada's Association for the Fifty-Plus.

Ms Judy Cutler, Director of Communications, Canada's Association for the Fifty-Plus: Senators, we thank you very much for this opportunity to present this brief to the committee on an issue of great importance to many seniors and those 50-plus. I am going to turn it over to Mr. Gleberzon and then do the concluding remarks at the end.

Mr. Bill Gleberzon, Associate Executive Director, Canada's Association for the Fifty-Plus: I would like to begin with a few words about the Canadian Association for the Fifty-Plus, CARP.

The witness list shows the name Canadian Association of Retired Persons, which is the name under which we were founded. However, we now call ourselves CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus because our members have always been 50 and older.

Senator Maheu: Nor are your members all retired.

Mr. Gleberzon: Yes, that is correct. We are the largest national association of mature Canadians, representing almost 400,000 members right across the country. We are a non-profit organization and receive no operating funds from any level of government to maintain our independence and autonomy.

Our mission is to promote the rights and quality of life of mature Canadians — and, indeed, of all Canadians regardless of age. Our mandate is to provide practical recommendations for the concerns we raise, rather than just "carping" about them, as we say.

M. Crow: C'est M. Burley qui signe les chèques. Je pense qu'il pourrait vous donner le montant exact. Je crois qu'un modèle de base coûte aux alentours de 500 000 $ ou plus, ou 550 000 $ avec les taxes. Je sais que certains modèles tout équipés coûtent 1,2 million ou 1,3 million. Mais c'est plutôt l'exception que la règle.

La présidente: Vous semblez vous inquiéter de notre impartialité. Ne vous inquiétez pas; nous n'allons pas produire un rapport à la hâte. Nous voulons un rapport très complet, et nous voulons nous assurer d'y inclure tous les aspects du secteur du transport par autocar, en privilégiant le point de vue des usagers de ce service.

M. Crow: Madame la présidente, vous m'avez demandé il y a quelques jours de vous apporter des informations ainsi que des photocopies de la correspondance que nous avons échangée avec le ministre fédéral sur les taxes.

La présidente: Oui, en effet.

M. Crow: J'ai ici les documents que vous m'aviez demandés, mais je n'ai pas pu vous les remettre à l'avance. Je vous les laisse.

La présidente: Merci. Nous allons veiller à ce qu'ils soient remis aux membres du comité.

Passons maintenant au groupe suivant, Canada's Association for the Fifty-Plus.

Mme Judy Cutler, directrice des Communications, Canada's Association for the Fifty-Plus: Merci beaucoup, honorables sénateurs, de nous donner l'occasion de présenter à votre comité un exposé sur une question d'importance capitale pour beaucoup d'aînés et de personnes de 50 ans et plus. Je vais céder la parole à M. Gleberzon, puis je ferai les remarques de clôture.

M. Bill Gleberzon, directeur exécutif associé, Canada's Association for the Fifty-Plus: Je tiens tout d'abord à vous parler un peu de notre association, la Canadian Association for the Fifty-Plus ou CARP.

Sur la liste des témoins, nous sommes désignés comme l'Association canadienne des individus retraités. Il s'agit là du nom que notre association s'est donné quand elle a été fondée, mais nous nous appelons maintenant CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus, car depuis toujours nos membres sont des personnes de 50 ans ou plus.

La sénatrice Maheu: Vos membres ne sont pas tous retraités.

M. Gleberzon: Non, en effet. Nous sommes la plus importante association nationale de Canadiens d'âge mûr, avec les 400 000 membres ou presque que nous comptons dans tout le pays. Nous sommes une organisation sans but lucratif, et nous n'acceptons aucune subvention de quelque palier de gouvernement que ce soit pour préserver notre indépendance et notre autonomie.

Notre mission consiste à faire la promotion des droits et de la qualité de vie des Canadiens d'âge mûr, voire de tous les Canadiens, peu importe leur âge. Nous avons pour mandat de proposer des solutions pratiques aux problèmes que nous soulevons, au lieu de nous contenter de les dénoncer.

I would first like to draw your attention to the usage of intercity buses by seniors — that is, in this case, people over 65. According to a 1999 KPMG report on the impact of deregulation of scheduled intercity bus service, 10 per cent of bus riders in Canada are seniors — about 800,000 fare-paying passengers. There are an estimated 8-million fare-paying passengers in total.

The 10 per cent seniors who are bus-riders represent about 23 per cent, or one in four, of all Canadian seniors. Forty-two per cent of bus passengers have incomes below the poverty line and, coincidentally, almost 40 per cent of seniors have annual incomes below the poverty line. Buses provide many of them with the only possible means of intercity transportation because of the relative accessible cost for bus travel.

CARP is very concerned, therefore, that if bus service were deregulated, the routes that are currently serviced would disappear because they might be assessed as not being cost-effective. Moreover, usage of chartered bus services by seniors with moderate incomes is relatively high since it represents the only economically feasible means available to them for travel.

The next issue is impact of deregulation. According to the KPMG study, approximately 250 scheduled bus routes service about 3,000 communities. If the industry is deregulated, around 27 per cent of these communities will lose all bus services. An additional 34 per cent will suffer reduced services. This will affect about 22 per cent of total passengers and includes many seniors.

It is estimated that 7 per cent of communities will benefit from lower fares that may result, impacting on about 40 per cent of bus passengers. This means that in all, 60 per cent of all bus passengers will suffer as a consequence of deregulation.

The history of travel services in North America and elsewhere demonstrates a recurring process of initial greater competition followed very quickly by a reduction to a smaller number of competitors than existed before deregulation. The fate of the Canadian airline industry is a principal example of this process. However, what might appear to be sound business practice has a profound negative impact on the quality of life of people as citizens and consumers will suffer increased isolation and hardship because they will lose even the limited travel alternatives available to them.

According to the KPMG study, two of the three main purposes for bus travel are for medical/emergency visits and to visit friends or relatives. Indeed, according to that study, many people, particularly the elderly use the bus to get to medical appointments — that is, to go from smaller communities where they live to larger centres with medical facilities. I must say that is our experience, too, from what our members and others tell us.

Je tiens tout d'abord à attirer votre attention sur le transport par autocar qu'utilisent les aînés, en l'occurrence les personnes de 65 ans ou plus. D'après un rapport du groupe KPMG de 1999 sur les conséquences de la déréglementation du transport régulier par autocar, 10 p. 100 des utilisateurs de ce service au Canada sont des aînés, soit quelque 800 000 voyageurs payants. Au total, on évalue leur nombre à huit millions.

Les 10 p. 100 de ces voyageurs qui sont des aînés représentent environ 23 p. 100 de tous les aînés canadiens, soit un sur quatre. Quarante-deux pour cent des utilisateurs du transport par autocar ont un revenu inférieur au seuil de pauvreté et, comme par hasard, près de 40 p. 100 des aînés ont un revenu annuel inférieur au seuil de pauvreté. L'autocar est pour beaucoup d'entre eux le seul moyen de se déplacer d'une ville à une autre parce que le coût de ce type de transport est relativement abordable.

CARP craint donc que la déréglementation du transport par autocar n'entraîne la disparition des liaisons actuelles, parce qu'elles ne seraient plus considérées comme rentables. En outre, les aînés à revenu moyen utilisent assez souvent le transport par autocar nolisé parce que c'est pour eux le seul moyen de voyager à prix abordable.

Parlons plus précisément des conséquences de la déréglementation. D'après l'étude de KPMG, quelque 3 000 localités sont desservies par environ 250 liaisons de transport régulier par autocar. Advenant la déréglementation de l'industrie, 27 p. 100 environ de ces localités n'auraient plus aucun service de transport par autocar. En outre, le service se trouverait réduit pour 34 p. 100 d'entre elles. Au total, quelque 22 p. 100 des voyageurs actuels, dont beaucoup d'aînés, seraient touchés.

D'après les estimations, 7 p. 100 des localités pourraient profiter d'une réduction de tarifs, ce qui constituerait un avantage pour environ 40 p. 100 des voyageurs. Ainsi, la déréglementation aurait des conséquences négatives pour 60 p. 100 de tous les utilisateurs du transport par autocar.

