



Third Session
Fortieth Parliament, 2010-11

SENATE OF CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

Transport and Communications

Chair:

The Honourable DENNIS DAWSON

Tuesday, February 15, 2011
Wednesday, February 16, 2011
Tuesday, March 1, 2011
Wednesday March 2, 2011

Issue No. 9

**Fifteenth, sixteenth, seventeenth
and eighteenth meetings on:**

The emerging issues related to
the Canadian Airline Industry

WITNESSES:
(See back cover)

Troisième session de la
quarantième législature, 2010-2011

SÉNAT DU CANADA

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Transports et des communications

Président :

L'honorable DENNIS DAWSON

Le mardi 15 février 2011
Le mercredi 16 février 2011
Le mardi 1^{er} mars 2011
Le mercredi 2 mars 2011

Fascicule n° 9

**Quinzième, seizième, dix-septième
et dix-huitième réunions concernant :**

Les nouveaux enjeux qui sont ceux
du secteur canadien du transport aérien

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE ON
TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable Dennis Dawson, *Chair*

The Honourable Leo Housakos, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Cochrane	Martin
* Cowan	Mercer
(or Tardif)	Merchant
Fox, P.C.	Meredith
* LeBreton, P.C.	Oliver
(or Comeau)	Plett
MacDonald	Zimmer

* Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Martin replaced the Honourable Senator Johnson (*March 2, 2011*).

The Honourable Senator Oliver replaced the Honourable Senator Frum (*March 2, 2011*).

The Honourable Senator Housakos replaced the Honourable Senator Mockler (*March 2, 2011*).

The Honourable Senator Mockler replaced the Honourable Senator Housakos (*February 28, 2011*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Martin (*February 25, 2011*).

The Honourable Senator Martin replaced the Honourable Senator Plett (*February 16, 2011*).

The Honourable Senator Housakos replaced the Honourable Senator Seidman (*February 16, 2011*).

The Honourable Senator Seidman replaced the Honourable Senator Housakos (*February 14, 2011*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Seidman (*February 10, 2011*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES
TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

Président : L'honorable Dennis Dawson

Vice-président : L'honorable Leo Housakos

et

Les honorables sénateurs :

Cochrane	Martin
* Cowan	Mercer
(ou Tardif)	Merchant
Fox, C.P.	Meredith
* LeBreton, C.P.	Oliver
(ou Comeau)	Plett
MacDonald	Zimmer

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Martin a remplacé l'honorable sénateur Johnson (*le 2 mars 2011*).

L'honorable sénateur Oliver a remplacé l'honorable sénateur Frum (*le 2 mars 2011*).

L'honorable sénateur Housakos a remplacé l'honorable sénateur Mockler (*le 2 mars 2011*).

L'honorable sénateur Mockler a remplacé l'honorable sénateur Housakos (*le 28 février 2011*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Martin (*le 25 février 2011*).

L'honorable sénateur Martin a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 16 février 2011*).

L'honorable sénateur Housakos a remplacé l'honorable sénateur Seidman (*le 16 février 2011*).

L'honorable sénateur Seidman a remplacé l'honorable sénateur Housakos (*le 14 février 2011*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Seidman (*le 10 février 2011*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Tuesday, February 15, 2011
(24)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:30 a.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Dawson, Frum, Housakos, MacDonald, Mercer, Meredith and Plett (7).

In attendance: Dean Ruffilli, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Mona Ishack, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, May 12, 2010, the committee continued its study on emerging issues related to the Canadian airline industry. (*For complete text of order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

WITNESSES:

Canada Border Services Agency:

Glenda Lavergne, Director General, Border Operations;

Maureen Tracy, Director General, Border Programs.

The chair made an opening statement.

Ms. Tracy made a presentation and, together with Ms. Lavergne, answered questions.

At 10:56 a.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, February 16, 2011
(25)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:55 p.m., in room 2, Victoria Building, the deputy chair, the Honourable Leo Housakos, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Frum, Housakos, MacDonald, Martin, Mercer, Merchant, Meredith and Zimmer (9).

In attendance: Dean Ruffilli, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mardi 15 février 2011
(24)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Dawson, Frum, Housakos, MacDonald, Mercer, Meredith et Plett (7).

Également présents : Dean Ruffilli, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Mona Ishack, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 12 mai 2010, le comité poursuit son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Agence des services frontaliers du Canada :

Glenda Lavergne, directrice générale, Opérations frontalières;

Maureen Tracy, directrice générale, Programmes frontaliers.

Le président fait une déclaration liminaire.

Mme Tracy fait un exposé puis, aidée de Mme Lavergne, répond aux questions.

À 10 h 56, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 16 février 2011
(25)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 55, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Leo Housakos (*vice-président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Frum, Housakos, MacDonald, Martin, Mercer, Merchant, Meredith et Zimmer (9).

Également présent : Dean Ruffilli, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, May 12, 2010, the committee continued its study on emerging issues related to the Canadian airline industry. (*For complete text of order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

WITNESSES:

Canadian Air Transport Security Authority:

Kevin McGarr, President and Chief Executive Officer;

Yves Duguay, Senior Vice-President, Operations.

The chair made an opening statement.

Mr. McGarr made a presentation and, together with Mr. Duguay, answered questions.

At 7:55 p.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, March 1, 2011
(26)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:32 a.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Dawson, Fox, P.C., Frum, MacDonald, Mercer, Merchant, Meredith, Mockler, Plett and Zimmer (10).

In attendance: Dean Ruffilli, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, May 12, 2010, the committee continued its study on emerging issues related to the Canadian airline industry. (*For complete text of order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

WITNESSES:

As an individual:

Fred Lazar, Professor, Department of Economics, York University.

The Conference Board of Canada:

David Redekop, Principal Research Associate.

The chair made an opening statement.

Mr. Lazar and Mr. Redekop each made a presentation and answered questions.

At 11:06 a.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the chair.

ATTEST:

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 12 mai 2010, le comité poursuit son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien :

Kevin McGarr, président et chef de la direction;

Yves Duguay, vice-président principal, Opérations.

Le président fait une déclaration liminaire.

M. McGarr fait un exposé puis, aidé de M. Duguay, répond aux questions.

À 19 h 55, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 1^{er} mars 2011
(26)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 32, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Dawson, Fox, C.P., Frum, MacDonald, Mercer, Merchant, Meredith, Mockler, Plett et Zimmer (10).

Également présent : Dean Ruffilli, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 12 mai 2010, le comité poursuit son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

À titre personnel :

Fred Lazar, professeur, Département d'économie, Université York.

Conference Board du Canada :

David Redekop, associé principal en recherche.

Le président fait une déclaration liminaire.

MM. Lazar et Redekop font chacun un exposé, puis répondent aux questions.

À 11 h 6, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, March 2, 2011
(27)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:45 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Dennis Dawson, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Cochrane, Dawson, Fox, P.C., Housakos, MacDonald, Martin, Mercer, Merchant, Meredith, Ogilvie, Plett and Zimmer (12).

In attendance: Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, May 12, 2010, the committee continued its study on emerging issues related to the Canadian airline industry. (*For complete text of order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

WITNESS:

InterVISTAS Consulting Inc. (Canada):

Michael Tretheway, President.

The chair made an opening statement.

Mr. Tretheway made a presentation and answered questions.

At 8:05 p.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, le mercredi 2 mars 2011
(27)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 45, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Dennis Dawson (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Cochrane, Dawson, Fox, C.P., Housakos, MacDonald, Martin, Mercer, Merchant, Meredith, Ogilvie, Plett et Zimmer (12).

Également présent : Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 12 mai 2010, le comité poursuit son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

TÉMOIN :

InterVISTAS Consulting Inc. (Canada) :

Michael Tretheway, président.

Le président fait une déclaration liminaire.

M. Tretheway fait un exposé, puis répond aux questions.

À 20 h 5, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

La greffière du comité,

Keli Hogan

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, February 15, 2011

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9.30 a.m. in the course of its study on emerging issues related to the Canadian airline industry.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, I declare this meeting of the Standing Senate Committee on Transport and Communications in session, and I thank you for being here today.

[*English*]

This morning we are continuing our study on the airline industry. Appearing before us, on behalf of Canada Border Services Agency, is Ms. Glenda Lavergne, Director General, Border Operations; and Ms. Maureen Tracy, Director General, Border Programs.

Glenda Lavergne, Director General, Border Operations, Canada Border Services Agency: Mr. Chair, if you please, Ms. Tracy will present the opening remarks.

Maureen Tracy, Director General, Border Programs, Canada Border Services Agency: Honourable senators, Ms. Lavergne and I will act as a tag team in terms of our presentation. Ms. Lavergne represents our operations area and I am here on behalf of the programs branch, which includes the policy and program people.

The CBSA is mandated to provide integrated border services that support national security and safety priorities while facilitating the free flow of legitimate persons and goods. This responsibility is complex and ranges from ensuring compliance with immigration legislation to the inspection of food, plants and animals, to provisions of intelligence and other enforcement activities that uphold our safety and security obligations under the law.

In all, the CBSA is responsible for the administration of some 90 acts and regulations that govern the admissibility of people and goods into and out of Canada. To deliver on such a vast mandate, the CBSA has approximately 14,000 employees, including 5,400 uniformed officers across Canada. On average, our employees process 86 million travellers, 26 million cars and 23 million air passengers each year.

In 2009-10 the agency seized \$2.36 billion worth of illegal drugs and removed over 14,000 persons deemed inadmissible to Canada. The CBSA also collected over \$3.5 billion in duties and \$16 billion in value-added taxes.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 15 février 2011

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, dans le cadre de son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Honorables sénateurs, je déclare cette séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications ouverte. Je vous remercie d'être ici.

[*Traduction*]

Nous poursuivons notre étude sur le secteur du transport aérien. Nous accueillons aujourd'hui les représentantes de l'Agence des services frontaliers du Canada : la directrice générale des opérations frontalières, Mme Glenda Lavergne, et la directrice générale des programmes frontaliers, Mme Maureen Tracy.

Glenda Lavergne, directrice générale, Opérations frontalières, Agence des services frontaliers du Canada : Monsieur le président, si cela vous convient, c'est Mme Tracy qui présentera les observations préliminaires.

Maureen Tracy, directrice générale, Programmes frontaliers, Agence des services frontaliers du Canada : Honorables sénateurs, Mme Lavergne et moi ferons équipe pour cet exposé. Mme Lavergne représente le secteur des opérations et je suis la porte-parole de la Direction générale des programmes, qui comprend le personnel de la Direction des politiques et de la Direction des programmes.

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a pour mandat de fournir des services frontaliers intégrés afin de soutenir les priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité, tout en facilitant la libre circulation des personnes et des marchandises légitimes. Cette fonction est complexe et consiste aussi bien à s'assurer de l'observation de la Loi sur l'immigration qu'à effectuer l'inspection des aliments, des végétaux et des animaux, ou à soutenir le renseignement et les autres activités d'exécution de la loi, qui font partie de nos obligations en matière de sécurité en vertu de la loi.

Au total, l'ASFC est chargée de l'application de plus de 90 lois et règlements qui régissent l'admissibilité des personnes et des marchandises à l'entrée et à la sortie du Canada. Pour mener à bien un mandat aussi vaste, l'ASFC dispose d'approximativement 14 000 employés, dont 5 400 agents en uniforme dans l'ensemble du Canada. Chaque année, nos employés traitent en moyenne 86 millions de voyageurs, 26 millions de véhicules et 23 millions de passagers aériens.

Durant l'exercice 2009-2010, l'ASFC a saisi pour 2,36 milliards de dollars de drogues illégales, et renvoyé plus de 14 000 personnes jugées interdites de territoire au Canada. L'ASFC a également perçu plus de 3,5 milliards de dollars de droits et 16 milliards de dollars de taxes à valeur ajoutée.

In addition to our daily business, the agency is sometimes called upon to undertake large scale operations. Recent examples include the delivery of border services for the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games, working on the ground in Haiti and at Canadian airports to speed the way of evacuees following the earthquake in January 2010, and processing hundreds of ship-borne migrants arriving on our West Coast from Sri Lanka.

The challenge for the CBSA is to be a dynamic and responsive organization. Ultimately this amounts to sustained 24 hours a day, 7 days a week commitment to vigilance and service excellence.

As it relates to the provision of service excellence, we place a high priority on client and partner engagement. To this end, the CBSA has recently formed an air consultative committee, which provides agency officials and air industry stakeholders with a forum for dialogue regarding the CBSA's operations at Canadian airports.

Internally, the CBSA has established an airport operations service improvement working group tasked with documenting the service continuum at six airports across the country. This working group is drawing on best practices and innovations that could possibly enhance the passenger travel experience from a service delivery perspective.

In addition, regular discussions with stakeholder groups representing the interests of smaller airports and aircraft operators, such as the Canadian Business Aviation Association, provide the agency with an invaluable context for planning and a clearer understanding of the needs of industry.

Industry needs, however, cannot be our only priority. It is a reality that the agency must continue to improve its capacity to intercept inadmissible people and goods at the border through intelligence, information sharing and interdiction activities. We recognize that our commitment to effective enforcement goes hand in hand with our commitment to good client service.

The CBSA's Trusted Traveller Programs meet those dual priorities. Only programs that meet a high level of strict risk assessment and security criteria are considered a Trusted Traveller Program.

CANPASS is our suite of domestic programs and is designed to expedite the border clearance process for low-risk, pre-approved travellers into Canada. They include programs for air, private aircraft, corporate aircraft and private boats.

The NEXUS and FAST Driver Registration Programs are jointly run Canada-U.S. programs designed to enable pre-approved, low-risk travellers and commercial drivers to receive expedited entry into Canada and to the United States.

Outre ses activités journalières, l'agence est parfois appelée à effectuer des opérations à vaste échelle. À titre d'exemples récents, citons la prestation de services frontaliers aux Jeux olympiques et paralympiques 2010 de Vancouver, l'intervention sur le terrain à Haïti et dans les aéroports canadiens pour accélérer le rapatriement des personnes évacuées à la suite du tremblement de terre en janvier 2010, et le traitement de centaines de migrants arrivés par bateau sur la côte Ouest en provenance du Sri Lanka.

Le défi pour l'ASFC consiste à demeurer une organisation dynamique et réceptive. En fin de compte, cela se traduit par un engagement soutenu, 24 heures par jour, sept jours par semaine, envers la vigilance et l'excellence en matière de services.

Étant donné qu'il s'agit d'assurer l'excellence des services, nous accordons la toute première priorité à l'engagement envers les clients et les partenaires. Pour ce faire, l'ASFC a récemment mis sur pied un Comité consultatif sur le transport aérien, qui offre un forum aux représentants de l'agence et aux intervenants du secteur aérien pour dialoguer au sujet des opérations de l'ASFC dans les aéroports canadiens.

À l'interne, l'ASFC a mis sur pied un Groupe de travail de l'amélioration du service dans les aéroports chargé de documenter le continuum des services dans les six aéroports à l'échelle du pays. Ce groupe de travail se repose sur les pratiques exemplaires et les innovations susceptibles d'améliorer l'expérience de voyage des passagers du point de vue de la prestation de services.

En outre, les discussions régulières avec les groupes d'intervenants représentant les intérêts des petits aéroports et des exploitants d'aéronefs privés, tels que l'Association canadienne de l'aviation d'affaires, procurent à l'agence un cadre très utile pour planifier et comprendre clairement les besoins de l'industrie.

Cependant, les besoins de l'industrie ne peuvent constituer notre seule priorité. En réalité, l'agence doit continuer de renforcer sa capacité à intercepter à la frontière les personnes et les marchandises interdites de territoire par l'entremise des activités du renseignement, de partage de l'information et d'interception. Nous reconnaissons que notre engagement envers l'exécution efficace de la loi va de pair avec notre engagement envers l'excellence du service à la clientèle.

Les programmes des travailleurs fiables de l'ASFC répondent à ces doubles priorités. Seuls les programmes qui appliquent des critères rigoureux d'évaluation des risques et de sécurité sont considérés comme des programmes des travailleurs fiables.

CANPASS est notre série de programmes nationaux destinés à accélérer le dédouanement à la frontière des voyageurs à faible risque préapprouvés qui entrent au Canada. Cela englobe les programmes pour les usagers des aéronefs commerciaux, des aéronefs privés, des aéronefs d'entreprise et des bateaux privés.

Les programmes d'inscription des conducteurs NEXUS et EXPRES sont des programmes gérés conjointement par le Canada et les États-Unis, qui permettent aux voyageurs à faible risque et aux conducteurs de véhicules commerciaux préapprouvés de bénéficier du dédouanement accéléré à leur entrée au Canada et aux États-Unis.

NEXUS members are able to use self-serve iris recognition kiosks at eight Canadian airports, cards with radio frequency identification technology at 18 dedicated land border crossings, and expedited telephone reporting at approximately 430 marine reporting sites. FAST drivers are able to cross into Canada with their shipments through a series of dedicated commercial clearance lanes.

NEXUS is our most popular program and we are proud to say we have over 500,000 members. We expect the program to reach 830,000 members by 2015. Currently the CBSA is enrolling approximately 2,000 members each week and has dedicated resources in place to service its growing membership.

As recently announced by the Minister of Transportation, program participants will soon benefit from dedicated lanes for CATSA screening at airports. This is a clear example of how the government is leveraging its programs to service the travelling public.

Another example of effective public-private sector collaboration and innovation is the Automated Border Clearance pilot currently under way at Vancouver International Airport. By partially automating the identification verification process of eligible travellers, ABC allows us to alleviate the pressure at CBSA primary booths without compromising our capacity to risk assess travellers. During the month of September, 75,000 travellers used the kiosks, representing approximately 47 per cent of eligible travellers. The evaluation of the ABC pilot is complete and the pilot has been really quite successful.

Last year the CBSA launched a multi-year change management agenda aimed at putting in place the right organizational and governance structure to enable us to effectively deal with the complex and evolving threat and risk environment, increased traffic across the border and the expectations of our clients. We have put into place a new Service Charter; we are working to publish service standards and developing performance indicators to let us know how well our programs are doing.

As you can well imagine, despite our best efforts and high priority we are placing on client service, sometimes we do fall short. We are aware that issues relating to CBSA services at airports are of concern to all of you and of concern to all of us. Delays in processing times, even short ones, can make a big difference. Likewise, we are aware that an inefficient or impolite border services officer can leave a negative and lasting impression.

I would like to assure you that when problem areas are identified they get the full attention of the CBSA's president and his senior management team. This is best exemplified by the

Les participants NEXUS peuvent utiliser des postes libre-service de reconnaissance de l'iris dans huit aéroports canadiens, des cartes d'identification par radiofréquence dans 18 postes frontaliers terrestres dédiés, ainsi que le service accéléré de déclaration par téléphone dans quelque 430 centres de déclaration maritimes. Les conducteurs participant au programme EXPRES peuvent entrer au Canada avec leur chargement en empruntant une série de voies réservées au dédouanement des véhicules commerciaux.

NEXUS est notre programme le plus populaire et nous sommes fiers de compter plus de 500 000 participants. Nous espérons que le programme atteindra la barre de 830 000 participants d'ici 2015. Actuellement, l'ASFC inscrit approximativement 2 000 membres par semaine, et elle a affecté des ressources pour servir ce groupe d'utilisateurs en pleine croissance.

Comme l'a annoncé dernièrement le ministre des Transports, les participants aux programmes bénéficieront prochainement de voies réservées pour le contrôle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, dans les aéroports. Cet exemple illustre clairement comment le gouvernement tire parti de ses programmes pour servir le public des voyageurs.

Parmi les autres exemples d'innovation et de collaboration efficace entre les secteurs public et privé figure le projet pilote de traitement automatisé à la frontière (TAF), actuellement en cours à l'aéroport international de Vancouver. En automatisant partiellement le processus de vérification de l'identité des voyageurs admissibles, ce système de traitement nous permet d'alléger les pressions aux guérites d'inspection primaire de l'ASFC, sans entraver notre capacité d'évaluation des risques présentés par les voyageurs. Durant le mois de septembre, 75 000 voyageurs ont utilisé les postes automatisés, soit 47 p. 100 environ des voyageurs admissibles. L'évaluation de ce projet pilote révèle qu'il a remporté un franc succès.

L'année dernière, l'ASFC a lancé un programme de gestion du changement pluriannuel visant à mettre en place une structure organisationnelle et de gouvernance mieux adaptée; cette structure nous permettra de répondre efficacement à l'environnement complexe et changeant des menaces et des risques, à la circulation croissante à la frontière et aux attentes de nos clients. Nous avons mis sur pied une nouvelle charte des services, nous nous apprêtons à publier des normes de service et nous concevons des indicateurs de rendement afin d'être en mesure d'évaluer nos programmes.

Comme vous pouvez l'imaginer, en dépit des efforts déployés et de la priorité de premier plan accordée au service à la clientèle, il arrive parfois que nous ne répondions pas aux attentes. Nous sommes conscients du fait que les problèmes rattachés aux services assurés par l'ASFC dans les aéroports sont préoccupants pour nous tous. Les retards, même courts, dans les délais d'attente peuvent faire une grande différence. De la même façon, nous sommes conscients qu'un agent des services frontaliers inefficace ou impoli laisse une impression négative durable.

Je tiens à assurer que lorsque nous décelons des questions problématiques, elles occupent toute l'attention du président de l'ASFC et de son équipe de cadres de direction. À titre d'exemple,

establishment of our airport operations service improvement working group and the introduction of an enhanced complaint mechanism in January 2011.

The enhanced complaint mechanism provides a more accessible, transparent and centralized feedback for CBSA clients. Our website has been updated with an online form, which allows clients to provide their comments, complaints and compliments easily and directly to the agency.

A new centralized unit in headquarters will monitor and report on complaints related to services provided by the CBSA. When complaints are received we undertake to investigate them, making personal contact with the clients, and then following up to resolve the issue. We are a service-based organization, and we are committed to continuous improvement.

I want to assure this committee that the CBSA will continue to strive for service excellence in the delivery of the full range of our programs. It is part of our brand, which is protection, service and integrity.

In closing, I would like to thank you for the invitation to appear before you, and my colleague, Ms. Lavergne, and I will be happy to respond to any questions you may have.

Senator Plett: Thank you both for being here this morning and making this presentation.

You talked about — I did not quite catch the word — some kind of electronic mechanism on a car. You were talking about NEXUS and different programs. Can you elaborate a bit on what you said about the electronic gizmo that will get you through the border faster?

Ms. Lavergne: The gizmo is not on the car, it is on the NEXUS card. It is a chip reader.

Senator Plett: It is the NEXUS card you were talking about, which I have.

Ms. Lavergne: Yes. In the NEXUS card, and there is a reader at the lane.

Senator Plett: Let me then go into the issue of NEXUS. I have a NEXUS card, and I think it is an absolutely great program. My question centres on the welcome that people receive when they come to Canada, whether returning home or visitors arriving here in Canada. I know you are not in charge of American border security, but kind of the same thing applies when we go there.

It seems to me that wherever we go in the world customs officers are trained to kind of make you want to turn around and go back to where you came from, as opposed to going into the country. I feel as if we have a big sign, “Welcome to Canada,” and then I drive up to the agent and he really does not make me feel welcome as I return to my country.

je citerai l'établissement de notre Groupe de travail de l'amélioration du service dans les aéroports et le lancement d'un mécanisme de plainte amélioré en janvier 2011.

Le mécanisme de plainte amélioré procure un processus de rétroaction centralisé, transparent et plus accessible aux clients de l'ASFC. Notre site web a été mis à jour et offre maintenant un formulaire en ligne permettant aux clients de transmettre facilement leurs commentaires, leurs plaintes et leurs compliments directement à l'agence.

Une nouvelle unité centralisée à l'Administration centrale assurera le suivi et rendra compte des plaintes relatives aux services fournis par l'ASFC. Lorsque nous recevons une plainte, nous effectuons une enquête, communiquons directement avec le client, puis assurons un suivi auprès de ce dernier pour résoudre le problème. Nous sommes une organisation axée sur les services et nous sommes engagés à apporter des améliorations continues à ce chapitre.

Je tiens à assurer à ce comité que l'ASFC continuera de viser l'excellence en matière de service lors de l'exécution de sa gamme complète de programmes. Cela fait partie de notre devise, à savoir protection, service et intégrité.

Pour terminer, j'aimerais vous remercier pour votre invitation. Ma collègue, Mme Lavergne, et moi nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

Le sénateur Plett : Merci d'être venues faire cet exposé.

Vous avez mentionné — je n'ai pas très bien compris le nom — un certain mécanisme électronique placé sur une voiture. Vous avez parlé de NEXUS et de différents programmes. Pourriez-vous faire des commentaires un peu plus précis sur le gadget électronique qui permet de passer plus rapidement la frontière?

Mme Lavergne : Il ne se trouve pas sur la voiture, mais sur la carte NEXUS. Il s'agit d'une carte à puce.

Le sénateur Plett : C'est de la carte NEXUS que vous parliez; je l'ai.

Mme Lavergne : Oui. C'est sur la carte NEXUS et un lecteur est installé dans la voie réservée.

Le sénateur Plett : Permettez-moi de faire des commentaires au sujet de NEXUS. J'ai une carte NEXUS et je trouve que c'est un programme absolument formidable. Ma question est centrée sur l'accueil que reçoivent les voyageurs à leur arrivée au Canada, qu'ils rentrent au pays ou qu'il s'agisse de visiteurs. Je sais que vous n'êtes pas en charge de la sécurité à la frontière américaine, mais c'est à peu près le même système qui s'applique quand on se rend aux États-Unis.

Chaque fois que nous allons à l'étranger, j'ai l'impression que les agents de douane ont été formés pour donner l'envie aux voyageurs de faire demi-tour et de retourner d'où ils viennent, au lieu de vouloir entrer dans le pays. Je me sens comme s'il y avait une grosse pancarte « bienvenue au Canada » mais, lorsque j'arrive à la hauteur de l'agent, celui-ci ne me fait pas sentir que je suis le bienvenu quand je rentre dans mon pays.

It seems that since I have received the NEXUS card my welcome has changed. Maybe the customs agents think there is some special status attached to the NEXUS card. I agree with the program but I do not think it gives me any special status in that I am more welcome in my country or, in fact, in the United States. I go to the United States a lot because I have a cottage on the border, so I often cross the border. Even when I was crossing virtually three, four, five times a week, I received the same attitude each time. Now that I have the NEXUS card I drive by the camera and it takes a picture of my card, they welcome me and send me on my way and are happy, it seems, that I am there.

Are our border people actually taught to make you feel a little less than welcome? Is that because they want you on edge? Explain that to me. I am sure you have been asked this question before.

Ms. Lavergne: I can say I have heard it too many times, actually. We have now launched a service excellence initiative in the agency.

I was an officer myself, senator, so I know there are days where some officers will probably be far more welcoming than others. We do not want our officers to put people on edge. We train them at our college. We talk to them about service delivery. We talk to them about balancing facilitation and service with the protection mandate. It can be challenging for some officers to achieve that right balance on every interview with every traveller. However, we certainly want our officers to be greeting the traveller and welcoming people to this country. That is part of their job.

We are launching an initiative where we will be going out this year to talk to many of our officers. As Ms. Tracy said, we have put in place an airport service working group and a land service working group. We have people from all over Canada studying some of the issues occurring in our regions and some of the improvements we can make to the traveller experience, both in land and air. We hope to implement many new initiatives in that regard. We plan to bring in the officers to talk to them about service.

Senator Plett: Thank you very much. I appreciate that. I know that my comment is not unique but we want great border security, we want good security when we board an airplane, and yet I always feel offended when they pull me out of the line to perform a scan et cetera. I am of the opinion, well, do it the person behind me. He does not look quite as trustworthy as I do, so you should be scanning him not me. Senator Mercer is the guy who needs to be checked a little more regularly.

Ms. Lavergne: We will take care of that for you.

Il me semble que, depuis que j'ai reçu la carte NEXUS, l'accueil a changé. Les agents de douane pensent peut-être qu'un statut spécial est rattaché à la carte NEXUS. J'approuve le programme, mais je ne pense pas que ça me procure un statut spécial et que ça doive me permettre d'être mieux accueilli dans mon pays ou aux États-Unis. Je voyage beaucoup aux États-Unis, car j'ai un chalet à la frontière. Je traverse donc souvent la frontière. Même quand je passais la frontière pratiquement quatre ou cinq fois par semaine, les agents avaient toujours la même attitude rébarbative. Depuis que j'ai la carte NEXUS, je passe en voiture devant la caméra, qui prend une photo de ma carte, puis on me souhaite la bienvenue et on me laisse passer; les agents ont l'air heureux de me voir.

Enseigne-t-on à nos agents à faire en sorte qu'on ne se sente pas vraiment bienvenu? Est-ce parce qu'ils veulent qu'on soit nerveux? Expliquez-moi cela. Je suis sûr que cette question vous a déjà été posée.

Mme Lavergne : Je peux dire que je l'ai entendue trop souvent. Nous avons maintenant mis sur pied à l'agence une initiative pour l'excellence dans le service.

J'ai été agente moi-même, sénateur. Je sais qu'il y a des jours où certains agents ont tendance à être beaucoup plus accueillants que d'autres. Nous ne voulons pas que nos agents rendent les voyageurs nerveux. Nous les formons à notre collège. Nous leur parlons de prestation des services. Nous leur enseignons à concilier facilitation et service de qualité avec le mandat de protection. Certains agents peuvent éprouver des difficultés à atteindre ce juste équilibre à chaque contact avec des voyageurs. Nous tenons toutefois à ce que nos agents saluent le voyageur et soient accueillants avec les personnes qui entrent dans notre pays. Ça fait partie de leur travail.

Nous lançons actuellement une initiative consistant à rencontrer un grand nombre de nos agents cette année. Comme l'a fait remarquer Mme Tracy, nous avons établi un Groupe de travail de l'amélioration du service dans les aéroports et un groupe de travail sur l'amélioration du service aux frontières terrestres. Dans tout le pays, des employés sont chargés d'examiner certains des problèmes qui se posent dans nos régions et certaines des améliorations que l'on peut apporter à l'expérience des voyageurs, aux frontières terrestres comme dans les aéroports. Nous espérons mettre en œuvre de nombreuses initiatives nouvelles dans ce domaine. Nous comptons convoquer les agents pour discuter de service avec eux.

Le sénateur Plett : Merci beaucoup. J'apprécie votre réponse. Je sais que je ne suis pas le seul à faire ce type de commentaire, mais nous voulons une plus grande sécurité frontalière; nous voulons une bonne sécurité lorsque nous embarquons sur un avion et, pourtant, je suis toujours vexé quand on me fait sortir de la file pour faire un scan, ou quelque chose comme ça. Je pense toujours qu'on devrait le faire sur la personne qui se trouve derrière moi. Elle n'a pas l'air aussi fiable que moi et, par conséquent, c'est elle qu'on devrait soumettre au scannage. Le sénateur Mercer est le type d'homme qui a besoin de faire l'objet de contrôles un peu plus réguliers.

Mme Lavergne : Nous nous en occuperons.

Senator Plett: If you could do that for me, it would be great. I appreciate the service you provide, and I certainly think it is great, it is improving. However, if you could do something about that I would be very appreciative.

Ms. Tracy: The one element, too, as I mentioned, we have introduced a new complaint monitoring system. I recognize that not everybody who feels they were not welcomed as they should have been files a complaint, but the objective is to make it easier not only to get complaints but also feedback.

The new complaints monitoring exercise will allow us to look more closely at the source of the complaints and the comments. From this information, we can address problem areas. This will give us a much more organized and, I believe, effective way to monitor the performance of our staff, right from something that has triggered a serious complaint through to comments about behaviour, either good or bad.

Senator Plett: It is difficult, however, to complain about someone who has just not been friendly. The question is then; did that person do his or her job? Was he or she performing the CBSA duties in a professional manner? The answer might be yes, but the officer was not friendly in the performance of his or her duties.

Senator Mercer: There are some great lines in there. I will pass on that, Senator Plett.

Thank you for being here. This is an important issue, and Senator Plett's questions are key to some of the points that most committee members want to make.

Monitoring the quality of services is something you have emphasized in your presentation. You talked about this new enhanced complaint mechanism. Does it go to a complaints ombudsman who handles complaints against the Canada Border Services Agency? Is a system whereby if the problem is resolved and there is no appeal to an independent ombudsman?

Ms. Lavergne: The complaint system has been set up to come into our Recourse Directorate, which then sends for reports into the region. From there the complainant is communicated with by the officers in the region, not the officer against whom the complaint is made. There is a separate area in the region outside of the district or the port operation where the complaint occurred. The information is then put into a response to the client.

At that point, if the client is not satisfied with the response our Recourse Directorate, and the president, is advised. There is no ombudsman outside of the CBSA but the Recourse Directorate is removed from our Operations Branch. There is a second and unbiased look at that complaint.

Senator Mercer: As Senator Plett pointed out, this is the first face of Canada that many visitors see as they arrive at our border.

Le sénateur Plett : Si vous pouviez faire ça pour moi, ce serait formidable. J'apprécie le service que vous offrez et je pense qu'il est très bien et qu'il s'améliore. Je serais toutefois très heureux que vous fassiez quelque chose à ce sujet.

Mme Tracy : Comme je l'ai souligné, nous avons également mis en place un nouveau système de suivi des plaintes. Je suis consciente du fait que les personnes qui estiment ne pas avoir été accueillies comme elles le devraient ne déposent pas toutes une plainte, mais l'objectif est non seulement de faciliter les plaintes, mais aussi les commentaires.

Le nouvel exercice de suivi des plaintes nous permettra d'examiner de plus près la source des plaintes et des commentaires. Cette information nous permettra de nous occuper des questions qui posent problème. Nous disposerons donc d'une méthode beaucoup plus organisée et, à mon sens, plus efficace pour suivre le rendement de notre personnel, à partir d'un incident qui a donné lieu à une plainte grave ou même à partir des commentaires, bons ou mauvais, sur le comportement d'un agent.

Le sénateur Plett : Il est toutefois difficile de porter plainte contre une personne qui a seulement manqué d'amabilité. La question qu'on se pose est la suivante : est-ce que cette personne a fait son travail? Est-ce qu'elle a assumé de façon professionnelle les fonctions qui lui ont été confiées par l'ASFC? La réponse pourrait être affirmative, mais l'agent n'a pas été aimable dans l'exercice de ses fonctions.

Le sénateur Mercer : Vous avez fait des commentaires très intéressants. Je passerai à un autre sujet, sénateur Plett.

Merci d'être venues. C'est important et les questions du sénateur Plett sont essentielles, compte tenu de certaines remarques que la plupart des membres du comité veulent faire.

Le suivi de la qualité des services est une activité sur laquelle vous avez mis l'accent dans votre exposé. Vous avez décrit ce mécanisme de plainte amélioré. Est-ce que les plaintes sont transmises à un ombudsman chargé du traitement des plaintes contre l'Agence des services frontaliers du Canada? Y a-t-il un système en vertu duquel, si le problème est résolu, aucun appel n'est fait devant un ombudsman indépendant?

Mme Lavergne : Le système des plaintes a été établi de façon à ce qu'elles soient adressées à notre Direction des recours qui prend contact avec la région concernée pour s'informer. À partir de là, ce sont des agents de la région qui communiquent avec le plaignant, et pas l'agent visé par la plainte. Il existe dans la région un secteur distinct qui est en dehors du district ou du poste de douane visé par la plainte. L'information est ensuite donnée dans une réponse au client.

À ce moment-là, si le client n'est pas satisfait de la réponse, notre Direction des recours et le président sont mis au courant. Il n'y a pas d'ombudsman extérieur à l'ASFC, mais la Direction des recours est indépendante de notre Direction des opérations. On fait un deuxième examen impartial de cette plainte.

Le sénateur Mercer : Comme l'a fait remarquer le sénateur Plett, c'est, pour de nombreux visiteurs, le premier visage qu'ils voient du Canada en arrivant à notre frontière.

I am from Nova Scotia, and we had an example not long ago where there was a major complaint against one of your employees. The complainants felt that they were treated quite unfairly, so I am glad to see there is a mechanism in place where they are able to pursue that complaint.

Senator Plett has a NEXUS card, as does the chair. I do not for one particular reason that I want to pursue with you. If I were to apply for a NEXUS card, certain personal information would be shared. I do not mind sharing the information with Canada Border Services Agency. I am a Canadian, you are working on my behalf and you have a right to know certain things about me if I am going to cross the border and then come back into the country.

What information do we share with the Americans? Do we share 100 per cent of the information from our NEXUS applications?

Ms. Tracy: Senator Mercer, because it is a binational program, the applicant agrees to provide the information to Canada and to the United States for security checking. We each search our databases for any previous offences, or previous contraventions of customs or immigration law, and if there is a hit in any one of our systems we will not share the specifics of the information, we will just send a notice to the U.S. that there is a hit and that the person would be denied entry. No details of that information are given to the United States. That is the way the information is vetted.

Senator Mercer: Where is the data from NEXUS housed? It has to be stored in a computer.

Ms. Tracy: The information is stored in our CBSA databases.

Senator Mercer: Is the information stored only in your CBSA databases, or is the same information stored in the United States?

Ms. Tracy: The information that is provided to the United States is stored in their database as well, as NEXUS background information.

Senator Mercer: Does it work for everyone who applies for a NEXUS card on the United States that information is stored in our database on our side of the border?

Ms. Tracy: It does.

Senator Mercer: We do get complaints on occasion. I had a specific case this summer of a young woman coming from Washington to Canada on vacation. While coming here she decided she would drop off some material from her office at the office here in Canada. The office happened to be in Toronto and she was going to Toronto. While crossing the border the agent asked her why she was coming, she said she was coming on vacation, and because it was his job he properly asked what was

Je viens de la Nouvelle-Écosse et, il n'y a pas bien longtemps, une plainte grave a été portée contre un de nos employés. Les plaignants estimaient avoir été traités de façon très injuste. Je suis donc heureux de voir qu'on a instauré un mécanisme leur permettant d'engager cette plainte.

Le sénateur Plett a une carte NEXUS, tout comme le président. Je ne vois pas de raison particulière pour laquelle j'en voudrais une. Si je faisais la demande pour avoir une carte NEXUS, certaines informations personnelles seraient partagées. Ça ne me fait rien de partager des informations avec l'Agence des services frontaliers du Canada. Je suis Canadien, vous travaillez pour moi et vous avez le droit de savoir certaines choses à mon sujet si je passe la frontière puis reviens dans le pays.

Quelles informations partageons-nous avec les Américains? Partageons-nous toutes les informations recueillies par le biais des demandes pour la carte NEXUS?

Mme Tracy : Sénateur Mercer, puisqu'il s'agit d'un programme binational, le demandeur accepte de fournir des informations au Canada et aux États-Unis, pour les vérifications de sécurité. Nous faisons de part et d'autre des recherches dans nos banques de données pour vérifier si la personne n'a pas déjà commis un délit ou si elle n'a pas déjà contrevenu aux règlements des douanes ou de l'immigration; si nous trouvons des antécédents dans une de nos banques de données, nous ne donnons pas de précisions sur l'information; nous nous contentons d'envoyer aux autorités américaines un avis les informant de cette découverte et leur indiquant qu'il conviendrait de refuser l'entrée à cette personne. Nous ne fournissons pas de détails sur cette information aux autorités américaines. C'est ainsi qu'on vérifie l'information.

Le sénateur Mercer : Où sont entreposées les données provenant de NEXUS? Elles doivent être entreposées dans un ordinateur.

Mme Tracy : L'information est entreposée dans les banques de données de l'ASFC.

Le sénateur Mercer : Est-elle entreposée uniquement dans vos banques de données ou la même information est-elle aussi stockée dans les banques de données américaines?

Mme Tracy : L'information communiquée aux autorités américaines est entreposée dans leurs banques de données également, à titre d'information générale NEXUS.

Le sénateur Mercer : Est-ce que l'information provenant de toutes les personnes qui demandent une carte NEXUS aux États-Unis est entreposée dans nos banques de données, de notre côté de la frontière?

Mme Tracy : Oui.

Le sénateur Mercer : Nous recevons des plaintes à l'occasion. Cet été, j'ai reçu une plainte d'une jeune femme de Washington qui était venue passer ses vacances au Canada. Puisqu'elle venait ici, elle a décidé de déposer des documents venant de son bureau au bureau canadien. Celui-ci se trouve à Toronto et elle allait précisément à Toronto. Au passage à la frontière, l'agent lui a demandé pourquoi elle venait au Canada; elle a répondu qu'elle venait en vacances et, parce que c'était son travail, l'agent lui a

in the back seat of the car. There were brochures for a charity. She said she would be dropping them off at the office in Toronto. He then went I thought to the extreme and said you are coming here on business but you said you were coming here on vacation. Now the process is started. You have a process internally and a file is commenced. That means she had to be out of the country within 48 hours or 72 hours or something after entry.

I go to the United States a lot on vacation, as do many others, but when we are there we sometimes do business because we meet people but our main purpose is not business. Is there not a way that we can measure that coming this way? In this particular case this young woman works for an organization that is having a minor convention in Montreal this fall and a major convention in Vancouver the following year, and most of the participants will be Americans. My concern is that they do not have the same experience as this staff person for the organization had.

Ms. Lavergne: I am not sure of the specific case. I will say that when declarations are made to officers, the officers follow up and verify the information. Again, there are requirements for people who come here to work. There is a difference between doing business and working, and again, I am not aware of the exchange that took place between the officer and the traveller, but if there is a belief that the person may well be working in Canada there is a work permit required under the Immigration Act.

Again, how the conversation unfolds results in the approach the officer will take. However, when we get complaints we look at what transpired. I would like to reiterate before the committee that if it is found that the officer erred in judgment based on the information at hand, we will take appropriate action and rectify that situation. We would never want a conversation or a transaction to impact further business in Canada. That would never be our intent, senator.

Senator Frum: In the course of our study, we have heard from airport and airline industries that they feel at a relative competitive disadvantage because of the high cost of doing business in the aviation industry here in Canada. One of the costs they mentioned is the cost of our security service.

You mentioned that over the next four years you will be adding 330,000 additional NEXUS members. I assume that means adding more terminals at airports. Will that new system replace live officers? Can you tell the committee the related costs of such a system?

Ms. Tracy: Definitely one of the objectives is to enhance the service to the client. When there is a great big line-up in the primary area at CBSA, a NEXUS client can walk right past that line to the kiosk and do their business there. That is the primary objective. It is for the client.

demandé comme il se doit ce qu'elle avait sur le siège arrière de la voiture. Il y avait des brochures pour un organisme de charité. Elle a dit qu'elle comptait les déposer au bureau de Toronto. L'agent a eu ce que je considère comme une réaction extrême; il a affirmé qu'elle venait pour affaires, alors qu'elle avait dit qu'elle venait en vacances. Le processus était enclenché. Un processus interne est prévu et un dossier est ouvert. Elle devait donc quitter le pays dans les 48 heures ou les 72 heures, ou quelque chose comme ça.

Comme bien d'autres personnes, je vais souvent en vacances aux États-Unis, mais nous en profitons parfois pour régler certaines affaires parce que c'est une occasion de rencontrer certaines personnes. Le principal but de notre voyage n'est toutefois pas lié aux affaires. N'y a-t-il pas une possibilité d'évaluer ce genre de situation de ce côté-ci de la frontière? Dans ce cas précis, cette jeune femme travaille pour une organisation qui tiendra un petit congrès à Montréal cet automne et un congrès important à Vancouver, l'année suivante; la plupart des participants seront des Américains. Ce que je voudrais, c'est que ces personnes n'aient pas à vivre la même expérience que cette dame qui fait partie du personnel de l'organisation.

Mme Lavergne : Je ne connais pas très bien ce cas précis. Je pense que, lorsque des déclarations sont faites à des agents, ceux-ci font un suivi et vérifient l'information. Certaines exigences sont prévues pour les personnes qui viennent au Canada dans le cadre de leur travail. Il y a une différence entre faire des affaires et travailler, et je ne sais pas comment s'est déroulé l'entretien entre l'agent et la voyageuse, mais si l'on croit possible que la personne travaille au Canada, la Loi sur l'immigration exige qu'elle ait un permis.

L'approche adoptée par l'agent dépend de la façon dont se déroule la conversation. Cependant, lorsque nous recevons des plaintes, nous examinons ce qui s'est passé. Je répète que, si nous constatons que l'agent a fait une erreur de jugement d'après l'information disponible, nous prenons les mesures appropriées et rectifions la situation. Nous ne voudrions surtout pas qu'une conversation ou qu'une transaction ait une incidence sur des transactions commerciales futures au Canada. Jamais au grand jamais.

Le sénateur Frum : Dans le cadre de notre étude, les porte-parole des aéroports et des compagnies aériennes ont fait remarquer qu'ils estimaient être désavantagés par rapport à la concurrence en raison des coûts de fonctionnement élevés dans le secteur de l'aviation au Canada. Un des coûts mentionnés est celui de notre service de sécurité.

Vous avez annoncé que, au cours des quatre prochaines années, vous ajouteriez 330 000 membres au système NEXUS. Je présume que ça nécessiterait des terminaux supplémentaires dans les aéroports. Est-ce que ce nouveau système remplacera les agents? Pouvez-vous indiquer au comité quels seraient les coûts d'un système de ce type?

Mme Tracy : L'un des objectifs est sans aucun doute d'améliorer le service à la clientèle. Quand il y a une longue file dans la zone principale, un client NEXUS peut éviter cette file pour se rendre au poste libre-service et y faire ce qu'il a à faire. C'est l'objectif principal. C'est pour le client.

With every incremental increase in the number of clients who use these expedited services, there is a certain savings to the CBSA. We would not have to staff as many primary inspection lines and in so doing, we could free up resources to better targeting. That targeting would include roving in the area to determine who we might want to question further, or something behind the scenes in a secondary area to expedite administrative processing, for example, of immigration requirements or duty payments.

The short answer is the objective for programs such as NEXUS and CANPASS are for the client, but there is a high potential for savings to CBSA as well. These programs will help us to economize.

Senator Frum: You now have 500,000 members. Have you been able to cost out the savings for this program?

Ms. Tracy: It is interesting that you ask that question, Senator Frum. We have just undertaken, and we are at an early stage, a much more in-depth capacity to identify performance indicators for the program. This will lead us to being able to do exactly that, which is at what point can we say that the NEXUS program or programs like it are actually saving us or allowing us to increase our efficiency. At this point, we are just exploring how we are going to do that. It is not the most simple of exercises, as you can well imagine, but the objective will be to do that in the near future.

Senator Frum: Have you reduced the number of officers you are required to have at airports? Has that changed?

Ms. Tracy: No, not to my knowledge.

Senator Frum: When we visited the Ottawa airport, we heard that your agency sets the parameters at airports of how much space you need, what equipment you need, the ball is in your hands. We heard that once CBSA has set out the parameters the airport has to comply with your needs.

Again, just following on this theme of a more electronic border, do you foresee any physical changes that you would need? Would there be any potential savings? Would you need more space?

I am also a NEXUS user. I love it because it is fast. However, if the whole system changes into that, then I do not know.

Ms. Lavergne: There are three NEXUS members here. I am so happy.

Chaque palier d'augmentation du nombre de clients utilisant ces services accélérés entraîne certaines économies pour l'ASFC. Cela nous éviterait de devoir affecter du personnel à un aussi grand nombre de files d'inspection primaire et ça nous permettrait par conséquent de libérer des ressources qui pourraient être mieux ciblées. Ce ciblage consisterait notamment à se promener au hasard dans la zone pour repérer les personnes qu'il serait opportun d'interroger davantage ou celles qui devraient faire l'objet d'une inspection à l'abri des regards, dans une zone secondaire, pour accélérer les formalités administratives, notamment en ce qui concerne les exigences en matière d'immigration ou le paiement des droits de douane.

La réponse courte, c'est que l'objectif pour des programmes comme NEXUS et CANPASS est d'aider la clientèle, mais ils représentent de fortes possibilités d'économies pour l'ASFC. Ces programmes nous aideront à réaliser des économies.

Le sénateur Frum : Vous avez maintenant 500 000 membres. Avez-vous pu évaluer les économies que permettrait de réaliser ce programme?

Mme Tracy : Cette question est intéressante, sénateur Frum. Nous venons d'entreprendre, et nous en sommes au tout début, une étude beaucoup plus approfondie, pour déterminer les indicateurs de rendement pour le programme. Elle nous permettra de faire précisément cette évaluation, à savoir de déterminer à partir de quel moment on peut dire que le programme NEXUS, ou tout autre programme semblable, nous fait effectivement réaliser des économies ou nous permet d'accroître notre efficacité. Pour le moment, nous examinons seulement la façon dont nous allons procéder. Ce n'est pas le plus simple des exercices, comme vous pouvez l'imaginer, mais notre objectif est de faire cette évaluation à brève échéance.

Le sénateur Frum : Avez-vous réduit le nombre d'agents requis dans les aéroports? Est-ce que cela a changé?

Mme Tracy : Non, pas à ma connaissance.

Le sénateur Frum : Quand nous avons visité l'aéroport d'Ottawa, nous avons appris que c'est votre agence qui établit les paramètres concernant l'espace et l'équipement dont vous avez besoin dans les aéroports. Vous avez le contrôle. Nous avons appris hier que, lorsque l'ASFC a fixé les paramètres, l'aéroport doit se conformer à ses besoins.

Pour en revenir à la question d'une frontière plus électronique, prévoyez-vous des changements matériels qui seraient nécessaires pour vous? Y aurait-il des économies potentielles? Auriez-vous besoin d'espace supplémentaire?

Je suis également un utilisateur de NEXUS. J'adore ce système, car il est rapide. Je me demande toutefois ce que ça donnera si le système actuel est complètement changé de cette manière.

Mme Lavergne : Il y a trois membres NEXUS ici. J'en suis très heureuse.

Ms. Tracy: You are right Senator Frum; section 6 of the Customs Act puts the onus on providing the physical space for clearance areas. The airport operators supply the infrastructure and the CBSA fits it up. It is a shared cost.

One thing that we have explored, and I mentioned it in my opening remarks, is the Automated Border Clearance project, the ABC pilot project in place in Vancouver. With the projected increases in the number of travellers that will be going through Vancouver airport, the airport authority was concerned that we find, in partnership, a good way to avoid having to increase the amount of space that they provide. With every square foot of space, they incur a great deal of expense.

Again, to expedite the process, to save us time and space, we introduced the ABC project. Yes, the NEXUS, the ABC and all the expedited travellers will have a positive impact on future growth of airport infrastructure.

Ms. Lavergne: On their infrastructure investment, in its totality — that is, the space required for kiosks as opposed to all the lanes and all the queuing of the travellers — there will be savings. On infrastructure and the necessity to put kiosks in, versus extra primary booths, there is also a cost benefit.

Senator Frum: When you look to the future, what is the ideal proportion of electronic kiosks to live officers?

Ms. Tracy: The work we are doing on the performance indicators and the overall assessment will allow us to be better prepared to make those sorts of predictions. We have 500,000 NEXUS members at this point; by 2015, we want and expect to grow to 850,000 or 860,000. Will that be the sweet spot? Do we have to get bigger? Are we there now? That will become clearer when we have had an opportunity to assess the impacts more thoroughly.

The Chair: When you talk about 850,000 NEXUS members, you are talking about Canadian members.

Ms. Tracy: These are Canadians and Americans; anyone eligible for the card.

The Chair: It is 850,000 for both sides of the border?

Ms. Tracy: Yes.

The Chair: We are still a pretty exclusive club.

Senator Plett: I certainly share Senator Frum's concern about what will happen when there are that many. However, everyone who has a NEXUS card has done a preapproval security clearance. Even if there are millions, it will still be faster than what it has been in the past because of our previous security clearance.

Mme Tracy : C'est exact, sénateur Frum; l'article 6 de la Loi sur les douanes impose la responsabilité de fournir l'espace matériel nécessaire pour les zones de dédouanement. Les exploitants d'aéroports fournissent l'infrastructure et l'ASFC se charge de l'aménagement. C'est un partage des coûts.

Une possibilité que nous avons étudiée, et je l'ai signalé dans mes observations préliminaires, c'est le projet de traitement automatisé à la frontière, soit le projet pilote TAF, qui est en place à Vancouver. En raison des augmentations du nombre de voyageurs qui sont prévues à l'aéroport de Vancouver, l'administration aéroportuaire tenait à ce que nous trouvions, en partenariat, une bonne solution pour lui éviter de devoir fournir de l'espace supplémentaire. Chaque pied carré d'espace entraîne de fortes dépenses.

C'est aussi pour accélérer le processus, et pour nous faire économiser du temps et de l'espace que nous avons instauré le projet TAF. Oui, NEXUS, le TAF et tous les voyageurs dont le passage est accéléré auront une incidence positive sur la croissance de l'infrastructure aéroportuaire.

Mme Lavergne : Des économies seront réalisées sur l'investissement d'infrastructure dans sa totalité, soit sur l'espace requis pour les postes libre-service par rapport à l'espace occupé par toutes les voies et toutes les files de voyageurs. En ce qui concerne l'infrastructure et la nécessité d'installer des postes libre-service plutôt que des guérites d'inspection primaire supplémentaires, ça représenterait également une économie de coûts.

Le sénateur Frum : Pour l'avenir, quel est le pourcentage idéal de postes électroniques par rapport au nombre d'agents?

Mme Tracy : Le travail que nous faisons sur les indicateurs de rendement et l'évaluation globale nous permettront d'être mieux préparés à faire ce type de prévisions. Nous avons actuellement 500 000 membres NEXUS; nous prévoyons que le nombre passera à 850 000 ou 860 000 en 2015, et c'est notre but. Est-ce que ce sera le point idéal? Faut-il augmenter le nombre de membres? Avons-nous déjà atteint le point idéal? Ce sera plus clair quand nous aurons eu l'occasion d'évaluer les impacts avec plus de précision.

Le président : En ce qui concerne les 850 000 membres NEXUS, s'agit-il de membres canadiens?

Mme Tracy : Il s'agit des membres canadiens et américains; toute personne qui est admissible pour obtenir la carte.

Le président : C'est 850 000 pour les deux côtés de la frontière. Est-ce bien cela?

Mme Tracy : Oui.

Le président : Nous faisons toujours partie d'un club très sélect.

Le sénateur Plett : Je partage en tout cas les craintes du sénateur Frum concernant ce qui arrivera quand le nombre de membres sera aussi élevé. Tous les voyageurs qui ont une carte NEXUS ont toutefois été préapprouvés pour leur habilitation sécuritaire. Bien qu'il y ait des millions de voyageurs, ce sera encore plus rapide que par le passé, grâce à notre habilitation sécuritaire préapprouvée.

Ms. Tracy: Yes.

Ms. Lavergne: Absolutely.

Senator Meredith: Thank you very much for being here this morning. Picking up on Senator Plett's question with respect to customer service, I have travelled extensively to the U.S. and overseas. I often return on late flights, and I find that border services agents are the grumpiest at that time. Let us be real. We, as passengers, are also grumpy because it is late. We expect a warm greeting, but we do not get it.

What are you doing about communication with the agents to tell them that a flight has been delayed and to relax or take a break? They are sitting in this booth for several hours. What steps are taken to communicate that flights have been delayed? We cannot do anything. They want to go home to their families; we know that. We also want to get home to our families; we have been delayed. Let us be real about that in terms of what is being done.

You talked about the internal processes that you put in place with respect to best practices. Can you elaborate a bit more on those processes?

Ms. Lavergne: In terms of the work of the airport service working group, as I mentioned earlier, there will be and have been some focus groups with officers in terms of talking about these experiences.

To take you back, the officers do know that the flights are delayed. Whether or not they have the opportunity to take a break, however, is another thing as there are other flights still arriving. However, we are notified of flight delays.

This year, we are putting videos in place for travellers so that they understand what that experience will be like when they come through the airport. We did tours of all the major airports; we did a lot of work regarding signage communications for our travellers. It is not the best experience when you are coming off the aircraft in relation to some of the hallways that you are walking down after disembarking from the aircraft. We are working on playing videos on the aircraft in advance of passengers disembarking, which will speak to what will happen at the border with the border services officers and why it is important to complete the E311 document. That video will explain why passengers have to answer certain questions. We find that some of that mystery is part of that communication gap between the officers and the travellers.

There is also the issue of better lighting. You are coming into the border services area and you are coming down a dark hallway. That causes the traveller to wonder where am I going and where do I turn? We are looking at that kind of experience. We have engaged many officers in this process to get their feedback and comments to make it better from their experience with the traveller.

Senator Meredith: What about focus groups with respect to us, the passengers?

Mme Tracy : Oui.

Mme Lavergne : Absolument.

Le sénateur Meredith : Merci beaucoup d'être là. À propos de la question du sénateur Plett concernant le service à la clientèle, je signale que j'ai beaucoup voyagé aux États-Unis et à l'étranger. Je rentre souvent sur des vols du soir et je constate que c'est durant cette période de la journée que les agents des services frontaliers sont les plus grincheux. Soyons réalistes, les voyageurs sont également grincheux parce qu'il est tard. Nous nous attendons à un accueil chaleureux, mais nous ne l'obtenons pas.

Que faites-vous en matière de communication avec les agents, pour les avertir qu'un vol a été retardé et leur conseiller de se détendre ou de faire une pause? Ils restent dans leur guérite pendant des heures. Quelles mesures sont prises pour leur faire savoir que certains vols arriveront en retard? Nous ne pouvons rien faire. Ils veulent rentrer à la maison; nous le savons. Nous voulons également rentrer chez nous; nous avons été retardés. Soyons réalistes en termes des mesure concrètes.

Vous avez signalé les processus internes que vous avez mis en place en ce qui concerne les pratiques exemplaires. Pouvez-vous donner des informations un peu plus précises sur ces processus?

Mme Lavergne : En ce qui concerne le travail du Groupe de travail de l'amélioration du service dans les aéroports, comme je l'ai déjà fait remarquer, on a déjà formé et on formera encore des groupes de concertation, avec les agents, pour discuter de ces expériences.

Pour revenir à votre question précédente, les agents sont au courant des retards. Quant à savoir s'ils ont l'occasion de faire une pause, c'est une autre question, car il y a d'autres arrivées. Nous sommes toutefois prévenus des retards.

Cette année, nous installons des vidéos pour les voyageurs, afin qu'ils comprennent de quelle nature sera l'expérience lorsqu'ils passeront par l'aéroport. Nous avons fait des visites de tous les grands aéroports; nous avons fait beaucoup de travail concernant les communications, par le biais de la signalisation pour les voyageurs. L'expérience n'est pas toujours idéale en ce qui concerne certains des couloirs où on doit déambuler après avoir débarqué de l'avion. Nous préparons des vidéos à projeter dans l'avion, avant le débarquement des passagers, expliquant comment ça se passera à la frontière, avec les agents des services frontaliers, et pourquoi il est important de remplir le document E311. Ces vidéos indiqueront pourquoi les passagers doivent répondre à certaines questions. Nous constatons que ce mystère est dû en partie aux lacunes dans les communications entre les agents et les voyageurs.

Il y a aussi la question de l'amélioration de l'éclairage qui se pose. Les voyageurs arrivent dans la zone des services frontaliers par un couloir sombre. Ils se demandent où ils doivent aller et où ils doivent tourner. Nous examinons ce type d'expérience. Nous avons fait participer de nombreux agents à ce processus pour obtenir leurs réactions et leurs commentaires, dans le but d'améliorer la situation en se basant sur leur expérience avec les voyageurs.

Le sénateur Meredith : Y a-t-il des groupes de discussion qui nous concernent nous, les passagers?

Ms. Lavergne: We have had focus groups with the airport and with travellers. We are also putting out comment cards with travellers at some of the airports to get their feedback. Ms. Tracy talked about the new complaints mechanism, but the site is also about comments on your experience and compliments to officers. We do have travellers who have good experiences with officers. Many officers go above and beyond in their service to travellers. We have many officers who really do help travellers quite a bit as well.

Stay tuned; there is a lot of work going on with the working groups, especially at the airports at our land border.

Senator Meredith: How often do these groups meet?

Ms. Lavergne: The working groups meet once a month. They are putting forth short- medium- and long-term recommendations. The recommendations concern infrastructure changes. We are talking about things with the airport authorities to do some work on the infrastructure to improve that experience as well. There are short-term recommendations like the comment cards, the service excellence strategy and wait time issues. We are looking at our wait-time standards, so we have a lot of work under way in the agency.

Ms. Tracy: I was close to the organization of the CBSA readiness for the Olympic Games last year. As you can well imagine, service was a major priority for us. We undertook a number of things. Many of them were simple; many of them involved small focus working groups with staff to talk about the Olympic Games, how they will be the first face of Canada and the fact that there will be many people from many places. Our experience in that regard was very positive. When you are hosting something like the Olympic Games, you cannot help but get excited, so they were excited and interested in ensuring that we would not mess up the experience for the traveller. It is that kind of focus or that kind of concentrated effort that we want to sustain in this focus on service this year. The priority for this year for our senior management group is to go out to the field and to talk about service.

Everyone understands our mandate; that is, the fact that we are a law enforcement agency and a service organization. However, it does not hurt, from time to time, for our officers in the field to hear that from the most senior ranks. We will be concentrating on that in the next year.

Senator Meredith: With respect to your comments on the Olympic Games in Vancouver, the Pan American Games are coming to the GTA in 2015. What lessons did you learn from the Olympic Games that you will transfer to the GTA in terms of operational support? What will you do to ensure that the 42 countries are well received?

Mme Lavergne : Nous avons établi des groupes de discussion avec l'aéroport et avec des voyageurs. Nous remettons également des cartes commentaires aux voyageurs dans certains aéroports, pour obtenir leur réaction. Mme Tracy a parlé d'un nouveau mécanisme de plainte, mais le site a également pour but d'obtenir les commentaires concernant votre expérience et les compliments destinés aux agents. Certains voyageurs ont de bons contacts avec les agents. De nombreux agents dépassent les exigences de qualité dans le service qu'ils offrent aux voyageurs. De nombreux agents aident beaucoup les voyageurs également.

Restez à l'écoute; beaucoup de choses se font avec les groupes de travail, surtout aux aéroports à notre frontière terrestre.

Le sénateur Meredith : À quelle fréquence ces groupes se réunissent-ils?

Mme Lavergne : Les groupes de travail se réunissent une fois par mois. Ils font des recommandations à court, à moyen et à long terme. Les recommandations concernent des changements infrastructurels. Nous avons des discussions sur l'infrastructure avec les administrations aéroportuaires, afin d'améliorer cette expérience également. On fait aussi des recommandations à court terme concernant des choses comme des cartes commentaires, la stratégie d'excellence du service et les questions liées aux délais d'attente. Nous examinons nos normes en matière de délais d'attente; nous sommes donc très actifs.

Mme Tracy : L'année dernière, j'ai été associée étroitement à l'organisation de la préparation de l'ASFC pour les Jeux olympiques. Comme vous pouvez l'imaginer, le service était une priorité majeure pour nous. Nous avons entrepris plusieurs initiatives. Un grand nombre d'entre elles étaient simples; beaucoup d'initiatives concernaient de petits groupes de travail pour discuter des Jeux olympiques avec le personnel, lui expliquer qu'il serait le premier visage du Canada et qu'il y aurait de nombreux visiteurs en provenance de bien des pays. Notre expérience à ce chapitre a été très positive. Lorsqu'on accueille un événement comme les Jeux olympiques, on ne peut pas s'empêcher d'être excité. Les agents étaient donc excités et ils étaient désireux qu'on ne gâche pas l'expérience pour le voyageur. C'est ce type d'attention ou d'effort concentré que nous voulons maintenir en mettant l'accent sur le service cette année. La priorité pour cette année pour notre groupe de cadres de direction, c'est d'aller discuter du service dans les bureaux régionaux.

Tout le monde comprend notre mandat, à savoir le fait que nous sommes un organisme chargé de l'exécution de la loi et un organisme de services. Cela ne fait toutefois pas de mal que, de temps en temps, nos agents des bureaux régionaux en entendent parler de la bouche des membres de la haute direction. Nous nous concentrerons là-dessus au cours de l'année prochaine.

Le sénateur Meredith : À propos de vos commentaires sur les Jeux olympiques de Vancouver, je signale que les Jeux panaméricains se dérouleront dans la région du Grand Toronto en 2015. Quelles leçons tirées des Jeux olympiques comptez-vous mettre à profit à Toronto, en matière de soutien opérationnel? Que comptez-vous faire pour vous assurer que les représentants des 42 pays participants soient bien reçus?

You just mentioned the agents and the arming of those agents. Have you had any negative responses from the focus groups with respect to being able to arm these agents?

Ms. Tracy: About 18 months before opening day, we began an intense effort. We had a small group of four or five people in place in Ottawa, and a similar sized group in the Pacific region, which was exclusively focused on planning for the games. Prior to these efforts, we did not have a blueprint for these huge events, and we suffered for that, because we had to invent everything at that point. We had national, regional and local plans. We had to create all those plans from a blank sheet. I am pleased to say that we do not have to do that for the 2015 games. We now have a blueprint for these sorts of things.

Obviously, GTA is very different from Vancouver International Airport. There will be different configurations, traffic flows, et cetera. The biggest part of this is how to engage with one another on items such as what we need to do to fulfill our official languages responsibilities, for example. We consider ourselves quite ready to do this.

We also have at our headquarters a dedicated group responsible for VIP clearance. For these sorts of major events, when they come along, there is a focused effort. It is not someone doing the planning off the corner of his or her desk; it is actually an organization responsible for ensuring both good connections in the law enforcement community, which is necessary, obviously, but also on the service side.

Airport officers are not armed. If your question extended to the general arming of officers at land border and marine ports, the feedback that we have had is not positive. I would say the feedback has been neutral. We have not had much feedback from members of the public on the arming decision.

We are very proud of our officers and how they have handled this big change. So far, around 1,500 officers have been trained out of the total 4,800. We have had about 70 what we will call incidents, "incidents" being where a firearm has been drawn, not pointed, for precaution.

All those incidents are reviewed by policy, training and labour relations experts and, in some cases, legal experts, just to ensure that policies, procedures and training were followed. In all but three cases, it has been confirmed that the officer acted responsibly and did what he was trained to do, and there were no incidents. In those other three incidents, it was a fairly minor misapplication of training.

Ms. Lavergne: In addition to planning for major events, one of the key areas is that our planning group meets with the organizers of these events, all the stakeholders, and we do a lot of pre-clearing

Vous venez de parler d'armer ces agents. Avez-vous reçu des réactions négatives de la part des groupes de discussion en ce qui concerne les possibilités d'armer ces agents?

Mme Tracy : Environ 18 mois avant le jour de l'ouverture des jeux, nous avons déployé des efforts intenses. Nous avons un petit groupe de quatre ou cinq personnes en place à Ottawa et un groupe semblable dans la région du Pacifique, qui s'occupaient exclusivement de la planification pour les jeux. Avant ces efforts, nous n'avions pas de plan directeur pour ces événements de très grande envergure, et nous en souffrions, car nous devions improviser pour tout. Nous avons des plans nationaux, régionaux et locaux. Nous avons dû créer tous ces plans de toutes pièces. Je suis heureuse d'annoncer que nous n'avons plus besoin de le faire pour les jeux de 2015. Nous avons maintenant un plan directeur pour ce type d'événements.

Les aéroports du Grand Toronto sont, bien entendu, très différents de l'aéroport international de Vancouver. Il y aura une configuration des lieux différente, et des courants de circulation différents, et cetera. La tâche la plus considérable dans tout cela, c'est de déterminer comment on peut collaborer dans des domaines comme ce qu'il faut faire pour assumer nos responsabilités en matière de langues officielles, par exemple. Nous estimons que nous sommes bien prêts à les assumer.

Il y a également, à l'administration centrale, un groupe spécifiquement chargé du dédouanement des hôtes de marque. À l'occasion d'événements majeurs comme celui-là, on fait des efforts soutenus à l'arrivée de ces dignitaires. Il ne s'agit pas de planification faite isolément par un employé; il s'agit en fait d'une organisation chargée d'assurer non seulement de bons rapports entre les responsables de l'application de la loi, ce qui est nécessaire, mais aussi de bonnes liaisons au niveau du service.

Les agents qui travaillent dans les aéroports ne sont pas armés. Si votre question portait sur l'opportunité d'armer les agents aux frontières terrestres et dans les ports douaniers, la réaction que nous avons obtenue n'est pas enthousiaste. J'estime que la réaction a été neutre. Nous n'avons pas eu beaucoup de réactions des membres du public en ce qui concerne la décision d'armer les agents.

Nous sommes très fiers de nos agents et de la façon dont ils se sont adaptés à ce gros changement. Jusqu'à présent, environ 1 500 agents sur un total de 4 800 ont reçu leur formation. Dans environ 70 cas, se sont produits ce que nous appelons des incidents, et nous entendons par là qu'une arme a été dégainée par mesure de précaution, mais pas pointée sur quelqu'un.

Tous ces incidents sont examinés par la police, par les experts en formation et en relations de travail et, dans certains cas, par des spécialistes du droit, pour s'assurer que les politiques, les procédures et la formation ont été suivies. Dans tous les cas, sauf trois, il a été confirmé que l'agent concerné avait agi de façon responsable et conformément à sa formation; par conséquent, il ne s'agissait pas d'incidents. Dans les trois autres cas d'incidents, il s'agissait d'une légère erreur d'application de la formation.

Mme Lavergne : En ce qui concerne les événements majeurs, une des autres fonctions essentielles de notre groupe de planification, c'est de rencontrer les organisateurs de ces événements et tous les

of people coming forward. Many of the security checks are already done, in order to facilitate the people coming to this country. We do a lot of work in advance to make that experience easier when they arrive. When visitors are pre-cleared, they get their security passes, and their movement through the border is without incident. We do a lot of work with the organizers as well.

Senator MacDonald: I want to pick up where Senator Meredith left off concerning armed guards. You said there are about 1,500 that are trained to be armed.

Ms. Tracy: In the neighbourhood of 1,500, yes.

Senator MacDonald: Do we intend to arm them all?

Ms. Tracy: The decision was to arm all the border services officers who work in the land border environment and in marine, and not to arm those who work in the postal centres and at international airports. The only exception on the air side would be any clearance that happens away from a terminal building, in a more remote airport. The policy in that case is that officers would be armed in order to do those clearances.

Senator MacDonald: We are all used to seeing police officers with guns. We are not always used to seeing border guards with guns. Have we looked at the potential impact this would have on the perception to visitors to Canada?

Ms. Tracy: As I mentioned earlier, when the decision was made, there was some comment in the media and elsewhere, some good and some not so good. However, generally speaking, we have not received any significant negative feedback; the feedback has been neutral. We have not received any congratulations for arming or anything like that, but it has just been very neutral. This is something that the public has taken, I believe, in its stride, and I do not think it has had either a positive or negative outcome, certainly not anything we have noticed ourselves.

Senator MacDonald: You mentioned your enhanced complaint mechanism. I will make the assumption that most complaints are about bad interpersonal relationships with whoever is performing the processing. What other complaints show up in the database in terms of repetitive problems that you can apply your people to in order to adjust and fix these problems?

Ms. Lavergne: There are complaints of long lineups. It is not the interaction; it is the issue of waiting in line for three or four hours. There are complaints from our importers who are waiting to have their goods cleared. Their goods have waited too long for an examination, for instance. We have complaints of infrastructure issues, such as that the arrival area at the port was not as clean as it could be, things like that, what we term

intervenants; nous procédons au prédédouanement d'un grand nombre de personnes. Une grande partie des contrôles de sécurité sont déjà faits, afin de faciliter l'entrée dans notre pays. Nous faisons beaucoup de travail à l'avance afin de faciliter les formalités à l'arrivée des voyageurs. Quand les formalités de douane sont faites au préalable, les voyageurs obtiennent leurs laissez-passer de sécurité, et leur passage à la frontière se déroule sans incident. Nous faisons également beaucoup de travail en collaboration avec les organisateurs.

Le sénateur MacDonald : Je compte reprendre là où le sénateur Meredith s'est arrêté en ce qui concerne les gardes armés. Vous aviez dit qu'environ 1 500 agents ont été formés pour être armés.

Mme Tracy : Environ 1 500, oui.

Le sénateur MacDonald : Compte-t-on les armer tous?

Mme Tracy : La décision qui avait été prise, c'était d'armer tous les agents des services frontaliers qui travaillent dans le milieu des frontières terrestres et dans les ports douaniers mais pas ceux qui travaillent dans les centres postaux et dans les aéroports internationaux. La seule exception dans le secteur aérien, ce serait pour un dédouanement qui se déroule à l'écart d'un terminal, dans un aéroport plus éloigné. Dans ce cas, la politique prévoit que les agents seraient armés pour procéder à ces dédouanements.

Le sénateur MacDonald : Nous sommes tous habitués à voir les agents de police avec des revolvers. Nous ne sommes pas toujours habitués à voir les gardes-frontières avec des revolvers. A-t-on examiné l'impact que cela pourrait avoir sur la perception des touristes qui arrivent au Canada?

Mme Tracy : Comme je l'ai déjà fait remarquer, lorsque la décision a été prise, des commentaires ont été faits dans les médias et à d'autres occasions; certains commentaires étaient favorables et d'autres moins. Cependant, d'une façon générale, nous n'avons pas eu de réactions extrêmement défavorables. Les réactions ont été neutres. Nous n'avons pas reçu de félicitations pour la décision d'armer les agents ou pour toute autre décision semblable, mais la réaction a été très neutre. Je pense que c'est une décision que le public a acceptée; je ne pense pas qu'elle ait une incidence positive ou négative, en tout cas rien que nous ayons remarqué.

Le sénateur MacDonald : Vous avez mentionné votre mécanisme de plainte amélioré. Je présume que la plupart des plaintes concernent des mauvaises relations interpersonnelles avec la personne qui exécute les formalités. Quelles autres plaintes repérées dans la banque de données, concernant des problèmes récurrents, pourriez-vous signaler à vos agents dans le but de rectifier la situation et de régler les problèmes en question?

Mme Lavergne : Nous avons reçu des plaintes concernant la longueur des files. Il ne s'agit pas d'interaction; il s'agit du problème que pose l'attente en ligne pendant trois ou quatre heures. Nous avons reçu des plaintes d'importateurs qui doivent attendre pour que leurs marchandises soient dédouanées. Leurs marchandises ont attendu trop longtemps pour un examen, par exemple. Nous avons également reçu des plaintes concernant des

infrastructure complaints for the ports. Those are generally the main categories of complaints, in addition to, of course, the officer interaction.

Senator MacDonald: Have there been any particularly good suggestions that have come in through this complaints system?

Ms. Lavergne: We have had some good suggestions. We have also received suggestions that will take time to implement. There are suggestions for different use of technology and for better training of officers. We take many of those suggestions, cast them into our discussions, and contemplate them seriously.

Senator MacDonald: I want to finish with a comment. You mentioned the number of incidents when guns were drawn. You said there were three times when this was probably inappropriate. Whenever you have a gun drawn on you, it is a serious thing, and I think the people running the border agency should always keep that in mind.

Ms. Tracy: If I may just reiterate that the incidents were not when a gun was drawn on someone or, in other words, pointed. The officers are trained to assess the situation and if there is a certain level of risk, then they are taught, as a precaution, to take their firearm out of the holster and put it to what they call the "low ready," which is just pointing toward the ground. Those were all the situations we encountered. We have not encountered anyone having to take it to the next step and actually point the firearm at someone.

Senator MacDonald: That is great to hear.

Ms. Tracy: I would say that in these three instances, they were not incidents that required disciplinary action by any measure. There was no intent to abuse the firearm. It was misapplication of training. In those situations the officers were sent, in some cases, for a repeat of that element of the risk-assessment process. It was misapplication of training; it was not an abuse of authority.

The Chair: I have a question about complaints concerning the airports not as partners not clients. When they have a problem with your request for space or utilization of space or space that is not being used, what is the arbitration process by which it can be determined how much space is necessary and what should be done with space that is not being used?

Ms. Tracy: I have never been involved in those discussions, but I do know that they can be rather protracted. There is no outside arbitrator. The Department of transport, the airport authorities and CBSA participate in the discussions.

I am not aware of any situation that has not been resolved to the satisfaction of both parties. Certainly, if you would like, I could take the question back and get you more precise information.

questions d'infrastructure, notamment un certain manque de propreté de la zone d'arrivée au port d'entrée, et autres plaintes semblables; c'est ce que nous appelons des plaintes concernant l'infrastructure pour les ports d'entrée. Ce sont les principales catégories de plaintes, outre, bien entendu, celles portant sur l'interaction avec des agents.

Le sénateur MacDonald : Est-ce que ce mécanisme de plainte a permis de recueillir des suggestions particulièrement intéressantes?

Mme Lavergne : Nous avons reçu de bonnes suggestions. Nous en avons également reçu dont la mise en œuvre prendra un certain temps. Certaines concernent un usage différent de la technologie ou une meilleure formation des agents. Nous en retenons beaucoup; nous les examinons au cours de nos discussions et nous envisageons sérieusement de les suivre.

Le sénateur MacDonald : Je voudrais faire un commentaire pour terminer. Vous avez fait mention du nombre d'incidents dans le cadre desquels les revolvers ont été dégainés. Vous avez dit que c'était probablement inapproprié dans trois cas. C'est grave lorsqu'on dégainé un revolver en face de vous, et je pense que les responsables de l'Agence des services frontaliers ne devraient jamais l'oublier.

Mme Tracy : J'aimerais rappeler qu'au cours des incidents en question, le revolver n'avait pas été braqué sur la personne ou que, en d'autres termes, l'arme n'avait pas été pointée dans sa direction. Les agents ont reçu une formation qui leur permet d'évaluer la situation et s'ils perçoivent un certain niveau de risque, on leur enseigne de tirer leur arme de sa gaine et de la mettre dans la position basse dite « low ready », qui consiste à la pointer vers le sol. Ce sont toutes les situations que nous avons rencontrées. Aucun agent n'a dû passer à l'étape suivante et pointer l'arme sur la personne.

Le sénateur MacDonald : C'est très rassurant.

Mme Tracy : Il ne s'agissait en l'occurrence probablement pas d'incidents nécessitant des mesures disciplinaires. Il n'y avait aucune intention d'abuser de l'arme. Il s'agissait d'une erreur d'application de la formation. Dans certains de ces cas-là, les agents ont été envoyés à nouveau en formation, pour une reprise de ce volet du processus d'évaluation des risques. Il s'agissait d'une erreur d'application de la formation, et pas d'un abus de pouvoir.

Le président : J'aimerais poser une question au sujet des plaintes contre les aéroports, en leur qualité de partenaires et pas de clients. Lorsqu'ils ont une difficulté concernant l'espace que vous demandez, l'utilisation de l'espace ou l'espace inutilisé, quel est le processus d'arbitrage permettant de déterminer quel espace au juste est nécessaire et ce qu'il faudrait faire de l'espace inutilisé?

Mme Tracy : Je n'ai jamais participé à ce type de discussions, mais je sais qu'elles peuvent être assez longues. Il n'y a pas d'arbitre externe. Le ministère des Transports, les administrations aéroportuaires et l'ASFC participent aux discussions.

Je n'ai connaissance d'aucun problème qui n'ait pas été résolu à la satisfaction des deux parties. Si vous le voulez, je pourrais prendre note de la question et obtenir des informations plus précises.

The Chair: I would appreciate it, because when you say “transport,” who has that responsibility? Is it the airline? I think there are cases, and we certainly have had comments about the relationship between the airport authorities, CATSA and CBSA, and the fact that we do not seem to have an arbitration process. A lack of arbitration means conflict. They might not always be public, but it is not in the public’s interest that these problems simmer.

Ms. Tracy: For many years, we have had a business consultative committee with the business community, industry, the truckers, the freight forwarders, and the brokers. Six months ago, we introduced something on the air side. We have had very good relationships with the airports in the past, but it has been transactional and project oriented.

In July of 2010, we had our first meeting of the airport consultative committee. We have airport authorities on the committee, airlines, industry associations and general aviation representatives. Although infrastructure has not been on the agenda, the intent of that committee is to bring all the interested parties to work together on issues including innovative ways of clearing passengers or other elements of our common interests. Should there be a need, I would see this as a very good forum to discuss in general terms, how we would engage on these sorts of infrastructure requirements. We do have a forum. It has been very well received over the years in the business community because it is a very effective way to get the interests of our clients considered prior to decisions being made, which is always good. Therefore I expect, or I hope, that this air consultative committee will have the same success in that regard.

Senator Mercer: Of course, one of the busiest border crossings is not an airport, not a bridge or land crossing that is owned by a province, municipality or federal government. I refer to the privately owned, Ambassador Bridge in Windsor, Ontario. I think it is still the busiest crossing in the country.

I come back to your discussion earlier about the requirement by airports to provide you with space for kiosks, et cetera. That is the case, on the Ambassador Bridge. You dictate what you need, and the private company is then required to deliver that need. Also on that bridge, because of the uniqueness of the situation, that company also has to provide security, whereas at airports and other jurisdictions security is provided, it comes from other sources. At the Ottawa airport it is contracted to the City of Ottawa, and at other airports it may be the RCMP. However, on a privately owned bridge, such as the Ambassador Bridge, the company itself has to provide for that security, and then they have to pass those costs onto the people crossing the bridge.

It has always amazed me that they have to provide the security when security is a factor that is of national and international importance. We need ever more on both sides. The border

Le président : Je vous en serais reconnaissant, car à qui incombe cette responsabilité? À la compagnie aérienne? Je pense qu’il y a des cas de conflit; nous avons d’ailleurs entendu des commentaires sur les relations entre les administrations aéroportuaires, l’Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l’ASFC, et sur l’absence apparente de processus d’arbitrage. L’absence d’arbitrage entraîne des conflits qui ne sont peut-être pas toujours publics, mais il n’est pas dans l’intérêt du public que ces problèmes perdurent.

Mme Tracy : Pendant des années, nous avons eu un comité consultatif auprès des milieux d’affaires, de l’industrie, des camionneurs, des entrepreneurs de transport et des courtiers. Il y a six mois, nous avons mis en place un comité consultatif sur le transport aérien. Nous avons entretenu de très bonnes relations avec les aéroports jusqu’à présent, mais ces relations étaient ponctuelles et axées sur des projets précis.

C’est en juillet 2010 que s’est tenue la première réunion du comité consultatif sur les aéroports. Les administrations aéroportuaires, les compagnies aériennes, les associations industrielles et des représentants de l’aviation générale en font partie. Bien que l’infrastructure n’ait pas été à l’ordre du jour, l’objet de ce comité est d’amener toutes les parties concernées à collaborer dans certains domaines, notamment pour trouver des méthodes novatrices de dédouanement des passagers ou pour examiner d’autres questions d’intérêt commun. En cas de besoin, je trouve que ce serait une très bonne tribune pour discuter, d’une façon générale, des possibilités de répondre à ces types de besoins en infrastructure. Il existe une tribune. Elle a été très bien accueillie au fil des ans dans les milieux d’affaires, car c’est un système très efficace pour tenir compte des intérêts de nos clients avant de prendre des décisions, ce qui est toujours bon. Par conséquent, je pense, ou j’espère, que ce comité consultatif aura le même succès à ce chapitre.

Le sénateur Mercer : Un des postes frontaliers les plus achalandés n’est évidemment pas un aéroport, ni un pont ou un poste frontalier appartenant à une province, à une municipalité ou au gouvernement fédéral. C’est l’Ambassador Bridge, situé à Windsor, en Ontario, qui est un pont privé. Je pense que c’est toujours le passage frontalier le plus achalandé du pays.

Je reviens au commentaire que vous avez fait tout à l’heure au sujet de l’obligation de vous fournir de l’espace pour les postes libre-service, et cetera. C’est le cas en ce qui concerne l’Ambassador Bridge. Vous énoncez vos besoins et l’entreprise privée doit y répondre. En outre, étant donné qu’il s’agit d’une situation très particulière, cette entreprise doit également assurer des services de sécurité, alors que dans les aéroports ou dans d’autres postes frontaliers, la sécurité est assurée par d’autres administrations. À l’aéroport d’Ottawa, elle est confiée en sous-traitance à la ville d’Ottawa et, dans d’autres aéroports, elle peut être confiée à la GRC. Sur un pont privé comme l’Ambassador Bridge, c’est toutefois l’entreprise concernée qui doit fournir les services de sécurité et transférer ces coûts aux usagers.

J’ai toujours été stupéfait que l’entreprise doive fournir les services de sécurité alors que la sécurité est un facteur d’importance nationale et internationale. Nous en avons

crossing, say, in New Brunswick, which crosses a short little bridge, and is owned, I assume, by the joint commission or by the Province of New Brunswick or the State of Maine, has security provided by people on either side of the bridge. However, on the busiest bridge in the country, we expect the owner of that bridge to provide that security. Could you make a comment?

Ms. Tracy: The policy and legislation regarding security at airports, et cetera, is the responsibility of Transport Canada. I would suggest that the question be directed to them.

Senator Mercer: Maybe we should do that, because it is the single busiest border crossing in the country, although it has nothing to do with airports, our subject today. Sorry to go off topic, but it is about border crossings.

Prime Minister Harper and President Obama, at a recent meeting, talked about the need for greater cooperation and integration. Some of us are happy to talk about cooperation; some of us are less happy to talk about integration. Some of us feel that national sovereignty is an issue.

Have there been post-summit discussions among officials at Canada Border Services Agency to discuss how the fallout, or the results of the meeting between the Prime Minister and the President, might have an effect on the future?

Ms. Tracy: This is very early days. I am not aware of any extensive discussions since the joint statement. There is no doubt that there are many things in that statement that will impact the CBSA substantially. I fully expect there will be lots of work to do in the near future. To this date, I am not aware of any further follow up.

Senator Mercer: You talked about the lessons learned at the Olympic Games in Vancouver and Whistler and how those lessons will be employed at the games in the GTA. Does CBSA have a notification system?

Ms. Lavergne: Yes, we have a major events planning group. Major organizers do contact us. The executives of our Operations Branch have a tracking and forecasting calendar, and our regions submit calendars of major events, for instance, the games going on in Halifax right now. We were tracking that event before it started in terms of how many athletes were coming and how that would impact that region in terms of clearance.

We track these events long in advance on our forecasting calendars. We communicate to our officers where the crossings will be along with the projections of numbers of travellers. As you know, the junior hockey league was in competitions in the Niagara region at Christmas. We prepared the bridge authorities

toujours besoin de part et d'autre du pont. En ce qui concerne le poste frontalier situé au Nouveau-Brunswick, par exemple, qui est sur un petit pont appartenant, je présume, à la commission mixte ou à la province du Nouveau-Brunswick ou à l'État du Maine, des services de sécurité sont assurés des deux côtés du pont. Pour ce qui est du pont le plus achalandé du pays, on s'attend toutefois à ce que son propriétaire fournisse ces services de sécurité. Pourriez-vous faire un commentaire?

Mme Tracy : La politique et les dispositions législatives relatives à la sécurité dans les aéroports, notamment, relèvent de la responsabilité de Transports Canada. Je vous suggère de poser la question à ce ministère.

Le sénateur Mercer : C'est peut-être ce que nous devrions faire, car c'est le passage frontalier le plus achalandé du pays, quoique cela n'ait aucun rapport avec les aéroports visés par notre étude. Je m'excuse d'avoir fait une digression, mais il s'agit des postes frontaliers.

Le premier ministre Harper et le président Obama ont discuté au cours d'une récente rencontre de la nécessité d'une coopération et d'une intégration accrues. Certains d'entre nous sont heureux de discuter de coopération; certains d'entre nous sont moins heureux de discuter d'intégration. Certains d'entre nous estiment que la souveraineté nationale pose un problème.

Y a-t-il eu des discussions entre hauts fonctionnaires à l'Agence des services frontaliers du Canada au sujet de l'incidence que pourraient avoir les résultats de la rencontre entre le premier ministre et le président pour l'avenir?

Mme Tracy : C'est encore très tôt. Je n'ai pas conscience qu'il y ait eu des discussions approfondies depuis la déclaration conjointe. Il ne fait aucun doute que cette déclaration renferme de nombreux éléments qui auront un impact considérable pour l'ASFC. Je pense qu'il y aura beaucoup à faire dans un proche avenir. Jusqu'à présent, il n'y a eu aucun autre suivi, à ma connaissance.

Le sénateur Mercer : Vous avez fait des commentaires sur les leçons apprises aux Jeux olympiques de Vancouver et de Whistler, en expliquant qu'on les mettra à profit pour les jeux de la région du Grand Toronto. L'ASFC a-t-elle un système de notification?

Mme Lavergne : Oui, nous avons un groupe de planification des événements majeurs. Les organisateurs d'événements majeurs communiquent avec nous. Les dirigeants de la Direction des opérations ont un calendrier de suivi et de prévision; en outre, nos régions présentent des calendriers des événements majeurs, en ce qui concerne les jeux qui se déroulent actuellement à Halifax, par exemple. Nous avons fait un suivi de cet événement avant la date d'ouverture, pour savoir combien d'athlètes participaient et quel impact ça aurait sur cette région en termes de dédouanement.

Nous suivons ces événements longtemps d'avance sur nos calendriers prévisionnels. Nous communiquons à nos agents l'endroit où seront situés les passages frontaliers ainsi que le nombre prévu de voyageurs. Comme vous le savez, la Ligue de hockey junior tenait des compétitions dans la région de Niagara à

and our senior executives in that region. We had all our overtime cast and all the lanes ready to take care of the participants and their families. We plan for those events well in advance.

Senator Plett: Senator Mercer asked a question about our Prime Minister and the President of the United States reaching this agreement. I was hoping for a more definitive answer on what the impact would be, but we will wait and see. I appreciate that these are very early days. I am hoping it will be positive, as I am sure it will.

I will go further on the arming of guards. I believe it was in the Standing Senate Committee on National Security and Defence that we spoke about this the other day. One witness suggested that when they signed up many of the border security agents never expected that they would ever need to carry a firearm, and that many of them are unhappy doing so.

I have spoken to many border guards as I have travelled back and forth across the border. I asked a witness at the other committee whether age played a factor in the issue of carrying a firearm. I thought that younger guards would be happy to have the firearm. I certainly endorse what Senator MacDonald said about needing to be careful and provide good training, and from what I have been told, I believe we are providing doing that.

Can you tell the committee the officers' response to this new program? Are they happy that they are doing this? Do they care?

Ms. Tracy: They certainly care. The reception is mixed. At the outset there was angst. For many of the officers, whether they were against it or quite amenable to the thought, there was a lot of worry. This was a very big change. At the outset, many officers said that it was not for them, that they did not sign up to carry a gun to work.

We proceeded with training on a voluntary basis. We had many officers to train and somewhat limited capacity to do so, so we had the luxury of time. At the start, we populated our classes with a good cross-section of staff, young ones who were enthusiastic about it and some who were going to give it a shot despite their considerable angst. That boosted the confidence level among the hesitant officers. Over time, those who sat back to see how it would go began stepping forward.

We have a predominantly young workforce, but we do have our share of older individuals who have come forward for training and have been successful. Some are unable to qualify to carry a firearm, and we have a program in place to assess those individuals and, to the extent possible, offer them an alternative job in their area of work. We will administer that under the duty to accommodate legislation. It will be a challenge, but we are working very hard with other federal government partners internally, and with human resources, to ensure that those individuals land on their feet.

Noël. Nous avons préparé les autorités responsables du pont et nos cadres supérieurs de cette région. Notre temps supplémentaire était prévu et toutes les voies étaient prêtes pour s'occuper des participants et de leurs familles. Nous planifions ces événements longtemps d'avance.

Le sénateur Plett : Le sénateur Mercer a posé une question au sujet de cette entente conclue entre notre premier ministre et le président des États-Unis. J'espérais une réponse beaucoup plus définitive sur l'impact qu'elle aurait, mais nous attendrons. Je suis conscient du fait qu'il est encore très tôt. J'espère que l'impact sera positif; il le sera certainement.

Je voudrais poser une autre question au sujet de l'armement des gardiens. Je pense que c'est au Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense que nous en avons discuté l'autre jour. Un témoin a fait remarquer que bien des agents de sécurité ne se seraient jamais attendu, au moment de leur recrutement, à devoir un jour porter une arme à feu, et que ça ne les réjouissait pas de devoir le faire.

J'ai discuté avec de nombreux gardes-frontières lors de mes passages à la frontière. J'ai demandé à une personne qui témoignait devant l'autre comité si l'âge jouait un rôle dans la question du port d'une arme à feu. Je pensais que les jeunes gardes seraient heureux d'avoir une arme à feu. J'approuve les remarques du sénateur MacDonald concernant la nécessité de faire preuve de prudence et de donner une bonne formation; je pense d'ailleurs que c'est le cas, d'après ce qu'on m'a dit.

Pourriez-vous indiquer quelle a été la réaction des agents à ce nouveau programme? Sont-ils heureux d'y participer? Est-ce que ça compte pour eux?

Mme Tracy : Sans aucun doute. L'accueil est mixte. Au début, la nouvelle a fait peur. Cela a causé beaucoup de souci à bien des agents, qu'ils soient opposés à ce projet ou qu'ils y soient favorables. C'était un très gros changement. Au début, de nombreux officiers ont dit que ce n'était pas pour eux et qu'ils ne s'étaient pas engagés pour porter une arme au travail.

Nous avons fait la formation sur une base volontaire. Il y avait de nombreux agents à former et notre capacité de formation était quelque peu restreinte; nous avions donc le luxe d'avoir du temps devant nous. Au début, nous avons choisi pour nos classes un bon échantillon, des jeunes qui étaient enthousiastes et des agents qui étaient prêts à faire un essai malgré une forte appréhension, ce qui a renforcé le niveau de confiance parmi les agents hésitants. Avec le temps, ceux qui étaient restés en retrait pour voir comment ça se passerait se sont décidés à participer.

Notre effectif est surtout composé de jeunes, mais nous avons notre part d'employés plus âgés qui se sont présentés à la formation et ont réussi. Certains agents ne sont pas capables de se qualifier pour le port d'une arme; nous avons d'ailleurs mis un programme en place pour les évaluer et leur offrir, dans la mesure du possible, un autre poste dans leur secteur de travail. Nous administrerons ce programme en vertu du devoir d'accommoder la législation. Cela posera un défi, mais nous ne ménageons pas nos efforts, avec l'aide d'autres partenaires fédéraux, et avec le service des ressources humaines, pour que ces personnes retombent sur leurs pieds.

As you say, not everyone signed up for this, and we are very conscious of that. Although we think that the rollout has been successful to date, there will still be some bumps in the road.

Senator Plett: My final question is with regard to searching of baggage and cars. Do you have a certain criteria for choosing who to check? For example, does every thirtieth person have his or her luggage checked?

A few years ago, my parents came back from Florida and I picked them up at the Winnipeg airport in the worst snowstorm Winnipeg had that year, and it was late in the year. It was minus 35 degrees in a blinding snowstorm. My parents were aged. I do not know how many people were searched, but my parents were the last couple out of security and into the common area. Of course, the agents had no idea how far my parents still had to travel to get home. We live out in the country, so we had a long drive ahead of us.

Here are two old folks coming off a completely packed wide-body jet from Florida, and for some reason they were asked to go into a secure area where every bit of their luggage was searched. I was appalled and offended. Had my father tried to sneak a bottle of whiskey through the border, there would have been reason for it, but he had not. Nothing was found in their luggage. I asked my father why they were searched, and he did not know; they were told to go to a secure area and they did.

What criteria do you use to determine whose baggage to check? I saw many people coming through whom I would have picked before I would have picked these people.

Ms. Lavergne: The officers use a number of indicators. We use a random verification methodology. Many people think that officer always have an indicator or some rationale, but in our system there is an automatic referral indicator. We use that to study trends, issues and types of travellers, and to verify our methods for referring to secondary.

There is a verification method in our system to verify declaration. It does not necessarily mean that the officer thinks that a person is engaged in nefarious smuggling activity. It is a verification that the goods declared were actually in the baggage and the amounts declared are the actual amounts being brought back. It is not always an officer referral; there is a systems referral.

Senator Plett: Is the automatic referral a light that goes on? In this case, they had nothing to declare.

Ms. Lavergne: It is not a light; it is a gizmo, to use your term. The officer receives a message to refer the traveller to secondary. Our analysts review the results and we look at trends and indicators. As an example, the information notes that these random exams resulted in the detection of smuggling activities, so there is something there to which officers must pay attention. We

Comme vous l'avez fait remarquer, les agents ne se sont pas tous engagés pour ça et nous en sommes très conscients. Bien que nous estimions que ce soit une réussite jusqu'à présent, certaines difficultés subsisteront.

Le sénateur Plett : Ma dernière question porte sur la fouille des bagages et des voitures. Avez-vous un critère précis pour le choix des candidats à la fouille? Contrôlez-vous, par exemple, les bagages de chaque treizième personne de la file?

Il y a quelques années, mes parents sont revenus de Floride et je suis allé les chercher à l'aéroport de Winnipeg dans la pire tempête de neige de l'hiver de cette année-là; c'était à la fin de l'année. Il faisait moins 35 et la visibilité était très mauvaise. Mes parents étaient âgés. Je ne sais pas combien de personnes ont été fouillées, mais mes parents étaient le dernier couple à sortir de la zone de sécurité et à arriver dans la zone commune. Bien entendu, les agents n'avaient pas la moindre idée du trajet que devaient encore faire mes parents pour arriver chez eux. Nous vivons à la campagne et nous avons par conséquent un long trajet à faire en voiture.

Voilà deux personnes âgées descendant d'un avion gros-porteur en provenance de la Floride et, pour une raison ou pour une autre, on leur a demandé de se rendre dans une zone de sécurité où tous leurs bagages ont été fouillés à fond. J'étais consterné et choqué. Si mon père avait essayé de passer une bouteille de whisky en fraude, on aurait eu une raison de le fouiller, mais ce n'était pas le cas. On n'a rien trouvé dans leurs bagages. J'ai demandé à mon père pourquoi ils avaient été fouillés et il l'ignorait; on leur avait dit d'aller dans une zone de sécurité et ils l'ont fait.

Quel critère applique-t-on pour déterminer les bagages qu'on veut vérifier? J'ai vu passer beaucoup de personnes que j'aurais choisies avant d'intercepter des personnes comme mes parents.

Mme Lavergne : Les agents utilisent plusieurs indicateurs. Nous utilisons une méthode de vérification au hasard. De nombreuses personnes pensent que l'agent a toujours un indicateur ou un motif quelconque mais, dans notre système, il existe un indicateur de renvoi automatique. Nous l'utilisons pour étudier les tendances, les problèmes et les types de voyageurs et pour vérifier nos méthodes de renvoi à l'inspection secondaire.

Notre système est doté d'une méthode de vérification des déclarations. Il ne faut pas en conclure nécessairement que l'agent pense que la personne concernée s'adonne à de vilaines activités de contrebande. Il s'agit de vérifier que les marchandises déclarées se trouvent effectivement dans les bagages et que les quantités déclarées sont les quantités rapportées. Il ne s'agit pas toujours d'un choix de l'agent, mais parfois d'un renvoi systémique.

Le sénateur Plett : Est-ce que le renvoi automatique est signalé par un voyant lumineux? En l'occurrence, mes parents n'avaient rien à déclarer.

Mme Lavergne : Il ne s'agit pas d'un voyant mais d'un gadget, pour employer le même terme que vous. L'agent reçoit un message de renvoi à l'inspection secondaire pour le voyageur concerné. Nos analystes examinent les résultats et nous étudions les tendances et les indicateurs. Les données révèlent, par exemple, que ces inspections au hasard ont permis de détecter des activités

track and analyze, on a yearly basis, all sorts of collected information. It is another methodology for referring to secondary, which is not to say that the officer thought that your parents were doing anything.

Senator Plett: As I said in my opening comments, I certainly appreciate what you folks are doing. Occasionally I guess it will be inconvenient for us, but thank you for being here.

Ms. Lavergne: I hope it is not as inconvenient as that.

Senator Plett: I appreciate the services you provide.

Ms. Tracy: I do not know how long ago that occurred, but in the past several years we have been focusing a lot of our attention on being able to pre-screen travellers in the air mode. We get advanced passenger information and personal name records from the airlines prior to arrival. By the time the aircraft arrives, all of the passengers have been screened against our databases and there are targets in the system for anyone who concerns us.

That does not mean that there are not referrals, random and otherwise, from the officers themselves. The officers still have a responsibility to assess the travellers, but we have a pretty good knowledge before the plane arrives of which travellers will be referred and for what reason, whether it is an immigration reason or a customs reason.

Over the last several years, we have gotten much better at being able to pre-risk assess, which results in facilitated travel for those who are not flagged or targeted for examination. It also gives us a better capacity to use our secondary law enforcement resources — hopefully to a better end.

We are making improvements and we hope to make further improvements as the years go on with our capacity to do that.

Senator Plett: If I can follow up quickly, the whole airplane is pre-screened, is that correct?

Ms. Tracy: That is correct. The airline is required to provide us with the names and dates of birth of all of the passengers. They are automatically screened through our system. If there is a flag in the system, if there is a past contravention or something like that, then the traveler will be flagged or targeted for an examination.

Senator Plett: Wonderful.

Senator Meredith: To pick up on that, in terms of individuals who have travelled extensively to a certain Caribbean island or to Europe, is it possible then that they are flagged, given the frequency of their travel?

de contrebande; par conséquent, les agents doivent y porter attention. Nous faisons un suivi et analysons annuellement toutes sortes d'informations recueillies. Il s'agit d'une autre méthode de renvoi à l'inspection secondaire, ce qui ne veut pas dire que l'agent soupçonnait vos parents.

Le sénateur Plett : Comme je l'ai fait remarquer dans mes observations préliminaires, j'apprécie beaucoup ce que vous faites. Bien sûr, de temps à autre ça nous cause certains désagréments, mais je vous remercie d'être là.

Mme Lavergne : Pas trop de désagréments, j'espère.

Le sénateur Plett : J'apprécie les services que vous fournissez.

Mme Tracy : Je ne sais pas il y a combien de temps cela s'est passé, mais au cours des dernières années, nous avons beaucoup concentré notre attention sur notre capacité de précontrôle des voyageurs dans le transport aérien. Nous obtenons de l'information préalable sur les passagers et les listes contenant les noms personnels auprès des compagnies aériennes, avant l'arrivée d'un avion. Au moment où l'avion arrive, nous avons déjà fait un contrôle de tous les passagers dans nos banques de données et des cibles sont prévues dans le système pour toute personne qui nous intrigue.

On n'élimine pas pour autant les renvois, les vérifications au hasard et autres types de contrôles faits par les agents. Les agents ont toujours la responsabilité d'évaluer les voyageurs; cependant, avant même l'arrivée de l'avion, nous avons déjà une bonne idée des voyageurs qui feront l'objet d'un renvoi à l'inspection secondaire et des raisons de ce renvoi, que ça concerne l'immigration ou les douanes.

Au cours des dernières années, nous avons considérablement augmenté notre capacité d'évaluer les risques d'avance, ce qui facilite le voyage des personnes qui ne sont pas désignées ou ciblées pour un examen. Ça nous donne en outre une capacité accrue d'utiliser nos ressources secondaires d'application de la loi — à de meilleures fins, espérons-nous.

Nous apportons des améliorations et espérons en apporter d'autres encore au fil des ans grâce à notre capacité de le faire.

Le sénateur Plett : Si je puis poser rapidement une autre question, on fait un examen préalable concernant tous les passagers. Est-ce bien cela?

Mme Tracy : C'est bien cela. La compagnie aérienne doit nous communiquer les noms et les dates de naissance de tous les passagers. Ils sont automatiquement vérifiés par le biais de notre système. Si le système donne un avertissement, s'il y a déjà eu une contravention ou quelque chose de semblable, le voyageur est signalé ou ciblé pour une inspection.

Le sénateur Plett : Formidable.

Le sénateur Meredith : Dans ce contexte, est-il possible que les personnes qui ont fait de nombreux voyages vers une île précise des Antilles ou vers l'Europe soient signalées en raison de la fréquence de leurs voyages?

Ms. Tracy: Not necessarily, not because they have been to or come back from any specific place. It is more their record with the CBSA, whether they have had a customs seizure in the past or an immigration violation of any kind, such as failure to get a work permit or visitors' visa or overstay. It is more about their past history rather than point of origin.

There is some targeting that goes on that does factor in the point of origin of the passenger, but it is also weighed against other factors. It is not something that would automatically trigger a target.

Senator Meredith: Drugs and human trafficking are a huge problem in this country, as are guns ending up on our streets and urban centres. I cannot get away from this as someone who has been speaking out against youth violence in the GTA for the last number of years.

What technologies do you employ to stop firearms from coming into our country? What types of detection do you have at the border? Do you have sensors and heat scans? My question is doubled here because I know that we need to have the flow of goods, and these transport trucks are lined up for miles at times wanting to get into Canada and vice versa. It is affecting the economy and businesses; when products are delayed, customer service goes down, orders are cancelled and businesses are affected.

What technologies do you employ to ensure that these trucks do not contribute to human trafficking? What technologies do you employ to stop the drugs and guns from coming into the country?

Ms. Tracy: We have had a contraband detection technology program for a number of years. The program began with the most rudimentary tools, like mirrors, scans, scopes, probes and that sort of thing.

Over the years, we have introduced more sophisticated equipment, including radiation detection portals that are in place in new marine terminals and VACAS, which are capable of large-scale imaging technology. We invested in those in 2002, I believe, and we have deployed them out gradually, starting with marine ports. Now they are at a number of different land border highway crossings.

We employ that technology to scan cargo, either on a random or targeted basis. It allows us to look at more cargo than we would normally if we had to offload fully. If we have a concern about a load, it sometimes dispels that concern and so we do not have to go to a full offload.

Mme Tracy : Pas nécessairement. Pas parce qu'elles se rendaient dans un lieu précis ou en revenaient. Il s'agit davantage de leur dossier à l'ASFC, à savoir si elles ont déjà fait l'objet d'une saisie en douane ou si elles ont déjà enfreint quelque règlement de l'immigration que ce soit, notamment si on a refusé de leur délivrer une autorisation d'emploi ou un visa de séjour ou si elles ont déjà fait un séjour prolongé sans autorisation. Il s'agit davantage de leurs antécédents que du point de départ.

On fait un certain ciblage qui tient compte du point de départ du passager, mais qui est également mis en regard d'autres facteurs. Ce n'est pas un facteur qui déclencherait automatiquement un ciblage.

Le sénateur Meredith : Le trafic de stupéfiants et la traite de personnes posent un très gros problème dans ce pays, tout comme les armes qu'on finit par retrouver dans nos rues et dans nos centres urbains. Je n'arrive pas à détourner mon attention de cette question, car je fais de nombreuses interventions contre la violence chez les jeunes depuis plusieurs années dans la région du Grand Toronto.

Quelles technologies utilisez-vous pour empêcher l'entrée d'armes dans notre pays? Quels types de mécanismes de détection avez-vous à la frontière? Avez-vous des senseurs et des scanners thermiques? Ma question est en double, car je sais que la circulation des marchandises est nécessaire et que les camions de transport forment parfois des files de plusieurs milles de long en attendant d'entrer au Canada et inversement. Cela a une incidence sur l'économie et sur les affaires; lorsque les produits sont retardés, la qualité du service à la clientèle baisse, certaines commandes sont annulées et les entreprises sont touchées.

Quelles technologies utilisez-vous pour vous assurer que ces camions ne jouent pas un rôle dans la traite de personnes? À quelles technologies avez-vous recours pour empêcher l'entrée de stupéfiants et d'armes à feu au pays?

Mme Tracy : Nous avons eu pendant plusieurs années un programme portant sur les technologies de la détection de la contrebande. Le programme a débuté avec les outils les plus rudimentaires comme des miroirs, des scanners, des appareils de grossissement, des sondes, et autres dispositifs semblables.

Avec le temps, nous avons mis en place de l'équipement plus élaboré, notamment les portails de détection des radiations qui sont en place dans les nouveaux terminaux portuaires et les VACAS, permettant l'usage de la technologie de l'imagerie à grande échelle. Nous avons fait des investissements dans ces dispositifs en 2002, si je ne me trompe, et nous les avons déployés graduellement, en commençant par les ports maritimes. Il y en a maintenant à différents postes frontaliers terrestres.

Nous utilisons cette technologie pour scanner les chargements, au hasard ou de façon ciblée. Cela nous permet d'examiner un plus grand nombre de chargements que nous ne le ferions normalement si nous devons procéder à un déchargement complet. Si nous avons des doutes au sujet d'un chargement, ça les écarte parfois et nous n'avons alors pas à procéder à un déchargement complet.

We use that technology and the more traditional, tried-and-true technology of ion spectrometry to identify trace amounts of drugs and explosives. I do not recall how many we have, but we have them at all our border crossings and the officers are trained to use them and make sure they are calibrated and maintained to an appropriate level so they are effective.

The other thing I would say to the general theme of your question is that CBSA is not only about border officers. We have a huge network of intelligence officers and criminal investigators that work with the law enforcement community. In Toronto, we have officers working with the Immigration Task Force, which is Toronto Metropolitan Police and others; and we have them working with Peel Regional Police and others on joint force operations that have a focus on drugs, firearms and illegal immigration.

We play a role in bringing information to that table to enhance our capacity to target and identify illegal activities. CBSA is not only about border activities. These intelligence officers and investigators are responsible for working within that group and bringing back valuable intelligence to the border so we can do our part to interdict stuff on the way in.

Ms. Lavergne: I am just nodding because I believe that is the secret of success. It is the working with law enforcement agencies; it is about the exchange of information from those organizations and getting it into the systems, into the border officers, to interdict.