L'historique des services de voyage en Amérique du Nord et ailleurs montre que la déréglementation est généralement suivie d'une intensification de la concurrence au départ, mais que le nombre de concurrents ne tarde pas à baisser, si bien que la concurrence est moins grande qu'elle ne l'était avant. On n'a qu'à voir ce qui s'est passé dans le cas du transport aérien au Canada. Sur le plan commercial, la déréglementation peut sembler avantageuse, mais elle aura d'importantes répercussions négatives pour la qualité de vie des gens, et il en résultera un sentiment d'isolement accru et des difficultés accrues pour les consommateurs qui perdront le peu de possibilités qu'ils avaient déjà de voyager.

D'après l'étude de KPMG, deux des trois principaux motifs invoqués par ceux qui se déplacent en autocar sont d'obtenir des soins médicaux ou d'urgence ou de rendre visite à des parents ou à des amis. Toujours d'après cette étude, l'autocar est souvent le moyen de prédilection, surtout pour les personnes âgées, pour se rendre chez un médecin; autrement dit, ceux qui vivent dans de petites collectivités prennent l'autocar pour se rendre dans les

Northern and rural communities as well as small towns are serviced mainly by buses, even though this service is currently often limited. Potential reduction of bus service would result in an increased tension, hardship and cost if commuters had to stay over in a hotel or motel for a day or two as they waited for the next bus in a reduced service. Even seniors who own cars prefer not to drive at night or on highways, therefore buses offer them the only reasonable means of travel.

To commute to/from work or school was the third major reason cited for people using buses. While this reason may not appear to impact on many seniors; nevertheless, about 6 per cent of those over 65 are still in the workforce and may have to commute to their jobs. Moreover, many people between ages 50 and 65 who are part of CARP's constituency certainly are gainfully employed, and while figures for usage by this age cohort are not readily available to us, undoubtedly many of these workers rely on buses to get to work.

It is important to retain low fares. It should go without saying that increased fares for bus service would have the same effect as reducing services. People living on low and fixed incomes simply could not afford to use buses. In turn, a decrease in use would further reduce the revenue of bus lines, thereby only exacerbating the economic situation for the companies and their customers, as well as worsening the safety and quality of life for senior commuters.

There are safety considerations that concern CARP. It is important to continue the enviably high standard of safety that exists in the Canadian bus industry generally. Improvements, of course, must be sought constantly — as must general national standards of safety for the industry. The federal government could facilitate this goal in partnership with the provinces and territories, the industry, experts in the field and consumer groups.

However, the initial competitive rush that might follow deregulation could result in a decline in service and even safety in the contest to increase customers by reducing fares in order to increase profits and market share.

Another serious concern is the protection of the environment. CARP held a national forum on clean air with support from Environment Canada. Clean air, like clean water, is a legacy that our members want to ensure that their children and grandchildren inherit. Indeed, young people and seniors are most vulnerable to the adverse health risks caused by pollution.

grands centres où se trouvent des centres médicaux. C'est aussi, je dois vous dire, la conclusion à laquelle nous arrivons d'après ce que nous disent nos membres et d'autres personnes.

Les localités rurales et du Nord de même que les petites villes sont principalement desservies par des autocars, même s'il s'agit souvent d'un service limité. La réduction de ce service pourrait entraîner des tensions, des difficultés et des coûts accrus pour les voyageurs qui pourraient ainsi être obligés de passer une ou deux nuits à l'hôtel ou dans un motel à cause du service réduit de transport par autocar. Même les aînés qui ont une voiture préfèrent ne pas conduire le soir ou sur l'autoroute, si bien que l'autocar est vraiment pour eux le seul moyen de se déplacer.

Le troisième grand motif invoqué par ceux qui utilisent le transport par autocar est de se rendre au travail ou à l'école. On pourrait à première vue penser que ce n'est pas là un motif qu'invoqueraient beaucoup d'aînés, mais il n'en reste pas moins que quelque 6 p. 100 des personnes de 65 ans ou plus continuent à travailler et doivent se déplacer de leur domicile à leur lieu de travail. Par ailleurs, bon nombre de personnes de 50 à 65 ans, qui sont la clientèle cible de CARP, ont un emploi rémunéré et, même si nous n'avons pas facilement accès aux chiffres concernant l'utilisation du transport par autocar des personnes de ce groupe d'âge, beaucoup d'entre elles empruntent assurément l'autocar pour se rendre au travail.

Il importe que les tarifs restent bas. Il va sans dire que leur augmentation aurait sur le transport par autocar le même effet qu'une réduction du service. Les personnes à faible revenu ou à revenu fixe n'auraient pas les moyens de prendre l'autocar. Cela se traduirait par une perte de revenu encore plus grande pour les entreprises de transport par autocar. Ainsi, les difficultés économiques des entreprises et de leurs clients s'en trouveraient exacerbées et il en résulterait une baisse de la sécurité et de la qualité de vie pour les aînés qui empruntent l'autocar pour se rendre au travail.

CARP est préoccupé par certaines questions relatives à la sécurité. Il est important de maintenir le niveau de sécurité enviable dont nous jouissons pour ce qui est du transport par autocar au Canada. Nous devons constamment, bien entendu, chercher à améliorer le niveau de sécurité dans ce secteur, comme d'ailleurs les normes nationales à cet égard. Le gouvernement fédéral devrait favoriser l'atteinte de cet objectif en collaboration avec les provinces et les territoires, l'industrie, les spécialistes du domaine et les groupes de consommateurs.

Cependant, la ruée initiale vers la concurrence qui pourrait suivre la déréglementation pourrait entraîner une baisse de service, voire une diminution de la sécurité, en raison des efforts qu'on déploiera pour attirer les clients afin d'accroître les bénéfices et la part de marché.

CARP est aussi très préoccupée par la protection de l'environnement. Grâce à l'appui d'Environnement Canada, nous avons tenu un forum national sur la pollution atmosphérique. Nos membres ont à coeur la qualité de l'air, tout comme la qualité de l'eau, qu'ils légueront à leurs enfants et petits-enfants. Les jeunes et les aînés sont d'ailleurs les plus vulnérables aux effets nocifs de la pollution pour la santé.

According to Environment Canada, as many as 16,000 premature deaths across Canada can be attributed annually to air pollution. A copy of the report of our national forum is in the package that we have distributed. It has a green cover, so if you want to see more information about that.

It is estimated that emissions from buses are three times less environmentally damaging than those from cars, trains, and certainly airplanes. Whatever can be done to promote a reduction in air pollution in whatever way should be done. This includes the encouragement of bus travel as a preferred mode of travel because it is environmentally friendly. This would also fit in with the Canadian government's objectives under the Kyoto Agreement.

I would now like to turn the floor over to Ms Cutler for conclusions.

Ms Cutler: In conclusion, I would like to point out that in the near future, bus ridership will undoubtedly increase as the number and percentage of seniors increase. Beginning in 2004, the first of those born during World War II — those whom CARP describes as the "forgotten generation" — they are not Boomers and they are not seniors — will turn 65. Over the ensuing 26 years, they will be joined by the rest of that generation as well as by the 9.8 million Baby Boomers. By 2030, one out of four Canadians will be 65 years of age and older.

Contrary to the myth that all seniors are rich, at least 40 per cent of this older population — like the current generation of seniors — will live on low or fixed incomes. Many of these people may move to northern rural or small communities to live out their retirement years, which for this new generation of seniors, could last as long as 30 years. They may move because they want to leave the big city and because their lower incomes may carry them further in smaller communities. They therefore will become increasingly dependent on bus travel.

Cognizant of this demographic reality, we feel that it is incumbent on this Senate committee to ensure that a longer range planning perspective is adopted in regard to the issue before it. It is the strength of the Senate, we feel, to take the longer and broader view, unaffected by the immediate pressures of short-term political expediency.

CARP recommends that the Committee on the Special Study of Inter-City Buses supports the continuation of a regulated environment for intercity bus services and, indeed, advises the federal government to adopt and implement a national regulatory framework for these bus services. We further recommend that the government adopt policies that will facilitate the expansion of bus services both between and within cities.

Selon Environnement Canada, il y aurait chaque année jusqu'à 16 000 décès prématurés au Canada qui seraient attribuables à la pollution atmosphérique. Vous trouverez dans la documentation que nous vous avons fait remettre, un exemplaire du rapport de notre forum national. C'est le document à couverture verte, si vous voulez plus d'information à ce sujet.