As you said, the number of travellers — the volumes, whether at air or land — is huge. Without slowing down that economy, without slowing down those travellers, it is incumbent on us to get the right technology and the right systems in place so the border officers can refer the right travellers and trucks and facilitate the law-abiding travellers. You hit our challenge.

The Chair: We are focusing on the airline industry. We agreed that our focus would be on the industry and not security because a Senate committee did an exhaustive study on security matters. We are trying to bring it back to the relationship between the airline industry and security related reasons as it pertains to the objectives of the committee.

Senator Meredith: However, I think it is intertwined here with respect to the borders and the importation; whether it is through our airlines, I assume the agents are still interacting with the travellers.

My other question pertains to agents at our airports. What internal check do you have in place? No institution has a perfect system. Within your institution, there are individuals who go to the other side and cause major problems.

Nous utilisons cette technologie et la technologie plus classique et éprouvée de la spectrométrie ionique, afin de détecter des quantités trace de stupéfiants et d'explosifs. Je ne sais plus combien nous en avons, mais nous en avons à tous les postes frontaliers et les agents ont reçu une formation pour les utiliser et s'assurer que ces appareils sont calibrés et maintenus à un niveau approprié pour être efficaces.

L'autre commentaire que je voulais faire sur le thème général de votre question, c'est que l'ASFC n'a pas que des agents des services frontaliers. Nous avons un vaste réseau d'agents du renseignement et d'enquêteurs criminels qui travaillent avec les milieux de l'application de la loi. À Toronto, certains de nos agents travaillent avec le Groupe de travail sur l'immigration, formé de représentants des services de police de Toronto et d'autres groupes; ils collaborent avec la police régionale de Peel et d'autres services de police dans le contexte d'opérations conjointes axées sur les stupéfiants, les armes à feu et l'immigration illégale.

Nous jouons un rôle en amenant de l'information à cette table-là afin d'accroître notre capacité de cibler et d'identifier des activités illégales. L'ASFC ne se limite pas aux activités frontalières. Ces agents du renseignement et enquêteurs sont chargés de travailler à l'intérieur de ce groupe et de ramener des renseignements importants à la frontière, pour nous permettre d'interdire l'entrée de certaines marchandises.

Mme Lavergne : Si je hoche la tête en signe d'approbation, c'est parce que je pense que c'est le secret de la réussite. Le secret, c'est de travailler avec les organismes d'application de la loi; il s'agit d'échanger de l'information en provenance de ces organismes et de l'intégrer aux systèmes pour la communiquer aux agents frontaliers afin d'interdire l'entrée.

Comme vous l'avez fait remarquer, le nombre de voyageurs — les volumes, qu'il s'agisse de transport aérien ou routier — est très élevé. Nous avons la responsabilité de mettre en place la technologie et les systèmes appropriés pour permettre aux agents frontaliers de procéder au renvoi des voyageurs et des camions visés, et pour faciliter la tâche aux voyageurs respectueux de la loi, sans ralentir cette économie ni ces voyageurs. Vous avez mis le doigt sur le défi qui se pose à nous.

Le président : Nous mettons l'accent sur le secteur aérien. Nous avons convenu de mettre l'accent sur le secteur et pas sur la sécurité, car un comité sénatorial a fait une étude approfondie des questions touchant la sécurité. Nous essayons de nous en tenir à la relation entre le secteur aérien et les motifs liés à la sécurité qui ont un rapport avec les objectifs du comité.

Le sénateur Meredith : Je pense toutefois que tout s'entrelace en ce qui concerne les frontières et l'importation; je présume que les agents ont des interactions avec les voyageurs, peut-être par le biais des compagnies aériennes.

Mon autre question concerne les agents placés dans nos aéroports. Quel contrôle interne avez-vous? Aucune institution n'a un système parfait. Dans la vôtre, il y a des personnes qui passent dans l'autre camp et causent des problèmes majeurs.

What checks do you have in place to curtail that type of behaviour? Several airport managers have been charged with drug trafficking, people that were well versed in the operating systems of the airport. I understand that this type of behaviour is a huge problem.

What internal checks do you have to ensure you are screening agents that are coming online with your service? How do you deal with those individuals once they are discovered?

Ms. Lavergne: We have our own internal agency to screen prospective employees. If an infraction is suspected or is contemplated, CBSA has the Security and Professional Standards Directorate to deal with it. Internal investigators investigate our staff. They work with law enforcement agencies when there is a criminal aspect to the work. We take action where appropriate based on the circumstances. If it is found that one of our officers is engaged in that type of activity, we take action.

Senator Meredith: My final question is on the dreaded body scanner. I was fortunate enough to be chosen for one this week when on my way to Ottawa.

The Chair: I think that question should be reserved for the people at Canadian Air Transport Security Agency, who will appear before the committee tomorrow.

Ms. Lavergne: We do not employ the body scanner.

Senator Meredith: My question was about the security aspects of it.

The Chair: Tomorrow night you will have that question answered.

Senator Frum: I will return to the economics issue that I might better understand your budget and funding for airport services. Are you restricted to work within the revenue you receive from the Air Traveller's Security Charge or do you determine what you require and have it funded through Transport Canada? How are you funded? How do you arrive at your budget line?

Ms. Lavergne: We are not funded from the passenger security fees collected by the airport authority. Our funding comes from the Government of Canada through our budget appropriations. The charge levied by the airport does not come to the CBSA. We determine our requirements based on our volumes. We forecast our budget requirements to those traveller volumes by airport. We track and report our budgeted expenditures accordingly. We do not take any portion of the airport service fee.

Senator Frum: Do you have any international context for where Canada would rate against your equivalent border agencies around the world?

Ms. Lavergne: We think we are number one.

Quels contrôles avez-vous mis en place pour mettre un frein à ce type de comportement? Plusieurs directeurs d'aéroports ont été accusés de trafic de stupéfiants; ce sont des personnes qui étaient très au courant des systèmes opérationnels de l'aéroport. Je crois savoir que ce type de comportement pose des problèmes majeurs.

Quelles mesures de contrôle internes avez-vous mises en place pour vous assurer que vous êtes des agents d'inspection qui exécutent le service qui leur est confié? Que faites-vous au sujet de ces personnes-là, lorsque leur jeu est découvert?

Mme Lavergne : Nous avons une agence interne chargée de faire une vérification pour les futurs employés. Si on soupçonne une personne de commettre une infraction ou d'en avoir l'intention, l'ASFC a pour cela la Direction de la sécurité et des normes professionnelles. Les enquêteurs internes font une enquête sur les membres de notre personnel. Ils travaillent avec les organismes d'application de la loi lorsque le travail présente un aspect criminel. Nous prenons des mesures le cas échéant, en fonction des circonstances. Si l'on découvre qu'un de nos agents s'adonne à ce type d'activité, nous prenons des mesures.

Le sénateur Meredith : Ma dernière question concerne le terrible scanner corporel. J'ai eu la chance d'être choisi pour passer ce type de scanner cette semaine en me rendant à Ottawa.

Le président : Je pense que cette question devrait être réservée aux porte-parole de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien qui témoigneront demain.

Mme Lavergne : Nous n'utilisons pas le scanner corporel.

Le sénateur Meredith : Ma question en concernait les aspects liés à la sécurité.

Le président : Vous obtiendrez une réponse à cette question demain soir.

Le sénateur Frum : Je reviens à la question d'ordre économique qui me permettrait de mieux comprendre votre budget et le financement pour les services aéroportuaires. Devez-vous vous contenter, pour faire votre travail, des recettes que produit le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ou déterminez-vous le budget dont vous avez besoin et celui-ci est-il financé par Transports Canada? Comment vos activités sont-elles financées? Comment arrivez-vous à votre ligne budgétaire?

Mme Lavergne : Nous ne sommes pas financés par le biais des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien perçus par l'administration aéroportuaire. Nous sommes financés par le gouvernement du Canada, par le biais de nos crédits budgétaires. Le droit perçu par l'aéroport n'est pas versé à l'ASFC. Nous déterminons nos besoins en fonction des volumes. Nous prévoyons nos besoins budgétaires en fonction des volumes de voyageurs par aéroport. Nous suivons et déclarons nos dépenses budgétaires en conséquence. Nous ne percevons aucune partie des droits pour le service aéroportuaire.

Le sénateur Frum : Y a-t-il un contexte international permettant d'évaluer la performance de l'agence canadienne par rapport à celle des agences de services frontaliers équivalentes d'autres pays?

Mme Lavergne : Nous pensons être les meilleurs.

Senator Frum: Of course you are number one. Do you track the cost-per-passenger rate?

Ms. Lavergne: We do not track systematically because we are challenged by so many variables. The CBSA is integrated very much with Citizenship and Immigration Canada. We are a border agency. Some of our colleagues are customs agents while others have a separate immigration function. It is difficult to determine the cost per traveller, cost per commercial release or cost per truck clearance. In our dealings with some of our counterparts at U.S. Customs and Border Protection to talk about clearances of travellers, we are pretty much at the same scale. Fundamentally we ask the same kinds of questions; we search baggage; we use the same systems, such as NEXUS; and we are not far off in business expenditures.

The Chair: Thank you, Ms. Lavergne and Ms. Tracy.

Before closing, I would like to remind members that we will meet tomorrow at 6:45 p.m. to hear from the Canadian Air Transport Security Authority.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, February 16, 2011

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:55 p.m. to continue its study on emerging issues related to the Canadian airline industry.

Senator Leo Housakos (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Honourable senators, I call this meeting of the Standing Senate Committee on Transport and Communications to order and I thank you for being here.

[*English*]

This evening we are continuing our study on the airline industry. Appearing before us, on behalf of the Canadian Air Transport Security Authority, is Kevin McGarr, President and Chief Executive Officer, Canadian Air Transport Security Authority; and Yves Duguay, Senior Vice-President, Operations.

Mr. McGarr, you have the floor. Following your presentation, we will proceed with questions.

Kevin McGarr, President and Chief Executive Officer, Canadian Air Transport Security Authority: We are pleased to be here today to speak with you and to respond to any questions you may have.

[*Translation*]

CATSA is responsible for the pre-board screening of passengers and the belongings in their possession; checked baggage screening through the use of explosives detections

Le sénateur Frum : Bien entendu. Faites-vous un suivi du coût par passager?

Mme Lavergne : Nous ne le faisons pas de façon systématique, car de nombreuses variables nous compliquent la tâche. L'ASFC est très intégrée à Citoyenneté et Immigration Canada. Nous sommes une agence frontalière. Certains de nos collègues sont des agents de douane alors que d'autres ont des fonctions distinctes axées sur l'immigration. Il est difficile de déterminer le coût par voyageur, le coût par autorisation commerciale ou le coût par camion dédouané. D'après nos discussions avec certains de nos homologues de la U.S. Customs and Border Protection portant sur le dédouanement des voyageurs, nous procédons de façon assez semblable. Nous posons essentiellement les mêmes questions, nous fouillons les bagages, nous utilisons les mêmes systèmes, comme NEXUS, et nos frais ne sont pas très différents.

Le président : Je vous remercie, mesdames Lavergne et Tracy.

Avant de se quitter, j'aimerais rappeler aux membres du comité que nous nous réunirons demain à 18 h 45 pour écouter le témoignage de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 16 février 2011

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 55, dans le cadre de son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien.

Le sénateur Leo Housakos (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le vice-président : Honorables sénateurs, je déclare cette séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications ouverte et je vous remercie d'être ici.

[*Traduction*]

Ce soir, nous poursuivons notre étude de l'industrie du transport aérien. Nous allons entendre deux porte-parole de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, soit son président et chef de la direction, M. Kevin McGarr, et son vice-président principal, Opérations, M. Yves Duguay.

Monsieur McGarr, la parole est à vous. Quand vous en aurez terminé avec votre exposé, nous aurons des questions à vous poser.

Kevin McGarr, président et chef de la direction, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien : Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui pour discuter avec vous et répondre à vos questions.

[*Français*]

L'ACSTA est responsable du contrôle préembarquement des passagers et des bagages qu'ils ont en leur possession, du contrôle des bagages enregistrés au moyen de systèmes de détection des

systems; the random screening of non-passengers; and, the enabling of the biometric identification of non-passengers entering airport restricted areas.

[English]

As outlined in the CATSA act, we do this by delivering effective, efficient and consistent security screening services that are in the public interest. As a Crown corporation, we report to Parliament through the Minister of Transport, Infrastructure and Communities.

CATSA currently employs over 500 people in locations across Canada. Additionally, we follow a screening contractor service delivery model. Through that model, we oversee aviation screening services at Canada's 89 designated airports, working with 11 different screening contractors.

Together, these companies employ close to 7,000 screening officers who, last year, screened 62 million pieces of baggage and 51 million passengers.

[Translation]

After it was announced in February 2010 that CATSA would receive five-year funding, the Government of Canada launched a full review of CATSA's spending, efficiency and structure to ensure that CATSA is fulfilling its mandate in an efficient and effective manner.

[English]

During the review, consultations were conducted with stakeholders from across the aviation security community. Additionally, passengers and other interested parties were invited to provide submissions. Upon consideration of the findings, the Minister of Transport and the Minister of State announced on February 3, 2011 that there will be changes to our airport screening process.

[Translation]

We believe they will translate into an increase in our throughput — which is the number of passengers that can be screened each hour at major checkpoints across the country — while maintaining or improving aviation security and enhancing customer service.

[English]

One of the changes resulting from the review is that Transport Canada has now harmonized the prohibited items list in line with international standards. Air travellers are able to bring small scissors and tools in their carry-on baggage, contributing to a screening process that is more convenient.

With new equipment and lane configurations, we will also be able to enhance the flow of passengers and bags at the security screening checkpoint. For example, in collaboration with airport

explosifs, du contrôle aléatoire des non-passagers ainsi que l'identification biométrique des non-passagers qui pénètrent dans les zones réglementées des aéroports.

[Traduction]

Comme le stipule la Loi sur l'ACSTA, nous remplissons notre mandat en assurant la prestation de services de contrôle de sûreté efficaces, efficaces et uniformes qui sont dans l'intérêt du public. En tant que société d'État, nous relevons du Parlement par le truchement du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités.

L'ACSTA compte présentement plus de 500 employés qui sont affectés à divers endroits au Canada. De plus, nous appliquons un modèle de prestation de services de contrôle fondé sur le recours à des fournisseurs dans ce domaine. Au moyen de ce modèle, nous encadrons les services de contrôle de la sûreté aérienne aux 89 aéroports désignés au Canada qui sont assurés par 11 fournisseurs différents de services de contrôle.

Ensemble, ces fournisseurs emploient près de 7 000 agents de contrôle qui, l'an dernier, ont contrôlé 62 millions de pièces de bagage et 51 millions de passagers.

[Français]

À la suite de l'annonce, en février 2010, que l'ACSTA allait bénéficier d'un financement sur cinq ans, le gouvernement du Canada a entrepris un examen complet des dépenses, de l'efficacité et de la structure de l'ACSTA dans le but d'assurer que l'organisation remplit son mandat de façon efficace et efficiente.

[Traduction]

Dans le cadre de cet examen, des consultations ont été menées auprès des intervenants de l'ensemble du milieu de la sûreté aérienne. De plus, les passagers et autres parties intéressées ont été invités à présenter leurs soumissions. Après avoir pris les conclusions en considération, le ministre des Transports et le ministre d'État ont annoncé, le 3 février dernier, que des modifications seront apportées à notre processus de contrôle aux aéroports.

[Français]

Nous croyons que ces modifications vont permettre d'accroître notre rendement, c'est-à-dire le nombre de passagers qui peuvent être contrôlés, chaque heure, aux principaux points de contrôle au pays, tout en maintenant, voire en améliorant la sûreté aérienne et en rehaussant le service de la clientèle.

[Traduction]

L'une des modifications découlant de cet examen réside dans l'harmonisation par Transports Canada de la Liste des articles interdits avec les normes internationales. Les voyageurs aériens pourront transporter de petits ciseaux et outils dans leurs bagages de cabine, rendant ainsi le processus de contrôle plus pratique.

Grâce aux nouvelles configurations de l'équipement et des voies, nous pourrions aussi accélérer le contrôle des passagers et des bagages aux points de contrôle de sûreté. Par exemple, en

authorities and where space allows, we will be installing equipment that will automatically separate unresolved bags from cleared bags, reducing congestion.

In partnership with the Canada Border Services Agency, we will be expanding the use of the Trusted Traveller CATSA Screening Lines to Vancouver, Calgary, Halifax, Edmonton and Winnipeg. This initiative, currently operational in Ottawa, Toronto and Montreal, provides a designated pre-board screening line for known travellers who pose a lower risk, as they are pre-approved travellers who possess a valid NEXUS card.

There will also be new dedicated lanes for families and those with special needs, with equipment specifically designed for bigger items such as strollers. We are confident that both of these new lane configurations will facilitate passenger convenience at the screening checkpoint.

[Translation]

CATSA is currently undertaking its largest-ever contracting process for screening services. This is an opportunity for our organization to redefine our relationship with our screening contractors and to create a screening process that better combines security with customer service so that we are even better positioned to meet evolving and emerging threats. CATSA expects to enhance the effectiveness, efficiency and consistency of its operations through this procurement process.

[English]

We are also implementing our own internal changes to improve the quality of our service delivery, better focus our operations regionally, and ensure that the activities of our employees are well aligned to serve the new service contracts that will come into effect on November 1 of this year.

At the same time, we are continuing to work with our partners and stakeholders in the air transport industry to strengthen our relationships and, in turn, improve the travel experience for all passengers.

[Translation]

Passengers do not necessarily differentiate between the various organizations they encounter at the airport so it is the collective responsibility of all of us in the air transport community to work closely together in ensuring that air travel in Canada is a positive experience for everyone.

We also know that in times of crisis, such as the events of December 25, 2009, we must be able to rely upon established, collaborative and functional relationships with our stakeholders.

collaboration avec les administrations aéroportuaires et lorsque l'espace le permet, nous installerons de l'équipement qui séparera automatiquement les bagages problématiques des bagages qui ont été libérés, ce qui réduira les engorgements.

En partenariat avec l'Agence des services frontaliers du Canada, nous utiliserons davantage de voies pour les voyageurs dignes de la confiance de l'ACSTA à Vancouver, Calgary, Halifax, Edmonton et Winnipeg. Cette initiative, présentement en cours à Ottawa, Toronto et Montréal, prévoit une voie de contrôle préembarquement désignée pour les voyageurs connus qui posent un risque plus faible, car ce sont des voyageurs préapprouvés détenteurs d'une carte NEXUS valide.

Il y aura également de nouvelles voies désignées pour les familles et les passagers ayant des besoins spéciaux, lesquelles seront dotées d'équipement conçu spécifiquement pour les articles plus gros tels que les poussettes. Nous sommes confiants que ces nouvelles configurations des voies vont faciliter le passage des voyageurs aériens aux points de contrôle.

[Français]

L'ACSTA s'apprête à entreprendre le plus important processus de demande de proposition de son histoire pour les marchés de services de contrôle. Voici pour nous une occasion de redéfinir nos relations avec nos fournisseurs de services de contrôle et de créer un processus de contrôle qui allie davantage la sûreté et le service à la clientèle, afin que nous puissions mieux nous positionner pour faire face aux menaces changeantes et émergentes. Par ce processus d'approvisionnement, l'ACSTA s'attend à améliorer son efficacité, son efficacité et l'uniformité de ses opérations.

[Traduction]

Nous mettrons en œuvre nos propres changements internes afin d'améliorer la qualité de la prestation des services, de mieux concentrer nos opérations dans les régions et de faire en sorte que les activités de nos employés soient bien harmonisées, compte tenu des nouveaux contrats de services qui entreront en vigueur le 1^{er} novembre de cette année.

Parallèlement, nous continuerons de travailler de concert avec nos partenaires ainsi qu'avec les intervenants du secteur du transport aérien afin de renforcer nos relations et, par ricochet, d'améliorer l'expérience de voyage de tous les passagers.

[Français]

Les passagers ne font pas nécessairement la distinction entre les divers organismes qui œuvrent à l'aéroport; par conséquent, il incombe collectivement à chacun de nous, dans le milieu du transport aérien, de collaborer étroitement pour nous assurer que le transport aérien au Canada est une expérience positive pour tous.

Nous savons également que, en situation de crise, par exemple les événements du 25 décembre 2009, nous devons pouvoir miser sur les relations fonctionnelles axées sur la collaboration que nous avons établies solidement avec nos intervenants.

[English]

In terms of our relationship with our regulator, Transport Canada, we continue to make progress in improving air transport security through mutual respect and cooperation, which is something of which we are very proud.

Moving forward, I would like to assure you that we are committed to implementing a rigorous performance measurement program to ensure that our operations are the most effective that they can be. The only way to truly reach excellence in operational efficiency is by measuring how we are doing, focusing on what we do best and fixing what can be done better.

The changes announced by the ministers last February 3 are moving us in that direction. We welcome these changes and are committed to implementing them because we know they will take us to where we want to go, that they are in the best interests of Canadians and because they are critical to our continued success.

[Translation]

I thank you for your time today and welcome the opportunity to respond to any questions you may have.

[English]

The Deputy Chair: Thank you, Mr. McGarr.

I would like to remind our audience that the committee is currently studying emerging issues related to the Canadian airline industry. Appearing before the committee this evening are officials from the Canadian Air Transport Security Authority.

Before we go to our first round of questioning, I want to stress to the members of the committee that it is important that we keep our questions within the confines of the study that we are doing and try not to be repetitive. I understand we have CATSA before us and security is their business, but I want to remind our members that last year the house committee did a study on security. We are not here to reinvent the wheel. Our focus is on the administrative aspect, airport governance, the airline industry and competitiveness. I just want to remind members of the committee that the questioning should stay within that focus.

Senator Zimmer: Thank you, gentlemen, for your presentation. With those guidelines, I do not have any questions. I wanted to let loose, and you put the handcuffs on me. However, I will follow the chair's rules.

In addition to the study that was done, the recent review of the organization, why did the review not address the current funding model for CATSA? Specifically, why is the funding collected under the Air Travellers Security Charge allocated to the federal government's Consolidated Revenue Fund, rather than provided directly to CATSA and other federal departments and agencies involved in aviation security?

[Traduction]

En ce qui concerne notre relation avec notre autorité de réglementation, à savoir Transports Canada, nous continuons à progresser et à améliorer la sûreté du transport aérien par le respect mutuel et la coopération, ce dont nous sommes très fiers.

Dans un autre ordre d'idée, j'aimerais vous assurer que nous sommes déterminés à mettre à exécution un programme rigoureux d'évaluation du rendement, afin de nous assurer que nos activités opérationnelles sont aussi efficaces que possible. La seule vraie façon d'atteindre l'excellence en matière d'efficacité opérationnelle est de mesurer notre rendement, en nous concentrant sur nos forces et en améliorant ce que nous pouvons améliorer.

Les modifications qui ont été annoncées par les ministres le 3 février dernier nous mènent dans cette direction. Nous les accueillons avec plaisir et nous sommes déterminés à les mettre à exécution, car nous savons qu'elles nous dirigent là où nous voulons aller, qu'elles sont dans l'intérêt des Canadiens et qu'elles sont essentielles à notre succès continu.

[Français]

Je vous remercie de nous accorder un peu de votre temps aujourd'hui et je serai heureux de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le vice-président : Je vous remercie, monsieur McGarr.

J'aimerais rappeler à notre auditoire que le comité analyse actuellement les nouveaux enjeux auxquels est confrontée l'industrie canadienne du transport aérien. Nous entendons ce soir les dirigeants de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

Avant de passer à la première série de questions, je tiens à rappeler aux membres du comité qu'il est important que nous nous en tenions dans nos questions aux limites de l'étude que nous réalisons et que nous évitions de nous répéter. Je sais fort bien que nos deux témoins sont les porte-parole de l'ACSTA, qui œuvre dans le domaine de la sécurité aérienne, mais je tiens à rappeler à nos membres que le comité de la Chambre a réalisé l'an dernier une étude sur la sécurité. Nous ne sommes pas là pour réinventer la roue. Nous nous intéressons avant tout à la dimension administrative, à la gouvernance aéroportuaire, à l'industrie du transport aérien et à sa capacité concurrentielle. J'invite donc les membres du comité à poser des questions dans ce cadre.

Le sénateur Zimmer : Je vous remercie, messieurs, de vos exposés. Vos lignes directrices me privent de toutes mes questions. J'aurais souhaité plus de latitude, et vous me menottez. Je vais cependant m'en tenir aux règles fixées par le président.

Pourquoi l'examen de votre organisation, qui vient d'être terminé, n'a-t-il pas été complété par une analyse du modèle actuel de financement de l'ACSTA? En particulier, comment se fait-il que le financement soit perçu en vertu du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien versé au Trésor fédéral au lieu d'être octroyé directement à l'ACSTA et à d'autres ministères et organismes fédéraux responsables de la sûreté aérienne?

Mr. McGarr: All aspects of the Air Travellers Security Charge are managed by the Department of Finance, and it would be the Department of Finance that would be able to answer that question.

Senator Zimmer: I am sure you would rather receive the funding, but that is the way they have set it up.

How do CATSA's current screening delivery models compare, in terms of cost and the level of service provided, to that employed in other countries, such as the United States and Australia?

I have noticed many times that there seems to be an imbalance in the service provided when you go through security. What I mean by that is that some are friendlier than others, because of the training they receive. One of the things you could ask them to train officers to do is at least smile, because there seems to be an edge.

I went through security on one occasion, and because I did not like the line I was in, I commented to the lady beside me. The agent saw that and he came running over to me and almost threw me to the wall. I had just commented that the line was shorter.

How does the screening compare to other models around the world, especially those two countries?

Mr. McGarr: I believe it compares favourably. In the United States, as you know, the screening officers are direct employees of the Transportation Security Administration. In Australia, they are contracted employees, very much like the Canadian model. Among the three operating entities, I believe that Canada is very well positioned, in terms of level of service, efficiency and effectiveness. However, we continuously work to improve that.

Senator Zimmer: Over the past year, there have been several media reports of passengers' complaints concerning CATSA's screening process, particularly with regard to full body scanners and physical searches or pat-downs.

If you have the option of either the pat-down or going through the machine, I think most will choose the pat-down. However, I would think that you would want to make it consistent, and I think the better system for you would be through the circular screening process.

One of the things that comes with that is inconsistency. One week they take certain items away, and the next week it is different items. I am sure this is frustrating to the people doing the searches. There seems to be an inconsistency, or the guidelines are changing. I hear they are changing even further to allow certain items.

M. McGarr : C'est le ministère des Finances qui gère l'intégralité du Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien. C'est donc à lui que vous devriez poser cette question.

Le sénateur Zimmer : Je suis sûr que vous préféreriez encaisser vous-mêmes les fonds, mais c'est ainsi que la structure a été conçue.

Comment le modèle actuel de prestation des services de contrôle de l'ACSTA soutient-il la comparaison, pour les coûts et les niveaux de service, avec ceux d'autres pays, notamment les États-Unis et l'Australie?

J'ai constaté, à maintes occasions, que les services ne sont pas toujours assurés avec la même rigueur lorsque vous franchissez les contrôles de sécurité des aéroports. J'entends par là que certains membres du personnel sont plus aimables que d'autres. Cela tient sûrement à leur formation. Vous pourriez demander à vos prestataires de services de veiller à ce que leurs agents soient souriants pour le moins, parce que cela détendrait l'atmosphère.

Un jour, alors que je faisais la file pour passer les contrôles de sécurité, comme la voie dans laquelle je me trouvais ne me plaisait pas, j'ai fait un commentaire à la dame qui se trouvait à mon niveau dans une autre voie. L'agent m'a vu et s'est précipité sur moi en me plaquant presque au mur. J'avais simplement dit que l'autre file était plus courte.

Comment nos contrôles se comparent-ils à ceux exercés ailleurs dans le monde, en particulier dans ces deux pays?

M. McGarr : Je crois que la comparaison est à notre avantage. Aux États-Unis, comme vous le savez, les agents procédant au contrôle sont directement employés par la Transportation Security Administration. En Australie, ce sont des contractuels qui travaillent dans le cadre d'un modèle très proche du nôtre. Lorsqu'on fait la comparaison entre les trois entités, je suis d'avis que la nôtre se trouve en très bonne posture de par notre niveau de services, notre efficacité et notre efficience. Néanmoins, nous nous efforçons en permanence de nous améliorer.

Le sénateur Zimmer : L'an dernier, on a pu lire plusieurs articles dans les journaux sur des plaintes de passagers au sujet des procédures de contrôle de l'ACSTA, en particulier en ce qui concerne les scanners corporels et les fouilles physiques, ou palpations.

Si les gens ont le choix entre la palpation et la machine, je crois que la plupart choisiront la palpation. Toutefois, il me semble que si vous voulez des modalités de contrôle cohérentes, le meilleur système pour vous serait celui des contrôles circulaires.

Cela cause des incohérences. Une semaine donnée, certains articles sont confisqués alors que, la semaine suivante, c'en sont d'autres. Je suis certain que c'est frustrant pour les gens qui procèdent aux fouilles. Il semble y avoir des incohérences, ou alors les lignes directrices changent. On me dit qu'elles vont encore être modifiées pour autoriser dorénavant certains articles.

A case in point: If they find a knife in your luggage, they take it away, but when you get on the plane, and when the food comes, you have a knife, fork and spoon; and they are steel, not plastic.

In addition to that question, could you also respond with regard to the inconsistency of what one week they take away, in terms of liquids and metal objects, versus the next?

Mr. McGarr: The prohibited items list is very well defined, and we certainly strive to apply that consistently across the system. There are some differences for flights going to the United States, as an example, where additional measures are required. These measures are required by regulation, and we comply with the regulatory requirements. There have been changes to the prohibited items list recently, and, as I said, we are striving to ensure that these are applied consistently across the country.

Senator Zimmer: I can understand that when you go to the United States, they have stricter rules, even on people with criminal records, but it is confusing to the passenger. The more consistent you can make that for the passenger, the better they can pack. Thank you for your responses.

The Deputy Chair: Despite the constraint, Senator Zimmer, I can see that there was no lack of quality or quantity with regard to your questions.

Senator Mercer: I will try to stay within the confines as well, except that there are a couple of events that have happened since the committee did its report, which brings me to my first question.

Has CATSA been asked to examine the possibility of screening visitors to the airport — and I am talking about passengers now, people who arrive at the door of the airport — from the door to security, which is your responsibility now? I refer particularly to the incident at the Moscow airport, where the suicide bomber was in the public area. This is an issue.

Have you been asked to examine that issue in the context of this new development? We should have anticipated this, but now that it is here, have we started to look at what CATSA or some other agency might have to do to respond to this new threat?

Mr. McGarr: I am sure that Transport Canada has looked at that closely.

With respect to CATSA, our jurisdiction begins at the designated security line that separates the public area of the airport from the restricted area. The area in front of the security line is the responsibility of the airport authority, as is the area beyond the line. I do know that there certainly have been discussions with those parties, but CATSA has not been asked to expand beyond our current mandated activities.

En voici une illustration : si on trouve un couteau dans vos bagages on le confisque, mais lorsque vous êtes dans l'avion, et qu'on vous apporte à manger, on vous remet un couteau, une fourchette et une cuillère en acier, et non pas en plastique.

Outre cette question, pourriez-vous également me répondre à propos d'un manque de cohérence : des liquides ou des objets en métal sont confisqués une semaine, et ne le sont plus la suivante?

M. McGarr : La liste des articles interdits est très claire, et nous faisons tout en notre pouvoir pour l'appliquer de la même façon partout et en tout temps. Il y a cependant des différences dans le cas des vols à destination des États-Unis, par exemple, pour lesquels des mesures additionnelles doivent être appliquées. Ces mesures sont imposées par la réglementation, et nous nous conformons aux exigences réglementaires. Des modifications ont été apportées récemment à la liste des articles interdits et, comme je vous l'ai dit, nous faisons tout en notre pouvoir pour qu'elle soit appliquée de façon cohérente partout au pays.

Le sénateur Zimmer : Je peux comprendre que des règles plus rigoureuses s'appliquent quand vous vous rendez aux États-Unis, même pour les gens ayant un casier judiciaire, mais cela prête à confusion pour les passagers. Plus ces règles seront appliquées de façon cohérente et plus il sera facile pour les passagers de bien faire leurs bagages. Je vous remercie de vos réponses.

Le vice-président : Je constate, sénateur Zimmer, que vos questions n'ont pas souffert des contraintes, ni en qualité ni en quantité.

Le sénateur Mercer : Je vais aussi essayer de respecter ces paramètres, mais il s'est produit un certain nombre de choses depuis la publication du rapport du comité. Cela m'amène à ma première question.

A-t-on suggéré à l'ACSTA d'envisager la possibilité de procéder au contrôle des visiteurs qui se rendent à l'aéroport, et aussi des passagers qui arrivent, à l'entrée de l'aéroport puisque l'espace entre les portes d'entrée et les points de contrôle relève maintenant de votre responsabilité. Je pense en particulier à l'incident survenu à l'aéroport de Moscou, où le kamikaze se trouvait dans une aire accessible au public. C'est un problème.

Vous a-t-on demandé d'étudier cette question à la suite de cet événement? Nous devrions l'avoir anticipé, mais maintenant que cela s'est produit, avons-nous commencé à étudier ce que l'ACSTA ou un autre organisme pourrait faire face à cette nouvelle menace?

M. McGarr : Je suis convaincu que Transports Canada a étudié cette question attentivement.

En ce qui concerne l'ACSTA, nous commençons à exercer nos pouvoirs aux portails de sécurité désignés qui séparent les aires publiques de l'aéroport des aires à accès restreint. Les aires qui se trouvent devant les portails de sécurité relèvent de la responsabilité des autorités aéroportuaires, tout comme celles qui se trouvent au-delà des portails de sécurité. Je sais fort bien qu'il y a eu des discussions entre les parties concernées, mais l'ACSTA n'a pas vu son mandat actuel élargi.

Senator Mercer: Like you, I hope someone is asking the question somewhere, and we will pursue that as we go along.

You talked about the change to the prohibited items list. All of us around this table have several things in common. One of the things we have in common that relates to you is that we are all frequent flyers. Most of us fly a couple of times a week. The prohibited items list is something that we have gotten used to, but now it has changed. How will you educate the public? Will we go through an education process? I know you post lists at the gates. Will we distribute lists to passengers as they go through so they can keep a new list of what is allowed now that was not allowed before? I am not necessarily agreeing with what is allowed now, but if the rules have changed, the rules have changed.

Mr. McGarr: We are trying to use all available communication products to impart this information. We are using websites, electronic media and printed media. There are public announcements. We intend to continue developing communications material for passengers. The changes are relatively simple. From what we have seen at the checkpoints since the changes have occurred, most passengers appear to have a good grasp of what the changes are.

Senator Mercer: I would think you might want to involve in your education process travel agencies and the airlines themselves, because those are the people we buy tickets from.

Mr. McGarr: Yes, and we absolutely do. We engage the industry at every opportunity.

Senator Mercer: I always go to secondary screening because I have two artificial knees. I set the alarms off every time I walk through. In Canada, I always find the screening simple and usually very polite, as opposed to my travels in Europe or the United States. In the United States, because I have artificial knees, I almost feel like a criminal when I have to go through secondary screening. It is quite a process there. In Europe, it is not as bad as in the United States, but it is not as polite as the Canadians. I wanted to give you that feedback as someone who constantly has the secondary screening.

The training of the individuals who work for CATSA has to be done very well and delicately, because they are dealing with some individuals who do not travel a lot and are nervous. Is there an ongoing training process for people who have been in the system for a while, to retrain them and ensure that they are keeping up to more modern methods of screening and also of recognizing potential threats that may come through the gate?

Le sénateur Mercer : Comme vous, j'espère qu'il y a quelque part quelqu'un qui s'est intéressé à cette question, et nous la creuserons en poursuivant notre étude.

Vous avez parlé des modifications apportées à la liste des articles interdits. Nous tous, autour de cette table, nous intéressons à ces questions parce que nous sommes tous de grands voyageurs, et donc vos clients. La plupart d'entre nous prennent l'avion plusieurs fois par semaine. Nous avons dû nous habituer à cette liste des articles interdits, mais elle a été modifiée. Comment allez-vous en informer le public? Comment allez-vous faire notre éducation? Je sais que vous affichez des listes aux postes de contrôle. Allez-vous remettre des listes aux passagers quand ils franchissent les portails de sécurité pour qu'ils sachent quels sont les articles qui sont dorénavant autorisés et ceux qui sont interdits? Je ne suis pas nécessairement d'accord avec la liste actuelle des articles autorisés, mais si cette liste a été modifiée, nous allons devoir nous y adapter.

M. McGarr : Nous essayons d'utiliser tous les canaux de communication disponibles pour diffuser cette information. Nous faisons appel à des sites web, aux médias électroniques et à la presse imprimée. Il y a des annonces publiques. Nous avons l'intention de continuer à développer nos documents de communication destinés aux passagers. Les changements apportés sont relativement simples. D'après ce que nous avons pu constater aux points de contrôle, depuis que les modifications ont été apportées, la plupart des passagers semblent avoir une bonne idée de la nature des modifications.

Le sénateur Mercer : J'imagine que vous voulez impliquer les agences de voyages et les compagnies aériennes dans cette campagne d'éducation des passagers, parce que c'est à elles que nous achetons nos billets d'avion.

M. McGarr : Oui, et c'est bien ce que nous faisons. Nous impliquons l'industrie à chaque fois que cela est possible.

Le sénateur Mercer : Comme j'ai deux genoux artificiels, je passe toujours au contrôle secondaire car je déclenche l'alarme à chaque fois que je franchis le portail. Au Canada, j'ai toujours trouvé ces contrôles simples et le personnel très poli, par opposition à ce que j'ai observé quand je me suis rendu en Europe ou aux États-Unis. Aux États-Unis, parce que j'ai ces deux genoux artificiels, j'ai presque le sentiment d'être un criminel quand je dois franchir les contrôles secondaires. C'est toute une histoire dans ce pays. En Europe, ce n'est pas aussi désagréable qu'aux États-Unis, mais les gens ne sont pas aussi polis qu'au Canada. Je voulais vous faire part de la réaction de quelqu'un qui est toujours soumis contrôles secondaires.

La formation des personnes qui travaillent pour l'ACSTA doit être très bien faite et de façon très délicate, parce qu'ils auront à s'occuper de personnes qui ne voyagent pas souvent et qui sont nerveuses. Avez-vous prévu une formation continue pour les employés qui sont en fonction depuis un certain temps, pour leur permettre de perfectionner leurs connaissances et pour vous assurer qu'ils se tiennent informés des méthodes de contrôle les plus récentes et qu'ils savent quelles menaces peuvent se présenter aux points de contrôle?

Mr. McGarr: Yes, there is. Last year, as a matter of fact, we updated our recurrent learning and re-certification program. Screening officers must be re-certified every year, and they use this recurrent learning program in order to ensure that they meet the standards that we have set out for them.

Senator Cochrane: I was a few minutes late. I apologize for that. You may have said some of the things I am about to ask you.

Was CATSA the lead on this project, this new initiative with the changes?

Mr. McGarr: No. We are an operating entity. The changes were brought about by Transport Canada. The regulatory framework has changed, and we operate within that framework.

Senator Cochrane: You had no input into this.

Mr. McGarr: We were consulted on parts of the changes, and certainly on the operational impacts and the implementation considerations. We were not necessarily part of the entire process that Transport Canada undertook to come to the decision to make these changes.

Senator Cochrane: I read an article yesterday in the paper that indicated that this is a “made-in-Canada behaviour assessment program, customized to Canada’s legal and cultural environments and will reflect the norms and customs of Canadian society.” Can you explain what that means?

Mr. McGarr: I would imagine that you are referring to the behaviour pattern recognition or passenger behaviour observation program that we are currently piloting in Vancouver.

Senator Cochrane: Yes.

Mr. McGarr: We have developed a program that we started two weeks ago in Vancouver with some CATSA employees acting as behaviour observation officers. They are looking for behaviours that are unusual for the context of a screening checkpoint in a Canadian airport. If these unusual behaviours are identified, it could bring the officer to request that that passenger receive secondary screening. That is the extent of the program. We will run this pilot project for about six months, at which time we will report back to our regulator, who will be making a report to Parliament to consider whether the program should be deployed across the country.

Senator Cochrane: I must tell you that my concern when I hear this sort of thing is that we might be going down a path toward ethnic and racial profiling. I am looking at different lanes and so on. What can you say to allay the concerns of Canadians like me who are concerned about the implications of such an assessment program, particularly for visible minorities?

M. McGarr : Oui, il y en a une. En vérité, l’an dernier, nous avons révisé et mis à niveau notre programme périodique de formation et de nouvelle certification. Les agents affectés aux contrôles doivent obtenir une nouvelle certification tous les ans, et ils suivent ce programme périodique de formation pour garantir le respect des normes que nous avons définies à leur intention.

Le sénateur Cochrane : J’avais quelques minutes de retard et je vous prie de m’en excuser. Il se peut donc que vous ayez déjà abordé certains des sujets sur lesquels j’ai des questions à vous poser.

Cette nouvelle initiative de modifications à la liste des produits autorisés a-t-elle été lancée sous vos auspices?

M. McGarr : Non. Nous sommes une entité d’exécution. C’est Transports Canada qui a imposé ces changements. Le cadre réglementaire a été modifié, et notre rôle est de le mettre en œuvre.

Le sénateur Cochrane : Vous n’avez pas contribué à son élaboration.

M. McGarr : Nous avons été consultés sur certains changements, en particulier sur leurs répercussions opérationnelles et sur les aspects concernant leur mise en œuvre. Nous n’avons toutefois pas participé à l’ensemble du processus suivi par Transports Canada qui a abouti à la décision d’apporter ces changements.

Le sénateur Cochrane : J’ai lu hier dans le journal un article qui traitait d’un programme d’évaluation du comportement conçu au Canada, adapté au contexte juridique et culturel de notre pays, qui tiendra compte des normes en vigueur dans la société canadienne et de ses usages. Pouvez-vous nous expliquer ce que cela signifie?

M. McGarr : J’imagine que vous faites allusion au programme d’observation du comportement des passagers que nous mettons actuellement en œuvre sous forme de projet pilote à Vancouver.

Le sénateur Cochrane : Oui.

M. McGarr : Nous avons élaboré un programme que nous avons lancé il y a deux semaines à Vancouver. Dans le cadre de celui-ci, certains employés de l’ACSTA vont assumer les fonctions d’agents d’observation des comportements. Ils examinent les comportements inhabituels aux points de contrôle d’un aéroport canadien. Lorsqu’un passager a de tels comportements, l’agent peut demander à ce qu’il subisse des contrôles secondaires. C’est la nature de ce programme. Ce projet pilote va s’appliquer pendant environ six mois, au bout desquels nous ferons rapport à notre autorité de réglementation, qui préparera elle-même un rapport destiné au Parlement pour lui permettre de déterminer si ce programme doit être appliqué dans l’ensemble du pays.

Le sénateur Cochrane : Je dois vous dire que, lorsque j’entends ce genre de choses, je crains que nous en venions au profilage ethnique et racial. J’examine les différentes files, entre autres. Que pouvez-vous dire pour rassurer les Canadiens qui, comme moi, craignent les répercussions d’un tel programme d’évaluation, en particulier les minorités visibles?

Mr. McGarr: I can assure you that the program is developed within well-defined parameters, and ethnic origin has absolutely no place in the program. We know that things like racial profiling do not work. They are totally offensive and have no place in our society.

This program is developed solely on the basis of unusual behaviour for the context of a screening checkpoint at a Canadian airport. A rigorous quality assurance component is built into the program to ensure that each and every intervention of a behaviour officer is reviewed to ensure that it meets the standards that we are expecting of officers in that program.

Senator Cochrane: I would like to ask you about the recent changes in the prohibited items list. As I understand it, CUPE has expressed concerns that these changes will negatively and directly affect everyday safety and security. I would like your comments on that. I must tell you that I have concerns about hypodermic needles and scissors and things like that being brought aboard the plane. Would you like to allay my fears and those of CUPE as well?

Mr. McGarr: To allay your fears, I can only say that like many of you, I am also a frequent traveller. Understanding the multiple layers of security that are part of the Canadian air transport system, I am perfectly comfortable with the changes that were made to the prohibited items list, and I feel perfectly secure when I board an aircraft in Canada.

Senator Cochrane: That is now, but what about when these other personal items will be allowed on board?

Mr. McGarr: They are currently allowed on board, senator.

Senator Cochrane: Scissors and hypodermic needles?

Mr. McGarr: They are small scissors.

Senator Cochrane: Yes, but they have pointy tips. I must tell you, I am concerned about those things.

What would be the rationale for allowing these items to be carried on board?

Mr. McGarr: That decision was made by Transport Canada, and I think it would be more appropriate for Transport Canada to explain why they came to that decision. It is a regulation, and we respect it.

Senator Cochrane: Thank you.

Senator Meredith: Let us get to the meat of the matter here with respect to spending and dollars allocated and so forth. In last year's budget there was an allocation of \$1.5 billion with respect to CATSA. What have you spent those funds on?

Mr. McGarr: The funding announcement in Budget 2010 allowed CATSA to have the operating and capital expenses available to complete the activities that are outlined in our corporate plan each year. The bulk of our spending is on payment

M. McGarr : Je peux vous assurer que ce programme a été conçu avec des paramètres bien définis, et que l'origine ethnique ne joue absolument aucun rôle dans ce programme. Nous savons fort bien que des éléments comme le profilage racial ne donnent pas de bons résultats. C'est une méthode tout à fait choquante qui n'a pas sa place dans notre société.

Ce programme vise à détecter uniquement les comportements inhabituels aux points de contrôle d'un aéroport canadien. Le programme intègre un élément rigoureux d'assurance de la qualité pour s'assurer que chacune des interventions d'un agent d'observation des comportements est analysée pour s'assurer qu'elle respecte les normes que nous avons fixées pour les agents participant à ce programme.

Le sénateur Cochrane : J'aimerais vous poser des questions sur les modifications apportées récemment à la liste des articles interdits. Je crois savoir que le SCFP a indiqué craindre que ces modifications n'affectent de façon négative et directe la sécurité au quotidien. J'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet. Je dois vous dire que je suis préoccupée par des articles comme les aiguilles hypodermiques et les ciseaux, et d'autres articles de ce genre que les passagers peuvent avoir à bord des avions. Pourriez-vous nous rassurer, aussi bien moi-même que le SCFP?

M. McGarr : Pour atténuer vos craintes, je ne peux que vous dire que, comme nombre d'entre vous, je suis aussi un grand voyageur. Connaissant bien les niveaux multiples de sécurité du système canadien de transport aérien, je suis tout à fait à l'aise avec les modifications qui ont été apportées à la liste des articles interdits, et je me sens tout à fait en sécurité quand je suis à bord d'un avion au Canada.

Le sénateur Cochrane : C'est le cas maintenant, mais qu'en sera-t-il quand les autres articles personnels seront autorisés à bord?

M. McGarr : Ils le sont actuellement, sénateur.

Le sénateur Cochrane : Les ciseaux et les aiguilles hypodermiques?

M. McGarr : Les petits ciseaux.

Le sénateur Cochrane : Oui, mais ils ont des bouts pointus. Je dois vous dire que cela m'inquiète.

Quelles sont les raisons qui ont amené à autoriser ces articles à bord des avions?

M. McGarr : C'est une décision qui a été prise par Transports Canada, et je crois que c'est à ce ministère que vous devriez demander pourquoi il a pris cette décision. Pour nous, c'est un règlement et nous l'appliquons.

Le sénateur Cochrane : Je vous remercie.

Le sénateur Meredith : Venons-en maintenant au cœur du sujet, soit les dépenses, les budgets attribués, et cetera. L'an dernier, l'ACSTA s'est vue attribuer un budget de 1,5 milliard de dollars. À quoi ces fonds ont-ils servi?

M. McGarr : Le financement apparaissant dans le budget de 2010 devait permettre à l'ACSTA de disposer des fonds nécessaires pour couvrir ses dépenses de fonctionnement et ses investissements pour mener à bien les activités présentées dans notre

to service providers, the contracted workforce. CATSA did not have, in the fiscal framework, a reference level that allowed us to conduct our operations without this additional funding over the five-year period.

Senator Meredith: The contractors that were used, were they Canadian firms?

Mr. McGarr: Yes.

Senator Meredith: They were all Canadian firms?

Mr. McGarr: They are, senator.

Senator Meredith: With respect to a review of your operations, under that same budget there was a request to have CATSA reviewed. What were the findings of that review and what has been implemented?

Mr. McGarr: The findings or the changes coming out of the review, were announced by the minister at the beginning of February of this year. We are making changes to the configuration of some of the checkpoints. The outcome, I believe, is a smarter approach to delivering air transport security. We have committed to realizing efficiencies from some of the changes that have been made to the regulatory framework and to the procedures that CATSA has in place to conduct security screening.

These were the main outcomes of the review of CATSA's activities and spending conducted by Transport Canada.

Senator Meredith: In relation to challenges moving forward for CATSA, can you elaborate on some of those challenges and how you would like to see the government play a greater role in alleviating them? We have had others appear before us with respect to infrastructure dollars and more security. In terms of long-term spending, we have had amounts of \$150 million over a five- to ten-year period.

What are some of the challenges that you can tell this committee about, looking forward to the fact that you have received \$1.5 billion. Obviously, you are testing new equipment and so forth at the various airports, so what are some of the challenges?

Mr. McGarr: I believe that the funding levels that have been provided the corporation for our current circumstance are appropriate. The biggest challenge that we face is that the environment in which we are operating is so dynamic. We work diligently to ensure that we have the best available technology, but the technology, as with the threat that they are trying to detect, evolves so quickly.

I would say to you that our biggest challenge is to ensure that we are keeping pace with the evolution of both the threat and the available technologies and procedures to counter that threat, and to properly manage the risk that the industry is facing.

Senator Frum: Thank you, gentlemen, for being here.

plan d'entreprise annuel. Pour l'essentiel, nos dépenses servent à payer nos prestataires de services, les entreprises qui embauchent le personnel procédant aux contrôles. Il n'y avait pas, dans le cadre financier, de niveau de référence qui aurait permis à l'ACSTA de mener à bien ses activités sans financement additionnel sur la période de cinq ans.

Le sénateur Meredith : Vos contrats sont allés à des entreprises canadiennes?

M. McGarr : Oui.

Le sénateur Meredith : Toutes étaient des entreprises canadiennes?

M. McGarr : C'est bien le cas, sénateur.

Le sénateur Meredith : Le même budget prévoyait que l'ACSTA devait faire l'objet d'un examen. Quelles ont été les conclusions de cet examen et quelles sont celles qui ont été mises en œuvre?

M. McGarr : Les conclusions ou les modifications découlant de l'examen ont été rendues publiques par le ministre au début du mois de février de cette année. Nous apportons des modifications à la configuration de certains des points de contrôle. Cela se traduit, à mon avis, par une approche plus intelligente pour assurer la sécurité des transports. Nous nous sommes engagés à obtenir des efficacités grâce à certains des changements que nous avons apportés au cadre réglementaire et aux procédures mises en place par l'ACSTA pour mener à bien les contrôles de sécurité.

Ce furent là les principaux résultats de l'examen des activités et des dépenses de l'ACSTA mené par Transports Canada.

Le sénateur Meredith : Pouvez-vous nous donner de plus amples détails sur les défis que l'ACSTA va devoir affronter, et nous dire ce que le gouvernement devrait faire, à votre avis, pour mieux contribuer à y faire face? Nous avons entendu d'autres témoins au sujet des budgets d'infrastructures et d'un accroissement de la sécurité. En ce qui concerne les dépenses à long terme, nous avons eu un budget de 150 millions de dollars sur une période de cinq à 10 ans.

Quels sont les défis dont vous pouvez nous parler, en tenant compte du fait que vous avez reçu 1,5 milliard de dollars. Il est évident que vous procédez à l'essai de nouveaux équipements, et cetera, dans les divers aéroports. Quels sont donc les défis à venir?

M. McGarr : Je suis d'avis que les niveaux de financement qui ont été attribués à l'ACSTA dans les circonstances actuelles sont adaptés. La principale difficulté à laquelle nous sommes confrontés est l'évolution de l'environnement dans lequel nous travaillons. Nous faisons tout en notre possible pour nous assurer que nous avons la meilleure technologie disponible, mais la technologie évolue aussi rapidement que les menaces qu'elle essaie de détecter.

Je vous dirais que la principale difficulté pour nous est de nous assurer que nous suivons le rythme de l'évolution, aussi bien des menaces que des technologies disponibles et des procédures pour contrer ces menaces, et pour gérer comme il convient les risques auxquels l'industrie fait face.

Le sénateur Frum : Messieurs, merci d'être parmi nous.

Could you illuminate how your relationship with the airlines works? Is there any kind of expectation or promise about how long it should take the average passengers to get through the major airports in the country? Do you have any targets for how long it should take per passenger? You talk about the new plan and the efficiencies. Do you have any plans to advance that? There are two questions there.

Mr. McGarr: We work very well with the airlines, both with the industry groups at a national level, and also at the airport level with the different stakeholders within the airport community. We have committed to a standard that will allow us to process a certain number of passengers per hour. We can never commit to the actual line-up because at times, through scheduling or rescheduling of flights or irregular operations, there can be a number of passengers that well exceeds our capacity. However, we have made a commitment on capacity to process 120 passengers per hour.

Senator Frum: There is a very interconnected relationship, and I think everyone has had the experience of sitting on a plane because, as I experienced last week, the line-up was so backed up that the plane could not leave. You can imagine the havoc that then plays on the entire schedule across the country. Obviously it is a very symbiotic dynamic.

Mr. McGarr: Absolutely.

Senator Frum: Currently it is 120 per hour?

Mr. McGarr: That is with the new procedures in place, and with some of the changes that we have made to the regulations.

Senator Frum: Do you keep track of what the average time is or should be, let us say at Pearson? Do you have targets in mind?

Mr. McGarr: Yes. For wait times?

Senator Frum: Yes.

Mr. McGarr: As I said, we can only manage the capacity side of the equation. We can ensure that at an airport, if there are say 10 screening lines, at 120 passengers per line we should process 1,200 passengers per hour. If 2,000 passengers are scheduled to leave in that hour, there will be a line-up, but our commitment is to manage the capacity side of the equation.

Senator Frum: How does that compare on an international scale? Do you take that measurement?

Mr. McGarr: It is quite varied, and the exact numbers are not easy to come by. The peak characteristics of travel means it really changes from jurisdiction to jurisdiction.

Senator Frum: The bottom line is that the airline industry, at the rate you are describing, is satisfied with the speed you are working at?

Pourriez-vous nous préciser comment vous travaillez avec les compagnies aériennes? Au sujet du temps d'attente moyen des passagers pour franchir les contrôles des grands aéroports du pays, ont-elles des attentes quelconques ou leur avez-vous fait des promesses? Ciblez-vous un délai précis pour franchir ces contrôles? Vous parlez du nouveau plan et des efficacités. Disposez-vous de plans allant dans ce sens? Cela soulève deux questions.

M. McGarr : Nous collaborons très bien avec les compagnies aériennes, aussi bien avec les groupes industriels au niveau national qu'avec les différents intervenants de la collectivité aéroportuaire dans les aéroports. Nous nous sommes engagés à respecter une norme qui nous permettra de traiter un certain nombre de passagers par heure. Nous ne pourrions jamais nous engager à réduire la longueur des files d'attente en tout temps, parce qu'avec les horaires réguliers, les avions retardés ou les activités inhabituelles, nous pouvons faire face à un nombre de passagers qui dépasse notre capacité. Nous nous sommes toutefois engagés à être capables de traiter 120 passagers à l'heure.

Le sénateur Frum : Les relations sont très imbriquées, et je crois que tout le monde a dû rester assis dans un avion qui ne pouvait pas décoller, comme cela m'est arrivé la semaine dernière, parce que des passagers étaient coincés dans la file d'attente. Vous pouvez fort bien imaginer les répercussions que cela cause sur tous les horaires à travers le pays. C'est bien évidemment une dynamique bien symbiotique.

M. McGarr : Tout à fait.

Le sénateur Frum : Actuellement, est-ce bien 120 par heure?

M. McGarr : C'est le bon chiffre avec les nouvelles procédures en vigueur, et avec certaines des modifications que nous avons apportées à la réglementation.

Le sénateur Frum : Notez-vous le temps moyen qu'il faut pour franchir les contrôles ou qu'il faudrait pour le faire, à l'aéroport Pearson par exemple? Avez-vous des objectifs à l'esprit?

M. McGarr : Oui. Pour les temps d'attente?

Le sénateur Frum : Oui.

M. McGarr : Comme je vous l'ai dit, le seul volet de l'équation que nous pouvons gérer est celui de notre capacité. Dans un aéroport donné ayant, par exemple, 10 portails de sécurité, à 120 passagers par portail, nous devons pouvoir traiter 1 200 passagers à l'heure. Si 2 000 passagers doivent partir à cette heure-là, la file va s'allonger, mais nous ne nous sommes engagés qu'à gérer le volet capacité de l'équation.

Le sénateur Frum : Comment ces chiffres se comparent-ils à ceux d'autres pays? Est-ce une mesure dont vous disposez?

M. McGarr : Cela varie beaucoup et il n'est pas facile de se procurer les chiffres exacts. Les niveaux d'affluence changent d'un pays à l'autre.

Le sénateur Frum : Au bout du compte, l'industrie du transport aérien est-elle satisfaite du rythme auquel vous travaillez avec le taux que vous nous avez donné?

Mr. McGarr: As you said, it is a symbiotic relationship, and allows everyone to plan properly, not to schedule too many people, knowing how many we can process, et cetera. As long as we get together on it and we live up to our undertakings, things go well.

Senator Frum: Thank you.

The Deputy Chair: I will ask a supplementary question to that of Senator Frum, which I think is very important. It is understandable, and from my experiences travelling in Montreal and Toronto, that there are moments where we go through the security lines very rapidly, and times you show up and are wondering whether you will make your flight. Certainly there are peaks and valleys throughout the day when flights are taking off.

Can you explain to the committee in a little detail what the procedures are in practice right now, communication-wise, between the airport authorities and the airlines, to ensure that the airlines and airport authorities do not exceed your capacity? Are you advised in advance of when that bottleneck will occur at certain hours of the day, so you can prepare for them?

As I said, there are times that we go through security with no delays, and there are times when we think the line will never end.

Mr. McGarr: There is very good communication between the airlines, the airport authorities and CATSA, and the scheduling is done to ensure that the demand does not exceed the capacity. One variable, though, that no one can really control is when people show up for their flights. It happens that there is a rush at a peak period that exceeds our capacity, and that causes wait times longer than we would like to see. At other times, even though we are expecting a fair number of passengers, because the arrival times do not quite align there is absolutely no waiting.

This is very dynamic. The scheduling and the allocation of resources to it is a constant challenge, and we work with both the airlines and the airport authority to do it as well as we can.

The Deputy Chair: Are relationships with some airport authorities better than they are with others? In cases where the relationship is problematic, what difficulties does CATSA face?

Mr. McGarr: I can honestly say that across the country the relationships are excellent. There will be an event that is problematic or a circumstance that causes a challenge, but generally speaking the relationships are very positive with both the airport industry and the airline industry.

Senator Martin: Good evening. You mentioned quality assurance and Senator Zimmer asked about training. Having a teaching background, I want to come back to that topic because I

M. McGarr : Comme vous l'avez dit, c'est une relation symbiotique qui permet à chacun de planifier comme il convient, sans prévoir trop de passagers à la même heure étant donné le nombre de personnes que nous pouvons traiter, et cetera. Pourvu que nous puissions collaborer et tenir nos engagements, les choses se passent bien.

Le sénateur Frum : Je vous remercie.

Le vice-président : J'ai une question à vous poser en complément de celle du sénateur Frum, qui me paraît très importante. Il est tout à fait compréhensible, comme je l'ai vérifié en me rendant à Montréal et à Toronto, qu'il y ait des moments où vous franchissez les portails de sécurité très rapidement et d'autres où, en arrivant, vous vous demandez si vous réussirez à prendre l'avion. Au cours d'une journée, il y a bien évidemment des périodes de pointe et des heures creuses pour les décollages des avions.

Pourriez-vous nous expliquer un peu plus en détail quelles sont les procédures utilisées maintenant par les autorités aéroportuaires et les compagnies aériennes pour que les horaires des départs ne se traduisent par un afflux de passagers supérieur à votre capacité? Êtes-vous informé à l'avance des heures auxquelles il va y avoir un surnombre de passagers pour vous permettre de vous y préparer?

Comme je vous l'ai dit, il arrive qu'on franchisse les portails de sécurité très rapidement alors que, à d'autres moments, nous avons l'impression que la file d'attente n'avance pas.

M. McGarr : Les communications sont excellentes entre les compagnies aériennes, les autorités aéroportuaires et l'ACSTA, et la préparation des horaires se fait en veillant à ce que la demande ne dépasse pas la capacité. Il y a cependant une variable que personne ne contrôle réellement, qui est l'heure à laquelle les gens se présentent pour prendre leur avion. Il arrive qu'il y ait un tel afflux en période de pointe que le nombre de passagers dépasse notre capacité, et nous avons alors des délais d'attente supérieurs à ceux que nous aimerions avoir. À d'autres moments, bien que nous attendions un nombre assez élevé de passagers, il n'y a absolument aucune attente parce que les heures d'arrivée ne sont pas tout à fait celles qui étaient prévues.

Ce sont des situations qui évoluent en permanence. La planification des horaires et l'affectation des ressources constituent un défi permanent, et nous collaborons aussi bien avec les compagnies aériennes qu'avec les autorités aéroportuaires pour faire de notre mieux.

Le vice-président : Vos relations sont-elles meilleures avec certaines autorités aéroportuaires qu'avec d'autres? S'il arrive que ces relations posent des problèmes, quelles difficultés cela entraîne-t-il pour l'ACSTA?

M. McGarr : Je dois dire, en toute honnêteté, que les relations sont excellentes partout au pays. Il peut arriver qu'un problème survienne ou que des conditions particulières causent des difficultés, mais, en règle générale, les relations sont excellentes, aussi bien avec l'industrie aéroportuaire qu'avec l'industrie du transport aérien.

Le sénateur Martin : Bonsoir messieurs. Vous nous avez parlé d'assurance de la qualité et le sénateur Zimmer vous a interrogés sur la formation. Ayant déjà enseigné, je tiens à revenir sur ce

believe that education and training can have a significant positive effect, because personnel is one of the most important elements in the success of what you do and what happens at the airlines.

My first question is about your quality assurance measures for selecting your officers. Everyone around this table is a frequent flyer. In my observation of officers at certain airports I have noticed that age does seem to make a difference. When there is a group of younger officers, they tend to socialize a lot, which does not set a professional tone, and that affects how passengers respond when they are going through security. When the staff exhibits a serious demeanour, it makes a real difference in how everything runs. What measures do you have in place to ensure that you hire the most suitable individuals?

Mr. McGarr: I agree entirely with what you said. I mentioned earlier that we are in the process of conducting a Request For Proposals to renegotiate our relationship with screening contractors. The quality assurance program that contractors propose will be of high importance in rating the proposals. The efforts that service providers will invest in recruiting, retaining and communicating with a competent workforce is one of the priorities of the entire RFP process.

We have in place at CATSA quality assurance programs on our mandated activities, and in our new relationship with service contractors we are asking them what program they will put in place to ensure that they recruit, retain and communicate with their employees.

I believe that this process will give us an opportunity to improve significantly over where we are today. We do not hire the screening officers that conduct the screening. They are hired by the service contractors with whom we contract.

Senator Martin: I apologize for having arrived a little bit late. I may be asking questions that you have already answered in your presentation.

When there are too many officers at a security check, which I understand has to do with the contractors, it seems to affect their focus. I know that you cannot always predict how many passengers will arrive at one time, but having too many officers sometimes detracts from the overall quality.

My other question is related to other sectors where there are challenges with hiring individuals with the right skills. Are you faced with such challenges, or are you aware through your contractors that there is a shortage of skilled people? It has been discussed that there are labour shortages in certain sectors, so we are looking at how to address that.

sujet parce que je suis convaincue que l'éducation et la formation peuvent avoir des effets très favorables, le personnel étant l'un des éléments les plus importants pour réussir à bien faire ce qui vous incombe, à vous et aux compagnies aériennes.

Ma première question porte sur les mesures d'assurance de la qualité dans la sélection de vos agents. Toutes les personnes présentes autour de cette table sont de grands voyageurs. À ce que j'ai pu constater en observant les agents dans certains aéroports, leur âge semble se traduire par des différences de comportement. Lorsqu'on voit un groupe d'agents plus jeunes, on constate qu'ils ont tendance à beaucoup socialiser, ce qui n'instaure pas une atmosphère très professionnelle, et cela se répercute sur la façon dont les passagers réagissent quand ils franchissent les portails de sécurité. Lorsque le personnel se conduit de façon plus sérieuse, cela change vraiment la façon dont les choses se déroulent. Quelle mesure avez-vous adoptée pour vous assurer que vous embauchez les personnes qui conviennent le mieux pour cette tâche?

M. McGarr : Je partage tout à fait votre point de vue. J'ai indiqué précédemment que nous préparons une demande de propositions pour négocier à nouveau nos relations contractuelles avec nos prestataires de services. Le programme d'assurance de la qualité que les entrepreneurs proposent sera un élément déterminant dans l'appréciation de leurs propositions. Les efforts qu'ils consacreront au recrutement et au maintien en fonction de travailleurs compétents, et aux communications avec eux, sont l'un des points prioritaires de tout ce processus de demande de propositions.

L'ACSTA s'est dotée de programmes d'assurance de la qualité pour les activités qui relèvent de notre mandat, et dans le cadre de nos nouvelles relations avec nos prestataires de services, nous leur demandons quels programmes ils mettront en place pour s'assurer de recruter et de conserver leurs employés et de bien communiquer avec eux.

Je suis d'avis que ce processus nous permettra d'obtenir des améliorations importantes par rapport à la situation actuelle. Ce n'est pas nous qui embauchons les agents qui procèdent au contrôle. Ils sont embauchés par les prestataires de services à qui nous attribuons des contrats.

Le sénateur Martin : Je suis navrée d'être arrivée un peu en retard et je vous prie de m'en excuser. Il se peut que je vous pose des questions auxquelles vous avez déjà répondu dans votre exposé.

Lorsqu'il y a un trop grand nombre d'agents à un point de contrôle, ce qui relève de la responsabilité de l'entrepreneur, cela semble nuire à leur concentration. Je réalise fort bien que vous ne pouvez pas toujours prévoir le nombre de passagers qui arriveront à un moment donné, mais le fait d'avoir un trop grand nombre d'agents nuit parfois à la qualité de l'ensemble du service.

Mon autre question porte sur la difficulté éventuelle à recruter des personnes ayant les compétences voulues. Faites-vous face à de telles difficultés, ou êtes-vous informé par vos prestataires de services qu'il y a une pénurie de gens compétents? On a déjà dit qu'il y a des pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs et nous nous intéressons à la façon de faire face à ce type de problème.

Mr. McGarr: Over the past couple of years, we have experienced challenges in some of the Prairie provinces due to the migration of many workers to other industries, especially the oil industry. We have put in place a number of incentive programs to try to recruit and retain. We are also investing considerably in trying to make the position of the screening officer much more than a job, but an opportunity for a profession, and this is helping us a lot.

There is still a bit of a challenge in Alberta, but it is much better than it was a couple of years ago.

Senator Merchant: It seems to be that at some airports the threshold that we must pass through buzzes while at others it does not. Are some of them more sensitive?

Mr. McGarr: There are a number of things that could cause that to happen. One is that some passengers are randomly selected for secondary screening measures in order that we comply with regulatory requirements.

Senator Merchant: Do you push a button or something? How do you select the passengers? It is just that when the officer says "come through" the thing will buzz at some airports, but at other airports it will not. Do those little structures have different sensitivities at different airports?

Mr. McGarr: No, there is only one setting. However, there are a host of factors that could cause different reactions. For some of them, it is only the proximity of other technologies to the archway; the position that the person is in within the archway, how close they are to the middle and things like that; or the speed at which a person passes through. There are all kinds of factors but there is only one setting across the country.

Senator Merchant: Second, with the pat-down and the full body scan, are you trying to move toward the full body scan? Are you now just on an experimental basis to see how people react?

I would imagine that is probably the best way to detect if someone is carrying something on their body, more than the pat-down. Is there more resistance to the full body scan than to the pat-down, for instance, and how do you deal with the complaints if someone complains?

Mr. McGarr: First, the full body scanner is made available as an alternative to a physical search. The vast majority of passengers choose the full body scanner, as opposed to a physical search. Well in excess of 90 per cent of passengers opt for the full body scanner rather than the pat-down search.

Senator Merchant: I am surprised because I always choose the pat-down search. I do not want anyone to look right through me. We do not have it in Regina, but here in Ottawa once in a while, because it is a random thing, they ask which you want.

If you have a complaint, how do you deal with it?

M. McGarr : Au cours des dernières années, nous avons connu quelques difficultés dans les provinces des Prairies parce que de nombreux employés nous quittaient pour d'autres secteurs d'activité, en particulier celui du pétrole. Nous avons mis en place un certain nombre de programmes incitatifs pour essayer de recruter et de maintenir en poste le personnel. Nous procédons également à des investissements importants pour tenter de redorer le poste d'agent des contrôles, en en faisant plus un métier qu'un travail, et cela nous aide beaucoup.

Nous avons encore des difficultés en Alberta, mais la situation s'est beaucoup améliorée depuis quelques années.

Le sénateur Merchant : Il semble que, à certains aéroports, le seuil de détection des portails soit plus faible qu'à d'autres. Certains appareils sont-ils plus sensibles?

M. McGarr : Cela peut tenir à un certain nombre d'éléments. L'un d'eux est que certains passagers sont sélectionnés au hasard pour être soumis à des mesures de contrôle secondaires afin de nous conformer aux exigences réglementaires.

Le sénateur Merchant : Appuyez-vous sur un bouton ou faites-vous quelque chose d'autre? Comment choisissez-vous les passagers? Est-ce simplement que, lorsque l'agent vous dit d'avancer sous le portail, celui-ci se déclenche à certains aéroports alors qu'il ne le fait pas à d'autres. Y a-t-il des niveaux de sensibilité différents selon les aéroports?

M. McGarr : Non, il n'y a qu'un seul réglage. Il y a toutefois une quantité de facteurs qui peuvent provoquer des réactions différentes. Dans certains cas, c'est simplement attribuable à la proximité d'autres technologies du portail, à l'emplacement de la personne sous le portail, si elle passe bien au milieu, et à d'autres éléments comme cela, ou encore la vitesse à laquelle la personne le franchit. Il y a donc quantité d'éléments qui peuvent jouer, mais tous les appareils sont réglés de la même façon.

Le sénateur Merchant : Venons-en maintenant à la palpation et aux scanners corporels. Essayez-vous de généraliser l'emploi des scanners corporels? Procédez-vous simplement à des expériences pour l'instant afin de voir comment les gens réagissent?

J'imagine que c'est probablement la meilleure solution pour détecter si une personne cache quelque chose sur elle, une solution plus efficace que la palpation. Observez-vous davantage de résistance aux scanners corporels qu'à la palpation, par exemple, et que faites-vous si quelqu'un se plaint?

M. McGarr : Tout d'abord, il faut savoir que les passagers se voient offrir de passer au scanner corporel en remplacement de la fouille physique. La vaste majorité des passagers choisissent le scanner corporel. Le pourcentage de ceux préférant le scanner corporel à la palpation dépasse de beaucoup les 90 p. 100.

Le sénateur Merchant : Je suis surprise parce que j'ai toujours choisi la palpation. Je ne veux pas que quelqu'un puisse voir à travers moi. Il n'y a pas de scanner corporel à Regina, mais il y en a un en service à l'occasion à Ottawa, et quand vous êtes choisi au hasard, on vous demande ce que vous préférez.

Si on vous transmet une plainte, comment la traitez-vous?

Mr. McGarr: First, all the complaints we receive are investigated and we ensure that we get back to complainants.

With respect to the full body scanner, there have been very few complaints. We have more complaints from people who take offence at the physical search. We try to explain to people that it is a regulated requirement that the screening officer conduct either a physical search or allow the passenger to use the full body scanner.

Senator Mercer: I want to go back to a question one of my colleagues talked about, which is the layout of airports' security. Many of the airports were designed pre-9/11 so this was not as big an issue as it is today.

The flexibility of design is somewhat limited. I know that in Halifax airport, where I fly in and out weekly, there has been some really big changes in the design, I think all to the positive. There have been changes here at the Ottawa airport, again, I think to the positive. However, at Pearson in Toronto, because of the physical layout, and in Calgary and Winnipeg, there does not seem to be that flexibility.

Do you give recommendations to the airports with regard to structural changes that you would like to see taken into account, given the budget and structural constraints that there might be?

Mr. McGarr: We work very closely with the airport authorities on the layout of screening checkpoints. We work with them also to try to work within the limitations that could exist —space, weight bearing or whatever that would be. We have been involved in many significant construction projects with airport authorities in order to accommodate the requirements of the technology needed for the screening.

Some airports do have space constraints, and they also have plans to expand that may be one or two years into the future. We work with them, offering our evaluation of what space, what configuration would best allow us to serve our mutual customers and get them through the security screening process.

Senator Mercer: Would the optimum design be one similar to what you have in Halifax and Ottawa, where one of your agents can direct people to a number of lines, as opposed to coming through and only having options like Pearson? In that airport, you go through a door and you are stuck in that line, even though the next line may be quicker. There is no agent there who can move you down that line because you have to go out the door and around.

Is that the optimum setup — the way it is set up in Halifax now and, to a certain extent, here in Ottawa?

M. McGarr : Sachez tout d'abord que toutes les plaintes que nous recevons font l'objet d'une enquête et que nous veillons à répondre aux plaignants.

En ce qui concerne les scanners corporels, nous n'avons reçu que très peu de plaintes. Nous en recevons davantage de gens qui sont choqués par les fouilles physiques. Nous essayons d'expliquer aux plaignants que c'est une exigence réglementaire qui impose aux agents des contrôles de demander aux passagers s'ils préfèrent une fouille physique ou le passage au scanner corporel.

Le sénateur Mercer : Je veux revenir à une question abordée par l'un de mes collègues, qui est l'organisation des aires de sécurité dans les aéroports. Nombre des aéroports ont été dessinés avant le 11 septembre, et les questions de sécurité n'avaient pas alors la même importance qu'aujourd'hui.

Les possibilités d'aménagement sont relativement limitées. Je sais qu'à l'aéroport de Halifax, où j'atterris et je décolle toutes les semaines, des modifications réellement importantes ont été apportées, pour le mieux à mon avis. Il y a également eu des modifications à l'aéroport d'Ottawa, également pour le mieux. Toutefois, à l'aéroport Pearson de Toronto, étant donné les caractéristiques des bâtiments, et il en va de même à Calgary et à Winnipeg, il ne semble pas possible de procéder à des réaménagements.

Faites-vous des recommandations aux aéroports concernant les modifications structurelles que vous aimeriez voir envisager, étant donné les contraintes en matière de budgets et de structures qu'il peut y avoir?

M. McGarr : Nous collaborons très étroitement avec les autorités aéroportuaires sur la disposition des points de contrôle. Nous collaborons aussi avec elles pour tenter de nous adapter aux contraintes liées à l'espace disponible, aux contraintes de charge et aux autres restrictions, quelles qu'elles soient. Nous avons été impliqués dans de nombreux projets importants de construction avec les autorités aéroportuaires pour leur permettre de prendre en compte les exigences des technologies indispensables pour procéder au contrôle.

L'espace est limité dans certains aéroports qui ont prévu de procéder à des agrandissements d'ici un ou deux ans. Nous collaborons avec eux en leur proposant d'évaluer l'espace et la configuration qui nous permettraient le mieux de servir les clients que nous avons en communs et de leur faire franchir les contrôles de sécurité dans les meilleures conditions.

Le sénateur Mercer : L'organisation mise en place à Halifax et à Ottawa est-elle la solution optimale pour vous, avec un de vos agents qui répartit les gens entre plusieurs files, au lieu de les laisser choisir eux-mêmes la leur, comme à l'aéroport Pearson? Dans cet aéroport, vous franchissez une porte à l'aveugle et vous vous retrouvez dans une voie, même si celle d'à côté est plus courte et plus rapide. Il n'y a pas d'agent qui peut vous diriger dans une autre voie parce qu'il faudrait ressortir et prendre une autre porte.

L'organisation mise en place maintenant à Halifax, et dans une certaine mesure à Ottawa, est-elle la meilleure?

Mr. McGarr: The doorway has not been a significant issue for CATSA. Where we have found the best value for the passenger is if we are able to have sufficient space for divesting and sufficient space for repacking after the examination. This is where we work with the airport authorities and try to manage their constraints of available space. The biggest benefit we can receive is having sufficient space for divesting and repacking.

Senator Mercer: To clarify one statistic you gave to Senator Frum, you said 120 passengers per hour; that is per what?

Mr. McGarr: Per lane.

Senator Mercer: Okay. Thank you very much.

Senator Meredith: Picking up on what Senator Martin spoke about with respect to education of your internal staff, what have you done in terms of education of travellers and the processes that they have to go through, with respect to brochures they may have received after they have gone through the process?

Then to pick up on Senator Mercer's comments — and Senator Frum also mentioned the number of individuals going through the lines. From my personal experience, some booths have a male and a female check person. You go through the booth, as the senator spoke about, and then you have to stand there and wait. If there is a male and a female in the same line, there is a logjam taking place until that person is able to check that individual.

What will you put in place to alleviate that? I am asking two questions: the internal education piece; and the alleviation of logjams — which would affect the statistics, the ability to move 120 passengers through the line. There is certainly a logjam that happens when you go to a female who cannot check you and you have to wait for the male and they are checking someone, so you are waiting outside the booth there.

Mr. McGarr: If I may take the second point first, we do promote same-sex screening. If the passenger is a male, we do want a male officer to do the screening of that passenger. We are looking at allowing passengers an opportunity to redivest. Very often passengers will have perhaps a cell phone on them that they forgot about and the alarm goes off. If they had the opportunity of taking a step back, taking the phone out and putting it through, they would be able to go through a second pass and not trigger an alarm and then carry on their way. We are very much focused on promoting the flow of passengers and not seeing that bottleneck occur.

The re-divesting that we are piloting in Toronto appears to be something that will give us good benefit. It should help to alleviate that log jam.

I am sorry; could you refresh my memory on the training question?

M. McGarr : Le problème des portes n'est pas très important pour l'ACSTA. Ce qui s'avère le plus utile pour les passagers est de disposer de suffisamment d'espace pour les répartir et de mettre à leur disposition un espace suffisant pour leur permettre de refaire leurs bagages après l'examen. C'est à cela que nous travaillons avec les autorités aéroportuaires et nous essayons de gérer avec elles les contraintes liées à l'espace disponible. La solution la plus efficace pour nous est de disposer d'espaces suffisants pour répartir les passagers et leur permettre de refaire leur bagage.

Le sénateur Mercer : Pouvez-vous me dire à quoi correspondent les 120 passagers à l'heure dont vous avez parlé au sénateur Frum. C'est 120 passagers à l'heure par...?

M. McGarr : Par voie.

Le sénateur Mercer : D'accord. Merci beaucoup.

Le sénateur Meredith : Pour poursuivre sur le sujet de l'éducation, dont le sénateur Martin vous a déjà parlé au sujet de votre propre personnel, qu'avez-vous fait pour informer les voyageurs des modalités qu'ils doivent suivre? Leur remettez-vous des brochures d'information lorsqu'ils ont franchi les contrôles?

J'en reviens maintenant aux commentaires du sénateur Mercer, et à ceux du sénateur Frum sur le nombre de personnes franchissant les contrôles de sécurité. À ce que j'ai pu constater moi-même, il arrive que deux préposés, un homme et une femme, soient en poste à un point de contrôle. Vous passez le portail, comme l'a décrit le sénateur, et vous devez rester là à attendre. S'il y a un homme et une femme dans la même voie, un bouchon se produit en attendant que cette personne puisse procéder au contrôle du passager.

Quelle mesure allez-vous mettre en place pour y remédier? Je vous pose deux questions : le côté formation de votre personnel interne et l'élimination des goulots d'étranglement, qui auraient des effets sur les statistiques, sur la capacité à faire franchir les points de contrôle par 120 passagers. La file d'attente bloque sans aucun doute quand vous avez affaire à une femme qui ne peut pas vous contrôler et que vous devez attendre qu'un homme soit libre, alors qu'il contrôle déjà un autre passager. Vous restez là à attendre.

M. McGarr : Avec votre permission, je vais commencer par votre seconde question. Nous favorisons les contrôles par des personnes du même sexe. Quand il s'agit d'un passager, nous voulons que l'agent procédant au contrôle de ce passager soit un homme. Nous envisageons la possibilité d'autoriser les passagers à choisir une autre file. Il arrive fréquemment que les passagers aient sur eux un téléphone cellulaire qu'ils ont oublié et cela déclenche l'alarme. S'ils avaient la possibilité de revenir en arrière de quelques pas, de sortir leur téléphone et de repasser le portail, ils pourraient alors le franchir une seconde fois sans déclencher l'alarme, et poursuivre leur chemin. Nous tenons beaucoup à ce que le flux des passagers s'écoule le plus rapidement possible, sans être bloqué.

Il semble qu'en offrant aux passagers une seconde possibilité de vider leurs poches, ce que nous envisageons de faire à Toronto, nous puissions gagner du temps. Cela devrait contribuer à éliminer les embouteillages.

Je suis navré; pourriez-vous répéter la question sur la formation?

Senator Meredith: My question is with respect to the education of staff or contractors in terms of what is required of them.

Mr. McGarr: As well it was about the passengers.

Senator Meredith: Yes.

Mr. McGarr: Just prior to coming here, we were reviewing the new e-learning modules for the training program. This electronic version will make computer-based training available. It is very comprehensive and focuses not only on the security outcomes that we are looking for but also on the absolute requirement that screening officers conduct themselves professionally, with respect for the passengers who are their customers.

With respect to the travelling public, we have undertaken a number of initiatives with the tourism industry, the travel agent industry and the airlines to work with airport authorities to create links on all of the varied websites and produce promotional material. Even on the CATSA website, available for all travellers, we have a check list of what to pack and whether it can be packed in carry-on baggage or must be packed in checked luggage. It serves as a very helpful reminder for a number of travellers to not forget things regardless of whether it is packed in carry-on or checked luggage.

We are developing a number of tools to try to engage passengers as early as possible in the process so that they prepare themselves as well as possible for the screening experience that they will undertake when they arrive at the airport.

Senator Meredith: That message still has to get out. You said that you have a website but who will take the time to go to a CATSA website to look at what they should pack? In terms of the communication and education of the general public, there is some room for improvement in the terms of what is allowed and not allowed. That might be something of a recommendation for you to take back and improve upon.

Mr. McGarr: I agree. However, I would like to assure you that the uptake on those products has been very encouraging over the last while. We are tracking in the right direction.

Senator Meredith: I will ask about the controversial scan. Is the image of the scan deleted immediately?

Mr. McGarr: Absolutely.

Senator Meredith: Thank you.

The Deputy Chair: Mr. McGarr and Mr. Duguay, thank you for your participation in the committee and for helping us to do our work. We appreciate your presentation today and your answers to our questions.

I remind all members of the committee that the next meeting will take place on Tuesday, March 1, at 9:30 a.m.

(The committee adjourned.)

Le sénateur Meredith : Elle porte sur la formation du personnel, ou sur ce que vous attendez des entrepreneurs en la matière.

M. McGarr : Et elle portait aussi sur les passagers.

Le sénateur Meredith : Oui.

M. McGarr : Juste avant de venir vous rencontrer, nous révisons les nouveaux modules d'apprentissage électronique du programme de formation. La version électronique de ces modules permettra de suivre la formation sur ordinateur. Elle est très complète et vise non seulement les résultats en matière de sécurité que nous voulons obtenir, mais également l'obligation absolue pour les agents des contrôles de se comporter de façon professionnelle envers les passagers, qui sont leurs clients.

En ce qui concerne les voyageurs, nous avons lancé un certain nombre d'initiatives de collaboration avec le secteur touristique, avec celui des agences de voyages, avec les compagnies aériennes et avec les autorités aéroportuaires pour mettre des liens sur les divers sites web et pour produire des documents promotionnels. Nous avons même, sur le site web de l'ACSTA, que tous les voyageurs peuvent consulter, une liste de contrôle indiquant ce qu'on est autorisé à mettre dans un bagage de cabine et ce qui doit aller dans un bagage enregistré. C'est un rappel très utile pour éviter à un certain nombre de voyageurs de faire des erreurs en préparant leurs bagages de cabine ou leurs bagages enregistrés.

Nous préparons un certain nombre d'outils afin d'amener les passagers à se préparer le plus tôt possible et de leur mieux, aux contrôles qu'ils auront à subir quand ils arriveront à l'aéroport.

Le sénateur Meredith : Il vous reste à diffuser ce message. Vous nous dites que l'ACSTA a un site web, mais qui va prendre le temps de le consulter pour savoir ce qu'il peut mettre dans ses bagages? Vous pourriez encore améliorer vos communications avec le grand public et mieux l'informer des articles autorisés et interdits à bord des avions. Cela peut s'apparenter à une recommandation que vous pourriez étudier pour améliorer vos services.

M. McGarr : Je suis d'accord. Sachez cependant que, dernièrement, la réglementation sur ces produits a été très largement suivie par les passagers. C'est très encourageant. Nous allons dans la bonne direction.

Le sénateur Meredith : J'aimerais vous interroger sur les scanners controversés. L'image prise par le scanner est-elle effacée immédiatement?

M. McGarr : Tout à fait.

Le sénateur Meredith : Je vous remercie.

Le vice-président : Monsieur McGarr et monsieur Duguay, nous vous remercions d'avoir participé aux travaux de ce comité et de nous avoir aidés dans notre tâche. Merci de votre exposé et de vos réponses à nos questions.

Je tiens à rappeler aux membres du comité que nous tiendrons notre prochaine réunion le mardi 1^{er} mars, à 9 h 30.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Tuesday, March 1, 2011

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:32 a.m. to study emerging issues related to the Canadian airline industry.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: This is the Standing Senate Committee on Transport and Communications. Thank you for your attendance.

Today we continue our study on the airline industry. Appearing this morning are Fred Lazar, Professor, Department of Economics, York University; and David Redekop, Principal Research Associate, the Conference Board of Canada. Thank you for appearing.

Professor Lazar, please proceed with your introductory remarks. Following your remarks, I will invite Mr. Redekop to make his presentation, which will then be followed by questions from our members.

Fred Lazar, Professor, Department of Economics, York University, as an individual: Thank you for the invitation to appear before the committee. I will try to keep my remarks short.

Three fundamental issues need to be considered in the formulation of government policies for the aviation industry — when I talk about the aviation industry, I include both airlines and airports. First is the importance of this industry to the Canadian economy; second is the shortcomings of federal government policies for this industry in the past; and third is the importance of a level playing field for global competition in this industry.

It has been well documented over the past 15 or 20 years that the aviation industry plays critical roles in the economy. This industry is essential for economic progress in an increasingly global community and marketplace. The industry makes possible the rapid movement of people and goods to markets around the world. It generates many valuable economic benefits.

Productivity growth continues to hover near the top of the federal government's economic policy agenda. Without higher and sustained rates of productivity growth, the government will have difficulty achieving its fiscal goals and maintaining its social programs. The aviation industry, particularly the Canadian airlines, is a key sector in spurring productivity and economic growth as it generates significant externalities throughout the economy.

OTTAWA, le mardi 1^{er} mars 2011

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 32, pour étudier les nouveaux enjeux du secteur canadien du transport aérien.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Je déclare ouverte cette réunion du Comité sénatorial permanent des transports et des communications. Je vous remercie de votre présence.

Nous poursuivons aujourd'hui notre étude du secteur du transport aérien. Nous accueillons ce matin, comme témoins, Fred Lazar, professeur au département d'économie de l'Université York, et David Redekop, associé principal en recherche au Conference Board du Canada. Je vous remercie d'avoir accepté de comparaître devant le comité.

Monsieur Lazar, je vous prie de présenter votre exposé préliminaire. Nous entendrons ensuite l'exposé de M. Redekop, après quoi les membres du comité auront des questions à vous poser.

Fred Lazar, professeur, Département d'économie, Université York, à titre personnel : Je vous remercie de m'avoir invité à comparaître devant le comité. Je vais essayer d'être aussi concis que possible.

Trois questions fondamentales doivent être prises en considération lors de la formulation de la politique gouvernementale sur le secteur du transport aérien. Quand je parle du secteur du transport aérien, j'entends aussi bien les compagnies aériennes que les aéroports. Il faut tenir compte, premièrement, de l'importance de ce secteur pour l'économie canadienne, deuxièmement, des lacunes des politiques fédérales appliquées au secteur dans le passé et, troisièmement, de l'importance de règles du jeu équitables pour permettre au secteur de soutenir la concurrence mondiale.

On a bien établi, au cours des 15 ou 20 dernières années, que le secteur du transport aérien joue un rôle essentiel dans l'économie. Le secteur est indispensable au progrès économique dans une communauté et un marché de plus en plus mondialisés. Il permet de déplacer rapidement des personnes et des marchandises partout dans le monde. Il génère de nombreux avantages économiques d'une grande valeur.

La croissance de la productivité figure toujours presque au sommet du programme économique du gouvernement fédéral. À défaut d'une croissance supérieure soutenue de la productivité, le gouvernement aura de la difficulté à atteindre ses objectifs financiers et à maintenir ses programmes sociaux. Le secteur du transport aérien, et particulièrement les compagnies aériennes canadiennes, joue un rôle clé dans l'augmentation de la productivité et la croissance économique en engendrant d'importantes externalités partout dans l'économie.

Consequently, there are sound economic and policy reasons for ensuring that this industry thrives in Canada and that Canadian carriers succeed in the North American and international marketplace.

In the table in my presentation, I highlight the relative sizes and growth of three airports: Toronto Pearson International, Vancouver International and Dubai International. If Toronto and Vancouver airports had the same number of passengers per capita as Dubai airport, their passenger totals would be about five and four times as large as their actual passenger totals. The economic impacts of such larger passenger totals would be enormous, running into the tens of billions of dollars and tens of thousands of jobs.

Can the differences among these three airports, particularly between the Canadian airports and Dubai, as an example — I could have picked other airports in addition to Dubai — be explained by government policies? The answer is yes. The governments of Dubai and Abu Dhabi have recognized the critical importance of the aviation sector for their economies, and both have actively promoted the growth of this sector. The Government of Canada, on the other hand, has imposed a number of user fees on this sector.

During the past 10 years, the federal government has extracted from the aviation industry \$2.6 billion in ground rents; \$3.1 billion in Air Travellers Security Charges, ATSCs; and has saved approximately \$1.2 billion in interest and principal payments as a result of transactions with NAV CANADA and Toronto Pearson International.

The federal government's policies have gone well beyond these various taxes. The infrastructure policies of the government, initiated in the early 1990s, led to the creation of airport authorities and NAV CANADA as quasi not-for-profit organizations. None is subject to any form of regulation, although each one has a high degree of monopoly power.

Last year, to gauge the effects of these various taxes and fees added by airlines operating in Canada, I selected 10 routes operated by Air Canada and WestJet and looked at the impact of these taxes. The results are in tables 2 and 3 in my presentation.

The results are as follows: For Air Canada, the cumulative effects of the taxes and fees range between 16 per cent and 33 per cent of the total fares. The impacts tend to be largest for the lowest fares, and they tend to be largest in the provinces that have a sales tax on their air travel. For WestJet, the cumulative effects are even larger, between 21 per cent and 41 per cent.

Changing the policy course from the current one, where the aviation industry is viewed strictly from a fiscal position, to one where it is recognized as a key contributor to productivity growth requires cutting the costs faced by the industry. Furthermore, if Canada is to benefit from the continued growth of the aviation

Par conséquent, il y a de bonnes raisons économiques et stratégiques pour veiller à l'essor du secteur du transport aérien au Canada et pour assurer le succès des transporteurs canadiens en Amérique du Nord et sur le marché international.

Dans le tableau figurant dans la version écrite de mon exposé, je mets en évidence la taille et la croissance relative de trois aéroports : l'aéroport international Toronto-Pearson, l'aéroport international de Vancouver et l'aéroport international de Dubaï. Si les aéroports de Toronto et de Vancouver avaient eu le même nombre de passagers par habitant que celui de Dubaï, leur trafic total de passagers aurait été près de cinq et quatre fois plus important qu'à l'heure actuelle. Les incidences économiques d'un tel trafic passagers auraient été énormes, s'élevant à des dizaines de milliards de dollars et des dizaines de milliers d'emplois.

Est-il possible d'attribuer les différences entre les trois aéroports — et surtout entre les aéroports canadiens et celui de Dubaï, par exemple, car j'aurais pu en choisir d'autres — aux politiques gouvernementales qui les régissent? La réponse, c'est oui. Les gouvernements de Dubaï et d'Abu Dhabi ont reconnu l'importance critique du secteur du transport aérien pour leur économie. Les deux ont veillé activement à stimuler la croissance de ce secteur. Le gouvernement du Canada, par ailleurs, a imposé un certain nombre de frais d'utilisation dans ce secteur.

Au cours des 10 dernières années, le gouvernement fédéral a tiré du secteur du transport aérien 2,6 milliards de dollars en loyers fonciers, 3,1 milliards en droits pour la sécurité des passagers du transport aérien, ou DSPTA, et a économisé près de 1,2 milliard en paiements d'intérêts et de principal par suite de transactions avec NAV CANADA et l'aéroport international Toronto-Pearson.

Les politiques du gouvernement fédéral sont allées bien au-delà de ces différentes taxes. Les politiques relatives à l'infrastructure, mises en œuvre dès le début des années 1990, ont entraîné la création des administrations aéroportuaires et de NAV CANADA à titre d'organisations presque sans but lucratif. Aucune d'elles n'est soumise à une forme quelconque de réglementation, en dépit du fait qu'elles ont toutes d'importants pouvoirs de monopole.

L'année dernière, pour mesurer les effets de ces différentes taxes et des frais ajoutés par les compagnies aériennes ayant des activités au Canada, j'ai choisi 10 routes exploitées par Air Canada et WestJet et j'ai examiné les incidences. Les résultats figurent dans les tableaux 2 et 3 de mon exposé.

Les résultats sont les suivants. Pour Air Canada, les effets cumulatifs des taxes et des droits s'échelonnent entre 16 et 33 p. 100 du prix total du billet. L'effet tend à être le plus important dans le cas des tarifs les moins élevés et dans les provinces qui imposent une taxe de vente sur le transport aérien. Dans le cas de WestJet, les effets cumulatifs sont même plus importants, s'échelonnant entre 21 et 41 p. 100.

Pour faire la transition entre la situation actuelle, dans laquelle le secteur du transport aérien est strictement considéré sous l'angle financier, et une politique qui reconnaîtrait l'importante contribution du secteur à la croissance de la productivité, il faudrait réduire les coûts assumés par l'industrie. De plus, pour

industry, competition and global competition must be fair. A level playing field in the industry is critical, as this will impact the future evolution of hub airports and route networks.

In Table 4 of the presentation, I compare Toronto Pearson International and Vancouver International to other key Star Alliance hubs around the world. Neither of these Canadian airports ranks high on the list in terms of either the total number of passengers or passengers per capita. If either one could reach just the level of passengers per capita of some of the secondary hub airports — for example, Copenhagen, Vienna, and Brussels — traffic levels would be substantially greater at both of these airports. There is ample scope, therefore, for these two airports to become much larger and more prominent hubs in the global network.

What might be the repercussions of success or failure of Toronto and Vancouver becoming tier 1 global hubs?

Consider the effects of a 5 per cent increase in the number of passengers at Toronto and Vancouver and a 3 per cent decrease in the numbers. Using the 2009 passenger totals, a 5 per cent increase could result in an aggregate increase of over 2 million passengers, which would result in 24,000 more jobs, \$2.4 billion more in economic output, and \$320 million more in taxes. Of course, there would also be large catalytic effects on productivity growth. This case does not take into account growth in passenger traffic at other Canadian airports as a result of the expansion of the hub carriers' networks and a greater connectivity possible for Canadians as a result.

The 3 per cent decrease would result in an aggregate reduction of 1.4 million passengers, with a loss of 14,500 jobs, \$1.4 billion in economic output, and \$100 million in taxes. Is a decrease of 3 per cent too pessimistic? Perhaps, but keep in mind the experiences of St. Louis, Pittsburgh and Cincinnati during the past decade, where the hub carriers shut down these airports. Also, consider the cases of several major U.S. airports during the past decades that experienced traffic decline each year. Therefore, growth is not inevitable.

Canada's international airports and their hub carriers have the opportunity to attract more global flow traffic, resulting in growth, Canadian job creation and local and national economic spin-offs.

Transport Canada in its 2006 paper, *A New International Air Transportation Policy: Consultation with Stakeholders*, stated:

Air transportation is an essential tool to connect Canadians with one another and the world: it directly contributes to a dynamic economy moving people and goods, supports tourism and economic development, produces significant social value by connecting all parts of

que le Canada profite d'une croissance continue du secteur du transport aérien, la concurrence intérieure et internationale doit être équitable. Des règles du jeu équitables sont essentielles parce qu'elles se répercuteront sur l'évolution future des aéroports-pivots et des réseaux de routes.

Dans le tableau 4, je compare l'aéroport international Toronto-Pearson et l'aéroport international de Vancouver à d'autres aéroports-pivots du réseau Star Alliance dans le monde. Aucun des deux ne se classe très haut dans la liste en fonction du trafic passagers total ou du nombre de passagers par habitant. Si l'un ou l'autre pouvait atteindre ne serait-ce que le niveau de passagers par habitant de certains des aéroports-pivots d'importance secondaire, comme Copenhague, Vienne ou Bruxelles, il aurait un trafic nettement supérieur. Par conséquent, les deux aéroports ont la possibilité de devenir beaucoup plus grands et beaucoup plus importants dans le réseau mondial.

Quelles seraient les repercussions si Toronto et Vancouver réussissaient ou ne réussissaient pas à devenir des aéroports-pivots mondiaux de première catégorie?

Considérons les effets d'une hausse de 5 p. 100 et d'une baisse de 3 p. 100 du nombre de passagers à Toronto et Vancouver. En utilisant les chiffres de 2009, une hausse de 5 p. 100 entraînerait une augmentation globale de plus de 2 millions de passagers, qui engendrerait 24 000 emplois supplémentaires, une augmentation de 2,4 milliards de dollars de la production économique et 320 millions de dollars d'impôts et de taxes. Ce calcul ne tient pas compte de la croissance du trafic passagers d'autres aéroports canadiens par suite de l'expansion des réseaux des transporteurs et de plus grandes possibilités de correspondance pour les voyageurs canadiens.

Une baisse de 3 p. 100 entraînerait une réduction globale de 1,4 million de passagers et des pertes correspondantes de 14 500 emplois, 1,4 milliard de dollars de production économique et 100 millions de dollars d'impôts et de taxes. Une baisse de 3 p. 100 reflète-t-elle un point de vue trop pessimiste? Peut-être, mais ne perdez pas de vue les difficultés qu'ont connues St. Louis, Pittsburgh et Cincinnati cette dernière décennie, lorsque les grands transporteurs ont quitté ces aéroports. Pensez également à plusieurs des grands aéroports des États-Unis qui ont souffert de baisses continues du trafic dans les dernières décennies. Par conséquent, la croissance n'est pas inévitable.

Les aéroports internationaux du Canada et leurs grands transporteurs ont la possibilité d'attirer davantage de trafic mondial, ce qui produirait de la croissance économique, de nouveaux emplois et des retombées économiques locales et nationales.

Voici ce que Transports Canada a dit dans son document d'octobre 2006 sur les consultations avec les intervenants au sujet de la nouvelle politique du transport aérien international :

Le transport aérien est un moyen essentiel de permettre aux Canadiens de rester en contact les uns avec les autres et avec le reste du monde. Il contribue directement à la création d'une économie dynamique en assurant le transport des personnes et des biens; il appuie le tourisme et le

Canada, creates and maintains specialized, highly paid employment throughout Canada, and supports Canada's trade agenda.

These objectives cannot be achieved if we outsource our aviation industry. Connectivity across Canada and between Canada and the rest of the world will not be the goals of foreign airlines. Canadian carriers should not be protected to achieve these objectives. However, they should be given the opportunity to compete fairly and on an equal footing with all other airlines.

Thus, the Canadian government needs to pursue a two-pronged strategy. First, it must re-examine all of its policies that impact this industry directly or indirectly and make the changes necessary to promote Canadian airlines and airports. The starting point for the new policy direction is the termination of the ground rents, the ATSC and the excise tax on jet fuel.

At the same time, it should take a lead role to ensure that air transport agreements, ATAs, whether bilateral or open-skies varieties, set out the framework for a level playing field. The government should consider including in these agreements countervail and dumping provisions similar to the ones in the NAFTA and the General Agreement on Tariffs and Trade, GATT. These provisions would level the playing field for Canadian airlines and airports by eliminating the competitive distortions to the market that result from aggressive subsidization policies by a small number of foreign governments.

David Redekop, Principal Research Associate, The Conference Board of Canada: Thank you for the invitation to appear before you today. The Canadian airline industry is facing many issues. While the recession has ended, we believe, for the air transport industry, it faces long-standing challenges that will continue to hinder its profitability and development. The Conference Board of Canada does a quarterly outlook on the air transportation industry, and its latest outlook forecasts profit margins for this industry to remain below pre-recession levels through to 2014. Even in the best of times, profit margins are less than 4 per cent for this industry. The most recent Conference Board of Canada outlook for the air transportation industry states that "rising fuel costs and limited price appreciation are expected to keep industry profits constrained through 2014."

It is against this backdrop that I wish to focus on two long-standing issues affecting the growth and profitability of Canada's air transportation industry. The first issue is a decline in international competitiveness due to significantly higher taxes and fees that Canadians and carriers pay when flying outside the country in particular. The second issue is the lack of transparency amongst charter carriers particularly concerning their flight

développement économique; il a une importante valeur sociale puisqu'il relie les différentes régions du Canada; il crée et maintient des emplois spécialisés bien rémunérés dans tout le pays et appuie le programme commercial du Canada.

Nous ne pourrions pas atteindre ces objectifs en délocalisant notre secteur du transport aérien. Les compagnies aériennes étrangères ne se soucieront pas de maintenir les liens entre les différentes régions du Canada et entre le Canada et le reste du monde. Les transporteurs canadiens ne devraient pas être protégés en vue d'atteindre ces objectifs. Il faudrait cependant leur donner la possibilité de faire la concurrence aux autres compagnies aériennes d'une manière équitable et sur un pied d'égalité.

Le gouvernement canadien doit donc adopter une stratégie à deux volets. Premièrement, il doit réexaminer l'ensemble de ses politiques qui ont des répercussions directes et indirectes sur le secteur et apporter les changements nécessaires pour favoriser les compagnies aériennes et les aéroports du Canada. Le point de départ de cette nouvelle orientation doit consister à mettre fin aux loyers fonciers, au DSPTA et à la taxe d'accise sur le carburant aviation.

En même temps, le gouvernement doit assumer un rôle de leadership pour s'assurer que les accords sur le transport aérien, qu'ils soient bilatéraux ou du genre « ciel ouvert », établissent un cadre propice à des règles du jeu équitables. Le gouvernement devrait envisager d'inclure dans ces accords des dispositions sur les droits compensateurs et le dumping, qui seraient semblables à celles qui figurent dans l'ALENA et le GATT. Ces dispositions assureraient un traitement égal des compagnies aériennes et des aéroports du Canada en éliminant les distorsions concurrentielles du marché qui résultent des politiques agressives de subventions d'un petit nombre de gouvernements étrangers.

David Redekop, associé principal en recherche, Conférence Board du Canada : Je vous remercie de m'avoir invité à comparaître devant le comité aujourd'hui. Le secteur des compagnies aériennes canadiennes est confronté à de nombreux problèmes. Même si la récession est terminée, nous croyons que le secteur du transport aérien affronte des défis de longue date qui continueront à entraver sa rentabilité et son développement. Le Conference Board du Canada produit un aperçu trimestriel du secteur du transport aérien. Dans son dernier en date, il prévoit que les marges bénéficiaires du secteur resteront en deçà des niveaux d'avant la récession jusqu'en 2014. Même dans les meilleures périodes, les marges bénéficiaires du secteur sont inférieures à 4 p. 100. D'après le dernier aperçu du Conference Board, « la hausse des prix du carburant et une majoration limitée des prix devraient continuer à exercer des pressions sur les profits du secteur jusqu'en 2014 ».

C'est dans ce contexte que je voudrais insister sur deux problèmes de longue date qui nuisent à la croissance et à la rentabilité du secteur canadien du transport aérien. Le premier est un déclin de sa compétitivité internationale à cause des taxes et des droits sensiblement supérieurs que les Canadiens et les transporteurs paient pour le transport aérien, surtout à l'étranger. Le second problème tient au manque de transparence

programs, which has contributed to several problems for Canadians and governments, including the failure of operators and the subsequent stranding of Canadians abroad.

Professor Lazar has alluded to the loss of international competitiveness amongst Canadian airlines. I will give you practical examples. Canadian airports and carriers are facing a new set of competitors for Canadian air travellers. U.S. border airports such as Plattsburgh, Syracuse, Niagara Falls and Bellingham are aggressively targeting Canadians. The Plattsburgh International Airport even promotes itself as “Montreal’s U.S. Airport.” Its website welcomes you in French and English. You can operate that website in either French or English.

Other U.S. border airports are equally as aggressive in trying to attract Canadian air travellers. Carriers such as Alaska Airlines and Spirit Airlines are eager to take advantage of the opportunity that the Canadian government has presented to them. This opportunity is a result of the disparity between the taxes and fees that Canadians and carriers pay in the United States versus those they pay in Canada. Canadians are charged up to 80 per cent more in taxes and fees when flying to the United States from Canada versus flying from a U.S. border airport.

Permit me to give you just one example of the disparity that exists between the taxes and fees that a Canadian would pay to fly from Montreal to Fort Lauderdale versus flying from “Montreal’s U.S. Airport” in Plattsburgh.

The lowest WestJet or Air Canada base fare, without taxes, as of February 25 for a flight from Montreal to Fort Lauderdale, leaving April 7 and returning April 14, is CAN \$238, not including taxes and fees. The same direct flight on Spirit Airlines from Plattsburgh has a base fare of US \$258, so the Air Canada and WestJet fares are approximately \$20 less. Air Canada and WestJet, therefore, have a lower base fare than Spirit Airlines. The taxes and fees, however, for the Spirit Airlines flight are US \$37.40. The Canadian taxes and fees are \$68.84, or 84 per cent more than what the U.S. is charging. It gets worse. The U.S. government would impose an additional fee per passenger of US \$50.72 for the Montreal flight. This is a fee that the U.S. government charges or imposes on all international carriers landing in the U.S. When you include the U.S. government imposed fee, Canadians flying from Montreal to Fort Lauderdale would pay a total of \$119.56 in taxes and fees for that one ticket, compared to \$37.40 if they flew from Plattsburgh. That makes a difference, and it has made a difference for Canadians. It represents more than a 200 per cent difference in taxes and fees involved in flying from Montreal versus Plattsburgh.

U.S. airports and carriers have been quick to take advantage of this disparity between Canada and U.S. air travel fees and taxes. According to an October 2010 survey that our commission did for the Conference Board of Canada, an estimated 200,000 Canadians

parmi les exploitants de vols d’affrètement, notamment au sujet de leurs programmes de vol, ce qui a contribué à un certain nombre de problèmes pour les Canadiens et les gouvernements, y compris la faillite de certains exploitants, qui a laissé de nombreux Canadiens en rade à l’étranger.

M. Lazar a parlé de la baisse de la compétitivité internationale des compagnies aériennes canadiennes. Je vais vous donner des exemples pratiques. Les aéroports et les transporteurs canadiens doivent maintenant affronter un nouvel ensemble de concurrents. Les aéroports frontaliers américains, tels que Plattsburgh, Syracuse, Niagara Falls et Bellingham, sont en train de cibler très énergiquement les voyageurs canadiens. L’aéroport international de Plattsburgh se donne le titre d’« aéroport américain de Montréal ». Son site web accueille les visiteurs en français et en anglais et permet l’interaction dans les deux langues.

D’autres aéroports frontaliers américains se montrent aussi dynamiques dans leurs efforts destinés à attirer les voyageurs canadiens. Des transporteurs tels qu’Alaska Airlines et Spirit Airlines ne sont que trop heureux de saisir l’occasion que le gouvernement canadien met à leur portée. Cette occasion est le résultat de la disparité entre les taxes et les droits que doivent acquitter les Canadiens et les transporteurs aux États-Unis et au Canada. Les Canadiens peuvent avoir à payer 80 p. 100 de plus de taxes et de droits lorsqu’ils prennent l’avion au Canada à destination des États-Unis que lorsqu’ils vont le prendre dans un aéroport frontalier américain.

Permettez-moi de vous donner un seul exemple de cette disparité dans le cas d’un vol de Montréal ou de Plattsburgh à destination de Fort Lauderdale.