Les émissions que dégagent les autocars seraient trois fois moins dommageables pour l'environnement que celles qu'émettent les voitures, les trains et certains avions. Nous devrions prendre toutes les mesures possibles pour chercher à réduire la pollution atmosphérique. Nous pourrions notamment encourager la population à privilégier l'autocar comme moyen de transport parce qu'il est moins dommageable pour l'environnement. Nous nous trouverions ainsi à favoriser l'avancement des objectifs du gouvernement canadien aux termes de l'Accord de Kyoto.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Cutler, qui conclura notre exposé.

Mme Cutler: En conclusion, je tiens à vous faire remarquer que le nombre d'utilisateurs de l'autocar augmentera sans doute dans l'avenir prévisible au fur et à mesure que le nombre et le pourcentage d'aînés augmentera. Dès 2004, certains de ceux qui sont nés pendant la Seconde Guerre mondiale, ceux que CARP qualifie de génération oubliée — ce ne sont ni des boomers ni des aînés — atteindront l'âge de 65 ans. Pendant les 26 années qui suivront, les autres membres de cette génération se joindront à eux de même que les 9,8 millions de baby-boomers. Dès 2030, un Canadien sur quatre aura atteint l'âge de 65 ans.

Contrairement au mythe selon lequel tous les aînés sont riches, au moins 40 p. 100 des personnes de ce groupe d'âge — c'est d'ailleurs le cas de la présente génération d'aînés — n'auront qu'un revenu faible ou un revenu fixe. Beaucoup d'entre eux iront peut-être s'installer après la retraite dans des petites localités ou dans des localités rurales ou nordiques, et ils pourraient vivre 30 ans encore, comme c'est le cas pour la nouvelle génération d'aînés. Ils décideront peut-être de déménager parce qu'ils veulent quitter la grande ville et parce que leur revenu plus faible leur donnera un pouvoir d'achat plus grand dans une petite localité. Ils seront donc de plus en plus dépendants du transport par autocar.

Conscients de cette réalité démographique, nous pensons qu'il incombe au Comité sénatorial de veiller à ce que la question dont il est saisi soit examinée sous l'angle d'une planification à long terme. C'est cette possibilité qu'a le Sénat d'opter pour une perspective plus vaste et à plus long terme, sans être soumis aux pressions immédiates des expédients politiques à court terme, qui fait sa force.

CARP recommande au Comité qui a entrepris une Étude spéciale sur le transport interurbain par autocar d'appuyer le maintien de la réglementation du service de transport par autocar et recommande aussi au gouvernement fédéral d'adopter et de mettre en oeuvre un cadre réglementaire national pour ce service. Nous recommandons par ailleurs au gouvernement d'adopter des politiques qui faciliteront l'expansion du service de transport par autobus et par autocar.

A large country like Canada requires many modes of transportation to facilitate the movement of our population. Intercity buses must remain an integral — as well as practical and accessible — option.

The Chairman: Thank you very much for your presentation and the important information that you have provided. We are very pleased that you appear before us this afternoon.

You have certainly raised arguments against deregulation in your presentation. We have heard some arguments in support of deregulation that have noted it could allow new innovative services, such as vans in Nova Scotia. What do you think of that view, if we could deregulate?

Ms Cutler: Do you mean that deregulation can allow more creativity?

The Chairman: Yes.

Ms Cutler: I am not sure that we have proof of that. It is speculation at this point, so we would just like to see something more tangible to know that that will happen.

The Chairman: We were in Halifax, Nova Scotia, and people — especially senior citizens — from P.E.I. and Nova Scotia were telling us that they use the services of vans from small rural communities to, for example, Halifax to keep medical appointments. In addition, on the other side, the young people use also vans to go to the city for appointments when they are looking for jobs. I would like to have your views on that, if possible.

Mr. Gleberzon: I am not sure that that is what I would regard as an innovation. That is an alternative. It is simply another competitive alternative that could coexist alongside buses and, to my way of thinking, has nothing to do with deregulation whatsoever.

Take the example of the airline industry where deregulation has occurred. The major "innovation," as I understand it, is that you no longer get fed on an airplane, although the rates have not come down. That appears to be the major result of deregulation. Of course, we have, in effect, also created a monopoly situation as a result of deregulation. I do not know if any of you have travelled by air in the States in the deregulated environment. The results have been the same there.

I am referring to economy service. First class or business class services have obviously gone up, as has the price appreciably. However, economy services in any U.S.-based airlines — and the numbers have been reduced, by the way — is terrible.

In terms of an innovation within the industry, how is this going to benefit the industry? The introduction of vans and other alternative modes of transportation might be a great innovation. I do not think it has anything to do with buses other than it provides people with an alternative.

Dans un pays aussi vaste que le Canada, il faut beaucoup de modes de transport pour faciliter les déplacements de notre population. L'autocar doit demeurer une partie intégrante, en même temps que pratique et accessible, du service de transport.

La présidente: Merci beaucoup pour votre exposé et pour l'information très précieuse que vous nous avez apportée. Nous sommes très heureux de vous accueillir cet après-midi.

Vous avez certainement présenté des arguments contre la déréglementation dans votre exposé. Or, nous avons entendu des arguments en faveur de la déréglementation, notamment qu'elle permettrait l'arrivée de nouveaux services novateurs, comme le transport en fourgonnette en Nouvelle-Écosse. Que pensez-vous de cet argument en faveur de la déréglementation?

Mme Cutler: Vous voulez parler du fait que la déréglementation permettrait une plus grande créativité?

La présidente: Oui.

Mme Cutler: Je ne suis pas sûre que nous ayons des preuves à cet effet. Ce ne sont là que des conjectures pour l'instant, alors nous aimerions attendre d'avoir des preuves plus tangibles de cette conséquence.

La présidente: Nous nous sommes rendus à Halifax, en Nouvelle-Écosse, où des gens, notamment des personnes âgées, de l'Île-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse sont venues nous dire qu'elles ont recours à un service de transport en fourgonnette pour se rendre de leur petite localité rurale à Halifax, par exemple, pour des rendez-vous médicaux. Les jeunes, eux, s'en servent aussi pour se rendre à des entrevues en ville pour essayer de se trouver un emploi. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

M. Gleberzon: Je ne suis pas sûr qu'il s'agisse d'un service novateur. C'est simplement une solution de rechange. C'est un autre type de service compétitif qui pourrait coexister en même temps que l'autocar et qui, à mon sens, n'a rien à voir avec la déréglementation.

Prenons le cas du transport aérien où la déréglementation est déjà chose faite. Ce qu'il y a de nouveau maintenant, d'après ce que j'en sais, c'est qu'on ne sert plus de repas dans l'avion, même si les tarifs n'ont pas baissé. Voilà ce qui semble être la principale conséquence de la déréglementation qui a aussi bien sûr, créé une situation de monopole. Je ne sais pas s'il y en a parmi vous qui ont voyagé en avion aux États-Unis dans le nouveau contexte déréglementé, mais les conséquences ont été les mêmes là-bas.

Je veux parler du service en classe économique. Le service en classe affaires ou en première classe a bien sûr augmenté, tout comme les tarifs. Le service en classe économique est toutefois terrible sur toutes les lignes aériennes américaines, et le nombre de vols a diminué, soit dit en passant.

Pour ce qui est de cette soi-disant innovation, quel en sera l'avantage pour l'industrie? L'arrivée des fourgonnettes et d'autres modes de transport est peut-être une excellente innovation, mais cela n'a rien à voir, selon moi, avec le transport par autocar si ce n'est que c'est un service de plus qui est offert au public voyageur.

The Chairman: It is a useful option.

Mr. Gleberzon: Yes, certainly.

The Chairman: Now, senior citizens told us this.

Mr. Gleberzon: It would be the same to say it is a very useful option to taking a train — the same advantage.

The Chairman: With a different mode of transportation.

Mr. Gleberzon: Yes.

The Chairman: What is your view on the level of bus service available to users in this province, in Ontario, and the fares that are charged for it?

Mr. Gleberzon: There have been serious cutbacks in this province and the availability of bus services to many communities, especially northern and rural communities, has been greatly reduced. People are increasingly dependent on cars.

I do not know if this is the kind of example you want, but bus service north, east and west of Toronto is abysmal. It is terrible.

Now, that is called the 905 region — sort of an extension of Toronto. However, if the service in this area is so bad, yet so close to an urban centre, imagine how much worse it is if you have to get to some northern town or some rural community where service has been cut back even more.