Le 25 février, le tarif de base le plus bas de WestJet ou d’Air Canada, avant taxes, pour un vol entre Montréal et Fort Lauderdale, partant le 7 avril et revenant le 14 avril, est de 238 \$ CAN. Le même vol à bord de Spirit Airlines, au départ de Plattsburgh, a un prix de base de 258 \$US, soit environ 20 \$ de plus que WestJet ou Air Canada. Par conséquent, les deux transporteurs canadiens ont un tarif de base inférieur à celui de Spirit Airlines. Toutefois, les taxes et les droits dans le cas du vol de Spirit Airlines s’élèvent à 37,40 \$US, tandis qu’ils se chiffrent à 68,84 \$ au Canada, c’est-à-dire 84 p. 100 de plus qu’aux États-Unis. De plus, le gouvernement américain impose un droit supplémentaire par passager de 50,72 \$US pour le vol en partance de Montréal. C’est un droit que le gouvernement des États-Unis impose à tous les transporteurs internationaux qui atterrissent sur son territoire. En ajoutant ce droit, on constate que les Canadiens qui prennent un vol Montréal-Fort Lauderdale paient au total 119,56 \$ de taxes et de droits par billet, par rapport à 37,40 \$ s’ils prennent l’avion à Plattsburgh. Cela fait une différence sensible, qui a eu des incidences sur les Canadiens. Cette différence entre les taxes et les droits canadiens et américains est de plus de 200 p. 100 si on part de Plattsburgh au lieu de partir de Montréal.

Les aéroports et les transporteurs américains n’ont pas tardé à tirer parti de cette disparité. D’après une enquête que notre commission a réalisée en octobre 2010 pour le compte du Conference Board du Canada, quelque 200 000 Canadiens ont

drove to a U.S. border city this past winter to catch a flight to their Florida destination. A recent survey commissioned by the Hotel Association of Canada found that 21 per cent of Canadian leisure travellers had travelled by car to a U.S. airport last year to take a trip using less expensive airline tickets purchased for U.S. or foreign travel. This figure is up from 18 per cent a year ago, so it is growing.

The siphoning off of Canadian air travellers by U.S. airlines has intensified in recent months. Alaska Airlines is offering, for the first time, direct flights to Hawaii from Bellingham, Washington, a community with a population of less than 80,000 people. Their target is clearly Vancouver, Lower Mainland and Victoria, British Columbia. It is not Bellingham because it is not a big enough city to support that.

Another example of the dilemma facing Canadian carriers and airports is Spirit Airlines' announcement in October 2010 that they would provide three non-stop flights per week between Niagara Falls International Airport and Fort Lauderdale. The acting chairman of the Niagara Frontier Transportation Authority is quoted as saying that the new service "will provide first class service and pocketbook friendly low fares that are sure to be popular with residents in the Niagara region and southern Ontario."

I raise this issue of an imbalance in taxes and fees as the situation is likely to get worse if action is not taken. The more Canadian travellers choose to use a U.S. airport, the fewer travellers there will be in Canada from whom to collect taxes and fees. To cover rents and other expenses, airports will have to increase fees to the remaining passengers to meet revenue targets. This in turn creates a downward spiral in which an ever-increasing number of Canadians will choose to use U.S. border airports to fly to their U.S. or international destinations to avoid the higher taxes and fees. That is already occurring in greater numbers, and it will continue to grow unless action is taken. The imbalance in taxes and fees between what Canadians pay in Canada versus at a U.S. border airport is a documented fact of which governments are well aware. Unfortunately, there has been little to no action on the government's part to address this imbalance issue.

The second issue I would like to address is the lack of transparency amongst charter carriers. Charter carriers operate differently than the scheduled carriers such as Air Canada, WestJet, American Airlines, and so forth. I bring this forward because it concerns antiquated procedures employed to grant approvals for charter flights. This has many implications of which most people are not aware. It is peculiar to charter carriers. While travellers, carriers and governments can access current data on the schedules and seek capacity for scheduled carriers such as Air Canada and WestJet, this type of information does not exist for Canadian charter carriers. This lack of transparency has contributed to a chronic overcapacity amongst charters to

conduit leur voiture jusqu'à une ville frontalière américaine l'hiver dernier pour prendre un vol à destination de la Floride. Une enquête récente commandée par l'Association des hôtels du Canada a révélé que 21 p. 100 des voyageurs d'agrément canadiens se sont rendus en voiture à un aéroport américain l'année dernière pour économiser sur le prix de leur billet d'avion à destination des États-Unis ou de l'étranger. Ce chiffre se compare à 18 p. 100 l'année précédente, ce qui signifie qu'il augmente.

Ce détournement des voyageurs canadiens par les compagnies aériennes américaines s'est intensifié ces derniers mois. Alaska Airlines offre pour la première fois des vols directs à destination d'Hawaï à partir de Bellingham, dans l'État de Washington. Bellingham est une petite ville de moins de 80 000 habitants. La population ciblée par la compagnie est clairement celle de Vancouver, de la vallée du Bas-Fraser et de Victoria, en Colombie-Britannique. Ce n'est pas celle de Bellingham, qui n'est pas assez importante pour justifier des vols directs à destination d'Hawaï.

On trouve un autre exemple du dilemme qu'affrontent les transporteurs et les aéroports canadiens dans l'annonce faite en octobre 2010 par Spirit Airlines de trois vols directs par semaine entre l'aéroport international de Niagara Falls et Fort Lauderdale. Le président suppléant de la Niagara Frontier Transportation Authority aurait déclaré que le nouveau service « offrira des vols de toute première catégorie et des tarifs aériens très abordables qui plairont certainement aux résidents de la région de Niagara et du Sud de l'Ontario ».

Je soulève la question du déséquilibre des taxes et droits parce que la situation s'aggravera probablement si aucune mesure n'est prise. Plus le nombre des voyageurs canadiens qui recourent à un aéroport américain augmentera, moins il restera de voyageurs au Canada à qui on pourra demander des taxes et des droits. Pour payer leur loyer et leurs autres dépenses, les aéroports devront majorer les droits à imposer aux passagers restants pour recueillir les recettes dont ils ont besoin. Cela donnera lieu à une spirale descendante dans laquelle un nombre toujours croissant de Canadiens choisiront d'aller dans un aéroport frontalier américain pour prendre l'avion à destination des États-Unis ou de l'étranger afin d'éviter les taxes et les droits canadiens toujours plus élevés. Cette tendance déjà bien établie s'intensifiera en l'absence de mesures correctives. Le déséquilibre des taxes et des droits est un fait documenté dont les gouvernements sont très conscients. Malheureusement, les gouvernements n'ont presque rien fait pour remédier à la situation.

Le second problème que je voudrais aborder tient au manque de transparence des exploitants de vols d'affrètement. Ceux-ci ne fonctionnent pas de la même façon que les transporteurs à horaires fixes tels qu'Air Canada, WestJet, American Airlines, et cetera. Je mentionne ce fait parce qu'il est lié aux procédures désuètes employées pour approuver les vols d'affrètement. Cela a des répercussions dont la plupart des gens sont inconscients. Le problème concerne particulièrement les exploitants de vols d'affrètement. Les voyageurs, les transporteurs et les gouvernements peuvent accéder aux données courantes sur les horaires et le nombre de places des transporteurs à horaires fixes tels qu'Air Canada et WestJet, mais les renseignements de cette nature

southern destinations during the winter season, in particular, poor service for Canadian travellers and, in some cases, the dislocation of Canadians as a result of operator failure.

The Canadian Transportation Agency, CTA, is responsible for reviewing and granting flight applications for Canadian charter carriers. Under the current system, charter carriers can obtain CTA approval for flights using a variety of methods, including faxing schedules for approval, obtaining verbal approvals for quick decisions, submitting an electronic schedule or by other methods. No meaningful electronic system is in place for stakeholders such as governments, charter carriers or travellers to obtain reliable and consistent information on the total capacity and schedules for charter carriers. It takes mere minutes to determine flight schedules and seat capacity for destinations served by scheduled carriers such as Air Canada and WestJet. Obtaining similar information for charter carriers in Canada takes weeks and several person hours of cobbling together — and, I personally do that myself — disparate pieces of information.

Increasing the level of transparency amongst charter carriers of their flight schedules and seat capacity would help in cleaning up some of the poor practices that some charter carriers inflict upon unaware Canadian travellers. Better transparency of charter carriers' "real" schedules and capacity may also help to reduce the chronic state of overcapacity that exists. It may also help reduce the failure rate of tour operators, which has, in the past, left governments scrambling to repatriate stranded Canadians.

Tour operator failure is almost an annual occurrence. The most recent failure of a tour operator occurred in April 2009, when Conquest Vacations ceased operations after 37 years of serving Canadians. Price wars amongst operators were one of the factors cited by the company for its ultimate demise. Price wars are common amongst tour operators due to the chronic oversupply of seats. While Canadians obtain bargain prices for package holidays, the failure of operators has become a common event. A year earlier, Zoom Airlines closed its doors. Some months later, Zoom Airlines' agency and tour operating arm, Go Travel Direct, went under. In March 2007, Harmony Airways shut down. A failure of a carrier or operator has occurred almost every year for the past four years.

It is our belief that these failures can be traced in part to the lack of transparency amongst charter carriers of the level of capacity they are planning. This in turn leads to an oversupply of seats and, as Conquest Vacations indicated after its demise, price wars. The lack of transparency and an oversupply of seats have also resulted in practices that do not serve Canadian travellers, for example, the growing number of what the industry calls double-drop or one-stop flights.

sont inexistants dans le cas des exploitants de vols d'affrètement. Ce manque de transparence est l'un des motifs d'une surcapacité chronique des transporteurs qui desservent surtout les destinations du Sud pendant l'hiver, du service médiocre donné aux voyageurs canadiens et, dans certains cas, du fait qu'ils sont laissés en rade à l'étranger par suite de la faillite des exploitants.

L'Office des transports du Canada, ou OTC, est chargé de l'examen et de l'approbation des demandes de vols d'affrètement. Dans le régime actuel, les exploitants de ces vols peuvent obtenir l'approbation de l'OTC en usant de diverses méthodes, y compris l'envoi de l'horaire par télécopieur, la présentation d'une demande verbale lorsqu'une décision rapide est nécessaire, l'envoi de l'horaire par voie électronique, et cetera. Il n'existe aucun système électronique vraiment utilisable qui permette à des intervenants tels que les gouvernements, les exploitants de vols d'affrètement ou les voyageurs d'obtenir des renseignements sûrs et cohérents sur le nombre total de places et les horaires des vols d'affrètement. Il suffit de quelques minutes pour déterminer le nombre de places et les horaires dans le cas des destinations desservies par des transporteurs à horaires fixes comme Air Canada et WestJet. Pour accéder aux mêmes renseignements dans le cas des exploitants canadiens de vols d'affrètement, il faut des semaines et de nombreuses heures-personnes — j'en sais quelque chose personnellement — pour réunir des données éparses et fragmentaires.

Augmenter la transparence des exploitants de vols d'affrètement au sujet de leurs horaires et de leur nombre de places permettrait de remédier aux pratiques douteuses que certains d'entre eux imposent aux voyageurs canadiens peu renseignés. Une plus grande transparence à cet égard aiderait aussi à réduire la surcapacité chronique qui existe, et peut-être le taux de faillite des voyagistes, qui a imposé dans le passé au gouvernement de prendre des mesures d'urgence pour rapatrier des vacanciers canadiens abandonnés à l'étranger.

Les faillites de voyagistes sont devenues des événements quasi annuels. La plus récente s'est produite en avril 2009, lorsque Vacances Conquest a déposé son bilan après 37 ans d'activité au Canada. La société a cité comme facteur d'échec les guerres de prix parmi les voyagistes. Ces guerres sont courantes à cause de la surcapacité chronique. Même si cette surcapacité permet aux Canadiens d'acheter à très bon prix des vacances tout compris, elle a entraîné la faillite de nombreux voyagistes. Un an plus tôt, la société Zoom Airlines avait fermé ses portes, suivie, quelques mois plus tard, par le voyagiste qui lui était associé, Go Travel Direct. En mars 2007, c'est Harmony Airways qui avait déposé son bilan. Des faillites de transporteurs et de voyagistes se sont produites presque chaque année depuis quatre ans.

Nous croyons que ces faillites sont partiellement attribuables au manque de transparence des exploitants de vols d'affrètement quant au nombre de places qu'ils prévoient dans leurs vols. Cela mène à des surcapacités et, comme l'a indiqué la société Vacances Conquest après avoir déposé son bilan, à des guerres de prix. Le manque de transparence et la surcapacité ont également entraîné l'adoption de pratiques qui dérangent les voyageurs canadiens, comme la multiplication de ce qu'on appelle dans l'industrie les vols à double destination.

How some charter carriers operate is an interesting issue. I am happy to bring to light some of these issues because most Canadians are unaware. They are only aware once they arrive at the airport and find out what has happened. The problem is that Canadian travellers are not aware of these double-drop or one-stop flights. For example, let us say that you go to Toronto Pearson International Airport — and this is real because I work in the industry — believing you are booked on a flight from Toronto to Santo Domingo, Dominican Republic, only to learn that the plane will first stop in Punta Cana instead of Santo Domingo. You are not aware of this when you book; you are not told about it. The reason for the double drop is that the charter carrier did not have enough passengers booked for a Santo Domingo flight only — again, overcapacity in the industry.

Another example of poor business practices being employed are flights that are supposed to occur that do not occur. You go to the airport, for example, for a 10 o'clock flight. There are not enough passengers, so you are pushed to a 2 o'clock or a 3 o'clock flight. You are unaware of this until you arrive at the airport. You then have to sit around for four hours because there are not sufficient passengers to make that flight happen.

We believe that a properly designed electronic system of approvals for charter carriers is needed. It does not solve all the issues, but it at least allows everyone in the industry, namely, carriers, governments and travellers, to see what the real schedules are and what the charter carriers are doing or not doing. A properly designed system will not immediately solve these chronic oversupply issues at all, but it will help the situation. We believe that a new electronic approval system for charter carriers is the first step to achieving a more rational level of planning for this segment of the air transportation industry. The schedule carriers have had such a system in place for many years. It is time for charter carriers to have a similar timely and transparent flight approval system in place.

The Chair: Thank you for two interesting presentations.

Professor Lazar, you have been quoted at this committee by many witnesses in the past, so many of the questions that were addressed to them will be addressed to you today. I have four questioners, starting with Senator Plett.

Senator Plett: Thank you. I will try to keep my first round of questions to just a few. I have a number of questions and cannot address them all in the first round.

Mr. Lazar, you compared the airport in Dubai to Toronto's and Vancouver's. You said that we were well back of them in capacity going into the cities. You used the example of a 5 per cent increase in the number of passengers and what that would do to our airports versus a 3 per cent decrease. I would like both of you to answer this. I am not sure why we would have a 3 per cent decrease, but I can see why we would have a 5 per cent increase.

Il est intéressant d'examiner le fonctionnement de certains exploitants de vols d'affrètement. Je suis heureux d'en parler parce que la plupart des Canadiens ne sont pas au courant de ces pratiques. On ne les met au courant qu'à leur arrivée à l'aéroport, au moment où ils n'ont plus le choix. Mettons, par exemple, que vous vous rendiez à l'aéroport international de Toronto-Pearson — c'est un cas réel parce que je travaille moi-même pour l'industrie — après avoir réservé un vol Toronto-Saint-Domingue, en République dominicaine. Vous apprenez alors que l'avion fera d'abord une escale à Punta Cana. On ne vous le dit pas au moment où vous faites votre réservation. La raison de la double destination, c'est que l'exploitant du vol d'affrètement n'a pas suffisamment de passagers à destination de Saint-Domingue. Encore une fois, le problème est attribuable à la surcapacité dans l'industrie.

Il y a un autre exemple de mauvaises pratiques d'affaires. C'est la suppression pure et simple de certains vols. Par exemple, vous vous rendez à l'aéroport pour prendre un vol à 10 heures. Comme il n'y a pas suffisamment de passagers, on vous met plutôt sur le vol de 14 ou 15 heures. On ne vous l'annonce pas avant votre arrivée à l'aéroport. Vous êtes alors obligé d'attendre pendant quatre heures parce que l'exploitant n'a pas réussi à trouver un nombre suffisant de passagers pour le vol de 10 heures.

Nous croyons qu'il est nécessaire d'établir un système d'approbation électronique bien conçu pour les exploitants de vols d'affrètement. Un tel système ne réglera pas tous les problèmes, mais il permettra au moins à tous les intéressés, c'est-à-dire les transporteurs, les gouvernements et les voyageurs, d'accéder aux vrais horaires et de savoir ce que les exploitants comptent faire ou ne pas faire. Un système bien conçu ne mettra pas immédiatement fin aux problèmes de surcapacité chronique, mais il favorisera une amélioration de la situation. Nous croyons qu'un tel système constitue la première étape d'une planification plus rationnelle de cette partie du secteur du transport aérien. Les transporteurs à horaires fixes ont un tel système depuis des années. Il est temps que les exploitants de vols d'affrètement aient eux aussi un système transparent d'approbation des vols.

Le président : Je vous remercie pour ces deux exposés forts intéressants.

Monsieur Lazar, de nombreux témoins qui ont comparu devant le comité dans le passé vous ont cité. Par conséquent, beaucoup des questions qu'on leur avait alors posées vous seront adressées aujourd'hui. J'ai une liste de quatre membres du comité qui souhaitent poser des questions, à commencer par le sénateur Plett.

Le sénateur Plett : Je vous remercie. Je vais essayer de poser relativement peu de questions au premier tour. J'en ai un trop grand nombre pour tout mettre au premier tour.

Monsieur Lazar, vous avez comparé l'aéroport de Dubaï à ceux de Toronto et Vancouver et vous avez dit que nous nous situons loin derrière en fonction du trafic passagers. Vous avez pris l'exemple d'une hausse de 5 p. 100 de ce trafic et en avez calculé les effets sur nos aéroports, par rapport à une baisse de 3 p. 100. Je voudrais que vous répondiez tous deux à cette question. Je ne comprends pas vraiment pourquoi nous aurions une baisse de 3 p. 100, mais je vois des raisons pour lesquelles nous pourrions connaître une hausse de 5 p. 100.

Can these airports presently accommodate a 5 per cent increase? I ask that because I travel back and forth from Winnipeg to Ottawa every week. Most of us travel every week. There are four direct flights from Winnipeg to Ottawa daily: two with WestJet and two with Air Canada. I fly Air Canada more often than WestJet, but I do use both of them. Rarely is there a seat open, so they are flying with full airplanes. A number of flights go through Toronto.

About two days ago, I came back from Trinidad on a committee meeting. My wife and I came back together from Trinidad and split in Toronto. She went on to Winnipeg, and I came here to Ottawa. I am mentioning this because when we flew into Toronto, we had to circle the airport for quite some time because they were too busy. When we landed, we both intended to make our connections. However, both of our flights were late. We were sitting one gate away from each other as we were both flying with WestJet. Both of the flights were late coming in, supposedly for the same issue. They were circling the airport; I am not sure why. When I was on my flight, we had to wait an extra half hour because we were waiting for passengers coming from another flight that was also late. No seats were available on my flight when we finally did leave.

If we increase the number of passengers by 5 per cent, what does that do to the system that we have now, where I believe that all the airplanes are full? I do not believe they are flying half-full airplanes. They do not do that on our flights from Winnipeg to Ottawa. In a month's time, Air Canada will be adding a third direct flight because the demand is there. Can we handle a 5 per cent increase?

Why would you be saying that we might have a 3 per cent decrease when we did not have that decrease during the recession?

Mr. Lazar: Yes, we can handle the increase. At this time, the problems at any of the major airports across the country do not involve either runway or gate capacity. The problem you describe was probably more a weather-related delay and problems in air traffic rules governing Toronto. I have been in those situations before. I have flown into Chicago O'Hare International Airport under similar weather conditions. O'Hare International can handle a lot more traffic per hour than Toronto, and that is simply a reflection of different air traffic rules in those two cities.

Is there a capacity constraint at the airports? My answer would be no. Is there a capacity constraint with the airlines? Again, the airlines try to fill as many seats as possible; an empty seat is lost revenue. They also try to fill as many seats as possible at the best possible fares. If they do not achieve these goals, as Mr. Redekop mentioned, they are operating with very thin margins. With one or two empty seats or one or two seats sold at an unusually low fare, that flight is no longer profitable. That is the goal of the airlines. They are doing better now than they have in the past. Do they have the capacity? Yes, they do. If they can operate the

Ces aéroports peuvent-ils en ce moment accueillir 5 p. 100 de plus de passagers? Je pose la question parce que je fais l'aller-retour Winnipeg-Ottawa chaque semaine. La plupart d'entre nous prennent l'avion chaque semaine. Il y a tous les jours quatre vols directs Winnipeg-Ottawa, deux de WestJet et deux d'Air Canada. Je vole plus souvent sur Air Canada que sur WestJet, mais j'utilise les deux. Il est rare qu'il y ait des sièges libres. Le plus souvent, les avions sont pleins. Certains des vols font escale à Toronto.

Il y a deux ou trois jours, je revenais de la Trinité pour une réunion de comité. Ma femme et moi sommes rentrés de la Trinité ensemble, mais nous nous sommes séparés à Toronto. Elle a pris l'avion pour Winnipeg, et j'ai pris celui d'Ottawa. Je mentionne cela parce qu'à notre arrivée à Toronto, on nous a mis en circuit d'attente autour de l'aéroport pendant un bon moment, car c'était trop occupé. Lorsque nous avons atterri, nous avions tous les deux à prendre une correspondance. Toutefois, nos deux vols étaient en retard. Nous étions assis à une porte de distance l'un de l'autre parce que nous volions tous les deux sur WestJet. Les deux avions sont arrivés en retard, sans doute pour le même problème. Les deux étaient en circuit d'attente autour de l'aéroport. Je ne suis pas sûr de la raison. Une fois monté à bord de mon avion, il a fallu attendre une autre demi-heure des passagers qui venaient d'un autre vol, lui aussi en retard. Finalement, lorsque nous avons décollé, il n'y avait aucune place libre à bord.

Si le nombre de passagers à Toronto augmentait de 5 p. 100, comment le système actuel pourra-t-il les absorber quand nos avions sont tous pleins? Je n'ai pas l'impression qu'il y ait beaucoup de vols à moitié remplis. Ce n'est pas le cas quand je viens de Winnipeg à Ottawa. Dans un mois, Air Canada ajoutera un troisième vol direct parce que la demande est forte. Pouvons-nous absorber une hausse de 5 p. 100?

Par ailleurs, pourquoi dites-vous que nous pourrions avoir une baisse de 3 p. 100, alors que nous n'avons connu aucune diminution du trafic pendant la récession?

M. Lazar : Oui, nous pouvons absorber la hausse. À l'heure actuelle, les problèmes de tous les grands aéroports du pays n'ont rien à voir avec la capacité des pistes ou des portes. Le problème que vous décrivez était probablement lié aux conditions atmosphériques et à des difficultés dues aux règles régissant la circulation aérienne à Toronto. J'ai déjà vécu ces situations. J'ai déjà été à bord de vols à destination de l'aéroport international de Chicago-O'Hare dans des conditions météorologiques semblables. O'Hare peut accueillir beaucoup plus de trafic par heure que Toronto, à cause des règles différentes de gestion de la circulation aérienne dans les deux villes.

Y a-t-il des contraintes de capacité aux aéroports? À mon avis, non. Y a-t-il des contraintes de capacité parmi les compagnies aériennes? Bien sûr, les compagnies essaient de remplir autant que possible leurs avions. Un siège libre est un manque à gagner. Elles tentent également de remplir autant de sièges que possible aux meilleurs tarifs. Il ne faut pas perdre de vue, comme l'a mentionné M. Redekop, que leur marge bénéficiaire est très faible. Si, à bord d'un vol, il y a un ou deux sièges libres ou si un ou deux sièges ont été vendus à un tarif particulièrement bas, il est bien possible que le vol ne soit plus rentable. C'est l'objectif des compagnies

planes another hour a day, they can increase their capacity across their system by roughly 8 per cent to 10 per cent. They are not doing this, because the demand is not there either in the number of passengers or the fares that they can charge these passengers. That is the answer to your first question.

With respect to the decline, my purpose here is to point out that we need the right policies in place because as the global aviation industry continues to evolve, we will find probably 20 to 30 global or tier 1 hubs. These will be major airports that will connect continents. They will be the major airports of the world, and they will have links all over the place. If we do not have the right policies, then the two airports in Canada that are most likely to join those ranks, namely, Toronto and Vancouver, will not join those ranks. As a result, with less connectivity and fewer spokes from these hubs, the airports tend to retrench. They become less attractive for the hub carriers and for travellers at these airports.

The possibility is that if the hub carriers do not have a chance to compete on a level playing field, if our policies continue to penalize the airports and the airlines, Canada will not have a tier 1 hub. Our major connections will be through other airports in the U.S., Europe, the Middle East and Asia. This will have negative repercussions system-wide and for the economy. That is why I looked at the possibility of a 3 per cent decline, and that is not even the most pessimistic case.

Again, I cited St. Louis, Cincinnati and Pittsburgh. At one time, they were major hub airports — St. Louis for Trans World Airlines, TWA; Cincinnati for Delta Air Lines; and Pittsburgh for US Airways. TWA has disappeared; US Airways has wound down the operations in Pittsburgh; and also Delta Air Lines in Cincinnati. If you look, their traffic has declined markedly over the past 10 years with negative implications for those cities.

I do not think we would face such a dire scenario in Canada. However, they do point out what can happen if hub carriers change their policies or the hub carriers do not succeed in those cities.

Senator Plett: I will move on to another question. I will not debate this with you. I do want to say, however, that the weather was absolutely perfect in Toronto and it had been where I was coming from. Maybe these airplanes departed late, but I have no way of knowing that. It was certainly not because of the weather in Toronto. It is quite a common occurrence in Toronto for us to arrive late and depart late. It is not nearly always weather related. To me, it is congested in Toronto. You cannot arrive in and depart from Toronto on time. I despise flying into Toronto for that reason and will do anything I can to make a direct flight.

aériennes. Elles ont maintenant de meilleurs résultats que dans le passé. Ont-elles la capacité nécessaire? Je crois que oui. Si elles peuvent faire voler leurs avions une heure de plus par jour, elles peuvent augmenter leur capacité globale de 8 à 10 p. 100. Elles ne le font pas parce que la demande n'est pas suffisante, en fonction du nombre de passagers ou des tarifs qu'elles peuvent imposer. Voilà la réponse à votre première question.

Pour ce qui est de la baisse, j'ai essayé de montrer à quel point il est important d'avoir de bonnes politiques parce que le secteur mondial de l'aviation continue à évoluer et que nous aurons probablement dans le monde une vingtaine ou une trentaine d'aéroports-pivots ou de première catégorie. Il s'agit de grands aéroports où se font les correspondances entre continents. Ce seront les grands aéroports du monde qui auront des liens avec tous les coins de la planète. À défaut de bonnes politiques, les deux aéroports du Canada qui sont les plus susceptibles de faire partie de ces pivots mondiaux — Toronto et Vancouver — risquent de manquer leur chance. S'ils ont moins de correspondances et moins de liaisons, les aéroports tendent à régresser. Ils deviennent moins attrayants tant pour les grands transporteurs que pour les voyageurs.

Si les grands transporteurs n'ont pas la possibilité de livrer concurrence sur un pied d'égalité, si les règles du jeu ne sont pas équitables, si nos politiques continuent à pénaliser les aéroports et les compagnies aériennes, le Canada n'aura aucun aéroport-pivot de première catégorie. Nos principales liaisons se feront par l'intermédiaire d'autres aéroports des États-Unis, d'Europe, du Moyen-Orient et de l'Asie. Cela aurait des répercussions négatives sur l'ensemble du système ainsi que sur notre économie. Voilà pourquoi j'ai envisagé la possibilité d'une baisse de 3 p. 100, qui ne représente même pas le scénario le plus pessimiste.

J'ai mentionné les aéroports de St. Louis, Cincinnati et Pittsburgh. À un moment donné, ils ont déjà été des pivots : St. Louis pour la compagnie TWA, Cincinnati pour la compagnie Delta et Pittsburgh pour US Airways. TWA a disparu. US Airways a mis fin à ses opérations à Pittsburgh, de même que Delta à Cincinnati. Par suite de ces événements, le trafic passagers de ces aéroports a sensiblement baissé dans les 10 dernières années, avec des répercussions négatives pour les villes correspondantes.

Je ne crois pas que nous connaîtrons des crises aussi graves au Canada. Toutefois, ces exemples montrent ce qui peut arriver si un grand transporteur modifie sa politique ou trouve qu'un aéroport n'est pas assez rentable pour lui.

Le sénateur Plett : Je vais passer à une autre question. Je n'engagerai pas un débat avec vous. Je tiens à dire cependant que la météo était absolument parfaite à Toronto de même qu'à mon point de départ. Ces avions sont peut-être partis en retard, mais je n'ai aucun moyen de le savoir. Toutefois, le retard n'avait certainement rien à voir avec le temps qu'il faisait à Toronto. Il est très courant, lorsqu'on passe par Toronto, d'arriver et de partir en retard. Et ce n'est pas toujours à cause du temps, loin de là. Pour moi, Toronto est encombré. Il est presque impossible d'arriver ou de partir à l'heure à Toronto. C'est pour cette raison que je déteste les vols qui y font escale et que je fais tout mon possible pour avoir un vol direct.

Anyway, be that as it may, you talked about ground rent and other fees that Canada charges where the United States subsidizes. I believe in a user-pay system. I do not want to pay for another senator or someone else flying. If we do away with ground rent, then you are suggesting that the taxpayer obviously subsidize the airlines and that I pay for your flying. I am not sure that I support that.

If we do take away these issues and start subsidizing, is that not an artificial way of allowing an airline to make money through subsidies? They should be able to make it on their own, should they not?

Mr. Lazar: Again, we can debate whether it is a subsidy or not. Let me compare two industries, a network industry, such as the airline industry, and the auto industry. The auto industry is not a network industry. It does not produce externalities for the economy. If you go with the auto industry, it will benefit some suppliers and have positive employment effects, but it does not generate the network externalities and productivity improvements for the economy.

A network industry — and airlines are one of three or four such key industries in each country — produces these positive externalities. Could we live without an auto industry in Canada? Yes, we could. Could we live without a transportation industry in this country? No, we could not. Therefore, the industry produces positive externalities and productivity growth. Economic theory is very straightforward on this; you do not tax industries that generate positive externalities. There is even argument that you subsidize them.

I will not claim eliminating the ground rents or that the ATSC is a form of subsidy. If we eliminate them, we are not subsidizing the industry, but we are not imposing a tax on an industry that produces significant positive externalities.

Senator Plett: Who pays the rent, though?

Mr. Lazar: The rent is just a way of generating cash for the government. The original argument that was made for the rents is that the taxpayer deserves to earn a return on the investments they made in these airports in the past. However, when the airports were transferred to the airport authorities, most of them were in dreadful condition and significant investments had to be made just to improve the standards and quality of the airports, let alone expand their operation. It is a nice hidden tax.

With respect to the Air Travellers Security Charge, the airline industry is the only industry that is subject to a user fee. It is not imposed in any other industry. The reality is that we are talking about national security. If something happens to this industry, it impacts the entire economy, not just the airline industry. If we go back to 9/11, the repercussions there spread across the entire U.S. North American economies. The damages done to the airlines were a fraction of the economic losses to the North American economy.

Quoi qu'il en soit, vous avez parlé des loyers et d'autres droits que le Canada impose, mais que les États-Unis subventionnent. Dans un système de financement par l'utilisateur, je ne veux pas avoir à payer pour un autre sénateur ou un autre passager. Si nous abolissons les loyers, comme vous le recommandez, nous imposerions aux contribuables de subventionner les compagnies aériennes et, à titre de contribuable, j'aurai à payer une partie de vos vols. Je ne suis pas sûr d'être en faveur d'un tel système.

Si, pour régler ces problèmes, nous commençons à subventionner, n'est-ce pas un moyen artificiel de faire faire des bénéfices aux compagnies aériennes? Elles devraient pouvoir s'en tirer par leurs propres moyens, vous ne croyez pas?

M. Lazar : Encore une fois, nous pouvons discuter pour déterminer s'il s'agit ou non d'une subvention. Permettez-moi de comparer deux secteurs : une industrie de réseau comme le transport aérien et l'industrie automobile. L'industrie automobile n'est pas une industrie de réseau. Elle ne produit pas des externalités pour l'économie. Si vous l'aidez, votre aide profitera à certains fournisseurs et aura des effets positifs sur l'emploi, mais elle n'engendrera pas des externalités de réseau et des augmentations de productivité dans l'économie.

Une industrie de réseau — les compagnies aériennes forment l'une des trois ou quatre industries de ce genre dans chaque pays — produit des externalités positives. Pouvons-nous survivre sans l'industrie automobile au Canada? Oui. Pouvons-nous survivre sans le secteur des transports? Non. Par conséquent, ce secteur engendre des externalités positives et une croissance de la productivité. La théorie économique est très simple à cet égard : on ne taxe pas une industrie qui produit des externalités positives. Certains croient même qu'il faudrait la subventionner.

Je ne dirais pas que l'élimination des loyers ou du DSPTA constitue une forme de subvention. Si nous les éliminons, nous ne subventionnons pas l'industrie. C'est simplement que nous cessons de lui imposer une taxe alors qu'elle produit d'importantes externalités positives.

Le sénateur Plett : Mais qui paiera le loyer?

M. Lazar : Le loyer n'est qu'un moyen de produire des recettes pour le gouvernement. À l'origine, on disait que le contribuable méritait d'avoir un rendement sur les investissements qu'il avait faits auparavant dans ces aéroports. Toutefois, lorsque les aéroports ont été transférés aux administrations aéroportuaires, la plupart d'entre eux étaient dans un état de délabrement avancé et nécessitaient d'importants investissements rien que pour les mettre à niveau, sans parler d'expansion. Le loyer n'est qu'une taxe déguisée.

En ce qui concerne le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, les compagnies aériennes constituent le seul secteur soumis à un système de financement par l'utilisateur. Cela n'est exigé d'aucune autre industrie. En réalité, nous parlons là de sécurité nationale. Si quelque chose arrive à cette industrie, c'est toute l'économie qui s'en ressentira, pas seulement les compagnies aériennes. Les attentats du 11 septembre 2001 ont eu des repercussions sur l'ensemble de l'économie des États-Unis et de l'économie nord-américaine. Les dommages causés aux compagnies aériennes ne représentaient qu'une fraction des pertes économiques subies par l'économie nord-américaine.

Therefore, network economies should not be subject to unusual or unnecessary taxes. That is the main point that I am trying to make.

Senator Merchant: From what I understand, then, to follow on this, it is unfair for the airline industry to have to provide national security, because you are saying that the security tax is really a national security issue.

Mr. Lazar: Yes.

Senator Merchant: I understand that and agree with you. On the airport authorities, you made mention of the fact that there is no oversight. Can you expand on that? Are there improvements that we can make there? These bodies are not really reporting to anyone but themselves. Referring to your study, can you tell us how this has worked out? Could you expand a little please?

Mr. Lazar: We had this meeting about 10 years ago, and I think I was involved with the review of the Canada Transportation Act of 10 years ago. At that time, I would have argued that the airport authorities from day one and even 10 years ago should have been subject to some type of regulatory oversight. We have examples of other countries where their airports' fees and investments are regulated.

At this time, the major investments have already been undertaken. Were they extravagant? In some cases, probably yes. Did they consider the stakeholders? Probably not, but it is too late to undo what has been done in the past. If you subject them to regulatory oversight at this time, there is probably not much value. All you will do is generate cost for all parties.

However, on corporate governance, I believe there is room to make changes. The way the directors of these airports are selected leaves much to be desired. There probably is under-representation of the key stakeholders, namely, the airlines and the travelling public. Local communities and provincial governments are well represented, but they are not major stakeholders. I would change corporate governance of these airports to allow greater representation by other stakeholders — again, the airlines, employees and passengers. As well, I would make sure that these directors have term limits and that you have much greater independence between the directors and governments on these boards.

Senator Merchant: That is enlightening. You study these things.

Following on your comments about the taxes that the federal government obtains from the industry, can the federal government afford to forgo the monies that they collect? Would the spinoff benefits that you mentioned balance off the loss of revenue to the federal government?

Mr. Lazar: I believe that would be the case. Again, the federal government is facing a huge deficit, and it is a legitimate question that you pose as to whether they can afford to forgo maybe \$700 million to \$1 billion in annual revenues from this sector. Are there better ways of reducing taxes, or are there better ways of spending the money?

Par conséquent, les industries de réseau ne devraient pas être soumises à des taxes inhabituelles ou non indispensables. C'est la base de l'argument que j'essaie de défendre.

Le sénateur Merchant : Si j'ai bien compris, vous dites qu'il est injuste d'imposer aux compagnies aériennes de se soucier de la sécurité nationale. Vous êtes d'avis que le droit pour la sécurité relève en réalité de la sécurité nationale.

M. Lazar : Oui.

Le sénateur Merchant : Je comprends, et je suis d'accord avec vous. Au sujet des administrations aéroportuaires, vous avez mentionné qu'il n'y a aucun contrôle. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Y a-t-il des améliorations à apporter? Ces administrations ne rendent compte qu'à elles-mêmes. D'après votre étude, comment cela s'est-il produit? Pouvez-vous nous donner plus de détails, s'il vous plaît?

M. Lazar : Nous avons eu une réunion, il y a une dizaine d'années. J'avais alors participé à l'examen de la Loi sur les transports au Canada. Dès le départ, j'aurais soutenu que les administrations aéroportuaires auraient dû, même il y a 10 ans, être soumises à une forme ou une autre de supervision. Nous avons des exemples d'autres pays où les investissements et les droits aéroportuaires sont réglementés.

À cette époque, les grands investissements avaient déjà été entrepris. Étaient-ils extravagants? Probablement oui, dans certains cas. Avait-on tenu compte des intervenants? Probablement pas, mais il est trop tard pour défaire ce qui a été fait dans le passé. Si vous les soumettez aujourd'hui à un contrôle réglementaire, celui-ci n'aurait probablement pas une très grande valeur. Vous ne feriez qu'alourdir les frais de toutes les parties.

Toutefois, je crois qu'il y a lieu d'apporter des changements au niveau de la gouvernance. La façon dont les administrateurs de ces aéroports sont choisis laisse beaucoup à désirer. Je dirais qu'il y a sous-représentation des grands intervenants, c'est-à-dire les compagnies aériennes et les voyageurs. Les collectivités locales et les gouvernements provinciaux sont bien représentés, mais ils ne constituent pas les principaux intervenants. Je modifierais la gouvernance de ces aéroports pour permettre une meilleure représentation des autres intervenants, c'est-à-dire encore une fois les compagnies aériennes, les employés et les passagers. De plus, je veillerai à ce que les administrateurs aient un mandat d'une durée fixe et soient plus indépendants par rapport aux gouvernements.

Le sénateur Merchant : Très intéressant. Vous étudiez ces choses.

Compte tenu de vos observations au sujet des taxes imposées au secteur, pensez-vous que le gouvernement fédéral a les moyens de se passer de l'argent qu'il perçoit ainsi? Les retombées que vous avez mentionnées peuvent-elles compenser le manque à gagner pour le gouvernement fédéral?

M. Lazar : Je crois que oui. Encore une fois, le gouvernement fédéral a un énorme déficit. Vous avez donc raison de vous demander s'il peut se permettre de renoncer aux recettes annuelles de 700 millions à 1 milliard de dollars qu'il tire du secteur. Y a-t-il de meilleurs moyens de réduire ces taxes, ou de meilleurs moyens de dépenser l'argent?

As I pointed out, productivity growth is critical. The government should be looking at their tax and spending policies in several ways: one, to try to reduce that deficit over time — as the economy improves then greater efforts can be made; two, to ensure there is efficiency in the way government operates; three, to ensure that we have the right mix of social programs, and that is really a political decision at the end of the day; and, four, to try to stimulate productivity growth.

I have been involved in debates on productivity growth for 25 years. I have heard every argument made. We try these policies; none have worked. The reason for that is that economists, by and large, do not really understand the process. Therefore, we look at network industries that have positive externalities and stimulate productivity growth — and, as I said, the airline industry is one of three or four — and governments should focus on what they can do to stimulate these industries. I have gone through calculations that suggest that even if the government forgoes these revenues, within a period of years, the benefits from higher productivity growth and economic growth will start to repay these investments, and the returns will continue indefinitely from that point on.

Senator Merchant: This is a longer-term picture; it is not in the short term. We have to think long term.

Mr. Lazar: You will not forgo \$700 million to \$1 billion in revenue tomorrow and expect to recover it all in 12, 18 or 24 months. That is impossible.

Senator Merchant: I am wondering about the charter carriers. Are there other examples of how charters operate, for instance, in the U.S., that are different and have positive results for the traveller?

Mr. Redekop: The industry in Canada is much more similar to that in Europe than that in the U.S. You do not find many charter carriers in the U.S. I cannot even think of one. I am sure they exist. That is not a fair or good comparison. It is better to compare with what happens in Europe.

The UK Civil Aviation Authority, from my perspective, is much more involved with the industry. The approval process is much better and more transparent with who is doing what; the information is accessible. Charter carriers in the U.K. are only approved for flying a certain number of passengers; they are required to hold an Air Travel Organiser's Licence, ATOL. That is not the case in Canada. I am not suggesting that that should occur in Canada, but the regulations and the role of the UK Civil Aviation Authority are much deeper and extensive in the U.K. than ours are in Canada. The U.S. just does not operate the same way as we do here.

Comme je l'ai signalé, la croissance de la productivité est un facteur critique. Le gouvernement devrait examiner de différentes façons sa politique fiscale et ses dépenses : premièrement, comme il doit essayer de réduire son déficit avec le temps, il pourra faire de plus grands efforts à cet égard si l'économie s'améliore; deuxièmement, il doit veiller à l'efficacité de ses opérations; troisièmement, il faut s'assurer que nous avons la bonne combinaison de programmes sociaux, ce qui constitue en réalité une décision politique; quatrièmement, il doit chercher à stimuler la croissance de la productivité.

Je participe à des débats sur la croissance de la productivité depuis 25 ans. Je connais tous les arguments. Nous avons essayé ces politiques. Aucune n'a fonctionné. La raison, c'est que, dans l'ensemble, les économistes ne comprennent pas vraiment le processus. Par conséquent, nous examinons les industries de réseau qui ont des externalités positives et qui favorisent la croissance de la productivité. Comme je l'ai dit, le secteur des compagnies aériennes est l'un des trois ou quatre qui font partie de cette catégorie. Le gouvernement doit concentrer ses efforts sur ce qu'il peut faire pour stimuler ces secteurs. J'ai fait quelques calculs qui me permettent de croire que, même si le gouvernement renonce à ces recettes, il ne faudrait que quelques années pour que les avantages découlant de la croissance de la productivité et de la croissance économique commencent à compenser ces investissements. À partir de là, les rendements continuent indéfiniment.

Le sénateur Merchant : Vous présentez un tableau à long terme, pas à court terme. Nous devons nous concentrer sur le long terme.

M. Lazar : Si vous renoncez aujourd'hui à des recettes de 700 millions à 1 milliard de dollars, vous ne pouvez pas vous attendre à les récupérer entièrement en 12, 18 ou 24 mois. C'est impossible.

Le sénateur Merchant : Je me pose des questions au sujet des exploitants de vols d'affrètement. Connaissez-vous des cas où le fonctionnement est différent, aux États-Unis, par exemple, et donne des résultats positifs pour les voyageurs?

M. Redekop : Au Canada, ce secteur fonctionne beaucoup plus comme en Europe que comme aux États-Unis. Il n'y a pas beaucoup d'exploitants américains de vols d'affrètement. Je ne peux même pas penser à un seul, même s'il y en a certainement. Il ne serait pas juste de faire ce genre de comparaison. Il vaut mieux comparer le secteur canadien à celui de l'Europe.

Je crois que l'Administration britannique de l'aviation civile s'occupe du secteur de plus près que nous ne le faisons. Le processus d'approbation est mieux conçu et plus transparent. On sait qui fait quoi. L'information est accessible. Au Royaume-Uni, les approbations accordées aux exploitants de vols d'affrètement précisent le nombre de passagers. Les exploitants doivent être titulaires d'une licence d'organisateur de voyages aériens. Ce n'est pas le cas au Canada. Je ne préconise pas l'adoption de ce système chez nous; je veux simplement dire que la réglementation et le rôle de l'Administration britannique de l'aviation civile vont beaucoup plus loin au Royaume-Uni que ce n'est le cas chez nous. Par ailleurs, les États-Unis ne fonctionnent pas de la même façon pour ce qui est des vols d'affrètement.

Senator Frum: Professor Lazar, I want to ask you a question, but Mr. Redekop, if you want to respond as well, that is great.

At the end of your presentation, we understand clearly how you feel about the rents and taxes, and then you added that the federal government should look at the funding of infrastructure. Could you elaborate on that a little more? How do you propose infrastructure be funded?

Mr. Lazar: In response to Senator Merchant's question, I said that five or ten years ago, before some of these massive investments in the airports had been undertaken, there might have been a greater role for the federal government to play. Many of these investments have been made. There will be smaller investments going forward.

However, I will make two comparisons, one with the U.S. The airports in the U.S. benefit in two ways: one, they are able to issue tax-exempt bonds to finance their expansion, which gives them a cost advantage; and, two, most of the money the Federal Aviation Administration, FAA, receives through the various taxes that it imposes on travellers goes back into the system. The FAA plays an important role in helping to fund airport expansion.

I will take the case of the United Arab Emirates, because they have been in the news lately. The governments of Abu Dhabi and Dubai together are spending somewhere in the order of \$30 billion to \$40 billion to expand their airports. The airport authorities will not be charged the full cost, and they will not pass these on to the airports because they look at the whole aviation sector holistically and as a way of developing their economies.

Here in Canada, we do not support our airport authorities. We do not make it easier for them to borrow to expand. We do not give them access to various types of government programs. Instead, we tax them. That is the basic point I am trying to make.

Senator Frum: Again, with our major competitor to the south, if we are not using the same system, we are penalizing ourselves.

Mr. Redekop: You covered it really well.

Senator Frum: On your point about making Toronto and Vancouver hubs, putting the excessive rent and tax issues aside, if you eliminated all those things tomorrow, you would have to do other things to make Toronto and Vancouver hubs, I imagine. Chicago and Los Angeles will not be happy if Vancouver and Toronto start becoming aggressive in that way. What are the other barriers, aside from the taxation barriers, that have prevented these cities from growing as hubs?

Mr. Lazar: The cost structure has been one factor. Apropos to what Mr. Redekop mentioned, there is good reason for the U.S. low-cost carriers not operate into Vancouver and Toronto,

Le sénateur Frum : Monsieur Lazar, je voudrais vous poser une question. Monsieur Redekop, si vous souhaitez y répondre vous aussi, j'en serai très heureuse.

Après avoir écouté votre exposé, nous comprenons bien ce que vous pensez des loyers et des taxes. Vous avez cependant ajouté, vers la fin, que le gouvernement fédéral devrait penser au financement de l'infrastructure. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Comment envisagez-vous le financement de l'infrastructure?

M. Lazar : En réponse à la question du sénateur Merchant, j'ai dit qu'il y a cinq ou 10 ans, avant que des investissements massifs ne soient faits dans les aéroports, le gouvernement fédéral aurait probablement eu un plus grand rôle à jouer. Beaucoup des investissements nécessaires ont déjà été faits. Les investissements qui restent à faire sont relativement petits.

Toutefois, je ferai deux comparaisons, dont l'une avec les États-Unis. Les aéroports américains ont deux avantages : d'une part, ils sont autorisés à émettre des obligations exemptes d'impôt pour financer leur expansion, ce qui leur assure un avantage au chapitre du coût; de l'autre, la plus grande part de l'argent perçu par la Federal Aviation Administration, ou FAA, grâce aux différentes taxes imposées aux voyageurs, est réinvestie dans le système. La FAA joue un rôle important dans le financement de l'expansion des aéroports.

La seconde comparaison concerne les Émirats arabes unis, dont les médias ont beaucoup parlé ces derniers temps. Les gouvernements d'Abu Dhabi et de Dubaï ont consacré 30 à 40 milliards de dollars à l'expansion de leurs aéroports. Les administrations aéroportuaires n'ont pas à payer les pleins coûts des installations et n'ont donc pas à les recouvrer des aéroports parce que le secteur du transport aérien est considéré d'une manière holistique dans son ensemble comme moyen de développer l'économie.

Au Canada, nous n'appuyons pas nos administrations aéroportuaires. Nous ne faisons pas en sorte qu'il leur soit facile d'emprunter pour financer leur expansion. Nous ne leur donnons pas accès à différents types de programmes gouvernementaux. Bien au contraire, nous leur imposons des droits et des taxes. Voilà ce que j'essaie de montrer.

Le sénateur Frum : Compte tenu de l'importance de notre concurrent du Sud, si nous n'avons pas le même système, nous nous pénalisons nous-mêmes.

M. Redekop : Vous l'avez très bien dit.

Le sénateur Frum : Vous avez parlé de faire de Toronto et de Vancouver des aéroports-pivots. Si on éliminait les taxes et les loyers excessifs, j'imagine qu'il y aurait quand même d'autres mesures à prendre pour que Toronto et Vancouver deviennent des pivots. On ne serait pas heureux à Chicago et Los Angeles si Vancouver et Toronto commençaient à se développer de la sorte. Quels sont les autres obstacles, à part les taxes, qui ont empêché ces aéroports de devenir des pivots?

M. Lazar : La structure des coûts a été un facteur. À propos de ce qu'a mentionné M. Redekop, je dirais qu'il y a de bonnes raisons pour les transporteurs américains à prix réduit de ne pas

especially Toronto. It is simply too costly for them. They stop at the U.S. border. That tells you right away that there is a cost issue. I believe someone pointed out that Toronto ranks somewhere among the top 10 or 15 airports worldwide in cost of use.

The other issue is, again, level playing fields and fair competition. Can Air Canada and WestJet compete and survive against U.S. carriers, European carriers and Asian carriers? I believe they can. I believe they are well managed; their products are quite good. WestJet has expanded consistently and considerably over the past 15 years and continues to expand. Air Canada has had its ups and downs, but we will have more competition, particularly from Asia; you can point to the U.A.E. carriers, but it will come from the Chinese carriers as well, where their governments play a much more active role in promoting them.

I am not suggesting that our government should play an active role in supporting either Air Canada or WestJet, but it must play an important role in ensuring that competition is not distorted.

Senator Frum: As a hub, you are just a way station connecting people going from place A to place C. You are place B in the middle; those people are not travelling to Canada because a hub is just a transit point.

You mentioned that we are geographically well positioned. Is that really the case? If the final destination for people from Asia or Europe is the U.S., I am not sure what would be attractive about stopping in Canada. Perhaps our geography does not help us at all.

Mr. Lazar: It does help us. There is not service throughout all of North America and throughout all of the U.S. directly from Asia. There is service to 10 or 12 major airports, and from those, you must connect to rest of the U.S. You can fly to Vancouver or to Toronto and have access to basically the entire U.S. market.

If you look at it geographically, given that the world is not flat, Vancouver and Toronto are very well positioned from a travel-time perspective to connect Asia to North America and South America. It is a matter of the hub carriers, notably Air Canada, being able to expand operations. Air Canada is putting out more spokes; it is partnering with Star Alliance. WestJet is now partnering with the other alliances. There will be more links between Asia and North America and Asia and South America. We need to ensure that the airports are cost-competitive and that the Canadian carriers are not facing unfair competition from airlines in other parts of the world that are trying to do exactly the same, namely, connect traffic flowing from one continent to another.

Senator Frum: Within the Star Alliance, it is a very cutthroat business, which means some of the partners that Air Canada would have would strongly discourage the growth of the airports in Toronto and Vancouver.

offrir de services à Vancouver et surtout à Toronto. Ce serait simplement trop coûteux pour eux. Ils s'arrêtent donc à la frontière américaine. Cela nous montre tout de suite qu'il y a un problème de coût. Quelqu'un a dit, je crois, que Toronto figure parmi les 10 ou 15 aéroports les plus coûteux du monde.

L'autre facteur, c'est encore une fois la concurrence et les règles du jeu équitables. Est-ce qu'Air Canada et WestJet peuvent survivre à la concurrence des transporteurs américains, européens et asiatiques? Je crois que oui. Je suis persuadé que les deux compagnies sont bien gérées et offrent un bon produit. WestJet a régulièrement pris de l'expansion au cours des 15 dernières années et continue à se développer. Air Canada a eu ses hauts et ses bas, mais nous aurons davantage de concurrence, particulièrement de la part des compagnies asiatiques. On peut penser aux transporteurs des Émirats arabes unis, mais aussi aux transporteurs chinois, qui sont très activement soutenus par leur gouvernement.

Je ne recommande pas que notre gouvernement soutienne activement Air Canada ou WestJet, mais il doit jouer un rôle important en veillant à éviter une distorsion de la concurrence.

Le sénateur Frum : Un pivot n'est qu'une escale pour les gens qui veulent aller du point A au point C, le pivot B se trouvant au milieu. Ces gens ne viennent pas vraiment au Canada puisqu'un pivot n'est qu'un simple point de transit.

Vous dites que nous sommes bien situés du point de vue géographique. Est-ce bien le cas? Si les États-Unis constituent la destination finale des voyageurs asiatiques ou européens, je ne comprends pas quel intérêt ces voyageurs auraient à s'arrêter au Canada. J'ai l'impression qu'au contraire, notre géographie ne nous aide pas du tout.

M. Lazar : Oui, elle nous aide. On ne trouve nulle part en Amérique du Nord et aux États-Unis des services directs en provenance de l'Asie. Il y a des services à destination de 10 ou 12 grands aéroports, à partir desquels on peut prendre une correspondance pour aller dans le reste des États-Unis. En atterrissant à Vancouver ou à Toronto, on a en pratique accès à l'ensemble du marché américain.

Sur le plan géographique, comme la terre n'est pas plate, Vancouver et Toronto sont bien situés, en fonction de la durée des vols, pour faire le lien entre l'Asie et l'Amérique du Nord et du Sud. Il suffirait que les grands transporteurs, et notamment Air Canada, puissent étendre leurs opérations. Air Canada ajoute des liaisons à son réseau en partenariat avec Star Alliance. WestJet forme aussi maintenant des partenariats avec d'autres alliances. Il y aura davantage de liaisons entre l'Asie et l'Amérique du Nord et du Sud. Nous devons veiller à ce que les aéroports aient des coûts compétitifs et que les transporteurs canadiens n'aient pas à affronter une concurrence déloyale de la part des compagnies aériennes d'autres régions du monde qui essaient de faire exactement la même chose, c'est-à-dire faire le lien pour les voyageurs qui vont d'un continent à l'autre.