Fares, I understand, are relatively reasonable. To encourage more use of buses, in fact, a new terminal is being built here in Toronto to replace the rather dismal one that currently exists. I understand the new bus terminal is going to be far more user-friendly in helping people find where buses can be reached and that kind of thing. That is recognition of the need for bus service to be improved because a great many people are dependent on buses.

The VIA service in Ontario — not just train, but buses — is under tremendous pressure. I know your committee is not looking at service within the city, but I can say that service within this major economic city is being nipped at by a whole bunch of others. Having said that, in Toronto, one of the major economic centres of this country, public transportation is abysmal. To be honest, that is because the federal government has not released sufficient income. Again, I know that is not part of your mandate, but I thought I would make that pitch since I use the public transit system within the city every day.

The Chairman: Which government policies would best support the rural and small community service?

Mr. Gleberzon: What do you mean by "which"?

The Chairman: What level of government?

La présidente: C'est une possibilité intéressante.

M. Gleberzon: Oui, certainement.

La présidente: Ce sont tout de même des personnes âgées qui nous ont dit cela.

M. Gleberzon: On pourrait tout aussi bien dire que le train est aussi une possibilité très intéressante; l'avantage est le même.

La présidente: Avec un mode de transport différent.

M. Gleberzon: Oui.

La présidente: Que pensez-vous du transport par autocar qui est offert en Ontario et des tarifs qui sont exigés?

M. Gleberzon: Il y a eu d'importantes réductions dans notre province, à tel point qu'il y a beaucoup moins de services de transport par autocar dans beaucoup de localités, surtout dans le nord et dans les milieux ruraux. Les gens doivent de plus en plus se rabattre sur la voiture.

Je ne sais pas si c'est ce que vous recherchez comme exemple, mais le service de transport par autocar au nord, à l'est et à l'ouest de Toronto est lamentable. Il est vraiment épouvantable.

C'est ce qu'on appelle la région 905, c'est en quelque sorte le prolongement de Toronto. Si toutefois le service est tellement mauvais dans cette région-là, qui se trouve à côté d'un grand centre urbain, dites-vous qu'il doit être 100 fois pire dans une localité du nord où les réductions de service ont été encore plus importantes.

Les tarifs, d'après ce que j'en sais, sont assez raisonnables. Pour encourager les voyageurs à se déplacer en autocar, on va d'ailleurs construire un nouveau terminus ici à Toronto pour remplacer l'actuel terminus qui est assez lugubre. Il semble que le nouveau terminus sera beaucoup plus convivial en ce sens que les gens pourront plus facilement s'y retrouver, etc. C'est qu'on s'est rendu compte de l'importance d'améliorer le service de transport par autocar à cause du grand nombre de personnes qui en dépendent.

Le service VIA en Ontario — pas seulement les trains, mais les autocars aussi — est soumis à des pressions considérables. Je sais que votre comité n'étudie pas le service à l'intérieur des villes, mais je peux vous dire que, même dans notre grand centre économique, ce service est aux abois. Cela dit, et malgré l'importance de Toronto comme principal centre économique du Canada, le transport en commun y est épouvantable. À vrai dire, c'est à cause de l'insuffisance des fonds affectés par le gouvernement fédéral. Je le répète, je sais que cette question n'entre pas dans le cadre de votre mandat, mais j'ai pensé vous en parler parce que je me sers tous les jours du transport en commun ici.

La présidente: Quelles politiques gouvernementales seraient les plus utiles pour soutenir le service aux localités rurales et aux petites localités?

M. Gleberzon: Qu'entendez-vous par quelles?

La présidente: Quel palier de gouvernement?

Ms Cutler: I would think the provincial government because they are more in tune with the needs of the province. With provincial input and responsibility, there is a better chance for a holistic approach to the situation — one that would include environment and provide opportunities for people to get to work and to travel.

We hear these days that older people should not be driving. How are older people supposed to get around? If the Province has that responsibility, if they take from one, they can give in another. If it is a municipal responsibility, they are not going to be able to afford it. I would think this should be with the provincial government. Mr. Gleberzon, do you agree?

Mr. Gleberzon: Well, I think so. However, I think the federal government has a great role to play, as well. Provinces by themselves cannot provide the money that is needed entirely to operate the framework for an intercity bus system. The federal government has an important role to play in regard to providing funds. This has to be done on a national level and it has to be done in conjunction with provinces. At the same time, it has to be tied to maintain national standards on all levels.

However, the role of the provincial government cannot be dismissed. The municipalities certainly cannot be left on their own. There is no question about that. The two senior levels of government must work together.

The Chairman: Seniors are very close to the municipalities.

Mr. Gleberzon: Yes, they are. However, the municipalities just cannot provide the kind of infrastructure that is necessary. They just cannot do it.

With respect to costs, here in the City of Toronto the fare for the internal transportation is going up. While it may be a scare tactic, the Toronto Transit Commission is estimating a potential loss of 10-million riders. Our concern is that it appears that under deregulation, there is an initial rush of competition, which certainly shakes itself out very quickly, and you end up with a very small number of players in the field.

If there are no rules and if there is no money coming from any level of government, particularly the province and the feds, then the companies charge whatever the market will bear and cut back on those routes that they consider commercially unsound.

While that may be a good business practice, it is certainly not a good human practice — especially when we know that a lot of the people who remain in small towns and rural communities are older people. As Ms Cutler pointed out, we know that a trend is emerging whereby a lot of older people are returning to those smaller communities.

Mme Cutler: Il me semble que ce serait le gouvernement provincial puisqu'il est plus sensible aux besoins de la province. Avec la participation et la responsabilité de la province, on a de meilleures chances que la situation soit abordée dans une perspective globale, qui inclurait l'environnement et qui donnerait aux gens divers moyens de se rendre au travail et de se déplacer.

On entend beaucoup dire ces derniers jours que les personnes âgées ne devraient pas conduire. Comment sont-elles censées se déplacer? Si cette responsabilité incombe à la province elle peut prendre de l'argent dans une enveloppe pour en donner à une autre. Si toutefois la responsabilité incombe aux municipalités, elles n'en auront pas les moyens. À mon avis, c'est à la province qu'il faudrait confier cette responsabilité. Êtes-vous d'accord, M. Gleberzon?

M. Gleberzon: Je crois que oui. J'estime toutefois que le gouvernement fédéral a, lui aussi, un rôle important à jouer. Les provinces ne peuvent pas à elles seules fournir tout l'argent nécessaire à l'exploitation d'un réseau de transport interurbain par autocar. Il est important d'avoir la participation financière du gouvernement fédéral. Le tout doit se faire au niveau national et avec la collaboration des provinces. L'aide doit par ailleurs être liée au respect de normes nationales à tous les niveaux.

Le gouvernement provincial a toutefois un rôle à jouer, lui aussi. Les municipalités ne doivent pas être laissées à elles-mêmes. Cela ne fait aucun doute. Les deux paliers supérieurs de gouvernement doivent travailler ensemble.

La présidente: Les personnes âgées sont très près de leurs municipalités.

M. Gleberzon: En effet mais les municipalités ne peuvent vraiment pas assumer la responsabilité de l'infrastructure nécessaire. Elles n'en ont tout simplement pas les moyens.

Pour ce qui est des coûts, ici à Toronto, le tarif pour le transport à l'intérieur des limites de la ville va augmenter. Même s'il s'agit peut-être d'une tactique pour alarmer la population, la Toronto Transit Commission évalue à 10 millions le nombre de passagers qu'elle pourrait perdre. Nous craignons que, même si la déréglementation semble se traduire par une ruée vers la concurrence au début, le processus d'élimination ne tarde pas à faire son oeuvre, si bien qu'on se retrouve au bout du compte avec un très petit nombre de concurrents.

Si elles ne sont soumises à aucune réglementation et qu'elles n'ont droit à aucune aide financière de quelque palier de gouvernement que ce soit, notamment de la province et du gouvernement fédéral, les entreprises demanderont le tarif le plus élevé que les clients seront prêts à payer et réduiront les services sur les routes qu'elles considèrent peu rentables.

Cette façon de faire se justifie peut-être d'un point de vue commercial, mais certes pas du point de vue des gens — surtout quand on sait que nombre des habitants des petites villes et des localités rurales sont des personnes âgées. Comme l'a fait remarquer Mme Cutler, nous constatons une nouvelle tendance chez les personnes âgées à aller s'installer dans de petites localités.