Le sénateur Frum : Au sein du réseau Star Alliance, c'est un vrai coupe-gorge. Autrement dit, certains des partenaires d'Air Canada pourraient s'opposer énergiquement à la croissance des aéroports de Toronto et de Vancouver.

Senator Mercer: Thank you for being here. I appreciate your presentation.

Dr. Lazar, I do not want to direct what your next research should be, but with respect to capacity and job generation at airports it, would be great to see case studies that show that if we increase capacity at our airports, we will have spinoff effects in the communities. Some chambers of commerce have done those studies. In Nova Scotia, the report on the activities of the Port of Halifax often includes a report on the activities of the airport because the airport is considered part of the port. That would be helpful.

I was interested in your answer to Senator Plett's first question about capacity. You said that there is capacity. How many more passengers would we need at Toronto Pearson before we look at major expansion there? If we did a major expansion at Toronto Pearson and had relieved taxes and ground rent there, as some people have suggested we should, how would we pay for the capital costs of that expansion?

Mr. Lazar: In the expansion of Toronto Pearson, they added a third east-west runway and a second north-south runway, so they added considerable capacity on the ground. They also considerably expanded the gates. I believe that when they started this massive redevelopment project, they assumed that they could handle upwards of 50 million passengers a year. They are currently operating at about 32 million to 33 million, so even if we discount their projection to 45 million, they can easily increase by about 40 per cent before hitting the capacity of the airport.

If they got closer to 40 million passengers a year, which is about 25 per cent more than they currently handle at that airport, they would then undertake the next phase of expansion. The capacity does exist. The delays that do happen are likely to be delays related to weather and air traffic, not capacity delays in terms of too few runways or too few gates.

Senator Mercer: Some airports around the world, including Heathrow Airport in London, are permanently under construction. I do not know when the construction began at Heathrow, but I do not think it will ever end. Every time I am there, there is construction happening.

Mr. Redekop, the issue of charter airlines and tour operators is interesting. You commented on poor business practices. It is difficult for us to legislate good management practices. The marketplace takes care of that. Our job is to ensure that there is protection for the customers.

A number of provinces have regulations to protect passengers in the event of the failure of tour operators. Do you think that those protections are adequate? Do they need to be expanded? Should they be national in scope as opposed to only provincial?

Le sénateur Mercer : Je vous remercie de votre présence et de vos exposés.

Monsieur Lazar, je ne vais pas essayer de vous dicter le sujet de vos prochaines recherches, mais, dans le contexte de la capacité des aéroports et de leur potentiel de création d'emplois, il serait vraiment très utile que nous puissions disposer d'études de cas montrant les retombées d'une augmentation de la capacité sur les collectivités environnantes. Certaines chambres de commerce ont fait de telles études. En Nouvelle-Écosse, le rapport sur les activités du port d'Halifax comprend souvent un compte rendu des activités de l'aéroport, qui est considéré comme un prolongement du port. Ce serait utile.

J'ai trouvé intéressante votre réponse à la première question du sénateur Plett concernant la capacité. Vous avez dit que cette capacité existe déjà. Dans quelle mesure le nombre de passagers peut-il encore augmenter à Toronto-Pearson avant qu'il ne soit nécessaire d'envisager de grands travaux d'expansion? Si l'aéroport de Toronto-Pearson était beaucoup agrandi, avec une réduction des loyers et des taxes, comme certains le proposent, comment allons-nous financer les immobilisations nécessaires?

M. Lazar : Lors de l'agrandissement de Toronto-Pearson, on avait ajouté une troisième piste est-ouest et une seconde piste nord-sud, ce qui représente une capacité considérable au sol. Il y a également eu une importante expansion au niveau des portes. Au début des travaux de cet énorme projet de réaménagement, on était parti de l'hypothèse que l'aéroport pourrait accueillir plus de 50 millions de passagers par an. Le trafic actuel est de l'ordre de 32 à 33 millions de passagers. Par conséquent, même en ramenant l'hypothèse de départ à 45 millions, nous pouvons dire que l'aéroport peut facilement accueillir 40 p. 100 de plus de passagers avant qu'un réaménagement devienne nécessaire.

Si on s'approchait de 40 millions de passagers par an, soit 25 p. 100 de plus qu'à l'heure actuelle, il serait alors temps d'entreprendre la phase suivante d'expansion. Pour le moment, il y a suffisamment de capacité. Les retards qui se produisent sont probablement liés à la météo et à la circulation aérienne plutôt qu'au manque de pistes et de portes.

Le sénateur Mercer : Dans le monde, certains aéroports, dont celui de Heathrow à Londres, sont perpétuellement en construction. Je ne sais pas quand la construction a commencé à Heathrow, mais je ne pense pas qu'elle finira un jour. Chaque fois que j'y suis passé, il y avait encore des travaux.

Monsieur Redekop, la situation des exploitants de vols d'affrètement et des voyageurs est intéressante. Il est difficile pour nous de légiférer en matière de pratiques de gestion. C'est le marché qui s'en occupe. Notre rôle consiste à protéger la clientèle.

Plusieurs provinces ont adopté des règlements pour protéger les passagers en cas de faillite des voyageurs. Croyez-vous que les mesures de protection mises en place soient suffisantes? Faut-il les renforcer? Y a-t-il lieu d'envisager une réglementation nationale par opposition à une réglementation provinciale?

Mr. Redekop: There is protection, but it is after the fact when people are in trouble. My comments were more directed toward preventing those difficulties.

It is a good suggestion to have those protections as national as opposed to provincial. Provincial governments may argue over that, but at least it would be consistent across the country. There are many inconsistencies in many industries across the country, so that would be a step forward.

My comments were more related to ensuring that everyone understands what is happening in the industry, such as making consumers aware of double drops and of how much capacity exists by carrier. That does happen in the U.K., but that has been rectified by the marketplace. That was possible because of more transparency there. We have an antiquated system of approvals in Canada that can be relatively easily improved by technology, and it would have many benefits.

Senator Mercer: Since we began the odyssey of transferring airports to local authorities, which was a major shift in how the industry operated, we have had time to observe what has worked and what has not.

Do you think we should build a regulated review of the process into the system so that we do not ignore this?

This situation is becoming critical for certain airports such as Montreal, where the competition coming from Plattsburg and other airports south of the border is increasing substantially. However, we do not have a built-in mechanism to do an automatic review so that we can respond to this. Whatever changes we recommend, if the government were to implement them, we know that in five years' time, those recommendations should probably be reviewed as well.

Mr. Redekop: You do not need a review. You need government policy-makers to listen. It is well known. The chairman of Transat, Jean-Marc Eustache, is quoted as saying that there is a problem when it costs them three times as much to land at Toronto Pearson than it does at Charles de Gaulle Airport in Paris. He is on record saying that. That is a problem. Canada has dropped from being a top-10 tourist destination to less than that over the last five years or so.

This industry has never called for the abolition of fees and taxes; they simply want fair treatment. Where are the equivalent taxes for buses or for rail transportation? They do not exist. Where is the security tax for them or the infrastructure improvement fees for them? They want a level playing field.

Senator MacDonald: Gentlemen, it is great to have you here. You bring a lot of broad knowledge to the table, and we appreciate it. I have a number of questions, and I will try to get through them quickly.

M. Redekop : Il y a une protection, mais elle intervient après coup, une fois que les passagers sont en difficulté. Mes observations visaient plutôt à prévenir les difficultés.

Il serait bon d'avoir des mesures de protection nationales plutôt que provinciales. Les gouvernements provinciaux ne seront probablement pas d'accord, mais la réglementation serait alors uniforme partout dans le pays. Il y a beaucoup d'incohérences dans de nombreuses industries canadiennes. Ce serait donc un progrès.

Mes observations avaient pour but de faire comprendre à chacun ce qui se passe dans l'industrie. Il est important que les consommateurs soient au courant de la question des doubles destinations et de la capacité des transporteurs. Cela se produit au Royaume-Uni, où les cas de surcapacité étaient fréquents, mais le marché y a remédié. Cela a été possible à cause de la plus grande transparence qu'il y a là-bas. Nous avons au Canada un système d'approbation désuet, qu'il serait relativement facile d'améliorer grâce à la technologie. Une amélioration aurait de nombreux avantages.

Le sénateur Mercer : Depuis que nous avons entrepris l'odyssée de la cession des aéroports à des administrations locales — ce qui représentait un changement majeur dans le fonctionnement de l'industrie —, nous avons eu le temps de nous rendre compte de ce qui marche et de ce qui ne marche pas.

Croyez-vous qu'il serait bon de prévoir un examen périodique obligatoire du processus pour qu'il ne soit plus possible de faire abstraction des problèmes?

La situation est en train de devenir critique à certains aéroports, comme celui de Montréal, qui se ressent beaucoup de l'intensification de la concurrence de Plattsburgh et d'autres aéroports américains. Nous n'avons cependant pas de mécanismes permettant de procéder automatiquement à des examens pour remédier à la situation. Quels que soient les changements que nous puissions recommander, nous savons, si le gouvernement décide de les mettre en œuvre, qu'elles auront probablement besoin d'être réexaminées cinq ans plus tard.

M. Redekop : Nous n'avons pas besoin d'un examen. Nous avons besoin, au gouvernement, de décideurs qui écoutent. Cela est bien connu. Selon certaines sources, le président de Transat, Jean-Marc Eustache, a déclaré qu'il y a un problème quand il est trois fois plus cher d'atterrir à Toronto-Pearson qu'à Charles-de-Gaulle à Paris. C'est effectivement un problème. Il y a cinq ans, le Canada faisait partie des 10 plus importantes destinations touristiques du monde. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

L'industrie n'a jamais demandé l'abolition des droits et des taxes. Elle veut simplement être traitée équitablement. Est-ce que des taxes équivalentes sont imposées au transport ferroviaire et par autocar? Non. Ces autres modes de transport ont-ils un droit pour la sécurité des passagers? Leur clientèle doit-elle payer des frais pour l'amélioration de l'infrastructure? Le secteur du transport aérien veut être soumis à des règles du jeu équitables.

Le sénateur MacDonald : Messieurs, c'est un plaisir de vous accueillir ici. Vous nous faites profiter de vastes connaissances, que nous apprécions beaucoup. J'aurais un certain nombre de questions à poser. Je vais essayer de le faire assez rapidement.

Going back to the last 20 years, and the establishment of airport authorities and NAV CANADA as a template for managing our airports and our resources, what is your assessment of it, disregarding the fee structure?

Mr. Lazar: If we had this discussion in the early 1990s, our suggestion at that time was that if you are going to privatize, then privatize. These not-for-profits do not make much sense. If you look at the Vancouver Airport Authority, it has one of the highest operating profit margins of any type of company across Canada. Privatize, and then subject them to price regulation so that they do not get carried away with various projects and exploit the combination of their monopoly position and taxing powers.

Senator MacDonald: How does the system we have in this country compare to the systems used around the globe? Is it an exception or a rule, as a template?

Mr. Lazar: It almost fits in the middle. In the U.S., their airports are not privatized. They are owned by either local or state governments, so they are not subject to any particular oversight. In the U.K., they have privatized, as well as in Australia. They are subject to differing degrees of regulation. In other parts of the world, they are government-owned, so there is no regulatory oversight.

You have a mixed bag of models globally. Canada falls in the middle in the sense that we have not completely privatized; we have set up not-for-profits and never subjected them to any type of regulatory oversight.

Senator MacDonald: Going back to the early 1990s, if you were given a clean slate, how would you structure it?

Mr. Lazar: At that time, I would have said let the airport authorities become public companies; issue shares to finance their expansion; and because they have monopolies over their markets, have a regulator in place — similar to what we have for pipelines across this country — to have reviews of their pricing every three to five years, to either approve or disapprove their investment plans and pricing.

Senator MacDonald: Is it too late to get there?

Mr. Lazar: Yes, because the major investments have been made. As I said before, the airports that were transferred to the airport authorities were, by and large, in dreadful condition. The government had not maintained the investment in these airports, so massive investments had to be made to upgrade the quality of the airports and then to expand them. We still have expansion in a number of airports, but the major investments have already been made.

Senator MacDonald: You mentioned the hub carriers; you saw Toronto and Vancouver as having an important role to play as hub carriers with respect to traffic from Asia to North America

Il y a 20 ans, les administrations aéroportuaires et NAV CANADA avaient été créés comme modèles de gestion de nos aéroports et de nos ressources. Indépendamment de la question des droits, que pensez-vous de cette structure d'organisation?

M. Lazar : Si nous avons eu cette discussion au début des années 1990, nous vous aurions dit que si vous voulez privatiser, allez-y, privatisez. La création de ces organismes sans but lucratif ne rime vraiment à rien. Considérez l'administration aéroportuaire de Vancouver. Elle a une marge bénéficiaire qui compte parmi les plus élevées de n'importe quel genre d'entreprise du Canada. Privatisez, puis soumettez ces organismes à une réglementation des prix pour qu'ils ne se lancent pas dans des projets extravagants et n'exploitent pas leur situation de monopole et leur pouvoir de taxation.

Le sénateur MacDonald : Comment notre système se compare-t-il à celui d'autres pays du monde? Notre modèle constitue-t-il la règle ou l'exception?

M. Lazar : Il se situe presque au milieu. Aux États-Unis, les aéroports ne sont pas privatisés. Ils appartiennent aux administrations locales ou aux États, de sorte qu'ils ne sont soumis à aucun contrôle particulier. Au Royaume-Uni et en Australie, ils sont privatisés et assujettis à divers degrés de réglementation. Ailleurs dans le monde, les aéroports sont des organismes d'État qui ne sont pas réglementés.

Il y a donc toutes sortes de modèles dans le monde. Le Canada se situe au milieu puisque nos administrations aéroportuaires, à titre d'organismes à but non lucratif, ne sont pas complètement privatisées et n'ont jamais été soumises à une réglementation quelconque.

Le sénateur MacDonald : Revenons au début des années 1990. Si on vous donnait carte blanche, comment organiseriez-vous le système?

M. Lazar : À cette époque, j'aurais recommandé de donner aux administrations aéroportuaires la structure de sociétés publiques. Elles auraient financé leur expansion par des émissions d'actions et, parce qu'elles auraient joui d'un monopole dans leurs marchés respectifs, elles auraient relevé d'un organisme de réglementation semblable à celui que nous avons pour les pipelines, qui aurait procédé à un examen de leurs prix tous les trois à cinq ans et qui aurait approuvé ou rejeté leurs plans d'investissement et leurs tarifs.

Le sénateur MacDonald : Est-il trop tard pour établir cette structure?

M. Lazar : Oui, parce que les plus gros investissements ont déjà été faits. Comme je l'ai dit, les aéroports cédés aux administrations aéroportuaires étaient en général dans un état de délabrement avancé. Le gouvernement n'ayant pas entretenu ces aéroports, il a fallu des investissements massifs pour les remettre à niveau et les agrandir. Il y a encore des travaux dans un certain nombre d'aéroports, mais les investissements les plus importants ont déjà été faits.

Le sénateur MacDonald : Vous avez parlé de pivots, parmi les aéroports et les transporteurs. Vous estimez que Toronto et Vancouver ont un important rôle à jouer comme pivots du trafic en

and South America. If we can call it an advantage, do we have the same leverage with transatlantic traffic to the subcontinent and Europe? Does Canada have the same ability to fill that capacity?

Mr. Lazar: Yes. If you look at the U.S. carriers, they serve a number of European destinations from their hubs. From different cities in the U.S., they connect via their hub. The European carriers will serve a limited number of destinations in North America from their hubs.

Toronto can connect, by one stop, almost any place in North America to most cities in Europe. In fact, through the various other airlines operating into Toronto, Toronto is well positioned to connect just about any place in North America to just about any place in Europe. It is as well positioned as New York, Chicago or Atlanta.

Senator Meredith: Thank you for your presentations today. They are enlightening in terms of the industry, the challenges being faced and how you are expecting the government to play a role in all of this.

Professor Lazar, over the last 30 years, there has been a duopoly with Air Canada, formerly Canadian Pacific, and now WestJet — and also with the small role that Porter Airlines is playing in the marketplace. In your opinion, has this created competition and fair, reliable service for Canadians?

Also, you talk about the international aspect — of us attracting international carriers to land here and so forth and to provide greater service to Canadians in the domestic market. What is your opinion on that?

Mr. Lazar: The domestic market does have more than ample competition. We have to be realistic, given the size of our domestic market and forgetting about connections beyond Canada. The market is simply not large enough to sustain more than what I would call the two and a half carriers, Porter Airlines being the half as they only operate in Eastern Canada.

When the industry was deregulated, starting in the mid-1980s, many economists — I was not one of them — were under the delusion that we could support large numbers of domestic carriers; they pointed to the U.S. as an example. The U.S. market, which is much larger than ours, can only support three major carriers — US Airways will probably eventually merge with American Airlines — and a small handful of low-cost carriers. The same situation is true in Europe, which has a much larger market.

It is totally unrealistic to expect that we will get many more players in the domestic market, and I do not believe the market being poorly served because we have only two and a half.

provenance de l'Asie et à destination de l'Amérique du Nord et du Sud. Si nous estimons que c'est un avantage, avons-nous le même dans le cas du trafic transatlantique à destination du sous-continent et de l'Europe? Le Canada peut-il répondre à la demande?

M. Lazar : Oui. Considérez les transporteurs américains. Ils desservent un certain nombre de destinations européennes à partir de leurs pivots. En passant par différentes villes des États-Unis, ils font le lien avec les pivots. Les transporteurs européens desserviront un nombre limité de destinations nord-américaines à partir de leurs propres pivots.

Avec une seule escale, Toronto peut servir de correspondance entre presque n'importe où en Amérique du Nord et la plupart des villes d'Europe. En fait, compte tenu des différentes compagnies aériennes qui desservent Toronto, l'aéroport est bien placé pour relier presque n'importe quel endroit d'Amérique du Nord à presque n'importe quel endroit d'Europe. Il est aussi bien placé que New York, Chicago ou Atlanta.

Le sénateur Meredith : Je vous remercie pour les exposés que vous nous avez présentés aujourd'hui. Ils contenaient de précieux renseignements sur l'industrie, sur les problèmes qui existent actuellement et sur le rôle que le gouvernement devrait jouer, à votre avis, dans tout ce secteur.

Monsieur Lazar, au cours des 30 dernières années, nous avons eu un duopole avec Air Canada et autrefois CPAir, et maintenant WestJet. Il y a aussi Porter qui joue un petit rôle sur le marché. À votre avis, cette situation a-t-elle suffi à créer la concurrence nécessaire pour assurer aux Canadiens un service fiable à prix abordable?

Vous avez également parlé de l'aspect international et des mesures que nous devons prendre pour attirer des transporteurs étrangers afin d'offrir des services plus étendus aux Canadiens sur le marché intérieur. Que pensez-vous de cela?

M. Lazar : On peut difficilement dire qu'il y a beaucoup de concurrence sur le marché intérieur. Nous devons être réalistes en tenant compte de la taille de ce marché et en oubliant les liaisons avec l'étranger. Le marché n'est tout simplement pas assez important pour soutenir plus que les deux transporteurs et demi que nous avons, Porter ne comptant que pour un demi puisqu'il ne dessert que l'Est du pays.

Lorsque l'industrie a été déréglementée à partir du milieu des années 1980, beaucoup d'économistes — je n'en faisais pas partie — se sont bercés de l'illusion que le marché était assez important pour permettre à un grand nombre de transporteurs intérieurs de coexister, en donnant le marché américain comme exemple. Le marché américain, qui est bien plus important que le nôtre, ne permet qu'à trois grands transporteurs et une poignée de petits de coexister. Il est probable que US Airways finira par fusionner avec American Airlines. La même situation règne en Europe, où le marché est encore plus grand.

Il n'est pas du tout réaliste de s'attendre à ce que nous ayons beaucoup d'autres joueurs sur le marché intérieur. Je ne crois d'ailleurs pas que le marché soit mal servi parce que nous n'avons que deux transporteurs et demi.

If you look at the base fares alone — forget about the taxes — and compare them over time, you find that air travel continues to be a bargain in this country, at least at the bottom end. We may not always get the lowest fare or a seat on our most desirable flight, but air travel is still a relative bargain.

Senator Meredith: Should Canada expand its agreements on an international scale? We have agreements with the U.S., the European Union and Asia to attract those travellers to our market.

Picking up on questions by Senator Frum and Senator MacDonald about the hub, in the next three to five years, how ready are we to move into attracting larger carriers to land where Canada is strategically situated to be able to attract people coming from Asia into Vancouver and from Europe into Toronto?

Mr. Lazar: I believe that the airports are capable of accommodating a substantial increase in traffic. Toronto is fully capable; Vancouver is going through another round of expansion. They should be able to accommodate. Cost is a major consideration.

Should Canada go into a more open skies agreement? My response to that is absolutely yes. However, I would add the qualification that, like our trade agreements in other areas, we should include provisions such as subsidy codes, dumping codes, safeguards and, as we have in NAFTA, perhaps side agreements on the environment and labour.

The U.A.E. is an interesting case. Their labour laws are very restrictive, and I do not think Canadians would be supportive of them. I would argue that we want to include some type of minimal standards in our agreements on the environment, labour and other areas to make it a level playing field. We could deviate, but if we are to open up the markets, let us give our carriers a chance to compete.

The last point I want to make is that it is not just a matter of attracting foreign carriers; it is more important to increase the opportunities for our Canadian carriers. The more they add spokes from their hubs, the greater the importance and role of these hubs will be and the greater the connectivity throughout the country. For each spoke Air Canada or WestJet adds to their hubs, they can then increase frequencies on other spokes into those hubs. The hub and spoke network is a dynamic operation, and when you strengthen part of it, you strengthen all of it; if you weaken part of it, you risk the entire hub network collapsing.

Senator Meredith: Mr. Lazar indicated that the government should eliminate the excise tax and landing fees. Mr. Redekop said that we are not talking about an abolition of these fees; the industry has never asked for that. However, you want a tier 1 hub, and these are conditions to getting this hub situated in Canada. You indicated that airlines are not landing here because of the landing fees that

Si on ne considère que les tarifs de base, en faisant abstraction des taxes, et qu'on en compare l'évolution dans le temps, on constate que le transport aérien est vraiment bon marché au Canada, du moins dans les catégories inférieures. Nous n'obtenons pas toujours le tarif le plus bas ou un siège sur le vol qui nous conviendrait le mieux, mais le transport aérien demeure encore une bonne affaire au Canada.

Le sénateur Meredith : Le Canada devrait-il conclure d'autres accords internationaux? Nous avons des ententes avec les États-Unis, l'Union européenne et l'Asie en vue d'attirer les voyageurs vers notre marché.

Pour poursuivre dans la même veine que le sénateur Frum et le sénateur MacDonald, j'aimerais savoir, au chapitre des pivots, si nous serons prêts, dans les trois à cinq prochaines années, à essayer de persuader de grands transporteurs d'atterrir dans des aéroports canadiens stratégiquement situés pour attirer des voyageurs asiatiques à Vancouver et des voyageurs européens à Toronto?

M. Lazar : Je crois que les aéroports peuvent supporter une augmentation assez considérable du trafic. Toronto en est parfaitement capable. Vancouver passe par un autre cycle d'expansion. Les deux devraient avoir une capacité suffisante. Le coût constituera une importante considération.

Le Canada devrait-il rechercher davantage d'accords de type « ciel ouvert »? Ma réponse est un oui catégorique. Toutefois, il faudrait inclure certaines réserves, comme dans nos accords commerciaux : nous devrions prévoir des dispositions relatives aux subventions, au dumping et aux sauvegardes et signer en outre, comme dans le cas de l'ALENA, des ententes parallèles sur l'environnement et le travail.

Les Émirats arabes unis constituent un cas intéressant. Leurs lois sur le travail sont très restrictives. Je ne crois pas que les Canadiens puissent les appuyer. J'estime que nous devrions inclure dans nos accords des normes minimales concernant l'environnement, le travail et d'autres domaines pour avoir des règles du jeu équitables. Nous pourrions dévier, mais s'il s'agit d'ouvrir nos marchés, donnons au moins à nos transporteurs une chance de soutenir la concurrence.

Je voudrais dire enfin qu'il ne suffit pas d'attirer des transporteurs étrangers. Il est plus important de chercher à augmenter les débouchés des transporteurs canadiens. Plus ils ajoutent de liaisons à leurs réseaux, plus ceux-ci seront importants et plus grande sera la connectivité partout dans le pays. Chaque fois qu'Air Canada ou WestJet ajoute une liaison à son réseau, la compagnie peut augmenter la fréquence d'autres liaisons. Un réseau formé d'un pivot et d'une série de liaisons constitue un processus dynamique dans lequel le renforcement d'un élément consolide l'ensemble et, inversement, l'affaiblissement d'un élément peut entraîner l'effondrement de tout le réseau.

Le sénateur Meredith : M. Lazar a dit que le gouvernement devrait éliminer la taxe d'accise et les droits d'atterrissage. Pour sa part, M. Redekop estime qu'il n'est pas question d'abolir ces droits et que l'industrie ne l'a jamais demandé. Toutefois, vous voulez avoir un pivot de première catégorie, et ce sont là les conditions nécessaires pour avoir un tel pivot au Canada. Vous

they have to pay, and that this is affecting their bottom line. You want a level playing field, for example, taxation on the trains or buses, et cetera. Could you elaborate on that for me?

In light of that, Mr. Redekop, Canadians are always looking for a deal. If the airfare to Florida is \$600, but we can get it for \$500, we will drive to Niagara Falls. Others have appeared before us saying that this will happen. You cited the Plattsburgh situation where people will cross the border, and American airlines are taking our travellers.

How will we alleviate this situation? You talked about the lack of competition within the domestic market and so forth, Mr. Lazar; I am addressing this question to both of you.

Mr. Redekop: We know there is a problem when Alaska Airlines sets up shop in Bellingham to take Vancouverites to Hawaii. It is obvious what they are doing there. This situation occurs throughout the U.S. border states. It is not just in Bellingham, but also in Syracuse, Niagara Falls, Detroit, and so forth, and it is growing. This is lost revenue for the airlines, airports, and governments. The taxes and fees that the governments and airports would have received are now going partially to the U.S.; it is not occurring in Canada.

That is what is being argued here. This is not a level playing field. When I mentioned the trains and buses and so forth, I was not advocating taxing them to the same extent because that would make everything worse. It was just an example of how airports, airlines and air travellers have to bear these fees and taxes that do not occur elsewhere in the transportation industry. It is not a level playing field there either. We will also be less attractive as a hub.

Professor Lazar talks about Toronto possibly becoming a hub for North America to Europe. That will not happen under the current system because it is too expensive to fly into Toronto Pearson International. Mr. Eustache has made that very clear. The numbers are there. Everyone knows about this; there is no mystery here.

We have to fix the taxes and fees system because, in the end, everyone is losing on this — the governments, the airports, et cetera. We are losing revenues from tourists who are not coming here and because Canadians are going in increasing numbers south of the border to fly. This has not been elaborated upon to any significant degree in the economic studies of which I am aware. However, there are obvious losses in fees and taxes to Canada as a result of what is happening, and everyone is aware of this.

avez dit que les compagnies aériennes n'atterrissent pas chez nous parce que les droits d'atterrissage sont trop élevés, ce qui réduit leurs bénéfices. Vous voulez des règles du jeu équitables, par exemple l'imposition de taxes sur le transport ferroviaire, le transport par autocar, et cetera. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

Monsieur Redekop, les Canadiens sont toujours à la recherche d'une aubaine. Si le prix du billet d'avion pour la Floride est de 600 \$ et qu'il est possible de l'obtenir pour 500 \$, nous accepterons d'aller en voiture pour prendre l'avion à Niagara Falls. D'autres témoins nous ont dit que cela se produira. Vous avez parlé de la situation à Plattsburgh, où les compagnies aériennes américaines nous enlèvent nos voyageurs, qui acceptent de passer la frontière pour payer moins cher.

Comment pouvons-nous remédier à cette situation? Monsieur Lazar, vous avez parlé du manque de concurrence sur le marché intérieur, et cetera. Je vous pose la question à tous les deux.

M. Redekop : Nous savons qu'il y a un problème quand Alaska Airlines s'établit à Bellingham pour emmener des Vancouverois à Hawaï. Ce que fait cette compagnie est évident. La même situation se reproduit un peu partout dans les États frontaliers américains. Ce n'est pas seulement à Bellingham, nous avons la même chose à Syracuse, à Niagara Falls, à Detroit et ailleurs. Et cela ne s'arrêtera pas là. Il y a là un manque à gagner pour nos compagnies aériennes, nos aéroports et nos gouvernements. Les taxes et les droits qu'auraient dû recevoir les gouvernements et les aéroports vont maintenant en partie aux États-Unis. Le Canada les a perdus.

C'est ce que nous essayons d'établir ici. Les règles du jeu ne sont pas équitables. Lorsque j'ai parlé des trains et des autocars, je ne préconisais pas de les taxer dans la même mesure que le transport aérien parce que cela ne ferait qu'aggraver la situation. Je donnais simplement un exemple pour montrer que les aéroports, les compagnies aériennes et les passagers doivent assumer des taxes et des droits qui ne sont pas imposés ailleurs dans le secteur des transports. Là non plus, les règles du jeu ne sont pas équitables. Nos aéroports seront encore moins attrayants comme pivots.

M. Lazar a parlé de Toronto comme pivot possible de l'Europe en Amérique du Nord. Cela n'est pas envisageable dans le régime actuel parce qu'il est trop coûteux d'atterrir à l'aéroport international Toronto-Pearson. M. Eustache l'a clairement dit. Les nombres sont là. Tout le monde le sait. Il n'y a aucun mystère.

Nous devons en fin de compte remédier au système de taxes et de droits, car tout le monde y perd : les gouvernements, les aéroports et les autres. Nous perdons de l'argent à cause des touristes qui ne viennent pas chez nous et à cause des Canadiens qui sont de plus en plus nombreux à aller de l'autre côté de la frontière pour prendre l'avion. Cela n'a fait l'objet d'aucune étude approfondie dans les études économiques que j'ai vues. Toutefois, les pertes du Canada en taxes et en droits sont évidentes, et tout le monde le sait.

Senator Fox: I have the same line of questioning as Senator Meredith. If we do not have a level playing field today, it is pretty much due to our own actions and policies, as I see it.

If we did establish a level playing field — I assume with the U.S. and the European countries as the first target — what would happen to the financing of our local airports? There would be a loss of revenue somewhere in the system. I am not sure what would happen at that stage.

Mr. Redekop: I think there would be a net gain in revenue. It has to be proven, but, first, those Canadians who are going in increasing numbers to the U.S. would now fly out of Canada; second, we would get more foreigners coming into Canada.

Senator Fox: Basically, we are not suggesting to eliminate all these costs but to reduce them to a level that is consistent with competition in, for example, Paris.

Mr. Redekop: The air industry has never said to eliminate them.

Senator Fox: When you say “aggressive subsidization policies by a small number of foreign governments,” which ones do you have in mind?

Mr. Lazar: Again, if you look at various Asian governments, starting from the Gulf states and moving east from there, China will start pushing their aviation industry and their airlines. Again, in the Gulf states, there are massive investments in infrastructure where costs are absorbed by the governments, not by the airlines or their passengers.

Senator Fox: What kind of leverage would we have in negotiating an agreement with these countries?

Mr. Lazar: We already have agreements and capacity restrictions in place. I think the Canadian carriers would be quite happy to see the capacity restrictions ease, as long as you included codes in the agreement comparable to what we have in our multilateral trade agreements — or our trilateral agreements in North America — on definition subsidies, countervail actions, dumping and safeguards so that the playing field is level. If we give the Canadian carriers a chance, I believe they will succeed. There is no assurance of that, but I am confident they will have a good chance of succeeding globally.

Senator Fox: In most cases, many of these trade remedies have proven to be lengthy and cumbersome. Do you have faith in these mechanisms in the short term as opposed to the long term?

Mr. Lazar: Do we have an alternative to them? What is the alternative? Unilateral actions, and basically we get into sort of beggar-thy-neighbour policies, as we have seen in the past year, where every country wants to depreciate their currency vis-à-vis the U.S. dollar and the Chinese yuan. Unilateral actions do not

Le sénateur Fox : Je vais poursuivre dans la même veine que le sénateur Meredith. À mon avis, si nous n’avons pas actuellement des règles du jeu équitables, c’est surtout attribuable à nos propres actions et politiques.

Si nous établissions des règles équitables — je suppose que ce serait en premier par rapport aux États-Unis et à l’Europe —, qu’arriverait-il au financement de nos aéroports locaux? Il y aurait des recettes perdues quelque part dans le système. Je ne suis pas sûr de ce qui arriverait à ce stade.

M. Redekop : Je crois que nous aurions plutôt un gain net au chapitre des recettes. Cela reste à prouver, mais, premièrement, nous pourrions récupérer les Canadiens qui sont actuellement de plus en plus nombreux à aller prendre l’avion aux États-Unis. Deuxièmement, beaucoup plus d’étrangers viendraient au Canada.

Le sénateur Fox : En fait, nous ne proposons pas d’éliminer l’ensemble de ces taxes et droits. Nous voulons simplement les ramener à un niveau comparable à celui de la concurrence, par exemple à Paris.

M. Redekop : Le secteur du transport aérien n’a jamais demandé la suppression des droits.

Le sénateur Fox : Quand vous parlez des « politiques agressives de subventions d’un petit nombre de gouvernements étrangers », à qui pensez-vous en particulier?

M. Lazar : Encore une fois, si nous considérons différents gouvernements asiatiques, en commençant par les États du Golfe et en progressant vers l’est, nous nous rendons compte que la Chine voudra faire mousser son secteur du transport aérien et ses compagnies aériennes. De leur côté, les États du Golfe ont fait des investissements massifs d’infrastructure, les coûts étant absorbés par les gouvernements et non pas les compagnies aériennes et leurs passagers.

Le sénateur Fox : Quel genre de pouvoir aurions-nous si nous négocions des accords avec ces pays?

M. Lazar : Nous avons déjà des accords et des restrictions de capacité. Je crois que les transporteurs canadiens seraient très heureux de voir une libéralisation de ces restrictions, pourvu qu’elle soit accompagnée de codes comparables à ceux qui figurent dans nos accords commerciaux multilatéraux — ou tripartites en Amérique du Nord — relativement aux subventions, aux droits compensateurs, au dumping et aux sauvegardes, afin que les règles du jeu soient équitables. Si nous donnons une chance aux transporteurs canadiens, je crois qu’ils réussiraient. Personne ne peut le garantir, mais je suis persuadé qu’ils ont de bonnes chances de réussir sur le marché mondial.

Le sénateur Fox : On s’est rendu compte que, dans la plupart des cas, les recours commerciaux sont des processus longs et encombrants. Pouvons-nous nous fier à ces mécanismes dans le court terme, par opposition au long terme?

M. Lazar : Avons-nous vraiment le choix? Que pouvons-nous faire d’autre? On peut recourir à des mesures unilatérales et adopter des politiques protectionnistes, comme nous l’avons vu l’année dernière, chaque pays essayant de déprécier sa devise par rapport au dollar américain et au yuan chinois. L’action

work. That is why we have gone the multilateral route and why we have these trade agreements. They are not perfect, but they are far better than not having anything in place.

Senator Fox: If we want to conclude an air transport agreement with the Chinese, would we have much leverage to introduce this kind of measure in that air transport agreement?

Mr. Lazar: Would we get far against the Chinese? They might include them, though they might go ahead and just ignore them, assuming we would not retaliate. That suggests that perhaps Canada should take a lead role in trying to develop larger regional agreements or multilateral agreements specific to the industry.

Senator Fox: In what kind of time frame do you think that could be done?

Mr. Lazar: I do not really know.

Senator Fox: It seems you can act on the first prong of your strategy more readily than the second one.

Mr. Lazar: We have all these air transport agreements in place. We all have some capacity constraints, so that gives us breathing room to try to include other codes in them. We will have success in some agreements but not in others.

Going the regional, multilateral route will be more time consuming. It could be three or five years — I do not know — but we will have to move in that direction because, as China starts ramping up its industry, more problems will occur.

Senator Fox: In this committee, we have heard people talk mostly about Montreal, Toronto and Vancouver. I do not think you mentioned much about Montreal. What do you see in the future for the Montreal airport in this context?

Mr. Lazar: If I knew the internal planning of Air Canada, I could give you an answer, but I do not know what their plans are. I think they have built up Montreal's international traffic over the past few years. I do not know if they will continue to do so.

It is difficult for an airline such as Air Canada to operate multiple hubs in a country this size. The U.S. carriers will have maybe two or three hubs each, but they have a much larger market. How many truly major hubs can Air Canada support? I would think two at most. Montreal would then have to be a secondary hub. That said, I cannot speak for the airline.

Senator Fox: Do you have any comment on that, Mr. Redekop?

Mr. Redekop: No.

unilatérale ne marche pas. C'est la raison pour laquelle nous avons emprunté la voie multilatérale et avons signé des accords commerciaux. Ils ne sont pas parfaits, mais ils valent beaucoup mieux que de ne rien avoir du tout.

Le sénateur Fox : Si nous voulons conclure un accord sur le transport aérien avec les Chinois, serons-nous en assez bonne position pour leur demander d'inclure des mesures de ce genre dans l'entente?

M. Lazar : Pouvons-nous faire céder les Chinois? Ils seraient peut-être disposés à inclure ces conditions, quitte à en faire abstraction plus tard en supposant que nous n'oserons pas prendre des mesures de rétorsion. Peut-être le Canada devrait-il assumer un rôle de leadership en essayant d'élaborer des accords régionaux ou multilatéraux plus importants pour le secteur du transport aérien.

Le sénateur Fox : À votre avis, combien de temps faudrait-il pour le faire?

M. Lazar : Je ne le sais vraiment pas.

Le sénateur Fox : J'ai l'impression qu'il serait possible d'appliquer le premier volet de votre stratégie plus facilement que le second.

M. Lazar : Nous avons actuellement une foule d'accords sur le transport aérien. Nous avons tous des contraintes de capacité, ce qui nous donne une certaine latitude pour essayer d'inclure d'autres codes dans ces ententes. Nous réussirons à le faire dans certains cas, mais pas dans d'autres.

Emprunter la voie régionale et multilatérale prendra du temps. Peut-être trois à cinq ans — je ne sais pas vraiment —, mais nous devons nous orienter dans cette direction, car nous aurons davantage de problèmes lorsque la Chine commencera à donner de l'expansion à son propre secteur.

Le sénateur Fox : Les témoins qui ont comparu devant le comité ont surtout parlé de Montréal, Toronto et Vancouver. Je ne crois pas que vous avez souvent mentionné Montréal. À votre avis, quel est l'avenir de l'aéroport de Montréal dans ce contexte?

M. Lazar : J'aurais pu vous donner une réponse si j'avais eu une meilleure connaissance des projets d'Air Canada, mais je ne les connais pas. Je crois que la compagnie a augmenté le trafic international à Montréal dans les dernières années, mais je ne sais pas si elle continuera à le faire.

Il est difficile pour une compagnie aérienne comme Air Canada d'exploiter de multiples aéroports-pivots dans un pays de cette taille. Les transporteurs américains ont peut-être chacun deux ou trois pivots, mais leur marché est beaucoup plus grand. Combien de pivots vraiment importants peut avoir Air Canada? À mon avis, deux au maximum. Montréal ne serait alors qu'un pivot secondaire. Cela dit, je ne peux pas parler au nom d'Air Canada.

Le sénateur Fox : Avez-vous quelque chose à dire à ce sujet, monsieur Redekop?

M. Redekop : Non.

Senator Plett: The airlines that seem to have been the most successful are the ones that are making many changes internally. When you fly now at the back of an airplane, you are lucky to get a bag of peanuts and a glass of water. If you take a second bag, they charge you for it, and so on.

The other day, I met with the president and CEO of a company that owns four regional airlines. He made an interesting observation. Mr. Redekop, I would like your response to it. He said that the reason WestJet and Southwest Airlines are doing well versus some of the other airlines such as Air Canada is because they use only one type of airplane. His regional airlines do the same. However, Air Canada has a range of airplanes. Therefore, with promotions within Air Canada, for example, and training pilots, there is a huge chain reaction when a person is taken off a smaller airplane and put into the co-pilot seat on a larger one. With WestJet, Southwest Airlines and some of the airlines that are doing well, they have one type of airplane only, and my friend says that that is one of the biggest reasons for the success of those airlines.

Do you have any comment on that?

Mr. Redekop: Why does WestJet not fly to Asia? They do not have the airplane. If you want to be an international carrier, you need a variety of planes, such as those that can fly transatlantic over to Asia. Air Canada and WestJet are different carriers. They have different objectives and serve different markets. It is comparing apples and oranges. Southwest Airlines does not fly internationally, either.

Senator Plett: They would then only need two airplanes, not a range of them. Air Canada uses a range of airplanes to fly domestically, not internationally. I fly them all the time. They use a range of airplanes to fly domestically.

Mr. Redekop: They do use a range of airplanes; it is a legacy. Air Canada is a good company and has served Canada well for many decades. However, they have also had issues. Getting down to two types of airplanes is an internal management issue. They know what they are doing. Most of the airlines know what they are doing, but they have to deal with many different issues.

The idea of multiple carriers or planes is really a non-issue, as far as I am concerned. You cannot compare WestJet and Air Canada. I think it is misleading to do that because they are very different airlines with different objectives.

Senator Plett: I will accept the final answer, except that you did compare many of the different airlines. Therefore, I think it is only fair for me to do the same.

In any event, I will go to Mr. Lazar. Talking about some of the fees, the ground rent and so forth, I support the suggestion you made. If we could turn the clock back, you suggested privatizing

Le sénateur Plett : Les compagnies aériennes qui semblent avoir le mieux réussi sont celles qui ont fait beaucoup de changements internes. Quand on vole aujourd'hui en classe touriste, on a de la chance si on obtient un petit sac de cacahuètes et un verre d'eau. Si on demande un second sac, il faut payer.

L'autre jour, j'ai eu l'occasion de bavarder avec le président-directeur-général d'une société qui possède quatre compagnies aériennes régionales. Il a fait une observation intéressante. Monsieur Redekop, j'aimerais connaître votre réaction. Il a dit que la raison pour laquelle WestJet et Southwest Airlines se débrouillent mieux que d'autres compagnies comme Air Canada, c'est qu'elles exploitent un seul type d'appareil. Ces compagnies aériennes régionales font la même chose. Pour sa part, Air Canada possède toute une gamme d'avions. Par conséquent, chaque fois qu'Air Canada donne des promotions ou forme des pilotes, il y a une énorme réaction en chaîne parce qu'une personne est retirée des commandes d'un petit avion pour occuper le siège du copilote dans un plus grand appareil. Dans le cas de WestJet, Southwest Airlines et quelques autres qui obtiennent de bons résultats, il n'y a qu'un seul type d'avion. D'après mon ami, c'est l'une des principales raisons du succès de ces compagnies.

Qu'en pensez-vous?

M. Redekop : Pourquoi WestJet n'a-t-elle pas de vols à destination de l'Asie? C'est parce qu'elle n'a pas les appareils qu'il faut. Pour devenir un transporteur international, on a besoin d'une gamme d'avions, y compris ceux qui peuvent franchir l'océan pour atteindre l'Asie. Air Canada et WestJet sont deux transporteurs différents. Ils ont des objectifs différents et servent des marchés différents. C'est un peu comme si on comparait des pommes et des oranges. Southwest Airlines non plus n'a pas de vols internationaux.

Le sénateur Plett : Ces compagnies auraient alors besoin de deux types d'appareils, pas de toute une gamme. Air Canada exploite beaucoup de types différents d'avions sur ses lignes intérieures, pas nécessairement pour les vols internationaux. Je prends constamment ces vols intérieurs, qui se font à bord de toute une série d'avions différents.

M. Redekop : Ces avions différents sont l'héritage d'une autre époque. Air Canada est une bonne compagnie aérienne qui a bien servi le Canada pendant de nombreuses décennies. Toutefois, elle a eu des difficultés. Se limiter à deux types d'avions est une décision de gestion interne. La compagnie sait ce qu'elle fait, comme la plupart des autres, mais elle doit affronter de nombreux problèmes différents.

L'idée des transporteurs ou des avions multiples est vraiment sans importance, à mon avis. On ne peut pas comparer WestJet à Air Canada. C'est une erreur de le faire parce que ce sont des compagnies très différentes qui poursuivent des objectifs différents.

Le sénateur Plett : J'accepte votre dernière réponse, sauf que vous avez aussi comparé deux compagnies aériennes différentes. Par conséquent, je crois pouvoir le faire aussi.

Quoi qu'il en soit, je vais passer à M. Lazar. Pour revenir aux droits, aux loyers, et cetera, j'appuie votre suggestion. S'il avait été possible de revenir en arrière, vous auriez privatisé l'administration

the airport authority. I think that would be a marvellous idea. However, a public company has shareholders who demand you make a profit. If you do not make a profit and you do not intend to make a profit, how will you get around that and not do exactly what the airport authority is doing now by charging rent? You would have to do the same. I would suggest that shareholders are more demanding on making a profit than is government.

In this particular case, as much as I support private industry, I think that would bump up the fees and not reduce them.

Mr. Lazar: I do not think that would be the case because the airport authorities are not government-owned. They are not-for-profit agencies independent of the government. As I pointed out, Vancouver is one of the most profitable companies across this country. They will not call their net income “profits,” but, in fact, that is what it is. If we had privatized and subjected them to regulatory oversight, then we might not have had the type of massive investments that have been made.

Being from Toronto, I look at Toronto Pearson International. Did it have to invest \$7 billion in that expansion? Is the design of Terminal 1 the best design? The answer to both of those questions is no. If it had been a private company, could the Chrétien government of that time have dumped a \$900-million expense on them to buy out the owners of Terminal 3? The answer is no.

On shareholders and regulatory oversight, you probably would have had different investment programs for and different designs of these airports. The cost structure at the airports probably would not have been very different — most likely less — and their operations would have been as efficient, if not better.

Senator Plett: I would certainly agree with you, sir, that Toronto Pearson is drastically overpriced for some reason. We use Vancouver and Montreal, and for some reason their fees are less than Toronto. I am struggling with the idea that it is because of the system we have created. I would suggest it is more because of the people in charge of Toronto’s airport. I am not sure.

However, certainly, I agree with the chair in my last comment that we need to do something about Toronto Pearson to make that more attractive. However, as Mr. Redekop said, I should not use apples and oranges to compare airplanes. I think we are using apples and oranges to compare Vancouver and Toronto Pearson because Vancouver is not doing the same as Toronto Pearson, yet it is the other hub.

Senator Merchant: I will get a little personal and regional here because I come from Regina. We are a capital city, but we also have Saskatoon, which is now a larger city than Regina. We do not seem to be able to hold onto the flight that had started between Regina and Ottawa. As I say, I am getting personal here.

aéroportuaire. Je crois que c’est une excellente idée. Toutefois, une société publique a des actionnaires qui exigent des bénéfices. Si la société ne fait pas de bénéfices et n’a pas l’intention d’en faire, que feriez-vous à sa place à part faire exactement ce que l’administration aéroportuaire a fait en imposant des loyers? Vous seriez dans l’obligation de faire la même chose. À mon avis, les actionnaires insisteraient davantage sur les bénéfices que ne le ferait un gouvernement.

Dans ce cas particulier, même si je suis un fervent partisan de l’entreprise privée, j’ai l’impression qu’une telle situation ferait monter les droits plutôt que de les diminuer.

M. Lazar : Je ne crois pas que ce serait le cas parce que les administrations aéroportuaires n’appartiennent pas à l’État. Ce sont des organismes à but non lucratif, qui sont indépendants du gouvernement. Comme je l’ai signalé, l’aéroport de Vancouver est l’une des entreprises les plus rentables du pays. Il ne qualifie pas son revenu net de « bénéfice », mais c’est bien de cela qu’il s’agit. Si nous avions privatisé les administrations et les avions soumises à un contrôle réglementaire, nous n’aurions peut-être pas eu les investissements massifs qui ont été faits.

Étant Torontois, je pense surtout à l’aéroport international Toronto-Pearson. Devait-il investir 7 milliards de dollars dans son projet d’expansion? La conception du terminal 1 est-elle la meilleure possible? La réponse aux deux questions est non. S’il s’était agi d’une société privée, le gouvernement Chrétien de l’époque aurait-il imposé à l’aéroport une dépense de 900 millions de dollars pour racheter la part des propriétaires du terminal 3? La réponse est encore non.

Avec des actionnaires et un contrôle réglementaire, on aurait probablement eu des programmes d’investissement différents et une conception différente dans ces aéroports. La structure des coûts n’aurait vraisemblablement pas été très différente — très probablement moins — et les opérations auraient été aussi efficaces, sinon plus efficaces.

Le sénateur Plett : Je conviens certainement avec vous, monsieur, que Toronto-Pearson est beaucoup trop cher, pour une raison ou une autre. Nous utilisons Vancouver et Montréal qui, je ne sais pourquoi, ont des droits inférieurs à ceux de Toronto. Je n’aime pas beaucoup l’idée que c’est à cause du système que nous avons créé. Je pense que c’est davantage attribuable aux gens qui dirigent l’aéroport de Toronto. Je ne suis pas sûr.

Toutefois, je conviens sûrement avec le président que nous avons besoin de faire quelque chose pour rendre Toronto-Pearson plus attrayant. Par ailleurs, comme le dit M. Redekop, je ne devrais pas mélanger les pommes et les oranges lorsque je compare les avions. Je crains fort que nous le fassions en comparant Vancouver et Toronto, parce que Vancouver n’est pas Toronto, même si c’est un autre pivot.

Le sénateur Merchant : Je vais aborder des questions un peu plus personnelles et plus régionales parce que je viens de Regina. C’est la capitale provinciale, mais nous avons aussi Saskatoon, qui est maintenant plus grande que Regina. Nous ne semblons pas pouvoir maintenir le vol direct qui avait été établi entre Regina et Ottawa. Comme je l’ai dit, je parle peut-être de questions personnelles.

The Saskatoon flight was in operation for well over a year, maybe two years. The Regina flight started last spring around May and stopped in September. I imagine there are reasons for that. I am talking about Air Canada only because WestJet did not have a non-stop flight to Ottawa.

The Regina and Saskatoon flights were always full. They want to use Toronto as their hub; they would rather have Regina-Toronto-Ottawa or Saskatoon-Toronto-Ottawa. Of course, we bypass Toronto and go through Winnipeg. That is why so many flights go out of Winnipeg. Winnipeg is the only city in a province of one million people, whereas Saskatchewan has two cities in a province of one million people. Is it our fate not to have a direct flight? Why do you think Air Canada is so prepared to inconvenience us by making us go through Toronto?

Mr. Lazar: There are important dynamics to creating a hub and spoke network. The more spokes you add, the more frequencies you can add; and passengers want frequencies. You would like to have a non-stop flight from Regina to Ottawa, but you would also like to have three or four of these non-stop flights both ways each day so that you are not restricted. The traffic does not warrant this. The aircraft can be better used on other routes. Even though the flight was full, when considering the revenue yield, you will find that the airplane probably could have generated greater revenues being used elsewhere. I suspect that is why Air Canada did that.

In the U.S. and Europe, more and more traffic from the smaller urban centres is being directed into the major hubs to connect globally. It has cost advantages and certain network advantages for the airlines and, at the end of the day, advantages for travellers.

Yes, you could have had one non-stop Regina-Ottawa flight, but now you have more daily options to get to Ottawa, albeit one stop, than the one non-stop you might have had before.

Senator Merchant: We have only very limited options going through Toronto. I believe there is one flight in the morning, one at mid-day and one in the evening.

The Chair: We will have witnesses from Air Canada appearing before the committee; they will be happy to address that issue.

Senator Merchant: Thank you.

The Chair: I do not know about your fate, but you will have the targeted audience in front of you pretty soon.

Senator Meredith: I am always looking at the economy and at how Canadian businesses survive the competitive global economy. In talking about the opportunities, maybe both of you can comment on the economic benefits of having the airline industry open to more markets in Asia, South America and Europe; the effect on the Canadian tourism sector in attracting

Le vol direct de Saskatoon a fonctionné pendant plus d'un an, peut-être deux ans. Le vol direct de Regina a commencé le printemps dernier, peut-être au mois de mai, et a pris fin en septembre. J'imagine qu'il y a des raisons à cela. Je ne parle que d'Air Canada parce que WestJet n'a pas de vol direct pour Ottawa.

Les vols de Regina et Saskatoon étaient toujours pleins. Maintenant, Air Canada veut se servir de Toronto comme pivot. Elle préfère avoir une ligne Regina-Toronto-Ottawa ou Saskatoon-Toronto-Ottawa. Bien sûr, nous court-circuitons Toronto et passons par Winnipeg. Winnipeg est la seule ville dans une province d'un million d'habitants, tandis que la Saskatchewan a deux villes dans une province qui a aussi un million d'habitants. Est-ce notre destin d'être privés d'un vol direct? À votre avis, pourquoi Air Canada tient-elle tellement à nous imposer l'embarras d'une escale à Toronto?

M. Lazar : Il y a d'importants facteurs qui militent en faveur de la création d'un réseau comprenant un moyeu et des rayons. Plus on a de rayons, plus on peut augmenter les fréquences. C'est ce que veulent les passagers. Vous auriez préféré un vol direct entre Regina et Ottawa. En même temps, vous aimeriez bien avoir tous les jours trois ou quatre de ces vols directs dans les deux directions, pour pouvoir prendre l'avion aux heures qui vous conviennent. Toutefois, la demande ne le justifie pas. Les avions peuvent être mieux utilisés sur d'autres parcours. Même si les vols dont vous parlez étaient pleins, il est probable, compte tenu des recettes, que l'avion en aurait produit davantage en étant utilisé ailleurs. Je soupçonne que c'est la raison pour laquelle Air Canada a agi ainsi.

Aux États-Unis et en Europe, une part croissante du trafic en provenance des petits centres urbains est acheminée vers les grands pivots qui font la liaison avec le reste du monde. Cette façon de procéder a des avantages sur le plan des coûts, des avantages pour les compagnies aériennes sur le plan du réseau et, en définitive, des avantages pour les passagers.

Oui, vous auriez pu avoir un vol direct Regina-Ottawa, mais vous avez maintenant un plus grand choix quotidien pour vous rendre à Ottawa, même si vous devez accepter une escale, que vous n'en aviez auparavant.

Le sénateur Merchant : Nous n'avons qu'un choix très limité en passant par Toronto. Je crois qu'il y a seulement un vol le matin, un deuxième au milieu de la journée et un troisième dans la soirée.

Le président : Des représentants d'Air Canada doivent comparaître devant le comité. Ils seront heureux de répondre à cette question.

Le sénateur Merchant : Je vous remercie.

Le président : Je ne sais pas ce qu'il en est de votre destin, mais vous aurez bientôt devant vous des témoins très au courant de la situation.

Le sénateur Meredith : Je considère toujours l'économie et pense constamment à la façon dont les entreprises canadiennes affrontent la concurrence sur le marché mondial. En parlant de perspectives, vous voudrez peut-être tous deux nous donner votre point de vue sur les avantages économiques d'un secteur du transport aérien ouvert à un plus grand nombre de marchés d'Asie, d'Amérique du

more visitors; and growing small businesses that depend on visitors, especially for their livelihood. Can you speak to that and to what role we should play to ensure that happens in short order.

Mr. Lazar: From my perspective, to attract more traffic, we need more open skies agreements and more liberalized agreements with the appropriate safeguards to ensure that Canadian carriers have the ability to compete and succeed. You do not want to disadvantage them. Another idea is to make it less costly for airlines to operate at Canadian airports. That is quite important. Throughout all this, we cannot overlook the fact that depreciation of the Canadian dollar has worked against us as well. We cannot do much in that area, so we set that aside.

I want to make one final observation, if I may, on the U.S. border airports. I do not know what the leakage has been to those airports, but some estimates put it as high as \$2 million. We tend to overlook the fact that on many flights, whether Air Canada or WestJet, five to ten passengers per flight can make the difference between turning a profit and losing money. When we experience this leakage, whether to U.S. border airports or to airports in other parts of the world, it means that a number of flights in Canada are unprofitable. Therefore, those flights will be dropped, which has secondary consequences. It means that many connecting flights into those hubs also become unprofitable; and then they are dropped. It has a cascading effect. We have leakage to U.S. airports of about \$2 million and leakage to other airports because of our policies and costs. However, the actual damage to the Canadian aviation industry is far greater than those numbers.

Mr. Redekop: On the other side, we see many foreigners coming to Canada via the U.S. because of the capacity and flights between the U.S. and Asia and Europe. Chinese and Japanese people might come to Canada, or they might not because their first stop is in the U.S. We are not as attractive for their expenditures. Increasing the markets and the number of flights can only benefit us. Perhaps we will be one of the top 10 tourism destinations again.

The Chair: Professor Lazar and Mr. Redekop, I thank you for your presentations and answers.

Before closing I remind members that we will meet tomorrow at 6:45 p.m. to hear from Michael Tretheway, President of InterVISTAS Consulting Inc.

(The committee adjourned.)

Sud et d'Europe, sur les effets que pourrait avoir un plus grand nombre de visiteurs sur le secteur touristique canadien ainsi que sur le nombre croissant de petites entreprises dont la survie dépend des visiteurs. Pouvez-vous parler de cela ainsi que du rôle que nous pourrions jouer pour accélérer cette évolution?

M. Lazar : À mon avis, pour attirer plus de trafic, nous avons besoin d'un plus grand nombre d'accords de type ciel ouvert et de plus d'ententes libéralisées comportant des sauvegardes suffisantes pour permettre aux transporteurs canadiens de soutenir la concurrence et de réussir. Nous ne voudrions pas les défavoriser. On pourrait aussi faire en sorte qu'il soit moins coûteux pour les compagnies aériennes d'atterrir dans les aéroports canadiens. Cela est très important. Dans tout cela, nous ne pouvons pas faire abstraction du fait que la hausse du dollar canadien a aussi joué contre nous. Comme nous ne pouvons pas y faire grand-chose, nous avons mis cette question de côté.

Je voudrais formuler une dernière observation, si vous le permettez, au sujet des aéroports frontaliers américains. Je ne connais pas les pertes de revenus attribuables à ces aéroports, mais certains croient qu'elles ont atteint 2 millions de dollars. Nous avons tendance à perdre de vue le fait que, sur de nombreux vols d'Air Canada ou de WestJet, 5 à 10 passagers peuvent faire la différence entre un bénéfice et une perte. Lorsque nous avons des fuites de ce genre, que ce soit en faveur des aéroports frontaliers américains ou d'aéroports situés ailleurs dans le monde, elles font qu'un certain nombre de vols partant du Canada ne sont pas rentables. Si tel est le cas, le parcours en cause est abandonné, ce qui a des conséquences secondaires. De nombreux vols de correspondance à destination des pivots perdent également leur rentabilité et sont également abandonnés. Il y a donc un effet en cascade. Nous avons des fuites d'environ 2 millions de dollars en faveur des aéroports américains et d'autres fuites en faveur d'autres aéroports à cause de nos politiques et de nos coûts. Toutefois, les dégâts subis par le secteur canadien du transport aérien vont beaucoup plus loin que ces nombres.

M. Redekop : Par ailleurs, nous pouvons constater que beaucoup d'étrangers viennent au Canada en passant par les États-Unis à cause de la capacité et de la fréquence des vols entre ce pays et l'Asie et l'Europe. Les Chinois et les Japonais peuvent ou non venir au Canada parce qu'ils arrivent d'abord aux États-Unis. Le Canada n'est pas aussi attrayant pour eux. Nous ne pouvons que profiter d'une expansion du marché et du nombre de vols. Peut-être retrouverons-nous notre place parmi les 10 premières destinations touristiques.

Le président : Monsieur Lazar et monsieur Redekop, je vous remercie de vos exposés et de vos réponses.

Avant de lever la séance, je voudrais rappeler aux membres du comité que nous aurons une réunion demain à 18 h 45 pour entendre Michael Tretheway, président d'InterVISTAS Consulting Inc.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Wednesday, March 2, 2011

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:45 p.m. in the context of its study of emerging issues related to the Canadian airline industry.

Senator Dennis Dawson (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Good evening, honourable senators. I declare this meeting of the Standing Senate Committee on Transport and Communications open. Thank you for your attendance.

[*English*]

This evening we are continuing our study on the airline industry. We are pleased to welcome Michael Tretheway, President, InterVISTAS Consulting Inc., and Executive Vice-president and Chief Economist for InterVISTAS Consulting Group.

Mr. Tretheway, you have the floor. Following your presentation, we will proceed with questions. I want to remind everyone that this committee is televised, not that anyone would do anything that is embarrassing, but you are always better off warned.

[*Translation*]

Michael Tretheway, President, InterVISTAS Consulting Inc. (Canada): Mr. Chair, my daughters are almost fluent in French, however I am not. I think it would be better for all involved if I were to speak English tonight.

[*English*]

I am Michael Tretheway. I am President of InterVISTAS Consulting Canada and Executive Vice-president and Chief Economist of the InterVISTAS Consulting Group. I am also an adjunct professor at the University of British Columbia, where I taught transportation management and economics from 1983 to 1986, and have been an adjunct professor ever since.

I am an economist. I have a PhD in economics. My specialty has been transportation and tourism economics.

I was asked by the committee to come and meet with you and answer questions. I did not ask to appear and have no particular message to deliver. I want to be clear that I am not here on behalf of the clients of InterVISTAS. However, I think it is probably appropriate for you to know who my clients are, in case you want to discount anything I might say.

You will find that my clients include almost everyone involved in the air transportation and rail sector here in Canada. Most, if not all, of the airports in Canada, large and small, are clients of ours. The provincial tourism ministers have been clients of ours on air transportation issues, as have many of the destination marketing organizations and tourism operators in Canada.

OTTAWA, le mercredi 2 mars 2011

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 45, dans le cadre de son étude sur les nouveaux enjeux qui sont ceux du secteur canadien du transport aérien.

Le sénateur Dennis Dawson (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bonsoir, honorables sénateurs. Je déclare cette séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications ouverte. Je vous remercie de votre présence.

[*Traduction*]

Ce soir, nous poursuivons notre étude du secteur du transport aérien. Nous avons le plaisir d'accueillir Michael Tretheway, président d'InterVISTAS Consulting Inc. ainsi que vice-président exécutif et économiste en chef d'InterVISTAS Consulting Group.

Monsieur Tretheway, vous avez la parole. Nous vous poserons des questions après votre déclaration préliminaire. J'aimerais rappeler à tous que la réunion est télédiffusée. Je ne pense pas que quelqu'un se serait mis dans l'embarras, mais aussi bien vous prévenir.

[*Français*]

Michael Tretheway, président, InterVISTAS Consulting Inc. (Canada) : Monsieur le président, mes filles parlent le français presque couramment, mais pas moi. Je crois qu'il serait préférable pour tous que je parle en anglais ce soir.

[*Traduction*]

Je m'appelle Michael Tretheway. Je suis président d'InterVISTAS Consulting Inc. ainsi que vice-président exécutif et économiste en chef d'InterVISTAS Consulting Group. J'occupe aussi un poste de professeur auxiliaire à l'Université de la Colombie-Britannique, où j'ai enseigné la gestion et l'économie des transports de 1983 à 1986. Je suis professeur auxiliaire depuis.

Je suis économiste. J'ai un doctorat en économie. Je suis spécialisé dans l'économie des transports et du tourisme.

C'est le comité qui m'a demandé de venir le rencontrer et répondre à ses questions. Je n'ai pas demandé à témoigner. Je n'ai pas de message particulier à transmettre. Je tiens à préciser que je ne suis pas ici au nom des clients d'InterVISTAS. Cela dit, je pense que vous devriez savoir qui sont mes clients, au cas où vous voudriez ignorer certains propos.

Vous constaterez que nous comptons parmi nos clients la presque totalité des acteurs du secteur du transport aérien et ferroviaire au Canada. La majorité, voire l'ensemble, des petits et grands aéroports font partie de notre clientèle. Les ministres provinciaux du Tourisme sont parmi les clients qui nous ont consultés pour des questions de transport, comme beaucoup d'offices de commercialisation touristique et d'exploitants d'entreprises touristiques au Canada l'ont fait également.

Many airlines in Canada and abroad have also been clients. They include WestJet; Porter; Air Canada; Air New Zealand; Virgin Blue; Qantas; Cathay Pacific; Emirates; Copa Airlines in Panama, which is the world's third most profitable airline; Lufthansa; SAS; United; and others. I have also done contract consulting for the Competition Bureau here in Canada, as well as in New Zealand, on both aviation and rail issues. The Canadian Transportation Agency has engaged me on both rail and aviation issues, and Transport Canada has engaged us for a number of studies covering all the modes.

I would like to make a few brief, positive remarks. Canada's aviation industry consists of the airports, the airlines, the air traffic control provider NAV CANADA, and their suppliers and customers. It is an industry I think we should all be proud of.

Many of the reforms that Canadian government policy has done, such as deregulation, privatization, the transfer of air traffic control in the airports, have been hugely successful policies. One of the most important aspects of aviation, of course, is safety. Aviation is the safest mode of transport by far. The improvements in aviation safety have been dramatic over the last 20 years.

On the environmental front, aviation has reduced its carbon emissions per passenger kilometre by 70 per cent since the introduction of jets. New aircraft, such as the 787 that will become part of Air Canada's fleet in the near future, promise additional carbon reductions in the range of about 15 per cent to 20 per cent, and some of the new technologies offer further carbon reductions that will be in the range of 15 per cent to 40 per cent. Bombardier's C130 aircraft, for example, promises roughly a 15 per cent reduction in carbon emissions; the A320 Neo that has just been announced will probably be in the 50 per cent range; and the potential new narrow-body aircraft — some people talk about a Boeing 797 — can achieve reductions that could be as high as 40 per cent, depending on the technology that they invest in.

I would like to make two other comments. The first is about airport policy. Twenty years ago, I was an adviser to the minister of transport when he was contemplating a policy to transfer airports. Old folks like me need to think back to how awful the airport system was in the 1980s. I remember the terminal in Ottawa, for example, where you could hardly move. We had severe runway congestion in both Vancouver and Toronto with aircraft sometimes waiting as long as an hour. Runways were needed. We had hopelessly crowded terminals. In Vancouver during the Asian peak, it was almost impossible for people to get to their gate because there was too little space in the old terminal. At Toronto, Terminal 1 was falling apart and Terminal 2 needed major repairs and replacement. I remember arriving in the Edmonton airport, where once they had to turn off the escalator because the arrivals hall was so congested. It was discovered the

De nombreuses compagnies aériennes au Canada et à l'étranger sont aussi nos clients : WestJet; Porter; Air Canada; Air New Zealand; Virgin Blue; Qantas; Cathay Pacific; Emirates; Copa Airlines du Panama, qui se classe au troisième rang des compagnies aériennes les plus rentables dans le monde; Lufthansa; SAS; United. J'ai aussi été engagé à titre de conseiller par le Bureau de la concurrence du Canada, ainsi qu'en Nouvelle-Zélande, pour étudier des questions tant de transport aérien que de transport ferroviaire. L'Office des transports du Canada a retenu mes services pour des questions de transport aérien et ferroviaire, tandis que Transports Canada a fait appel à InterVISTAS pour réaliser des études sur tous les moyens de transport.

J'aimerais faire brièvement quelques éloges. L'industrie canadienne de l'aviation est composée d'aéroports, de compagnies aériennes, de NAV CANADA — qui assure le contrôle de la circulation aérienne — ainsi que de leurs fournisseurs et clients. Je pense que c'est une industrie dont nous pouvons tous être fiers.

Bon nombre de réformes introduites par les politiques gouvernementales canadiennes, comme la déréglementation, la privatisation et le transfert du contrôle de la circulation aérienne aux aéroports, ont été de grandes réussites. Un des aspects les plus importants de l'aviation est, évidemment, la sécurité. L'aviation demeure, de loin, le moyen de transport le plus sécuritaire. L'amélioration de la sécurité aérienne ces 20 dernières années a été spectaculaire.

Sur le plan environnemental, l'aviation a réduit les émissions de carbone par passager-kilomètre de 70 p. 100 depuis l'avènement des avions à réaction. Les nouveaux avions, comme le 787 qui s'ajoutera prochainement à la flotte d'Air Canada, sont censés permettre une réduction additionnelle des émissions de carbone de 15 à 20 p. 100, et certaines technologies novatrices permettent, quant à elles, une réduction additionnelle de ces émissions de 15 à 40 p. 100. Le C130 de Bombardier, par exemple, devrait produire environ 15 p. 100 de moins d'émissions de carbone. L'A320 Neo, dont on vient juste de faire l'annonce, permettra probablement une réduction de l'ordre de 50 p. 100. Enfin, un nouvel avion à fuselage étroit qui pourrait voir le jour — certains parlent d'un Boeing 797 — pourrait atteindre une réduction allant jusqu'à 40 p. 100, selon la technologie choisie.

Je voudrais parler de deux autres sujets. Tout d'abord, les politiques aéroportuaires. Il y a 20 ans, j'étais conseiller pour le ministre des Transports lorsqu'il envisageait d'adopter une politique de transfert des aéroports. Les gens d'un certain âge, comme moi, n'ont qu'à penser à l'état lamentable du réseau aéroportuaire dans les années 1980. Je me souviens de l'aérogare d'Ottawa, par exemple, où on pouvait à peine bouger. De graves problèmes de congestion sévissaient sur les pistes de Vancouver et de Toronto, où les avions pouvaient attendre jusqu'à une heure. On avait besoin de plus de pistes. Les aérogares étaient beaucoup trop achalandées. À Vancouver, lorsque l'immigration en provenance de l'Asie battait son plein, il était pratiquement impossible pour les gens de se rendre à leur porte d'embarquement tellement l'espace était restreint dans l'ancienne aérogare. À Toronto, l'aérogare 1 tombait en ruines, tandis que l'aérogare 2 nécessitait des travaux de réfection et de

Moncton airport had seven layers of roof, all rotting, and a runway that often could not be used because of damage. The Comox airport was underserved and had essentially what was almost a trailer for an airport terminal. Montreal and Edmonton had split their traffic into two airports; and their markets suffered as a result.

However, since the airport authorities were created, they have invested over \$10 billion in airport infrastructure, mostly without any help from the federal government. There has been some safety-related investment in small airports, which was a wise investment by the government. This has improved dramatically customer service. Last week, five airports in Canada were announced on the Airport Service Quality Survey, a global survey of customers at airports, as being among the best in the world. Quebec City and Ottawa are the best in their class. Halifax, which is often rated number one, was rated second. Vancouver, which is often rated number one, was voted the most improved airport, although it was already near the top.

If I have any regrets about the policy of the federal government in respect of airports, it would be that the federal government and increasingly local governments view aviation as a cash cow. This problem has resulted in decreased competitiveness, with Canadians now driving across the border in ever-larger numbers to initiate their air travel.

The second area I want to highlight is the great benefit that Canada has received from its open skies agreement with the United States. The first phase of this was in 1995, and it dramatically increased U.S. travel and tourism. I was a vice-president of the Vancouver International Airport at the time, when we actually increased our number of passengers at the airport by 2 million, which is a 20 per cent increase over the previous number. It was pointed out by many at the time that open skies would result in the failure of Air Canada, but in fact exactly the opposite has occurred. Air Canada positioned itself to serve the transborder market and today is by far the largest air carrier flying between Canada and the United States, dominating all other carriers. It has also developed hubs in Canada at Toronto, Montreal and Vancouver; and even airports like Edmonton, Calgary, Ottawa and Halifax are moving Americans to Europe and Asia through Canadian hubs operated by Air Canada.

If I have any regrets on the side of airline policy in Canada, it is that despite the huge success of the open skies agreement with the United States, Canada has chosen to follow a protectionist policy with respect to other areas.

modernisation majeurs. Un jour, à l'aéroport d'Edmonton, on a dû arrêter l'escalier roulant parce qu'il y avait trop de monde dans la zone d'arrivée. On a découvert que le toit de l'aéroport de Moncton comportait sept couches, toutes pourries, et une piste souvent inutilisable tant elle était endommagée. L'aéroport de Comox était mal desservi et utilisait, ni plus ni moins, une remorque en guise d'aérogare. Montréal et Edmonton avaient réparti le trafic aérien entre deux aéroports, ce qui a nui à leurs marchés.

Par comparaison, depuis leur création, les autorités aéroportuaires ont investi plus de 10 milliards de dollars dans les infrastructures des aéroports, pour la plupart sans aucun soutien du gouvernement fédéral. On a investi dans la sécurité des petits aéroports, ce qui était une sage décision de la part du gouvernement. Cette mesure a entraîné une nette amélioration du service à la clientèle. La semaine dernière, une enquête sur la qualité des services aéroportuaires, menée auprès des usagers des aéroports dans le monde, révélait que cinq aéroports canadiens se classaient parmi les meilleurs du monde. Québec et Ottawa se sont classés au premier rang dans leur catégorie respective. Halifax, qui obtient souvent la première position, a été classé au deuxième rang. Vancouver, qui, lui aussi, occupe régulièrement la position de tête, a remporté le titre d'aéroport s'étant le plus amélioré, malgré le fait qu'il se trouvait déjà presque au sommet.

Si j'ai un seul regret au sujet des politiques aéroportuaires du gouvernement fédéral, c'est que cet ordre de gouvernement, de même que de plus en plus d'administrations locales, perçoit l'aviation comme une vache à lait. Ce problème, qui a miné la compétitivité de l'industrie, fait en sorte que le nombre de Canadiens qui prennent leur voiture pour entreprendre leur voyage en avion de l'autre côté de la frontière ne cesse d'augmenter.

Ensuite, j'aimerais souligner les immenses avantages dont le Canada a profité grâce à l'accord sur l'ouverture des espaces aériens conclu avec les États-Unis. La première étape de l'accord, amorcée en 1995, a entraîné un essor fulgurant du nombre de voyageurs américains au pays. J'étais vice-président de l'aéroport international de Vancouver à l'époque, et nous avons effectivement connu une hausse de 2 millions de passagers à l'aéroport, soit une augmentation de 20 p. 100 comparativement aux données précédentes. Beaucoup de personnes avaient prédit que l'accord entraînerait la chute d'Air Canada, mais, en réalité, c'est exactement le contraire qui s'est produit. Air Canada a pris les mesures nécessaires pour desservir le marché des vols transfrontaliers et ainsi devenir le plus important transporteur aérien entre le Canada et les États-Unis à l'heure actuelle, loin devant les autres compagnies aériennes. La compagnie a mis en place des plaques tournantes au Canada, soit à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Même des aéroports comme ceux d'Edmonton, de Calgary, d'Ottawa et d'Halifax transportent des Américains vers l'Europe et l'Asie à partir de plaques canadiennes exploitées par Air Canada.

Si j'ai un seul regret concernant les politiques aéroportuaires du Canada, c'est que, malgré l'immense succès de l'accord sur l'ouverture des espaces aériens avec les États-Unis, le Canada ait choisi d'adopter une politique protectionniste dans d'autres cas.

It is also important to recognize the important role of air cargo. Part of the second phase of our open skies agreement contains a technical issue called “cargo co-terminalization,” which was not included in the 1995 open skies agreement and was a must-have element of a full open skies agreement, which we eventually reached in 2005 with the U.S. This is a standard element of all open skies treaties.

In Canada, there is great fear that if we grant the United States, and vice versa, cargo co-terminalization rights, it would put the Canadian air cargo carriers out of business. Once again, this fear turned out to be ill-founded. At the time, InterVISTAS did a study that showed that, at worst, cargo co-terminalization would affect about 5 per cent of Canada’s air cargo business. Five years later, we see that it has had no effect. The services provided by Canada’s domestic cargo carriers are competitive; they keep our businesses competitive; they move supplies to vital institutions, such as hospitals; and they keep our trade connected, both within Canada and elsewhere in the world.

We have an aviation industry of which we can be proud. Of course, we can do better, but I hope this committee recognizes the successes we have achieved with our policies.

I have come with a number of studies that InterVISTAS has done in aviation. I had planned to read out their titles, but there are so many of them that perhaps I will stop now and answer any questions you may have. Thank you for inviting me to come tonight.

The Chair: Thank you, Mr. Tretheway. You were invited because you have been quoted in reports and by other witnesses as being an outside source that we could hear from to originate new ideas for this committee.

Senator Mercer: I will take something you said about your background and take a different angle than we have been able to do in the past. We have not had someone before us whose background is in both aviation and rail.

I have been on the committee a little longer than some of my colleagues, so I am familiar with some of our work on rail. One thing we talk about in rail is the integration of rail from a passenger point of view and from a cargo point of view; and you have mentioned the importance of air cargo.

Is there a model of integration, from passenger and cargo points of view, of aviation and existing rail or rail where spur lines have been built to accommodate new airports since rail was built?

Mr. Tretheway: On the passenger side, there are many such examples, particularly in Europe and to some extent in Asia. I would say that one of the best exemplars would be the Charles de

Il faut aussi reconnaître l’importance du fret aérien. Une partie de la deuxième étape de l’accord sur l’ouverture des espaces aériens porte sur un volet technique qu’on appelle la « coterminalisation du fret ». Ce volet, qui ne faisait pas partie de l’accord sur l’ouverture des espaces aériens de 1995, constitue un élément essentiel d’un accord sur l’ouverture des espaces aériens global, comme celui qu’on a fini par conclure avec les États-Unis en 2005. C’est un élément qu’on trouve dans tout accord sur l’ouverture des espaces aériens.

Au Canada, on craint beaucoup, si on accorde aux États-Unis des droits de co-terminalisation du fret, et qu’ils nous octroient les mêmes droits, que les transporteurs canadiens de fret aérien fassent faillite. Cette peur s’est aussi avérée sans fondement. À l’époque, InterVISTAS a mené une étude qui montrait que, dans le pire des cas, la co-terminalisation du fret toucherait environ 5 p. 100 du commerce du fret aérien canadien. Cinq ans plus tard, nous constatons que ça n’a eu aucun effet. Les services offerts par les transporteurs intérieurs de fret aérien du Canada sont concurrentiels, ils soutiennent la concurrence. Ils permettent d’approvisionner des établissements vitaux, comme les hôpitaux, en plus de relier nos réseaux commerciaux, autant au Canada qu’à l’étranger.

Nous pouvons être fiers de notre industrie de l’aviation. Évidemment, on peut toujours faire mieux, mais j’espère que le comité reconnaît les accomplissements que nous avons réalisés grâce à ces politiques.

J’ai apporté différentes études sur l’aviation faites par InterVISTAS. J’avais prévu de vous lire les titres, mais comme il y en a beaucoup, je pense que je vais plutôt m’arrêter ici et répondre à vos questions. Merci de m’avoir invité à venir témoigner ce soir.

Le président : Merci, monsieur Tretheway. Nous vous avons invité parce que vous avez été désigné, dans des rapports et par d’autres témoins, comme une ressource externe capable de lancer le comité sur de nouvelles pistes.

Le sénateur Mercer : Je vais me servir d’un élément que vous avez mentionné concernant votre expérience pour explorer une voie qu’il nous a été impossible d’emprunter auparavant. Nous n’avons pas eu de témoin qui cumulait de l’expérience à la fois dans le secteur du transport aérien et dans celui du transport ferroviaire jusqu’à maintenant.

Comme je fais partie du comité depuis un peu plus longtemps que d’autres membres, je me souviens de certains de nos travaux sur le transport ferroviaire. Une des choses dont il est question dans ce domaine est l’intégration du réseau ferroviaire du point de vue des passagers et du point de vue du fret, et vous avez mentionné l’importance du fret aérien.

Existe-t-il un modèle d’intégration, du point de vue des passagers et du fret, de l’aviation et du réseau ferroviaire en place, ou encore de réseaux où des lignes secondaires ont été construites pour desservir de nouveaux aéroports après la construction de ces réseaux?

M. Tretheway : Du côté des passagers, il y a beaucoup d’exemples semblables, surtout en Europe et, dans une certaine mesure, en Asie. Selon moi, un des meilleurs exemples est

Gaulle Airport in Paris. A number of regional air services are actually rail services. I once booked a flight on Air France from Brussels to Geneva. I thought I was on an Air France flight, but in fact there were two separate train trips from the Brussels airport to Charles de Gaulle and from Charles de Gaulle to Geneva. The airports in Amsterdam and Geneva have integrated well passenger rail with airports. Those countries have geographies that favour the use of rail for short distance and short-medium distance services.

Canada has a different type of geography, but certainly there could be an important role in that model. For example, the airport at Dorval sits alongside the rail line between Ottawa and Montreal. When the high-speed rail system is built between Edmonton and Calgary, it will go right by, and should go right through, the Edmonton and Calgary airports.

With respect to freight, there is less integration of rail freight with airports largely because rail favours heavy bulk commodities, and aviation is on the opposite spectrum. I comment that 35 per cent of world trade actually moves by air, when measured in dollars; but when measured in tonnes, it is a little under 2 per cent.

Some airports have integrated rail to some extent, such as Sydney Airport in Australia. Sydney Airport in Botany Bay is right next to the container terminal that serves the Sydney region in New South Wales. They move air cargo between them. Hong Kong is another example that has integrated air cargo not only with rail but also with road and ferry systems because a great deal of cargo moves in the Pearl River Delta by ferry, and some air cargo will move onto ferries.

Senator Mercer: This is the first opportunity we have had to explore this area. You are probably right in suggesting that it is best to continue to talk about passengers as opposed to freight when discussing integration. However, I want to continue the discussion of cargo.

I am from Halifax. When the Port of Halifax reports its gross cargo numbers, it does not just report what is going out from containers from the bulk grain terminals in the Port of Halifax; it also reports goods leaving the Halifax Stanfield International Airport, because it is a major exporter, particularly of fresh fish. Around Christmas, flights are lined up going to France with lobster, which is a common delicacy for the French at that time of the year.

We all consider ourselves experts on the problems in passenger travel because we are frequent flyers and visit many airports ourselves. However, we do not have the same expertise with respect to air cargo. What are the major issues with respect to air cargo in Canadian airports?

l'aéroport de Paris-Charles-de-Gaulle. Plusieurs services de transport aérien régionaux sont en fait des services ferroviaires. J'ai déjà réservé un vol de Bruxelles à Genève sur Air France. Je pensais que je prenais un vol d'Air France, mais, en fait, c'était deux trajets en train, soit un premier de l'aéroport de Bruxelles à celui de Paris-Charles-de-Gaulle, puis un autre de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle à Genève. Les aéroports d'Amsterdam et de Genève ont bien intégré le transport de passagers par train aux aéroports. Ce sont des pays dont la géographie est favorable à l'utilisation du chemin de fer pour les trajets de courte ou moyenne distance.

La géographie du Canada est différente, mais ce modèle pourrait sans doute jouer un rôle important ici. Par exemple, l'aéroport de Dorval est situé à côté du chemin de fer qui relie Ottawa et Montréal. Lorsque le réseau de train rapide reliant Edmonton et Calgary sera construit, il passera juste à côté des aéroports de ces deux villes, alors qu'il devrait les traverser.

Quant au fret, le niveau d'intégration aux aéroports du fret ferroviaire est moindre, surtout parce que le chemin de fer favorise les marchandises pondéreuses, ce qui est tout le contraire de l'aviation. En effet, en dollars, 35 p. 100 du commerce mondial s'effectue par voie aérienne, mais, en tonnes, ça correspond à un peu moins de 2 p. 100.

Certains aéroports, comme celui de Sydney, en Australie, ont intégré dans une certaine mesure le chemin de fer. L'aéroport de Sydney, situé à Botany Bay, se trouve juste à côté du terminal à conteneurs qui dessert la région de Sydney, dans la Nouvelle-Galles-du-Sud. On y transporte du fret aérien d'un endroit à l'autre. Hong Kong est un autre exemple d'intégration du fret aérien, non seulement au réseau ferroviaire, mais aussi au réseau routier et au réseau de traversiers, puisqu'une grande quantité de fret, dont une partie du fret aérien, est transportée par traversier dans le delta de la rivière des Perles.

Le sénateur Mercer : C'est la première fois que nous avons l'occasion d'explorer cette question. Vous avez probablement raison de nous dire qu'il est préférable de continuer de parler de passagers plutôt que de fret en ce qui a trait à l'intégration. Cela dit, je veux poursuivre la discussion sur le fret.

Je viens d'Halifax. Lorsque le port d'Halifax fait le bilan de la quantité brute de marchandises transportées, il ne compte pas seulement ce qui sort des conteneurs de ses terminaux céréaliers. Il compte aussi les marchandises en partance de l'aéroport international Stanfield d'Halifax, parce qu'il est un exportateur important, surtout de poisson frais. À Noël, les vols vers la France sont chargés de homard, un mets prisé par les Français à cette période de l'année.

Nous nous voyons tous comme des experts capables de régler les problèmes du transport de passagers parce que nous prenons souvent l'avion et que nous fréquentons nous-mêmes beaucoup d'aéroports. Toutefois, nous n'avons pas la même expertise dans le domaine du fret aérien. Quels sont les principaux enjeux relatifs au fret aérien dans les aéroports canadiens?

Mr. Tretheway: There are several issues. First, it is important to understand that, geographically, Canada is in an almost perfect location to move air cargo from the NAFTA economy into both Europe and Asia.

We do have some obstacles. One of the obstacles is that the air traffic control fees actually discourage the international air cargo carriers. Air Canada, for example, moves cargo in the belly, but we do not have any major Canadian air cargo carrier that operates freighters around the world. Therefore, Canada relies on cargo lift from foreign and American air carriers.

Many of the airports in Canada — Gander, Halifax, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Vancouver, Prince George — all see opportunities to attract these freighters flying over Canada en route to the U.S., and to some extent Mexico, to land here for a technical stop for refuelling and to take on Canadian goods for export to Europe, for example. However, the way the air traffic control fees are set up, it is actually cheaper for these carriers to just fly over Canada. If they land, their air traffic control fees will more than double. It is a significant amount, and it actually discourages carriers.

Prince George, for example, has lengthened its runway because there is a huge opportunity for it to service freighters going between Asia and the United States, with a stop there where Canadian goods can actually be added on or topped up into the freighter that is going beyond. However, the air traffic control fees are an obstacle.

Our bilateral air treaties are also quite restrictive. We do not have an international air cargo industry to protect. We have a successful domestic industry, but we do not operate heavy cargo jets that go to Europe and Asia, or even to the United States and Mexico. An economy like ours, which has great export opportunities and no air cargo carriers to service it, would be well served by opening up our cargo market to foreign carriers to make stops here because it is right on the route to Canada and the United States.

While passengers in the United States do not want to stop necessarily in Canada while the plane refuels — they want to go on — cargo does not care. Its ears do not pop when it makes an extra landing. Therefore, there is a big opportunity for that.

In terms of open skies for cargo, we use some technical terms — the fifth and seventh freedoms — which I think would be of great benefit to Canadian communities and exporters. We also need a better foreign trade policy.

M. Tretheway : Il y a plusieurs enjeux. D'abord, il faut savoir que, sur le plan géographique, le Canada est un endroit presque parfait pour expédier du fret aérien de l'économie de l'ALENA vers l'Europe et l'Asie.

Il y a tout de même des obstacles. Les redevances de contrôle de la circulation aérienne en sont un, car elles découragent les transporteurs internationaux de fret aérien. Air Canada, par exemple, transporte du fret dans le ventre de ses avions, mais nous n'avons pas de grand transporteur de fret aérien canadien qui exploite des avions cargos à l'échelle mondiale. Par conséquent, le Canada doit se tourner vers les compagnies aériennes américaines et étrangères.

Beaucoup d'aéroports du Canada — Gander, Halifax, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Vancouver, Prince George — voient l'avantage d'attirer les avions cargos qui survolent le Canada en route vers les États-Unis et, dans une certaine mesure, vers le Mexique, de les faire atterrir pour une escale technique ou un ravitaillement et d'en profiter pour leur faire embarquer des marchandises canadiennes à exporter en Europe, par exemple. Par contre, en raison de la façon dont les redevances de contrôle de la circulation aérienne sont perçues, c'est plus économique pour les compagnies, en fait, de simplement survoler le Canada. Si leurs avions se posent, les redevances de contrôle de la circulation aérienne qui leur seront imposées seront plus du double. C'est un montant considérable qui décourage actuellement les transporteurs aériens.

À Prince George, par exemple, on a allongé la piste en raison du potentiel immense lié au fait de desservir les avions cargos qui vont et viennent entre l'Asie et les États-Unis. Il s'agit d'une escale qui permettrait de remplir de marchandises canadiennes les avions cargos qui poursuivent leur route. Cependant, les redevances de contrôle de la circulation aérienne posent problème.

De plus, nos accords bilatéraux de transport aérien sont très restrictifs. Nous n'avons pas d'industrie internationale de fret aérien à protéger. Notre industrie nationale est florissante, mais nous n'exploitons pas d'avions cargos lourds qui se rendent en Europe ou en Asie, ni même aux États-Unis ou au Mexique. Une économie comme la nôtre, qui offre de nombreuses possibilités d'exportation, mais qui est dépourvue de transporteur de fret aérien pour exploiter ce potentiel, aurait intérêt à ouvrir son marché du fret aux compagnies étrangères, à les inciter à faire escale ici, parce que le Canada et les États-Unis sont sur leur route.

Les passagers américains ne veulent pas nécessairement faire escale au Canada pour que l'avion soit ravitaillé — ils veulent poursuivre leur route —, mais le fret, lui, n'est pas exigeant. Un atterrissage supplémentaire ne lui occasionnera pas de problème de pression dans les oreilles. C'est pourquoi il y a là beaucoup de potentiel.

Concernant l'ouverture des espaces aériens pour le fret, nous utilisons des termes techniques, soient les cinquième et septième libertés de l'air, qui, d'après moi, pourraient être très profitables aux communautés et aux exportateurs canadiens. Il nous faut aussi une meilleure politique commerciale extérieure.

Senator Plett: Can you explain what you know about Winport and whether that is not intended to attract some of the cargo you were talking about flying across the country?

Mr. Tretheway: By Winport, do you mean Winnport Logistics that was established some years ago and only operated for a short period of time, or do you mean the more general cargo airport concept?

Senator Plett: Winnipeg's Winport that they are establishing for a cargo centre.

Mr. Tretheway: That is the future Winport and not the older one. Those are different stories.

Once again, I see huge potential for Winnipeg. It is always a tie between Winnipeg and Hamilton as to which airport is the largest freighter airport in Canada. Toronto is the biggest airport with tons of cargo, simply because the belly space of the big aircraft has a lot of cargo. However, when it comes to freighters, Hamilton and Winnipeg vie for the number one position.

Winnipeg is in an ideal location to move cargo from east of the Mississippi through Winnipeg going on to Asia, or over the pole going into South Asia. It has some opportunities as well for cargo going on to Europe, especially off the West Coast, as do airports like Vancouver, Edmonton and Calgary.

Again, the air traffic control fees are a bit of a challenge. They discourage U.S., European and Asian airlines from making stops in Canada. I think airport rents add significantly to the cost of the airports on a per passenger basis. For example, when you look at the difference between Canadian and U.S. airports, in terms of not only rents but also property taxes and other things, it is \$20 per passenger and \$40 on a round-trip basis.

On the air cargo side, you will find a similar impact. It causes about a 10 per cent to 15 per cent increase in airport charges. Cargo is highly competitive and will truck across the border for a difference of one or two cents a pound on any given day, and cargo is probably even more sensitive to the fees and charges than passenger travel.

There are huge opportunities if we can solve the competitiveness problem for the airport, both on air traffic control and airport charges via rents, property taxes and things like that, as well as simply giving the rights to foreign carriers to fly through. A China airline, for example, would not right now be able to make a stop in Winnipeg en route to the United States in order to pick up cargo from Canada going to the U.S. or vice versa, adding Canadian cargo on the return flight back to Asia.

Le sénateur Plett : Pouvez-vous nous dire ce que vous savez au sujet de Winport, et s'il s'agit d'une façon d'attirer une partie du fret qui, comme vous le disiez, survole le pays?

M. Tretheway : Quand vous dites Winport, pensez-vous à l'entreprise Winnport Logistics, qui a été créée il y a quelques années et qui n'a été en activité que brièvement, ou faites-vous plutôt allusion à la notion d'aérogare de fret en général?

Le sénateur Plett : Le Winport que Winnipeg est en train de mettre en place en guise de centre de contrôle du fret.

M. Tretheway : Alors, c'est le nouveau Winport, et non l'ancien. Ce n'est pas la même chose.

Encore une fois, je vois un potentiel énorme à Winnipeg. Winnipeg et Hamilton se partagent le titre de plus gros aéroport d'avions cargos au Canada. Toronto, avec ses nombreuses tonnes de fret, est le plus gros aéroport simplement en raison de la grande capacité de chargement de fret dans le ventre des gros avions. Par contre, pour ce qui est des avions cargos, Hamilton et Winnipeg se disputent le premier rang.

Winnipeg est un endroit idéal pour transporter du fret en provenance de l'Est du Mississippi vers l'Asie, ou vers l'Asie du Sud, en passant par le pôle Nord. Il y a aussi des possibilités de transport de fret vers l'Europe, particulièrement en partance de la côte Ouest, comme c'est le cas pour les aéroports de Vancouver, d'Edmonton et de Calgary.

Encore une fois, les redevances de contrôle de la circulation aérienne sont plutôt embêtantes. Elles dissuadent les compagnies aériennes des États-Unis, d'Europe et d'Asie de faire escale au Canada. Selon moi, le loyer des aéroports fait augmenter considérablement le coût par passager. Par exemple, si on compare les aéroports canadiens et américains, non seulement sur le plan des loyers, mais aussi de l'impôt foncier et d'autres coûts, il y a une différence de 20 \$ par passager et de 40 \$ par voyage aller-retour.

En ce qui a trait au fret aérien, les répercussions sont semblables. Elles entraînent une hausse de 10 à 15 p. 100 des redevances aéroportuaires. Le marché du fret est très concurrentiel. On n'hésitera jamais à utiliser le camion pour traverser une frontière pour une différence de un ou deux cents la livre. Le transport de fret est sans doute même plus influencé par les redevances et les coûts que le transport de passagers.

Le potentiel est énorme si on parvient à régler le problème de la compétitivité des aéroports, autant en s'attaquant aux redevances de contrôle de la circulation aérienne et aux redevances aéroportuaires par les loyers, l'impôt foncier, et cetera, qu'en accordant simplement un droit de passage aux transporteurs étrangers. Une compagnie d'aviation chinoise, par exemple, ne pourrait pas, en ce moment, faire escale à Winnipeg pour ramasser du fret canadien pendant un voyage vers les États-Unis, ni faire l'inverse, soit prendre du fret canadien pendant le vol de retour vers l'Asie.

Senator Merchant: I have a few questions that arise from your presentation. First, you spoke about the environmental issues. Comparing the different modes of travel and using certain indices — you would know what to use — how does air travel rank against rail, bus or automobile?

Mr. Tretheway: My remarks will sound heretical, but they are actually well-founded and based on an important research study that was done for the Royal Commission on National Passenger Transportation in the 1990s. For short-haul travel, rail, if powered by electricity generated through clean means — not by carbon-based means — will have the lower emissions impact relative to aviation. However, as soon as you get to a distance of about 400 kilometres, aviation has lower emissions than rail does.

Many people find that surprising. However, we have to remember that intercity passenger rail is a heavy rail technology. Heavy rail is very efficient for moving 100-car to 120-car freight trains, but not so good for moving 6-car passenger trains.

If you add to the environmental impact what must be invested in the actual infrastructure, aviation wins hands down. With rail, you have to build the line all the way across because it usually has to be separate from the freight lines. Aviation requires only a couple of kilometres of runway and is much less expensive.

If we rank all the modes, for example, on a cross-country trip, the winner on an environmental basis will usually be bus; air and automobile will tie; and rail will be the most polluting technology on those distances.

Senator Merchant: You were instrumental in advising the Minister of Transport, I think you said, early when they were setting up the airports.

Mr. Tretheway: I would not say instrumental, but I advised him.

Senator Merchant: Some witnesses have expressed disapproval of the way airport authorities are being run in that they are not really accountable to anyone. How do you feel about that?

Mr. Tretheway: I have a number of views about that, and I wrote a paper on the subject. It was published in a book by the Brookings Institution Press about Canadian airport policy.

It is my view that Canada's airports, as not-for-profit organizations, have performed remarkably well. They have burdens because of the rents and increasing property taxes imposed on them. However, they solved the problem of the decay of aviation infrastructure of the 1980s. It was not being invested in.

Having been part of the management team of the Vancouver airport and advisor to many others, I think they have done well in being open and transparent, in comparison to the not-for-profit

Le sénateur Merchant : J'ai quelques questions liées à votre déclaration préliminaire. D'abord, vous avez parlé des enjeux environnementaux. Si on compare les différents moyens de transport à l'aide de mesures données — à vous de me dire lesquelles —, où se situe le transport aérien par rapport au train, à l'autobus ou à l'automobile?

M. Tretheway : Mes propos vous sembleront absurdes, mais, en fait, ils sont fondés et sont corroborés par une étude importante commandée par la Commission royale sur le transport des voyageurs au Canada dans les années 1990. Pour le service sur courte distance, le chemin de fer alimenté par de l'électricité propre, et non au moyen de produits à base de carbone, produit moins d'émissions que l'aviation. Par contre, dès qu'on parcourt des distances de 400 kilomètres ou plus, le transport aérien produit moins d'émissions que le transport ferroviaire.

Cela étonne beaucoup de gens. Pourtant, il ne faut pas oublier que les trains interurbains reposent sur une technologie de rail lourd. Cette technologie est très efficace pour le transport de trains de marchandises de 100 à 120 wagons, mais ne l'est pas vraiment pour les trains de voyageurs de six voitures.

Si vous ajoutez aux répercussions environnementales le coût des investissements dans les infrastructures en tant que telles, l'aviation l'emporte haut la main. Dans le cas des chemins de fer, il faut que la ligne fasse le trajet en entier, parce qu'elle doit habituellement être séparée des voies ferrées réservées au transport des marchandises. L'aviation ne nécessite que quelques kilomètres de piste et coûte beaucoup moins cher.

Si on classe les moyens de transport, par exemple, en fonction d'une traversée du pays, le gagnant sur le plan environnemental sera généralement l'autobus, suivi, à égalité, par l'avion et l'automobile. Le train sera le plus polluant sur de telles distances.

Le sénateur Merchant : Vous avez joué un rôle déterminant en tant que conseiller du ministre des Transports, si je vous ai bien compris, lorsqu'on entamait la mise en place des aéroports.

M. Tretheway : Je ne dirais pas que j'ai joué un rôle déterminant, mais je l'ai conseillé.

Le sénateur Merchant : Certains témoins ont dit désapprouver la façon dont les autorités aéroportuaires sont gérées, parce qu'elles n'ont pas vraiment de comptes à rendre à personne. Qu'en pensez-vous?

M. Tretheway : J'ai plusieurs opinions sur le sujet, sur lequel j'ai d'ailleurs écrit un article. Il a été publié dans un livre de la Brookings Institution Press sur les politiques aéroportuaires canadiennes.

À mon avis, les aéroports du Canada ont obtenu, en tant qu'organismes sans but lucratif, un rendement remarquable. Ils doivent composer avec plusieurs fardeaux, comme les loyers et l'augmentation de l'impôt foncier. Toutefois, ils ont réglé le problème de détérioration des infrastructures de l'aviation pendant les années 1980. Les investissements faisaient défaut.

En tant qu'ancien membre de l'équipe de gestion de l'aéroport de Vancouver et que conseiller pour de nombreux autres aéroports, je pense qu'ils ont fait preuve d'ouverture et de

airports in the United States. The issue is that Canada decided not to use private sector airports. Private sector airports are very accountable. The private sector is motivated by profit line. Therefore, most airports around the world except for North America are private now. Governments deal with that by putting a regulatory system in place that looks at their profits. Australia, for example, is doing a major review now. There are major reviews in the United Kingdom every five years. Everyone knows what the game will be because the regulators will come in on airport charges.

In Canada, we have not-for-profit societies; therefore, they do not have share capital or shareholders. The alternative would have been to have them operated by government, but that is what we were trying to get away from at that time. Governments have other priorities, such as health care and education. Airports grow at about double the rate of the economy, and on the air cargo side at about triple the rate of the economy, and will continue to need investment. However, governments have other priorities.

I think the record has been good. There are other models that could work better. One is to move to a privatization model, which would likely generate between \$10 billion and \$20 billion for the Government of Canada in hard cash. Then you can put a regulatory regime alongside the airports, if it is needed, that will deal with issues of transparency and accountability.

Senator Merchant: Recently, Canada has had a falling out with the United Arab Emirates. What does that do to the industry?

Mr. Tretheway: Yes, I do have some thoughts, and I will disclose first that we were engaged by Emirates airlines to do an economic impact study for them. It was a follow-up on work we did globally for the International Air Transport Association on the impact of aviation on economies. My view is that Emirates is not a threat to any Canadian-based airline. No Canadian airline flies to the United Arab Emirates or beyond. We looked at the 40 destinations that are beyond Dubai that are served by Emirates. None of them is served by Air Canada and certainly not by WestJet, Air Transat, Comair or anyone else. They do not fly there or beyond. It is hard to see how this would have any impact.

Our study has been criticized because we talked about the jobs that would be created if Emirates got additional rights. People said we did not count the jobs that would be lost at Air Canada. Actually, we did. The jobs that were lost were trivial. We figured that, at best, 4 per cent of the traffic that Emirates would carry would have been on an Air Canada flight. Air Canada goes to Frankfurt. That traffic can be exchanged over to Lufthansa to go on to Dubai, Mumbai, Cape Town or wherever. Air Canada does not go to those destinations. Very little traffic would be at risk.

transparence, comparativement aux aéroports sans but lucratif des États-Unis. Dans ce dossier, le Canada a choisi de ne pas avoir recours à des aéroports privés. Les aéroports privés ont beaucoup de comptes à rendre. Le secteur privé est motivé par les profits. C'est pourquoi la plupart des aéroports dans le monde, à l'exception de l'Amérique du Nord, sont privés. Les États gèrent cette situation en instaurant un système de réglementation des profits. L'Australie, par exemple, effectue actuellement un examen d'envergure. Le Royaume-Uni fait des examens d'envergure tous les cinq ans. Tout le monde sait à quoi s'attendre, parce que les autorités de réglementation vont surveiller les redevances aéroportuaires.

Au Canada, ce sont des organismes sans but lucratif. Ils n'ont donc pas de capital-actions ni d'actionnaires. L'autre solution aurait été d'en faire des organismes gouvernementaux, mais c'est ce qu'on tentait d'éviter à l'époque. Les gouvernements ont d'autres priorités, comme les soins de santé et l'éducation. Le taux de croissance des aéroports augmente deux fois plus rapidement que celui de l'économie, et celui du fret aérien, trois fois plus rapidement. Les aéroports exigent continuellement des investissements. Le gouvernement a pour sa part d'autres priorités.

Selon moi, le bilan est positif. Cela dit, il existe d'autres modèles qui pourraient être plus efficaces. Un de ces modèles est la privatisation, qui générerait probablement de 10 à 20 milliards de dollars en argent sonnante pour le gouvernement du Canada. Ensuite, on pourrait instaurer un régime de réglementation des aéroports, au besoin, pour garantir la transparence et la reddition de compte.

Le sénateur Merchant : Dernièrement, le Canada a eu maille à partir avec les Émirats arabes unis. Quelle incidence cette situation a-t-elle eue sur le secteur?

M. Tretheway : Oui, j'ai quelques idées, mais j'aimerais d'abord dire que nous avons été engagés par la compagnie aérienne Emirates pour faire une étude sur les retombées économiques. Il s'agissait d'un suivi de travaux que nous avons faits pour l'Association du transport aérien international sur l'incidence de l'aviation sur l'économie à l'échelle mondiale. D'après moi, Emirates n'est pas une menace pour les compagnies aériennes canadiennes. Aucune compagnie aérienne du Canada ne se rend aux Émirats arabes unis ni au-delà. Nous nous sommes attardés aux 40 destinations au-delà de Dubaï qui sont desservies par Emirates. Aucune d'elles n'est desservie par Air Canada, et certainement pas par WestJet, Air Transat, Comair ni aucun autre transporteur. Ils ne se rendent pas jusque-là ni au-delà. Je vois mal en quoi ça pourrait avoir une incidence.

Notre étude a été critiquée parce que nous avons parlé des emplois qui seraient créés si Emirates obtenait d'autres droits. On nous a accusés de ne pas avoir compté les emplois qui seraient perdus à Air Canada. Nous l'avons bel et bien fait, et le chiffre obtenu était insignifiant. Nous avons estimé qu'au plus 4 p. 100 du transport aérien qui serait assuré par Emirates l'aurait été par Air Canada. Air Canada se rend à Francfort. Ce transport peut être transféré à Lufthansa, qui se rend à Dubaï, à Mumbai, à Cape Town et ailleurs. Air Canada ne dessert pas ces destinations. Le transport en jeu est minime.

However, Emirates would have a huge impact on Lufthansa, on KLM and on British Airways. The policy the government is pursuing appears to be protecting one set of foreign airlines against another foreign airline. I do not understand the motivation. Maybe one explanation is that it is now in Air Canada's interests to support Lufthansa. Maybe they share revenues. However, is it good policy to set up a regime where our carriers protect one foreign carrier against another? I do not see any appreciable traffic risk for Air Canada. The notion that Emirates would fly people from Toronto or Calgary to Dubai and then back-haul them to London or Frankfurt is ridiculous. That would double the travel time. It is incredible for me to understand what all the fuss is about.

The Chair: You mentioned a few reports that are public. If they are not translated, we cannot table them at the committee. However, could you pass the ones you just quoted on to the clerk? Some of the information in them could be useful in the preparation of our report.

Mr. Tretheway: I probably have about 50 I could send you.

The Chair: Please send only the ones that you referred to. It would be appreciated.

Mr. Tretheway: I will send the Emirates paper, the paper for Brookings, and the paper on competitiveness of Canadian airports versus U.S. airports.

The Chair: Thank you.

Senator Housakos: Thank you, Mr. Tretheway, for being here this evening and for sharing your time and knowledge with the committee.

We have come to the conclusion that some airport authorities are better managed than others, and some have higher debt loads than others. A number of them have pretty substantial debts. Everyone seems to have come to the conclusion that airport authorities have created nicer, customer-friendly centers. Some people even call our airports "Taj Mahals of airports." In view of that, do you think the debt load as a result of that in some cases justifies such large investments when compared to the returns we get back for those investments?

Mr. Tretheway: It is easy for people to see the large debt and say, "Oh, we have Taj Mahals." I do not see that in Canada. One example is the Vancouver airport. There has been some inflation since 1996. However, in 1996, we opened a new runway for \$100 million and a new international terminal for \$250 million. Maybe we should double that for the huge construction inflation we have had in Western Canada since then.

A few years later, San Francisco airport opened a new runway and a new international terminal. They spent over U.S. \$1 billion. This was when the Canadian dollar was about 62 cents. What was

Cependant, Emirates aurait une grande incidence sur Lufthansa, KLM et British Airways. La politique mise en œuvre par le gouvernement semble protéger un ensemble de compagnies aériennes étrangères au détriment d'une autre compagnie étrangère. Je ne comprends pas pourquoi. Peut-être que c'est parce qu'il est maintenant dans l'intérêt d'Air Canada de soutenir Lufthansa. Peut-être que ces compagnies partagent des revenus. Toutefois, la création d'un régime où nos transporteurs protègent un transporteur étranger au détriment d'un autre est-elle une bonne politique? Je ne vois aucun risque important touchant le transport assuré par Air Canada. L'idée qu'Emirates transporte des gens de Toronto ou Calgary jusqu'à Dubai pour ensuite les ramener à Londres ou à Francfort est ridicule. Ça doublerait le temps de transport. Je ne comprends pas pourquoi on en fait tout un plat.

Le président : Vous avez mentionné quelques rapports publics. Nous ne pouvons pas les présenter au comité s'ils n'ont pas été traduits. Cependant, pouvez-vous envoyer ceux que vous venez de citer à la greffière? Ils pourraient contenir des renseignements utiles pour la préparation de notre rapport.

M. Tretheway : Je pourrais probablement vous en envoyer une cinquantaine.

Le président : Veuillez nous envoyer uniquement ceux que vous avez mentionnés. Ce serait apprécié.

M. Tretheway : Je vous enverrai les rapports produits pour Emirates et Brookings, et celui sur la compétitivité des aéroports du Canada par rapport à ceux des États-Unis.

Le président : Merci.

Le sénateur Housakos : Merci de votre présence ce soir, monsieur Tretheway, et merci de prendre le temps de nous faire profiter de vos connaissances.

Nous avons conclu que certaines autorités aéroportuaires sont mieux gérées que d'autres, et que certaines ont un niveau d'endettement supérieur à d'autres. Certaines ont une dette vraiment élevée. On semble avoir conclu que les autorités aéroportuaires ont créé de beaux centres, faciles à utiliser. Certains parlent même de nos aéroports comme des « Taj Mahal » des aéroports. Dans cette perspective, croyez-vous que le niveau d'endettement justifie de tels investissements par rapport au rendement sur le capital investi?