That leads to the issue of aging and providing sufficient health care facilities and so forth, which opens up a range of other social issues, at the core of which is the need for people to be able to move from one area to another.

The Chairman: That is truly a priority.

Senator Gustafson: I have a couple of questions that are not directly related to the bus situation, but part of it.

I come from a rural community myself. It is my observation that senior citizens in rural communities — at least in Saskatchewan — are much better off than those in major urban centres. They have good housing — for the most of it, new housing. They have access to vans that will pick them up. They have people come in and do their cleaning. In fact, some of our young people are complaining. They get 10 per cent off at the store for groceries and things like that. In my opinion, they are very well looked after.

Is that the reason that older senior citizens are moving to rural areas in Ontario?

Ms Cutler: Our members tell us that they are moving because they cannot afford to live in Toronto. One of our major concerns is affordable housing — especially rental housing. The availability across the country in large urban centres is very low.

Senator Gustafson: I can understand that. I live in Macoun, Saskatchewan, and I can live for a quarter of what it costs you to live here in Toronto.

Mr. Gleberzon: I would like to point out that we are not an Ontario organization; we are a national organization.

Senator Gustafson: That is what I wondered.

Mr. Gleberzon: We hear from members right across the country. The recent census states that all the growth has been in four major urban areas. For a lot of young people, you can understand why that is the case, because that is where the action is.

Senator Gustafson: How are we going to stop that?

Mr. Gleberzon: In his book *Boom, Bust & Echo*, David Foot makes some predictions regarding what will happen once the Baby Boomers retire.

He predicts that as more and more people retire, they will want to get away from the rush of the big city and they will not be able to afford to live there. Where do you go to find those amenities? You go back into the small and rural communities. That is what we foresee. We think he is right in that regard.

Senator Gustafson: That is already happening in places like Georgia and the Carolinas. There are acres and acres of small beautiful homes that have been built out in the country to the

Cela nous mène à la question du vieillissement et de la capacité d'accueil des établissements de soins de santé notamment, ainsi qu'à une foule d'autres questions sociales, où la possibilité qu'ont les gens de se rendre d'une ville à une autre est une considération primordiale.

La présidente: C'est vraiment une priorité.

Le sénateur Gustafson: J'ai deux questions qui ne sont pas directement liées au transport par autocar, mais qui s'y rattachent.

Je viens moi-même d'une localité rurale. J'ai remarqué que les aînés dans les localités rurales, du moins en Saskatchewan, vivent bien mieux que ceux qui vivent dans les grands centres urbains. Ils ont accès de bons logements, le plus souvent à des logements neufs. Ils ont aussi un service de fourgonnettes pour leurs déplacements. Ils ont des personnes qui viennent chez eux faire leur ménage. Certains, parmi les plus jeunes, s'en plaignent d'ailleurs. Ils ont droit à un rabais de 10 p. 100 sur les achats d'épicerie et dans d'autres commerces. À mon avis, ils ne manquent de rien.

Est-ce pour cette raison que les aînés vont s'installer dans les milieux ruraux en Ontario?

Mme Cutler: Nos membres nous disent qu'ils déménagent parce qu'ils n'ont plus les moyens de vivre à Toronto. Le manque de logements abordables, surtout de logements locatifs, est une de nos grandes préoccupations. Le taux d'inoccupation dans les grands centres urbains du pays est très faible.

Le sénateur Gustafson: Je les comprends. Je vis à Macoun, en Saskatchewan, où le coût de la vie est le quart de ce qu'il est à Toronto.

M. Gleberzon: Je tiens à vous faire remarquer que nous sommes, non pas une organisation ontarienne, mais bien une organisation nationale.

Le sénateur Gustafson: C'est ce que je me demandais.

M. Gleberzon: Nous avons des membres avec qui nous sommes en contact dans toutes les régions du pays. Le dernier recensement indique que la croissance s'est limitée à quatre grands centres urbains. On comprend que beaucoup de jeunes veuillent s'installer en ville, car c'est là où les choses se passent.

Le sénateur Gustafson: Comment mettre un frein à cette tendance?

M. Gleberzon: Dans son ouvrage intitulé *Boom, Bust & Echo*, David Foot fait certaines prédictions quant aux choix que feront les baby boomers quand ils prendront leur retraite.

Les gens auront de plus en plus tendance, dit-il, à vouloir s'éloigner du tohu-bohu de la grande ville, d'autant plus qu'ils n'auront plus les moyens d'y vivre. Où vont-ils aller chercher un mode de vie plus acceptable? Ils vont retourner dans les petites villes et les localités rurales. Nous pensons qu'il a raison et que c'est bien ainsi que les choses vont se passer.

Le sénateur Gustafson: C'est déjà ce qui se passe dans des endroits comme la Géorgie et les Carolines. On y a construit de jolies maisonnettes qui s'étendent à perte de vue dans les régions

extent where the American agricultural people are concerned that they are losing their agricultural land to people that are settling out.

In Canada, we have become the most urbanized country in the world and yet our resources — fisheries, oil, gas, potash, lumber, agriculture and so on — are all coming out of rural Canada.

This is another whole subject, but unless we deal with it, we are going to have some very, very serious problems in the streets of our larger cities that will not be able to take care of. Decentralization has to be the vision of the future.

You just indicated that you are concerned about that with the bus factor and I can understand that because of distances. However, I was surprised to hear that there are many people moving out.

In Saskatchewan, it appears to me that most of the money is in the hands of seniors and that is probably because they are farmers who sold their farm and they have got money to retire. The City of Weyburn, one fellow said, "Well, the senior citizens here save up all they can to buy a Cadillac to go to Phoenix for the winter." That is not happening for the young farmer. He is struggling. He is just about ready to go under.

Ms Cutler: With all due respect, that sounds like a very ageist perception of the situation because among seniors — as in all populations of Canada —some are rich, some are very poor. The myth of all seniors being rich is certainly a dangerous one.

Senator Gustafson: I am not suggesting that. I am just telling you what I am finding in the community where I live, that the seniors have done very well and there are a number of reasons for that.

Mr. Gleberzon: My grandfather, in fact, was a farmer in Saskatchewan and he always used to tell me he was land rich and cash poor, and that was his whole life. In fact, that is what he did for the rest of his life. My father, by the way, left the farm as soon as he could. That was in the Depression years.

My understanding is that if we look at seniors right across Canada, as we were saying, 40 per cent of them are not in the situation where they have a lot of money.

Senator Gustafson: I understand that.

Mr. Gleberzon: They are people who receive guaranteed income supplements, which means their annual income is around, if they are topped up, maybe $13,000 a year. If those people are able to travel, if they have families outside, they certainly do not have a car. Without the availability of buses as a viable option, then they will not be able to move from one city to another. That seems to be the case. We hear this, as I said, right across the country.

rurales, à tel point que les agriculteurs américains craignent de perdre leurs terres agricoles au fur et à mesure qu'elles sont vendues et aménagées pour la construction domiciliaire.

Le Canada est devenu le pays le plus urbanisé du monde, cependant, nos ressources — les pêches, le pétrole, le gaz, la potasse, le bois, les produits agricoles et autres — proviennent encore du Canada rural.

C'est un tout autre problème, mais si nous ne le réglons pas, nous allons éprouver de très sérieuses difficultés dans les rues de nos grandes villes que nous ne pourrons pas régler. La décentralisation doit être la voie de l'avenir.

Vous venez de dire que la question des autocars vous inquiète, et je peux comprendre pourquoi à cause des distances. Cependant, j'ai été surpris d'entendre qu'il y a tant de gens qui partent.

En Saskatchewan, on dirait que ce sont les personnes âgées qui sont les plus riches, et c'est probablement parce qu'il s'agit de fermiers qui ont vendu leur ferme et qui ont les moyens de cesser leurs activités. Dans la ville de Weyburn, un monsieur a dit: Eh bien, les personnes âgées ici économisent tout ce qu'elles peuvent pour s'acheter une Cadillac et aller passer l'hiver à Phoenix. Ce n'est pas le cas des jeunes fermiers. Ceux-ci se débattent pour survivre. Ils sont sur le point de faire faillite.

Mme Cutler: Sauf tout le respect que je vous dois, votre perception semble traduire un préjugé très marqué à l'égard des personnes âgées parce que dans ce groupe — et c'est le cas de tous les groupes au Canada — il y en a qui sont riches et d'autres qui sont très pauvres. Chose certaine, il est dangereux de répandre ce mythe selon lequel toutes les personnes âgées sont riches.

Le sénateur Gustafson: Ce n'est pas ce que je dis. Je vous raconte seulement ce que je vois dans la région où je vis, où les personnes âgées ont très bien réussi, et il y a plusieurs raisons à cela.

M. Gleberzon: Mon grand-père était agriculteur en Saskatchewan, et il me disait toujours qu'il était riche en terre mais pauvre en argent comptant, et ce fut le cas toute sa vie. C'est comme ça qu'il a été le reste de sa vie. Mon père, soit dit en passant, a quitté la ferme dès qu'il a pu. C'était à l'époque de la grande dépression.

D'après ce que j'en sais, si l'on examine la situation de toutes les personnes âgées du Canada, comme nous le disions, 40 p. 100 d'entre elles n'ont pas beaucoup d'argent.

Le sénateur Gustafson: Je comprends.

M. Gleberzon: Il y a des gens qui touchent le Supplément de revenu garanti, ce qui veut dire que leur revenu annuel est d'environ 13 000 $ par an, si on arrondit un peu. Si ces gens peuvent travailler, s'ils ont de la famille loin de chez eux, chose certaine, ils n'ont pas de voiture. S'ils n'ont pas accès à un service d'autocar, ils ne peuvent pas se déplacer d'une ville à l'autre. Cela semble être le cas. Comme je l'ai dit, c'est ce qu'on entend partout au pays.

Senator Gustafson: We have had people before this committee who indicate that, with deregulation, the rural areas would be better off if open to competition and bidding.

Mr. Gleberzon: That is always a possibility. However, based on what we have seen so far, that does not seem to last very long.

Senator Adams: The $2.25 fare to go anywhere within the city — it is subsidized by Ontario taxpayers. Are there any special rates offered, say, to seniors or retired people?

Mr. Gleberzon: As I understand it, $2.25 is the standard fare for a trip. It is the standard fare for bus, streetcar or subway in the City of Toronto — or any combination thereof. A trip will take you from roughly Lake Ontario to Steeles — and I am not sure of the east-west boundaries. You can travel the whole city of Toronto, as long as you have a transfer.

We used to have zones, but no longer. However, once you go beyond Steeles, which is the northern boundary of Toronto, or you get beyond the eastern or western boundaries of Toronto, there is a whole other service for which you pay totally different amounts.

I happen to pay on a monthly basis. I park my car at the subway station, where I do not have to pay for parking. It is included in the fare. I pay $85.75 a month. However, I understand that fare is going up soon.

Senator Adams: Another $20?

Mr. Gleberzon: I do not know if it will be $20.

Ms Cutler: We have heard that it will go up by 20 per cent soon, and then another 20 per cent the end of the year.

Mr. Gleberzon: That is because the province has said it will kick in some money, but again, that is not enough. The federal government has not stated if it is going to kick in anything.

So the Ontario system has a publicly owned system — the VIA system — and that is a bus system primarily and there are trains. People are totally dependent on those for commuting; their lives revolve around whatever time those buses and trains arrive and depart, because so many people live in the bedroom communities to the east, west and north of the city.

The highways, of course, are used, but they are very congested. As we said, a lot of seniors are reluctant to use highways of drive at night. For northern communities in particular, the intercity transportation available is extremely limited.

Senator Adams: Are you referring to people who are retired or over the age of 50?

Mr. Gleberzon: We understand, according to the report, 10 per cent of riders are seniors, and we are assuming that the report refers to "senior" as anyone over 65. That translates to about 800,000 passengers — possibly 400,000 return trips.

Le sénateur Gustafson: Certains témoins ont dit au comité qu'avec la déréglementation, les régions rurales seraient mieux desservies si elles étaient ouvertes à la concurrence et s'il y avait des appels d'offres.

M. Gleberzon: C'est toujours une possibilité. Cependant, d'après ce que nous avons vu jusqu'à présent, ces améliorations ne semblent pas durer très longtemps.

Le sénateur Adams: Ce tarif de 2,25 $ qui permet d'aller partout en ville — c'est subventionné par le contribuable de l'Ontario. Est-ce qu'on offre des tarifs spéciaux, par exemple, aux personnes âgées ou retraitées?

M. Gleberzon: Si je comprends bien, 2,25 $ est le tarif normal pour tout déplacement. C'est le tarif normal pour l'autobus, le tramway ou le métro dans la ville de Toronto — ou une combinaison des trois. Vous pouvez aller du lac Ontario à peu près jusqu'à Steeles — et je ne suis pas sûr des frontières est-ouest. Vous pouvez parcourir toute la ville de Toronto, à condition d'avoir une correspondance.

Nous avions autrefois des zones, mais il n'y en a plus. Cependant, dès que vous dépassez Steeles, qui est la frontière nord de Toronto, ou que vous dépassez les frontières est ou ouest de Toronto, il faut emprunter un service de transport tout à fait différent pour lequel on paie un montant totalement différent.

Je paie sur une base mensuelle. Je gare ma voiture à la station de métro où je n'ai pas à payer pour le stationnement. C'est inclus dans le prix du passage. Je paie 85,75 $ par mois. Mais il paraît que le tarif va augmenter prochainement.

Le sénateur Adams: Encore 20 $ de plus?

M. Gleberzon: Je ne sais pas si ce sera 20 $.

Mme Cutler: Nous avons entendu dire qu'il allait augmenter de 20 p. 100 prochainement et de 20 p. 100 encore à la fin de l'année.

M. Gleberzon: C'est parce que la province a dit qu'elle allait ajouter de l'argent, mais ce n'est toujours pas assez. Le gouvernement fédéral n'a pas dit s'il allait contribuer quoi que ce soit.

L'Ontario a donc un système public, VIA, puis un service d'autocars surtout, et il y a les trains. Les gens en dépendent entièrement pour se déplacer; leur vie dépend entièrement de l'horaire de ces autocars et de ces trains parce que beaucoup de gens habitent dans des villes dortoirs à l'est, à l'ouest et au nord de la ville.

Bien sûr, on se sert des autoroutes, mais elles sont très congestionnées. Comme nous l'avons dit, beaucoup de personnes âgées hésitent à emprunter les autoroutes ou à conduire la nuit. Surtout pour les localités du nord, les transports interurbains sont très rares.

Le sénateur Adams: Parlez-vous des retraités ou des plus de 50 ans?

M. Gleberzon: D'après le rapport, 10 p. 100 des voyageurs sont des personnes âgées et nous imaginons que les auteurs entendent par là les plus de 65 ans. Cela équivaut à 800 000 voyageurs, soit l'équivalent de 400 000 aller-retour.

Senator Adams: If a retired couple wanted to go to, say, Florida, are there any organizations that get together and charter a bus? Do you have anybody else to do that, or does the bus company do that?

Mr. Gleberzon: For a lot of people, especially older people on moderate incomes, that is probably the principal way they can travel throughout North America. They cannot afford to go outside of North America, so they will hire on a charter bus tour.

The chartered bus tour costs, of course, vary. As far as I know, they are not regulated other than for vehicle safety features and so forth. Less than 5 per cent of seniors actually go south for the winter — especially nowadays with the exchange rate and interest rates.

For many people, intercity travel — without charter travel — is the major way to go. Vans obviously offer a travel alternative. However, my bet is that if there are a number of individuals or companies providing travel by vans, it will not be long before there are only one or two companies running the whole show. That is just how the system seems to work in North America.

Senator Adams: A lot of people are retiring in Elliot Lake. There used to be a mine there.

Mr. Gleberzon: That is right. What they have found is that many of them have to go south if their health deteriorates. Serious medical treatments — cancer treatments, for example — are either not available in the northern part of the province or they are limited in terms of availability. Many patients have to travel south.

We have recently been in a dispute with the Ontario government regarding whether it is the government or the patients who pick up the costs of travel for health care to the south. I believe the government has decided that they are responsible. Of course, the government will do so for the most economical means of transportation possible. For many people that will be via bus because they may not have someone who can drive them. If they need a treatment, it is very unlikely that they will be able to drive from Elliot Lake, which is a long way from here.

Ms Cutler: We would like to see some more tangible signs that that would happen.