M. Tretheway : Il est facile de regarder l'importante dette et de dire : « Mais nous avons construit des Taj Mahal! » Ce n'est pas ce que je vois au Canada. Prenons par exemple l'aéroport de Vancouver. Il y a eu de l'inflation depuis 1996. Toutefois, en 1996, l'aéroport s'est doté d'une nouvelle piste au coût de 100 millions de dollars et d'une nouvelle aérogare internationale au coût de 250 millions. Il faudrait peut-être doubler ces chiffres pour tenir compte de l'inflation monstre que l'Ouest canadien a connue dans le secteur de la construction depuis.

Quelques années plus tard, l'aéroport de San Francisco a ouvert une nouvelle piste et une nouvelle aérogare internationale, qui ont coûté plus de 1 milliard de dollars américains. C'est à

done in San Francisco was hugely more expensive for the same amount of capacity versus what we invested in Canada.

There are two reasons why Canadian airports have a lot of debt. First is that there is overhang of projects that were not done in the 1980s because federal governments simply could not do them. We had a decade's worth of investment to catch up on as well as the new investments of the 1990s. Canada's airports ended the 1990s with a lot of debt because we did two decades worth of work in 10 years.

The second thing is that we have to remember that our airports are not for-profit entities. For example, Auckland Airport in New Zealand is private. When it had major capital projects, it had half equity capital and half debt. Therefore, it has half the debt load that Canadian airports have. In Canadian airports, there is no access to equity. The only to access equity is by charging high prices and building up retained earnings. The airports try not to do that except when they have to get financing for capital projects. In my Brookings paper, I said that if Canada had gone with a private sector model, there would have been three consequences: We would not have complaints about fees and charges because we would have had a regulator. Second, the debt of Canadian airports would have been a lot less. Third, we would not have had airport improvement fees. Those fees only arose because Canadian airports did not have access to equity capital.

The Vancouver airport was the first to charge an airport improvement fee. We had \$350 million we had to spend on capital programs. We were transferred from the government with zero dollars. We went to the banks, who immediately said, "There is no way we will give you 100 per cent debt financing here. If you put on an airport improvement fee, we will match every \$10 with another \$10 or \$20 worth of debt."

Auckland Airport simply issued equity capital and then got some debt for that.

Senator Housakos: My second question is in regard to competition. Many in Canada say we have a system of duopoly between Air Canada and WestJet, and obviously Porter has come into the equation in the last little while. In your opinion, is there sufficient competition now in the marketplace for customers? If not, what more can the federal government do to enhance the competitive situation in this market?

Mr. Tretheway: I will give you my opinion. I know many of my clients disagree with this.

We have some good airlines here in Canada. I want to be clear about that. It is not just Air Canada and WestJet. Air Transat, Porter, Calm Air, Central Mountain Air, Hawkair and Provincial Airlines all play important roles in our air transportation system.

l'époque où le dollar canadien valait 62 cents. Ce qui a été fait à San Francisco a coûté beaucoup plus cher, pour la même capacité qu'au Canada.

Deux choses expliquent le lourd endettement des aéroports canadiens. Premièrement, de nombreux projets n'avaient pas été réalisés dans les années 1980 parce que les gouvernements fédéraux ne pouvaient tout simplement pas les mener à bien. Dans les années 1990, il a fallu rattraper une décennie d'investissement en plus de faire de nouveaux investissements. Les aéroports du Canada ont terminé les années 1990 avec un lourd endettement, car ils ont réalisé 20 ans de travaux en 10 ans.

Deuxièmement, il ne faut pas oublier que nos aéroports sont des organismes sans but lucratif. Prenons l'exemple de l'aéroport d'Auckland, en Nouvelle-Zélande, qui appartient au privé. Pour réaliser de grands projets d'immobilisations, il a recouru aux capitaux propres et aux emprunts en parts égales. Par conséquent, son niveau d'endettement est la moitié moins important que celui des aéroports canadiens. Au Canada, les aéroports n'ont pas accès aux capitaux propres. La seule façon d'amasser des capitaux propres est d'exiger des redevances élevées et d'accumuler les bénéfices non répartis. Les aéroports essaient d'éviter de le faire, sauf lorsqu'ils doivent financer des projets d'immobilisations. Dans mon rapport pour Brookings, j'ai écrit que si le Canada avait adopté le modèle du secteur privé, il y aurait eu trois conséquences. D'abord, nous n'aurions pas eu de plaintes sur les redevances et les droits, car nous aurions eu un organisme de réglementation. Ensuite, la dette des aéroports canadiens aurait été bien inférieure. Et enfin, nous n'aurions pas eu de frais d'améliorations aéroportuaires. Ces frais ont été imposés parce que les aéroports canadiens n'avaient pas accès aux capitaux propres.

L'aéroport de Vancouver a été le premier à imposer des frais d'améliorations aéroportuaires. Le coût des programmes d'immobilisations s'élevait à 350 millions de dollars. Le gouvernement ne nous a pas accordé un sou au moment du transfert. Les banques, quant à elles, nous ont immédiatement dit qu'elles ne financeraient pas la totalité du projet. Il fallait d'abord que nous imposions des frais d'améliorations aéroportuaires pour qu'elles nous accordent 10 ou 20 \$ en prêt pour chaque tranche de 10 \$ perçue en frais.

L'aéroport d'Auckland a simplement émis des actions, ce qui lui a permis d'obtenir un prêt.

Le sénateur Housakos : Ma deuxième question concerne la concurrence. De l'avis de nombreuses personnes au pays, nous avons un duopole formé d'Air Canada et de WestJet. Porter est entré dans la danse dernièrement. D'après vous, la concurrence sur le marché est-elle suffisante pour les consommateurs à l'heure actuelle? Dans la négative, qu'est-ce que le gouvernement fédéral pourrait faire de plus pour stimuler la concurrence dans ce marché?

M. Tretheway : Je vais vous donner mon opinion. Je sais que beaucoup de mes clients ne la partagent pas.

Nous avons de bonnes compagnies aériennes au Canada. Je veux être clair là-dessus. Il n'est pas seulement question d'Air Canada et de WestJet. Air Transat, Porter, Calm Air, Central Mountain Air, Hawkair et Provincial Airlines jouent toutes un rôle important dans notre réseau de transport aérien.

We have some good competition on a number of the heavily travelled routes. WestJet and Air Canada compete well with each other on many of those routes. Porter is providing competition, although there are a limited number of routes it can operate with that aircraft. We have to remember that the Toronto Island Airport is now essentially at capacity, and expansion of service is out of the question for the indefinite future.

Where we really suffer in Canada is a lack of a second national, regional air carrier. In markets like Australia, which is a much smaller market than Canada, and in markets like Brazil and so on, you actually see competing regional air carriers operating. We do not have that in Canada.

You asked what could be done to enhance competition. I would have to say the single best way to enhance competition would be to remove the foreign ownership restrictions on airlines — again, a heretical concept. Australia and New Zealand, economies that are much smaller than ours, have no foreign ownership restrictions for domestic-only airlines. If you want to fly from Australia to Europe or Hong Kong, that is different. You have to be Australia-owned to be designated. However, if you want to set up an airline within Australia, it does not matter where the financing comes from. The Australians looked at it and said it does not matter to them where the money comes from. It will still be Australian residents who will be the pilots, the flight attendants, the mechanics and the customer service agents, and they will be operating Australian-registered aircraft that adhere to Australian safety rules and Australian inspections.

The first thing Australia got is Mr. Branson from the Virgin Group investing in an airline, which is, this week at least, called Virgin Blue. There are rumours the name will be changed within the next few days. It has been a successful airline. As well, Singapore investors invested in a regional airline in Western Australia, which is their equivalent of our Arctic, being very sparsely populated.

Right now, the most foreign investment you can have is 25 per cent, and that discourages anybody from investing here in Canada. I would add one other comment about this. I am a little confused about the Canadian policy. The policy says the most foreigners can own of a Canadian airline is 25 per cent. Yet, when one airline came out of bankruptcy here in Canada a few years ago, when you actually looked at the equity at the time, I do not know what the exact number was, but it was probably 85 per cent foreign-owned. The debt, which was foreign debt, got converted into Canadian equity, and they dealt with this by what some called “accordion shares,” saying the foreigners get scrunched up to only voting 25 per cent. The actual money was foreign money, and I just do not understand that. If one airline can have foreign equity capital access, why can others in Canada not?

La concurrence est plutôt bonne sur les lignes les plus achalandées. WestJet et Air Canada se font concurrence pour beaucoup d’entre elles. Porter stimule la concurrence, bien que le nombre de lignes soit limité par le type d’avion que la compagnie exploite. Il ne faut pas oublier que l’aéroport de l’île de Toronto fonctionne maintenant à plein rendement; l’augmentation du service est hors de question pour une période indéterminée.

Ce qui nous manque vraiment au Canada, c’est un deuxième transporteur aérien national. Dans des marchés comme celui de l’Australie, beaucoup plus petit que celui du Canada, et comme celui du Brésil, entre autres, des transporteurs aériens régionaux se font concurrence. Ce n’est pas le cas au Canada.

Vous avez demandé ce qui peut être fait pour favoriser la concurrence. À mon avis, le meilleur moyen serait d’abolir les limites à la propriété étrangère appliquées aux compagnies aériennes — une autre hérésie. Les économies de l’Australie et de la Nouvelle-Zélande, beaucoup plus petites que la nôtre, n’imposent pas de limite à la propriété étrangère aux compagnies aériennes n’offrant que des vols intérieurs. Si vous souhaitez quitter l’Australie pour vous rendre en Europe ou à Hong Kong, c’est différent. La compagnie aérienne doit appartenir à des intérêts australiens pour être désignée. Toutefois, si vous voulez fonder une compagnie aérienne exploitant seulement des vols intérieurs, la provenance des fonds importe peu. Les Australiens se sont posé la question, et ont conclu que la provenance des fonds leur importait peu. Les pilotes, les agents de bord, les mécaniciens et les agents du service à la clientèle seront des résidents australiens. Les avions seront enregistrés en Australie, ils respecteront les normes de sécurité australiennes et ils seront inspectés en Australie.

C’est M. Branson, du groupe Virgin, qui a investi en premier dans une compagnie aérienne en Australie, une compagnie qui s’appelle, cette semaine du moins, Virgin Blue. Selon la rumeur, le nom sera changé dans les prochains jours. C’est une compagnie aérienne florissante. Par ailleurs, des investisseurs de Singapour ont investi dans une compagnie aérienne régionale d’Australie-Occidentale, l’équivalent de notre Arctique, où la population est très dispersée.

En ce moment, la propriété étrangère est limitée à 25 p. 100, un taux qui décourage quiconque d’investir au Canada. J’ajouterai une chose à ce propos. La politique canadienne me laisse un peu perplexe. La propriété étrangère maximale dans une compagnie aérienne y est fixée à 25 p. 100. Pourtant, lorsqu’une compagnie aérienne a échappé à la faillite au Canada il y a quelques années, on a constaté que ses capitaux propres étaient constitués d’environ 85 p. 100 de capitaux étrangers — je ne me souviens pas du chiffre exact. La dette, qui était étrangère, a été convertie en capitaux canadiens au moyen de ce que certains ont appelé des « actions accordéon » : les étrangers sont amalgamés pour représenter seulement 25 p. 100 des voix. Les fonds étaient étrangers, alors je ne comprends tout simplement pas. Si une compagnie aérienne peut avoir accès à des capitaux étrangers, pourquoi les autres au Canada ne le peuvent-elles pas?

Senator Housakos: My next question pertains to fees and taxes. Witness after witness has come before this committee highlighting how one of the biggest reasons we do not have a competitive edge is the taxes and the fees and the airport taxes and all the rest of it. I am trying to get my head around that. We have had different answers when we have asked about the bottom-line saving per ticket per customer in this country if we eliminated all taxes and fees. We have had answers ranging from 10 per cent to 30 per cent. I question that, and I would like your view on it. I am not so certain that just the taxes and the fees alone will solve the problem that exists, compared to the U.S. market, which has the economy of scale and a large volume of people compared to the Canadian marketplace. I would like to have your view on those taxes and fees. Is it as significant an issue as everyone professes it is? When we have asked the question, we have no guarantees that if these fees were reduced or eliminated the savings would be transferred down to the consumer by the airline companies.

Mr. Tretheway: Let us deal with the facts first. We did a study where we looked specifically at the taxes for Montreal, Vancouver and Toronto. I believe most of these results will transfer to the other major airports in Canada. The impact will be smaller for the smaller ones. For Toronto, we looked at all the differences in government charges.

For example, in the United States, almost none of the airports pay rent. The Washington, D.C., airports pay rent, but it is like \$6 million a year. Toronto pays \$175 million a year. We looked at property taxes. Most U.S. airports do not pay property taxes. Property taxes are an increasing problem, especially for Canada's smaller airports. You can talk to the airport people in Sault Ste. Marie and Gander about property tax issues for airports. In the United States, when airports issue bonds, those bond owners actually do not pay taxes on the interest. It is municipal bond financing, and that produces a significant benefit of a couple of dollars per passenger vis-à-vis Canadian airports. Many of the U.S. airports can levy property taxes to generate money from the community to go into the airport, whereas in Canada we do the opposite.

If we look at all the differences between Canada and the United States, for Toronto, the difference came out to \$26 per one-way passenger. That is the impact. The average domestic fare in Canada is about \$150. That would give you an impact of somewhere between 10 per cent and 15 per cent if we could basically put Canada on the same footing as the United States airports and air traffic control system. In Vancouver, that impact is \$21 per passenger, and in Montreal it is \$22 per passenger.

On a round-trip basis for a family of four, that is a significant amount of money. For business travellers, to be honest, it hurts, but it will probably not cause them to drive across the border to Bellingham, Washington, or to Plattsburgh, New York. However, when it comes to leisure travel, for example, that impact adds up, and that is why we see increasing numbers of people driving across the border there.

Le sénateur Housakos : Ma prochaine question porte sur les redevances et les taxes. Les témoins qui se sont succédé ici ont souligné que les taxes, les redevances, et cetera, sont une des principales raisons pour lesquelles nous n'avons pas d'avantage concurrentiel. J'essaie de comprendre. Nous avons eu différentes réponses lorsque nous avons posé des questions sur l'économie totale par billet au pays si nous éliminions toutes les taxes et les redevances. Selon les réponses obtenues, ça variait de 10 à 30 p. 100. J'en doute, et j'aimerais avoir votre avis là-dessus. Je ne crois pas que le seul fait d'éliminer les taxes et les redevances résoudra le problème. Par rapport au marché canadien, le marché des États-Unis peut faire des économies d'échelle, et la population y est plus nombreuse. J'aimerais avoir votre opinion sur les taxes et les redevances. Est-ce un enjeu aussi important qu'on le dit? Lorsque nous avons posé cette question, personne n'a pu nous garantir que si les redevances étaient réduites ou éliminées, les compagnies aériennes feraient bénéficier le consommateur des économies réalisées.

M. Tretheway : Commençons par établir les faits. Nous avons mené une étude portant précisément sur les taxes aux aéroports de Montréal, de Vancouver et de Toronto. Je crois que la plupart des résultats s'appliqueraient aux autres grands aéroports au pays. L'incidence serait moindre sur les petits aéroports. Pour l'aéroport de Toronto, nous nous sommes penchés sur les écarts dans les droits exigés par le gouvernement.

Prenons l'exemple des États-Unis. Aucun aéroport ou presque ne paie de loyer. Les aéroports de Washington, D.C., paient un loyer d'environ 6 millions de dollars par année. L'aéroport de Toronto paie 175 millions par année. Nous avons examiné l'impôt foncier. La plupart des aéroports américains ne paient pas d'impôt foncier. L'impôt foncier est un problème grandissant, surtout pour les petits aéroports canadiens. Parlez-en aux gens des aéroports de Sault Ste. Marie et de Gander. Aux États-Unis, lorsque les aéroports émettent des obligations, les titulaires de ces titres ne paient pas d'impôt sur les intérêts. C'est un financement obligataire municipal qui représente un avantage de quelques dollars par passager par rapport aux aéroports canadiens. Beaucoup d'aéroports aux États-Unis peuvent percevoir un impôt foncier pour faire financer en partie l'aéroport par la communauté. Au Canada, nous faisons le contraire.

Si on examine les écarts entre le Canada et les États-Unis, à Toronto, l'écart s'élève à 26 \$ par passager pour un aller simple. Voilà l'incidence. Au Canada, le tarif moyen pour un vol intérieur est de 150 \$. Si on place les aéroports et le système de contrôle de la circulation aérienne du Canada sur un pied d'égalité avec ceux des États-Unis, l'incidence est alors de 10 à 15 p. 100. À Vancouver, l'incidence est de 21 \$ par passager, et à Montréal, de 22 \$ par passager.

Sur un aller-retour pour une famille de quatre, c'est une somme importante. Pour les voyageurs d'affaires, honnêtement, ça compte, mais ce n'est pas suffisant pour les pousser à se rendre en voiture à Bellingham, dans l'État de Washington, ou à Plattsburgh, dans l'État de New York. Toutefois, pour les vacanciers, ça compte, et c'est pourquoi on voit de plus en plus de gens traverser la frontière.

The second question you asked is whether there are any guarantees that, if we do this, it will be reflected in the ticket price. That is actually a difficult and complicated question to answer. You have to talk to the airports in particular about that, but also the airlines, because there are taxes on the airlines as well, such as carbon taxes.

I can say that the most likely outcome is that most airport operators would probably look at this as having a choice of passing it all on as savings or taking part of it to start paying down their debt. By paying down the debt, they actually create savings in the future because they will be saving interest costs and will not have to borrow so much for the next round. My guess is that the airports, if given the flexibility to do what they think is optimal for their market, will probably choose to use some of the money to pay down debt and some of the money to reduce their fees and charges on passengers and airlines.

As to whether you could require that as kind of a quid pro quo, such as, "We will make the policy changes, but, in exchange, it all has to go to passenger or fee reductions," you could bargain with them on that. Offer them privatization in exchange for full pass, and I bet you will get a bite on that hook.

The Chair: Can you tell us the status of the San Francisco airport? Is it state-owned, city-owned or private?

Mr. Tretheway: I believe San Francisco is city-owned. In the United States, probably the most common form is city-owned airports. Some, like Miami and Milwaukee, Wisconsin, are owned by counties, for complicated jurisdictional reasons.

Then you have some that are authorities, which is one of the reasons Canada went with the authority Crown model. For example, there is an airport in Fort Worth and in Dallas; it was not going to be owned by Dallas, because the airport is between the two cities, serving both. They created an airport authority, and the two cities have members on the board of directors. The Port Authority of New York and New Jersey would be the same way.

Senator Meredith: Thank you, Mr. Tretheway, for your comments thus far. We are intrigued by the wealth of information you bring to us this evening.

To pick up on Senator Housakos' question with respect to tariffs, others have appeared before us and talked about the reduction or the elimination of these tariffs and fees, which would lead to tier 1 hubs, whether it be Vancouver, Toronto or Montreal.

Can you elaborate a little more on that? What would be the perfect model if you were to recommend this to the government?

Mr. Tretheway: What do you mean by tariffs? Do you mean the airport rents and property taxes?

Senator Meredith: Yes, the rents and the fees.

Mr. Tretheway: First, I would like to make a comment on one fee the government charges, which is the Air Travellers Security Charge. In Canada, our view is that the beneficiaries of increased aviation security are aviation travellers, so they have to pay

Vous avez aussi demandé si le prix du billet diminuerait si nous faisons ça. En fait, il n'est pas facile de répondre à cette question. À ce sujet, vous devrez consulter non seulement les aéroports, mais aussi les transporteurs aériens, parce qu'eux aussi doivent payer des taxes, notamment la taxe sur le carbone.

À mon avis, la plupart des exploitants d'aéroports estimeront qu'ils ont le choix entre faire profiter les passagers de la totalité de ces économies ou rembourser leur dette avec une partie de ces économies. Le remboursement de la dette est en fait une manière d'économiser : ça fait diminuer les intérêts et le montant à emprunter pour les prochains travaux. Selon moi, si on laisse les aéroports faire ce qu'ils pensent être le mieux pour leur marché, ils choisiront probablement d'utiliser une partie des fonds pour rembourser leur dette et une partie pour réduire les redevances et les taxes imposées aux passagers et aux compagnies aériennes.

Quant à savoir si vous pouvez l'exiger en contrepartie, si vous pouvez dire « nous allons modifier la politique, mais, en échange, l'économie doit profiter aux passagers ou faire baisser les redevances », vous pourrez négocier ça avec eux. Offrez-leur la privatisation en échange, et je gage qu'ils mordront à l'hameçon.

Le président : Pouvez-vous nous dire si l'aéroport de San Francisco appartient à l'État, à la ville ou à des intérêts privés?

M. Tretheway : Je crois que l'aéroport de San Francisco appartient à la ville. Aux États-Unis, c'est ce qui est le plus souvent le cas. Certains aéroports, comme celui de Miami et de Milwaukee, au Wisconsin, appartiennent aux comtés, pour des raisons complexes liées aux compétences.

Et certains sont des autorités aéroportuaires. C'est une des raisons pour lesquelles le Canada a adopté ce modèle réglementé par l'État. Citons à titre d'exemple l'aéroport situé entre Fort Worth et Dallas : puisque l'aéroport est situé entre les deux villes et qu'il dessert les deux, une autorité aéroportuaire a été créée, et les deux villes comptent des membres au conseil d'administration. C'est la même chose pour la Port Authority of New York and New Jersey.

Le sénateur Meredith : Merci, monsieur Tretheway, pour tout ce que vous nous avez dit jusqu'ici. Nous sommes intrigués par la quantité d'information que vous nous donnez ce soir.

Pour reprendre la question du sénateur Housakos concernant les tarifs, d'autres témoins nous ont parlé de la réduction ou de l'élimination des tarifs et des redevances, ce qui nous amène aux plaques tournantes de première importance, soit Vancouver, Toronto et Montréal.

Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet? Quel serait le modèle idéal s'il fallait en recommander un au gouvernement?

M. Tretheway : Que voulez-vous dire par tarifs? Parlez-vous du loyer et de l'impôt foncier payés par les aéroports?

Le sénateur Meredith : Oui, le loyer et les redevances.

M. Tretheway : Je parlerai d'abord d'un droit exigé par le gouvernement, soit le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien. Au Canada, nous croyons que ceux qui bénéficient d'une meilleure sécurité aérienne sont les passagers

100 per cent of the cost of security. Therefore, we have the Air Travellers Security Charge, which was overcharged at first because the government overestimated the cost. Then they reduced it, but it is still substantial.

On 9/11, in the tragic events of that day, far more people died in office buildings than died on aircraft. Terrorism is a national threat. It is not a benefit to air travellers. It is a threat against us, our families and our society.

Other types of security are paid for out of the general treasury because they benefit everyone. I do not understand why Canada has an approach where the security system is funded exclusively on the backs of air travellers, even though everyone benefits. Canada is the only country in the world I am aware of that has this approach.

I think it is appropriate for air travellers to make a contribution to that, but I do not think it is right that we have a policy that views this as a benefit. I actually hear people in government saying that this is a benefit to air travellers so they pay all of it. I would highly recommend a new approach on the Air Travellers Security Charge — maybe a 50-50 sharing would be appropriate.

If we were to eliminate, for example, airport rents in order to be completely competitive with the United States, it would go a long way, but not all the way, to eliminating the cross-border air travel. My estimate is that the diversion of air travel — Canadians driving into the U.S. or Americans flying to a U.S.-border airport and then driving across the borders, or people from Europe flying into the United States and then driving across the border — probably means we are losing somewhere between 3 million and 4 million passengers per year.

For example, at the Vancouver airport, we know that before the airport policy changed, we were losing 1.5 million passengers. Now that the airport has doubled in size, that would be equivalent to 3 million. That is probably down to about 1.25 million that the Vancouver airport is losing to Seattle and, to some extent, Bellingham.

If we were to eliminate airport rents, get the property taxes right on the airport and do some other things around these fees and charges that are outlined in the study InterVISTAS did, which I will provide to you, I think we would probably recover half of that — maybe 40 per cent or 45 per cent. It will not be all of it, for sure, because one of the problems air transport has is the other type of border crossing fees.

This is not a security fee. Security is for screening, intelligence and things of that nature, whereas when you cross the border, you have to go through Canada and U.S. customs, so there are fees and charges. The United States, in particular, has taxes on international travellers; domestic travellers do not pay.

du transport aérien, alors nous leur faisons payer la totalité du coût de la sécurité. Donc, nous avons un droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, dont le montant a d'abord été trop élevé parce que le gouvernement avait surestimé le coût. Le montant a été réduit par la suite, mais il reste quand même élevé.

Lors des événements tragiques du 11 septembre, beaucoup plus de personnes ont péri dans les immeubles que dans les avions. Le terrorisme est une menace nationale. Ce n'est pas un avantage dont profitent les passagers. C'est une menace qui nous vise et qui vise nos familles et notre société.

D'autres mesures de sécurité sont financées par le Trésor parce que tout le monde en bénéficie. Je ne comprends pas pourquoi le Canada fait financer son approche de la sécurité uniquement par les passagers du transport aérien, alors que tout le monde en bénéficie. À ma connaissance, le Canada est le seul pays à considérer les choses de cette façon.

Je crois qu'il est juste que les passagers du transport aérien y contribuent, mais je ne crois pas qu'il soit correct de considérer ça comme un avantage. J'ai réellement entendu des gens au gouvernement affirmer qu'il s'agissait d'un avantage pour les passagers, et que, par conséquent, ils devaient le financer en totalité. Je recommande vivement une nouvelle approche du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien — un partage en parts égales conviendrait.

Si on éliminait, par exemple, le loyer payé par les aéroports pour qu'ils soient entièrement concurrentiels par rapport à ceux des États-Unis, le déplacement transfrontalier visant le transport aérien serait en grande partie éliminé, mais pas complètement. J'estime que le déroutement du transport aérien — je parle des Canadiens qui se rendent en voiture jusqu'aux États-Unis, des Américains qui se rendent en avion jusqu'à un aéroport américain situé près de la frontière puis qui traversent en voiture, ou des Européens qui font la même chose — nous fait perdre trois ou quatre millions de passagers par année.

À l'aéroport de Vancouver, par exemple, avant que la politique de l'aéroport change, nous perdions 1,5 million de passagers. Maintenant que la superficie de l'aéroport a doublé, le chiffre serait de trois millions. Ce que l'aéroport de Vancouver perd au profit de Seattle, voire de Bellingham, a été probablement ramené à environ 1,25 million de passagers.

Si on éliminait le loyer des aéroports, qu'on corrigeait l'impôt foncier et qu'on modifiait les redevances et les droits qui sont mentionnés dans l'étude qu'InterVISTAS a faite, et que je vais vous fournir, je crois qu'on pourrait en récupérer la moitié — peut-être 40 ou 45 p. 100. Ce ne sera pas la totalité, c'est certain, parce qu'un des problèmes du transport aérien, ce sont les autres redevances exigées pour traverser la frontière.

Il ne s'agit pas d'une redevance liée à la sécurité. La sécurité, c'est l'inspection, les renseignements et des choses de cette nature, tandis que lorsque vous traversez la frontière, vous devez passer par les douanes du Canada et des États-Unis, et payer des taxes et des droits. Ainsi, aux États-Unis, une taxe s'applique aux voyageurs internationaux, que les voyageurs nationaux n'ont pas à payer.

People in Vancouver flying to the United States — or better yet, Americans who want to come to Vancouver, Winnipeg, Moncton or Fredericton — have a choice of flying domestically to a border airport or flying all the way. They will still have to pay the international tax out of the Canadian airport; but if they drive across the border, neither Canada nor the United States assesses any customs fees on rail, bus or car travellers. It is only aviation that has to pay that. Some of us in aviation view that as a little bit unbalanced.

Senator Meredith: You mentioned open skies. In emerging markets in Asia, what is your recommendation with respect to the role we should be playing in getting more of these policies to attract more airlines to come here and, going back to tourism, bring more tourists into Canada?

Mr. Tretheway: It is my strong opinion that if we had true open skies agreements with the Philippines, Taiwan and Singapore, we would see increased air travel. Probably saying overnight would be too strong, but in the case of Taiwan, it would probably be within a week. If you gave a normal airline planning period of about a year or a year and a half for airlines to plan and reschedule their aircraft to make their schedules all fit and so on, I think we would see a dramatic increase out of those economies right away. We would get out of China, as well. China is a more difficult country to get an open skies treaty with. I do not know of any country that has an open skies treaty with China at the moment. However, the other countries most definitely would get a strong increase.

Some of you may have heard about Singapore Airlines. Singapore Airlines used to fly into both Vancouver and Toronto. That is when Air Canada used to fly there. Air Canada decided it did not want to fly there anymore, so it pressured the government to cancel the treaty.

Singapore still wanted to fly, so I do not understand this. It is Air Canada's right, in its commercial interest, to choose not to fly anywhere. I would discourage the government ever to pressure Air Canada to fly anywhere it did not want to; it is a commercial decision. However, if Air Canada makes the commercial decision not to do that, why does the foreign airline now have to leave and tourism suffer right away?

When we cancelled the treaty with Singapore, what was left in place is that Singaporeans were flying via London into Canada, because you could not fly non-stop; you had to come one way or another. They were only allowed to fly three times a week to Vancouver.

That does not work. Today airlines need to have daily service. You cannot attract the business travellers if you do not have a daily service. The meeting got done on Tuesday, a couple of days early, but I have to hang around until Thursday until the next flight. If it is only three times a week, you have to wait one or

Les personnes qui prennent l'avion de Vancouver vers les États-Unis — ou mieux encore, les Américains qui veulent se rendre à Vancouver, à Winnipeg, à Moncton ou à Fredericton — ont le choix de prendre un vol intérieur jusqu'à un aéroport frontalier ou de prendre un vol jusqu'à leur destination finale. Ils devront quand même payer la taxe internationale à l'aéroport canadien; mais s'ils traversent la frontière en voiture, ni le Canada ni les États-Unis n'exigent de droits de douane des voyageurs traversant en train, en autocar ou en voiture. C'est uniquement en avion qu'il faut en payer. Nous sommes quelques-uns dans l'aviation à trouver qu'il y a un déséquilibre.

Le sénateur Meredith : Vous avez parlé d'ouverture des espaces aériens. Pour les marchés émergents d'Asie, quelle est votre recommandation concernant le rôle que nous devons jouer pour que les politiques attirent davantage de transporteurs aériens au Canada? Et pour revenir au tourisme, pour attirer davantage de touristes au Canada?

M. Tretheway : Je crois fermement que de véritables accords sur l'ouverture des espaces aériens avec les Philippines, Taïwan et Singapour feraient augmenter le transport aérien. Ce serait exagéré de dire que ça se ferait du jour au lendemain, mais dans le cas de Taïwan, ça se ferait probablement en moins d'une semaine. Si on accordait une période de planification d'un an ou d'un an et demi à une compagnie aérienne pour lui permettre notamment de revoir ses vols pour que tout concorde, je crois qu'on constaterait immédiatement une augmentation considérable en provenance de ces pays. Ce serait également le cas de la Chine. Mais il est plus difficile de conclure un accord sur l'ouverture des espaces aériens avec la Chine. Je ne connais pas de pays qui ait un tel traité avec la Chine pour l'instant. Cependant, on constaterait bel et bien une forte augmentation en provenance des autres pays.

Certains d'entre vous ont peut-être entendu parler de Singapore Airlines. Cette compagnie avait des vols à destination de Vancouver et de Toronto quand Air Canada avait des vols à destination de Singapour. Air Canada a décidé de ne plus offrir de vols vers cette destination, et a fait des pressions sur le gouvernement pour qu'il abolisse le traité.

Singapore Airlines souhaitait garder ses vols, alors je ne comprends pas la logique. C'est le droit d'Air Canada de choisir, en fonction de ses intérêts commerciaux, où elle veut aller. Je n'inciterais jamais le gouvernement à pousser Air Canada à offrir des vols vers une destination qui ne l'intéresse pas, car il s'agit d'une décision commerciale. Toutefois, si Air Canada décide de ne pas le faire, pourquoi la compagnie aérienne étrangère devrait-elle cesser d'offrir des vols, et pourquoi le tourisme devrait-il en pâtir?

Lorsque nous avons aboli le traité avec Singapour, les Singapouriens ont dû transiter par Londres pour venir au Canada, parce que les vols directs sont impossibles; on s'y rend d'une façon ou d'une autre. On a autorisé Singapore Airlines à avoir seulement trois vols par semaine à destination de Vancouver.

Ça ne fonctionne pas. Aujourd'hui, les compagnies aériennes doivent offrir un service quotidien. On n'attire pas les voyageurs d'affaires si on n'a pas de service quotidien. La réunion s'est terminée le mardi, deux jours plus tôt que prévu, mais je dois attendre le prochain vol jusqu'à jeudi. C'est seulement trois fois

two days or maybe you will be lucky on the day you want to go. You cannot sell business tickets that way. It has to be daily service. Singapore Airlines cancelled that service.

They tried to keep it in place. Here is the interesting thing. They were operating with 90 per cent load factors. Ninety per cent of the seats on average were full, which means most of the flights were going out completely full. For some flights, like December 25, you cannot get people into those seats except airline employees flying on passes.

When some financial pressures came, Singapore Airlines had to decide what to do. It had to cut someplace. We cannot make Canada work, so cut it. Some people said it cut the service because of the economic conditions at the time. It cut the service because it could not make three-times-a-week service work.

In my view, Singapore Airlines is highly likely to return to this market if we give it the right to fly daily. I suspect it would eventually increase that to double daily, and that would be a big tourism benefit to Canada. Singapore Airlines will bring people in from places like India. Canada has a huge population of people who have family and other connections in India. They would come in here.

That would not be competition for Air Canada, Air Transat or WestJet; that would be competition for other foreign carriers. Cathay Pacific and Emirates bring some of that traffic in through their three-times-a-week service into Toronto. This is good. You get the foreign carriers to compete to the benefit of Canadian tourism and Canadian exporters because those airlines all focus on cargo, much more than do North American carriers.

Senator Meredith: That leads to your critique of airline policy and protectionism. Will you elaborate on that? What recommendations have you made to the industry, and what role could the government play in that?

Mr. Tretheway: I believe that the record on open skies with the United States has been tremendously successful, and we have open skies or near open skies agreements with some other countries. We have good service to the United Kingdom, for example. Open skies works fairly well. It has worked very well for the United States and is working very well for Europe, New Zealand and Australia.

When Canada's Blue Sky Policy was announced, we all thought it would be great. First, we liked the colour better, and it sounded a lot like open skies. However, there is a clause that says the government could decide not to engage in real open skies treaties, and most of the treaties we have negotiated since then are restrictive.

par semaine, il faut attendre un jour, voire deux, ou alors on a de la chance le jour où on souhaite partir. On ne vend pas de billets en classe affaires de cette manière. Singapore Airlines a annulé le service.

Chose intéressante, la compagnie a essayé de le maintenir. Le coefficient de remplissage était de 90 p. 100. Ça veut dire qu'en moyenne, 90 p. 100 des sièges étaient occupés. Donc, la plupart des vols étaient complets. Pour certains vols, comme le 25 décembre, personne ne peut occuper ces sièges, sauf des employés de la compagnie munis de laissez-passer.

Lorsque les temps ont été un peu plus difficiles, Singapore Airlines a dû prendre une décision; il fallait couper quelque part. Ça ne fonctionnait pas au Canada, alors le service a été annulé. Certains ont dit que la compagnie avait annulé le service en raison de la conjoncture, mais elle l'a annulé parce qu'un service trois fois par semaine ne fonctionnait pas.

À mon avis, Singapore Airlines reviendrait fort probablement si on l'autorisait à offrir un vol quotidien. Je crois même qu'un jour, elle passerait à deux vols par jour, et ça représenterait un gros avantage pour le Canada sur le plan touristique. Singapore Airlines amènera des gens provenant de pays comme l'Inde. Le Canada compte de nombreux citoyens ayant de la famille ou des connaissances en Inde. Ces personnes viendraient au Canada.

Cela ne ferait pas concurrence à Air Canada, à Air Transat ni à WestJet; ça ferait concurrence à d'autres transporteurs étrangers. Cathay Pacific et Emirates transportent une partie de ces visiteurs à Toronto trois fois par semaine. C'est bien. Les transporteurs étrangers se font concurrence, et c'est avantageux pour le tourisme et les exportateurs canadiens, parce que ces compagnies aériennes se concentrent toutes sur le fret, beaucoup plus que les transporteurs nord-américains.

Le sénateur Meredith : Cela nous ramène à votre critique des politiques des compagnies aériennes et du protectionnisme. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet? Quelles recommandations avez-vous faites à l'industrie, et quel pourrait être le rôle du gouvernement à cet égard?

M. Tretheway : Je pense que l'accord sur l'ouverture des espaces aériens avec les États-Unis a été très profitable jusqu'à maintenant, et nous avons conclu des accords sur l'ouverture totale ou partielle des espaces aériens avec d'autres pays. Ils permettent de bien desservir le Royaume-Uni, par exemple. L'ouverture des espaces aériens fonctionne assez bien. Les résultats ont été très bons aux États-Unis, en Europe, en Nouvelle-Zélande et en Australie.

Lorsque la politique Ciel bleu du Canada a été annoncée, nous avons tous cru que l'avenir s'annonçait bien. La couleur, d'abord, était de meilleur augure, et il nous a semblé qu'il s'agissait presque d'une politique d'ouverture des espaces aériens. Elle précisait toutefois que le gouvernement pouvait décider de ne pas conclure d'accord assurant la pleine ouverture des espaces aériens, et la plupart des ententes négociées depuis sont restrictives.

One of my favourite examples is Panama. Copa Airlines in Panama is the third most profitable airline in the world, and it has indicated that it would like to fly to Canada. We have a treaty with it that allows it unlimited rights to fly to Canada from any airport except Panama City. Name another airport in Panama.

I believe that Canada should support open skies. Protectionism has not prevented carriers from going into bankruptcy. WestJet has not gone into bankruptcy, but WestJet is not protected in any market. It flies in Canada in full competition. It flies across the border to the United States with full open skies. It does fine without protectionism. In spite of protectionism, many of our other airlines either no longer exist or have gone through bankruptcy at least once and quasi-bankruptcy at least once.

I do not see that protectionism will protect them from bankruptcy. I see huge benefits, and I see that when we have had open skies treaties our airlines did a very good job. Air Canada is the best airline across the border. It has the most services to the most cities and provides very good quality service. Air Canada is a very good carrier into Great Britain. I think it is the largest North American airline flying into London. It carries people from the United States through Canadian airports and into London. It works.

Senator MacDonald: Thank you for coming, Mr. Tretheway. This is illuminating, and we are all enjoying it.

I want you to elaborate on something you said toward the end of your initial statement. You spoke about the absence of Canadian cargo carriers and said that we also need better foreign trade policy.

Mr. Tretheway: Foreign trade zone, yes.

Senator MacDonald: You said “foreign trade policy.” Could you elaborate on exactly what you mean by that?

Mr. Tretheway: First, for clarification, I was saying that Canada does have very good cargo carriers. We have Morningstar Air Express and Purolator, et cetera. We do not have intercontinental cargo carriers that fly long-range aircraft out of Canada with cargo in freighters. That is what is missing.

I am sorry if I said foreign trade policy; I meant foreign trade zone policy. A foreign trade zone is a place where goods can land — a Canadian airport or port, and potentially a highway crossing as well — without entering the Canadian economy. It is somewhat like being in bond, although there are some subtleties

Panama est un de mes exemples préférés. La compagnie Copa Airlines, un transporteur du Panama qui arrive au troisième rang des compagnies aériennes les plus rentables du monde, nous a signifié qu'elle souhaitait proposer un vol vers le Canada. Nous avons une entente avec le Panama qui lui permet d'offrir un nombre illimité de vols vers le Canada en partance de tout aéroport, sauf de celui de Panama. Connaissez-vous un autre aéroport au Panama?

Je crois que le Canada devrait favoriser l'ouverture des espaces aériens. Le protectionnisme n'empêche pas les transporteurs de faire faillite. WestJet n'a pas fait faillite, et cette compagnie n'est protégée dans aucun marché. Ses avions volent au Canada sans que la concurrence soit restreinte. Ils traversent la frontière avec les États-Unis, dont l'espace aérien leur est pleinement ouvert. WestJet se débrouille très bien sans protectionnisme. En fait, malgré les mesures protectionnistes, beaucoup de nos compagnies aériennes ont disparu ou ont fait, ou presque fait, faillite au moins une fois.

Je n'arrive pas à concevoir que le protectionnisme puisse les protéger de la faillite. Je vois plutôt d'énormes avantages, et je constate que lorsque nous avons des accords sur l'ouverture des espaces aériens, nos compagnies se débrouillent très bien. Air Canada offre le meilleur service vers l'étranger. Elle offre le plus grand nombre de vols vers le plus grand nombre de villes, et ses services sont de première qualité. Air Canada est un excellent choix pour se rendre en Grande-Bretagne. Je crois qu'elle est aussi la plus importante compagnie aérienne d'Amérique du Nord à assurer une liaison avec Londres. Elle transporte des passagers des États-Unis jusqu'à Londres, en passant par des aéroports canadiens. Et ça fonctionne.

Le sénateur MacDonald : Merci d'être venu témoigner, monsieur Tretheway. Vous éclairez notre lanterne, et nous nous en réjouissons tous.

J'aimerais en savoir plus sur quelque chose que vous avez dit vers la fin de votre déclaration préliminaire. Vous avez parlé de l'absence de transporteur de marchandises au Canada, et vous avez mentionné que nous avons besoin d'une meilleure politique commerciale extérieure.

M. Tretheway : D'une zone franche, en effet.

Le sénateur MacDonald : Vous avez bien dit « politique commerciale extérieure ». Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par là?

M. Tretheway : D'abord, pour clarifier, je disais au contraire que le Canada a d'excellents transporteurs de marchandises. Il y a Morningstar Air Express, Purolator et d'autres encore. Mais nous n'avons pas de transporteur exploitant des long-courriers pour l'exportation de marchandises. C'est ce qui nous manque.

Pardonnez-moi d'avoir dit « politique commerciale extérieure »; je voulais plutôt parler de « politique sur les zones franches ». Une zone franche est un endroit où les avions cargos peuvent atterrir — un aéroport ou un port canadien, ou même, éventuellement, un croisement — sans entrer dans l'économie du Canada. C'est un peu

around this. The important thing is that while they are in the foreign trade zone they do not have to pay duty and, most important, they do not have to pay GST.

Senator MacDonald: Do you mean a free trade zone?

Mr. Tretheway: Yes. We call them foreign trade zones because to some people free trade zones have implications around non-application of environmental and child labour laws and so on. We use the term “foreign trade zone,” which is just about customs and so on.

In Canada, we have a very complicated policy that is difficult for people to work with. The key thing that is missing for us is the ability to add value to products that come into Canada before they are re-exported. We can currently add up to 10 per cent value to goods that come into Canada before re-exporting, but that is not enough.

A good example of this is sports apparel. The fastest growing segment of the apparel industry is sports apparel. Various countries manufacture basic jerseys and so forth. In order to serve the NAFTA economy, they want to bring the partially completed garments into a foreign trade zone where they will remain until an order is placed. A given club may want a particular style of jacket with its logo sewn onto it, and perhaps stripes for the officers of the organization. We cannot do that in Canada because our policy does not allow more than 10 per cent value added. That is ironic to me, because I thought the point of this was to generate jobs in Canada.

Those goods are sent from Asia into U.S. foreign trade zones, where they get those rights and privileges. It is not that we are trying to protect Canadian manufacturers. These are goods that are already going to the United States. We just want them to come through Canada.

A policy was put in place while Mr. Martin was the finance minister, which was a good first step. However, there were two 10 per cent limits. Only 10 per cent can enter Canada eventually, at which time they would pay duty and HST, and only 10 per cent value can be added. Those proportions must be increased. If we could get them into the 25 per cent or 50 per cent range, foreign trade zones in places like Winnipeg and Halifax would really take off.

Senator MacDonald: I never want to assume what someone's personal philosophy is, but you seem to me to be a free-market kind of guy. I know I am. You talked about how the private sector model worked in other countries. I have no doubt that it would work well in cities like Vancouver and Toronto, but what would be the implications for smaller, privately owned airports in the country?

comme si les marchandises qui s'y trouvent étaient sous caution, à quelques nuances près. L'important est que tant que ces marchandises sont en zone franche, leur propriétaire n'a pas à payer de droits de douane ni, plus important encore, de TPS.

Le sénateur MacDonald : Est-ce qu'il s'agit d'une zone de libre-échange?

M. Tretheway : Oui. On les appelle zones franches parce que, pour certains, l'appellation « zone de libre-échange » implique l'inapplicabilité des lois sur l'environnement, le travail des enfants, et cetera. On utilise donc l'expression « zone franche », qui ne se rapporte qu'à la douane, et cetera.

Au Canada, notre politique est très complexe, et il est difficile de s'y conformer. Ce qui nous fait le plus défaut est la capacité d'ajouter de la valeur aux produits qui entrent au pays avant qu'ils soient réexportés. Actuellement, on peut majorer la valeur des marchandises qui entrent au Canada de 10 p. 100 avant leur réexportation, mais ce n'est pas assez.

Les vêtements de sport sont un bon exemple. Le secteur de l'industrie du vêtement qui connaît la plus forte croissance est celui des vêtements de sport. Divers pays fabriquent des chandails de base ou d'autres vêtements du genre. Pour profiter du marché créé par l'ALENA, les fabricants souhaitent déplacer leurs vêtements semi-finis dans une zone franche, où ils pourront demeurer jusqu'à ce qu'une commande soit reçue. Une équipe pourrait, par exemple, souhaiter acquérir des chandails d'un type particulier qui arboreraient son logo, et d'autres sur lesquels seraient cousues des rayures, pour les dirigeants de l'organisation. On ne peut pas faire ça au Canada parce que notre politique ne permet pas d'ajouter plus de 10 p. 100 à la valeur du chandail. Cela me paraît ironique, étant donné que, d'après ce que j'ai compris, cette mesure a pour but de créer des emplois au pays.

Les marchandises partent donc de l'Asie pour atterrir en zone franche américaine, où les droits et les privilèges auxquels j'ai fait référence sont accordés. Ce n'est pas que nous tentions de protéger les fabricants canadiens. Ces marchandises s'en vont aux États-Unis. Tout ce que nous voulons, c'est qu'elles passent par le Canada.

Un premier pas important a été réalisé pendant le mandat de M. Martin aux Finances par la mise en place d'une nouvelle politique. Celle-ci comporte néanmoins deux restrictions de 10 p. 100. Seulement 10 p. 100 des marchandises peuvent entrer au Canada — les droits de douane et la TPS doivent être payés — et une majoration de seulement 10 p. 100 de leur valeur est admise. Ces proportions doivent être revues à la hausse. Si nous les élevions à 25 ou à 50 p. 100, les zones franches existantes, comme celles de Winnipeg et de Halifax, prendraient vraiment leur envol.

Le sénateur MacDonald : J'essaie de ne jamais présumer les opinions de quelqu'un, mais vous me semblez être un partisan du libre-échange. C'est aussi mon cas. Vous avez affirmé que le modèle du secteur privé avait fonctionné dans d'autres pays. Je ne doute pas qu'il fonctionnerait bien dans des villes comme Vancouver et Toronto, mais quelles seraient les répercussions de son adoption sur les petits aéroports privés du pays?

Mr. Tretheway: We can look at another economy, like Australia. There are many similarities between Australia and Canada. We are a bit bigger, both in geography and in population, but the difference is not that great. We have similar legal systems, although Quebec has a different one.

Australia has privatized all its airports. The big airports have been very successful. By the way, the federal government of Australia got \$4.5 billion for Sydney Airport, which is a nice deficit reduction strategy. Australia privatized the small airports as well. The federal government did not get much money for them, but it gave the smaller airports access to equity capital. As a result, they do not have airport improvement fees. They have good capital programs. The record is generally quite good in Australia. The one area that has not worked so well is automobile parking at Sydney Airport, but that is another story. It is not regulated.

Senator MacDonald: You mentioned the quality of Air Canada's service and the number of times it flies into Britain. I have flown there a few times lately. I want to bring this back to the concerns about the U.A.E when this stuff first popped up. The senators around this table do a lot of flying. Like any other Canadian, I get frustrated with Air Canada at times, but I am happy that we have one world-class international carrier in this country. It is important that we have one.

Although we may both like the idea of open skies in principle, what would open skies do to the status of our international air carrier?

Mr. Tretheway: Again, I will look at what happened with open skies in the United States. Everyone was afraid that it would put Air Canada out of business and that the U.S. airlines would come to dominate the market, but that was not the case. Air Canada developed an astute and effective strategy to penetrate the U.S. market in terms of the breadth of service, the type of aircraft they used — which, by the way, were largely Canadian-built aircraft, the regional jets and the turboprop aircraft from Bombardier. They had a really good quality product; they knew how to market it well; and they entered into alliance agreements. There are some elements of alliance agreements that I think are important.

In the industry, we talk about Canadian point-of-sale versus U.S. point-of-sale. Canadians will likely often choose a Canadian carrier when they fly to the United States, but U.S. people may choose a U.S. carrier. One reason is, "I want to build up my frequent flyer points." Air Canada engaged in frequent flyer point sharing schemes with Continental and United, which on that basis really helped them compete quite well.

M. Tretheway : Nous pouvons examiner une autre économie, par exemple l'Australie. Les ressemblances entre l'Australie et le Canada sont nombreuses. Le Canada, en superficie comme en population, est un peu plus gros que l'Australie, mais pas tant que ça. Nos régimes juridiques se ressemblent, quoique celui du Québec soit différent.

L'Australie a privatisé les aéroports. Les grands aéroports en ont beaucoup profité. Soit dit en passant, le gouvernement fédéral de l'Australie a obtenu 4,5 milliards de dollars pour l'aéroport de Sydney, une bonne façon de réduire le déficit. L'Australie a aussi privatisé les petits aéroports. Le gouvernement fédéral n'en a pas obtenu grand-chose, mais leur vente a donné accès aux capitaux propres aux petits exploitants. Par conséquent, ils n'exigent pas de frais d'améliorations aéroportuaires. Ils ont de bons programmes d'immobilisations. Les résultats ont généralement été très bons en Australie. La seule chose qui n'a pas bien fonctionné est le stationnement pour les automobiles à l'aéroport de Sydney, mais c'est une autre histoire. Ce n'est pas réglementé.

Le sénateur MacDonald : Vous avez parlé de la qualité du service et du nombre de vols vers la Grande-Bretagne offerts par Air Canada. J'ai moi-même pris quelques vols vers cette destination dernièrement. J'aimerais établir un lien entre ces faits et les inquiétudes suscitées par cette polémique entourant les Émirats arabes unis. Les sénateurs ici présents prennent souvent l'avion. Comme tout le monde, je suis parfois déçu par Air Canada, mais je suis tout de même heureux que nous ayons un transporteur international de calibre mondial au Canada. C'est important que nous en ayons un.

L'ouverture des espaces aériens nous semble peut-être à tous deux une bonne idée, mais quelles seraient les répercussions d'une telle ouverture sur notre transporteur aérien international?

M. Tretheway : J'en reviens à ce qui s'est passé après l'ouverture des espaces aériens aux États-Unis. Tout le monde craignait qu'elle pousse Air Canada à la faillite, et que les compagnies aériennes américaines en viennent à dominer le marché, mais ce n'est pas arrivé. Air Canada a élaboré une stratégie astucieuse et efficace pour pénétrer le marché américain, basée sur la gamme de services offerts et le type d'appareils utilisés. Soit dit en passant, ces appareils sont en grande partie fabriqués au Canada, comme les avions de transport régional à réaction et les avions à turbopropulseur de Bombardier. La compagnie avait un très bon produit, elle a su le mettre efficacement en marché, et elle a conclu des alliances. Certains aspects de ces alliances sont à mon avis importants.

Dans l'industrie, nous parlons de point de vente canadien, par opposition à point de vente américain. Les Canadiens choisissent souvent un transporteur canadien lorsqu'ils doivent prendre l'avion pour les États-Unis, mais les Américains choisissent parfois un transporteur américain. Une des raisons invoquées par les clients est qu'ils veulent accumuler des points de grand voyageur. Air Canada a donc conclu des ententes avec Continental et United sur ces points, ce qui a vraiment aidé la compagnie à soutenir la concurrence.

I do not think there are any guarantees that if we really opened up our market, we would have one outcome or the other. What I can say is that Air Canada has actually done quite well. I think WestJet has done extremely well, which is also another really good quality service we have here in Canada.

In the end, it all depends on management, the vision they have, how they implement it and their access to equity capital in order to deliver it. I think the record for Canadian air carriers, passenger and cargo, has been very good. There are no guarantees, of course.

When I look across the border at the U.S. carriers, I think all of them except American Airlines, it seems, went into bankruptcy, and they had very few aircraft on order. Air Canada, to its credit, has aircraft on order. They have 787s that will replace older aircraft they have, which is good, and also for expansion. I do not see that with the U.S. air carriers. The U.S. air carriers are not in a position to try to take over the Canadian market; they do not have the aircraft to do so.

Senator Zimmer: By the way, you are very refreshing, especially with your answer to Senator Meredith. I liked your answer about the fees. We ask it all the time: Why is the passenger always nailed, every time? Hotels and banks do it too; they touch your money and they nail you.

I liked your answer when you said it is not just the airline passenger who is paying the fee or should pay it; it is the rest of the community. I like your 50-50 answer.

You raised the name Sir Richard Branson and Virgin Airlines. I like the phrase you used; he is one smart bugger. He is very successful. In your view, what is he doing right that others are doing wrong?

Mr. Tretheway: That is a broad question because he has so many companies. I do not want to put myself forward as an expert on business strategy generally, but a couple of his many airlines have been clients of mine over the years, Virgin Atlantic and Virgin Blue. I have observed some things. One of the key things you can say about Mr. Branson — and his whole family of companies — is that he really understands marketing. He really understands branding and how to brand properly.

This may sound silly, but in Australia, he did not call his airline Virgin Australia but Virgin Blue. This still escapes me, but Australians think it is extremely funny. Apparently, a redhead in Australia is called a bluey. Virgin has red aircraft, so they called it Virgin Blue. It is like English humour. They laugh, but I do not get it. He understood the Australian marketplace and what it would take to be successful. He understood price points and the power of the brand and marketing. He knows how to evolve his

Je ne crois pas qu'on puisse être absolument certain du résultat d'une réelle ouverture de notre marché. Ce que je peux dire, c'est qu'Air Canada obtient de très bons résultats. WestJet, une autre compagnie canadienne dont le service est excellent, obtient aussi, selon moi, des résultats remarquables.

Au bout du compte, tout dépend de la direction de la compagnie, de sa vision, de la façon dont elle met en œuvre cette vision et de sa capacité à réunir des capitaux propres pour y arriver. Je crois que jusqu'à maintenant, les transporteurs aériens canadiens, qu'ils s'occupent de voyageurs ou de marchandises, s'en sont très bien tirés. On ne peut toutefois rien garantir, c'est vrai.