Senator Maheu: You were speaking about the impact of deregulation at the beginning of your brief. You state, "27 per cent of these communities will lose all bus services and an additional 34 per cent will suffer reduced services." Given the increase in our aging population, ridership can only grow. I do not think it can go down.

How do you, then, arrive at that conclusion? Other witnesses today have been saying that the minute one bus company stops servicing the line, competition will jump in and offer that service.

Le sénateur Adams: Imaginons qu'un couple à la retraite veuille se rendre en Floride. Y a-t-il des associations qui peuvent noliser un autocar? Y a-t-il quelqu'un qui s'en charge pour vous ou est-ce que c'est la compagnie d'autocars qui le fait?

M. Gleberzon: Pour beaucoup de gens, surtout les personnes âgées à revenu moyen, c'est sans doute le principal mode de transport en Amérique du Nord. Ils n'ont pas les moyens d'aller à l'extérieur de l'Amérique du Nord, ils vont donc prendre un autobus nolisé.

Le prix des circuits en autobus nolisé varie, évidemment. À ma connaissance, il n'y a pas de règles qui s'appliquent sauf pour la sécurité du véhicule. Moins de 5 p. 100 des personnes âgées se rendent dans le sud en hiver, surtout de nos jours vu le taux de change et les taux d'intérêt.

Pour bien des gens, les transports interurbains — sans autocar nolisé — sont le principal moyen de transport. Il y a évidemment aussi les fourgonnettes. Par contre, s'il y a quelque particulier ou entreprise qui offre ce service, ce ne sera pas long avant qu'une ou deux entreprises seulement s'assurent le monopole. C'est ainsi que cela fonctionne en Amérique du Nord.

Le sénateur Adams: Beaucoup de gens prennent leur retraite à Elliot Lake. Avant, il y avait une mine là-bas.

M. Gleberzon: Oui. On s'est aperçu que beaucoup d'entre eux doivent aller dans le sud si leur santé se détériore. Les traitements médicaux lourds, comme pour le cancer, n'existent pas dans le nord de la province ou sont difficiles à se procurer. Beaucoup de malades doivent aller dans le sud.

Récemment, nous avons eu un différend avec le gouvernement de l'Ontario sur la question de savoir si c'est à lui ou aux malades d'acquitter les frais de déplacement pour aller se faire soigner dans le sud. Je pense que le gouvernement a décidé qu'il était responsable. Évidemment, le gouvernement choisira le moyen de transport le plus économique possible. Pour bien des gens, ce sera l'autocar parce qu'ils n'ont peut-être personne pour les conduire. S'ils ont besoin d'un traitement, il est très peu probable qu'ils pourront conduire à partir d'Elliot Lake, qui est très loin d'ici.

Mme Cutler: Nous aimerions que quelque chose de plus tangible soit fait.

La sénatrice Maheu: Vous parliez des effets de la déréglementation au début de votre mémoire. Vous dites que 27 p. 100 de ces localités vont perdre tout service d'autocar et 34 p. 100 de plus vont subir une réduction de service. Vu l'augmentation de la population vieillissante, le nombre de voyageurs ne peut qu'augmenter. Je ne vois pas comment il peut baisser.

Comment pouvez-vous donc aboutir à cette conclusion? D'autres témoins aujourd'hui disent que dès qu'une compagnie d'autocars supprime une liaison, la concurrence se précipite pour offrir le service.

I do not think anyone else stated they would completely lose service. How much do you disagree with other witnesses on this point, all aspects considered?

Mr. Gleberzon: We took these figures from a 1999 KPMG study. We do not have more current figures available to us. Other witnesses may. We do believe competition may increase initially. However, the process we have witnessed, wherever deregulation has occurred, is that in a very short period of time, just one top-dog company emerges. That company then makes decisions based on whatever economic considerations it considers to be most important.

It happened that way in the airline industry throughout North America, and largely throughout the rest of the world. The number of airlines that are now providing services has been reduced, as has the quality of the services provided. The costs have not been reduced much. One reason is because the cost of fuel has gone up as well.

The other consideration, however, concerns the environmental impact, too, of buses. Buses appear to be far more environmentally friendly than any other alternative mode of transportation, including vans, which run on the same principles as automobiles.

Senator Maheu: You were speaking about the seniors and the mobility aspect. I was thinking about the megacities. Toronto went through it. Montreal has just gone through it. The cost of housing in the Greater Toronto Area is out of sight. I have many friends who have found it essential to get away from Toronto because they just cannot afford their rent.

Several other cities are going through the same phenomenon. Do you think the answer is turning to government again? Regarding government services, we have one taxpayer — be it provincial, federal, or municipal. If we start asking for more money for transportation subsidies, are we not going to be digging into money that would be normally put into health use, for example? One of our witnesses used that example and said: I would rather stand in line waiting for a bus service than stand in line waiting at a clinic or a hospital.

What to you think about that? I am thinking about your comments about the federal government not subsidizing enough. How do we justify going after them to say we need more money for intercity transportation?

Ms Cutler: If we look at each of the issues separately and individually, we do not get the whole picture. If people cannot get to a doctor or travel for proper treatment, they will cost the health care system more in the end. We have just commissioned a study on the cost to the health care system of not having affordable housing. The same idea could be applied to not having proper transportation.

Senator Maheu: That is interesting.

Ms Cutler: The whole issue of homecare involves children who have the responsibility of looking after their parents because the parents are at home without proper homecare attention. If parents are living in small towns and rural areas and the children

Personne d'autre, je crois, n'a dit que le service allait être complètement supprimé. Êtes-vous en désaccord avec les autres témoins sur ce point?

M. Gleberzon: Ces chiffres proviennent d'une étude de 1999 réalisée par KPMG. Nous n'avons pas de chiffres plus récents. D'autres témoins en ont peut-être. Il se peut effectivement que la concurrence augmente au début. Toutefois, ce que nous avons constaté, chaque fois qu'il y a eu déréglementation, c'est que peu après, c'est le plus fort qui l'emporte. L'entreprise prend ensuite des décisions en fonction des considérations économiques qu'elle juge importantes.

C'est ce qui est arrivé dans les transports aériens partout en Amérique du Nord et presque partout ailleurs dans le monde. Le nombre de compagnies aériennes qui offrent maintenant des services a baissé, tout comme la qualité des services offerts. Les coûts, eux, n'ont pas baissé beaucoup. Cela s'explique en partie à cause de l'augmentation du coût du carburant.

Il y a aussi l'effet des autocars sur l'environnement. Ils semblent moins dommageables pour l'environnement que les autres véhicules, y compris les fourgonnettes, qui s'apparentent davantage aux automobiles.

La sénatrice Maheu: Vous parliez des personnes âgées et de leur mobilité. Je pensais aux grandes villes. C'est arrivé à Toronto et cela vient de se produire à Montréal. Le coût du logement dans le Toronto métropolitain est exorbitant. Beaucoup de mes amis n'ont pas pu faire autrement que de quitter Toronto; ils n'ont plus les moyens de payer le loyer.

Plusieurs autres villes connaissent le même phénomène. La solution est-elle encore de se tourner vers les pouvoirs publics? Quand on parle des services de l'État, il n'y a qu'un seul payeur: qu'il s'agisse des gouvernements fédéral ou provinciaux ou des administrations municipales. Si l'on réclame plus d'argent en subventions pour le transport, n'allons-nous pas gruger ce qui normalement serait affecté aux soins de santé, par exemple? Un de nos témoins s'est servi de cet exemple et a dit qu'il préférait faire la queue pour attendre l'autocar que pour être admis à l'hôpital ou à la clinique.

Qu'en pensez-vous? Je songe à ce que vous disiez à propos du fait que le gouvernement fédéral n'accorde pas suffisamment de subventions. Comment peut-on justifier de s'adresser à lui pour réclamer plus d'argent pour les transports interurbains?

Mme Cutler: Si l'on examine chaque question séparément, on n'a pas de tableau d'ensemble. Si des gens ne peuvent pas se déplacer pour aller chez le médecin ou subir un traitement, cela va finir par coûter plus cher au régime de santé. Nous venons de commander une étude sur le coût pour le régime de santé de l'absence de logements abordables. Le même raisonnement s'applique au système de transport.

La sénatrice Maheu: Voilà qui est intéressant.

Mme Cutler: Toute la question des soins à domicile fait intervenir les enfants qui doivent s'occuper de leurs parents parce que ceux-ci sont chez eux sans personne pour s'en occuper. Si les parents habitent dans une petite ville ou à la campagne et que les

are in urban areas, how do they get to each other without proper transportation? Then again, if one does not have proper homecare, what happens to their health?

Senator Maheu: Do you think that the ultimate responsibility lies with the federal government or should a tripartite agreement be reached on something like this?

Ms Cutler: It has to be, obviously, a tripartite agreement. However, as my colleague said before, without national standards that must come from Ottawa, one has a patchwork of facilities and services across the country — some are good and some terrible, but very few being excellent.

We find the same thing in health care. Health Canada is trying to develop indicators so that there will be a national standard for various aspects of health care. Without that, services just do not live up to expectation.

Senator Maheu: Would it be fair to say you are looking at national standards rather than national funding?

Ms Cutler: We are looking at both.

The Chairman: I wanted to say that leadership is very expensive.

Mr. Gleberzon: Rental housing is so expensive because of decisions made by governments. Before governments made other kinds of decisions, rents were not as expensive. Hence, the ultimate choice is whatever the government decides to do.

Governments have made certain decisions, in Ontario, for example, to deregulate the housing industry and to do away with rent controls. The decision was made because government decided that that is the way to get more rental housing built. This deregulation has not worked and it will not work because so many other factors are involved. That is not only true in Ontario. The studies we have done show that it is right across the country.

Housing and transportation are part of the determinants of health. To say that governments will make choices between whether to put money into transportation or health depends on how they define health.

If they take a broader, holistic view, as Ms Cutler says, they will make investments in areas like housing and health. In fact, the federal government has already spent $680 million. They need the same kind of broad policy for transportation, including intercity buses.

Ms Cutler: Health Canada and other organizations and individuals across the country are heavily involved with so-called "healthy aging." In order to age with health, you have to be active. You have to be able to get around. You have to be able to do things. As Mr. Gleberzon said, transportation is but one of the determinants of well-being and quality of life. It could make the health care system a lot less costly in the long run.

enfants habitent en région urbaine, comment peuvent-ils se rejoindre sans moyen de transport adéquat? Et puis, si l'on n'a pas de soins à domicile, qu'advient-il de sa santé?

La sénatrice Maheu: Pensez-vous que la responsabilité appartient en fin de compte au gouvernement fédéral, ou devrait-on conclure une sorte d'accord tripartite?

Mme Cutler: Cela doit forcément être un accord tripartite. Mais comme mon collègue l'a dit, en l'absence de normes nationales qui doivent venir d'Ottawa, nous sommes aux prises avec un méli-mélo d'installations et de services partout au pays. Certains sont bons et certains sont terribles mais très peu sont excellents.

C'est la même chose pour les soins de santé. Santé Canada tente de concevoir des indicateurs qui détermineront une norme nationale pour les divers aspects des soins de santé. Sans cela, les services ne répondent pas aux attentes.

La sénatrice Maheu: Pourrait-on dire que vous voulez des normes nationales plutôt qu'un financement national?

Mme Cutler: Nous voulons les deux.

La présidente: Le leadership est très coûteux.

M. Gleberzon: Les logements locatifs coûtent cher en raison des décisions prises par les gouvernements. Avant que les gouvernements ne prennent ces décisions, les loyers n'étaient pas si élevés. Par conséquent, c'est le gouvernement qui tranche toujours.

Certains gouvernements comme celui de l'Ontario ont décidé de réglementer le secteur de l'habitation et d'éliminer le contrôle des loyers. On a cru, ainsi, que davantage d'immeubles locatifs seraient construits. Or, la déréglementation n'a pas marché et ne marchera pas parce qu'il y a bien d'autres facteurs en jeu. Cela ne vaut pas que pour l'Ontario. Des études ont démontré que c'est ce qui se produit dans tout le pays.

Le logement et le transport sont des facteurs déterminants de la santé. Selon la façon dont les gouvernements définissent la santé, ils choisiront d'investir dans le transport ou la santé.

S'ils adoptaient plutôt une vue globale et holistique, comme l'a dit Mme Cutler, ils investiraient à la fois dans le logement et la santé. D'ailleurs, le gouvernement fédéral a déjà dépensé 680 millions de dollars. Il lui faut adopter la même politique d'ensemble pour le transport, y compris le transport interurbain.

Mme Cutler: Santé Canada, des organisations et des particuliers de toutes les régions du pays travaillent activement à ce qu'on appelle vieillir en bonne santé. Pour vieillir en bonne santé, vous devez être actif. Vous devez pouvoir vous déplacer. Vous devez pouvoir faire ce que vous voulez faire. Comme l'a dit M. Gleberzon, le transport est l'un des facteurs déterminants du bien-être et de la qualité de vie. À long terme, un bon réseau de transport réduit les coûts des soins de santé.

The Chairman: Thank you for your openness. Your remarks this afternoon will be taken into consideration when we prepare our recommendations to the minister.

This concludes our hearings here in Toronto. Before we leave, I want to thank the witnesses and observers. I want to thank my colleagues of the Senate, the library researcher and our friend Martin who helps us with the research, our clerk, reporters, translators, and technicians. Some of our colleagues, unfortunately, have already left to catch a flight, but we were happy that the Senate is not sitting today so our senators here could be sitting with you.

The committee adjourned.

La présidente: Merci de votre franchise. Nous tiendrons compte de vos remarques dans l'élaboration de nos recommandations au ministre.

Cela met fin à nos audiences à Toronto. Avant de partir, je tiens à remercier les témoins et les observateurs. Je remercie aussi mes collègues du Sénat, l'attaché de recherche et de la bibliothèque et notre ami Martin qui nous aide dans nos recherches, le greffier, les sténographes, les interprètes et les techniciens. Malheureusement, certains de nos collègues ont dû partir plus tôt pour prendre l'avion, mais, heureusement, le Sénat ne siégeait pas aujourd'hui et de nombreux sénateurs ont ainsi pu se joindre à nous.

La séance est levée.

From the Canadian Association of Retired Persons:

Bill Gleberzon, Associate Executive Director;

Judy Cutler, Director of Communications.

De l'Association canadienne des individus retraités:

Bill Gleberzon, directeur exécutif associé;

Judy Cutler, directrice des Communications.

MAIL POSTE
Canada Post Corporation/Société canadienne des postes
Postage paid
Lettermail
Poste-payé
Poste-lettre
03159442
OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to:

Public Works and Government Services Canada – Publishing
45 Sacré-Coeur Boulevard,
Hull, Québec, Canada K1A 0S9

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition
45 Boulevard Sacré-Coeur
Hull, Québec, Canada K1A 0S9

WITNESSES

Thursday, March 28, 2002 (morning session):

From the University of Toronto, Civil Engineering:

Richard Soberman, Professor Emeritus of Civil Engineering.

From Coach Canada:

James J. Devlin, President;

Deborah Nayler, Director of Human Resources.

From the Ontario Northland:

Susan Schrempf, Senior Director Marine Services and Service Improvement;

Joan Buckolz, Manager of Administration and Information Services — Passenger.

Thursday, March 28, 2002 (afternoon session):

From the Advisory Council on Accessible Transportation:

Stephen Little, Chair, Advisory Committee on Accessible Transportation.

From the Ontario Motor Coach Association:

Brian Crow, President;

Dave Carroll, Director, Safety and Maintenance;

Ray Burley, Chairman of the Board & Operator of Can-ar Coach Service.

(Continued on previous page)

TÉMOINS

Le jeudi 28 mars 2002 (avant-midi):

De l'Université de Toronto, génie civil:

Richard Soberman, professeur émérite de Génie civil.

De Coach Canada:

James J. Devlin, président;

Deborah Nayler, directrice des Ressources humaines.

D'Ontario Northland:

Susan Schrempf, directrice principale, Services maritimes et Programme d'amélioration du service;

Joan Buckolz, responsable des services d'administration et d'information — Voyageurs.

Le jeudi 28 mars 2002 (après-midi):

Du Conseil consultatif sur le transport accessible:

Stephen Little, président, Comité consultatif sur le transport accessible.

De l'Ontario Motor Coach Association:

Brian Crow, président;

Dave Carroll, directeur, Sécurité et entretien;

Ray Burley, président du Conseil et exploitant de Can-ar Coach Service.

(Suite à la page précédente)

Available from:
Public Works and Government Services Canada – Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9
Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

En vente:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition
Ottawa, Canada K1A 0S9
Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca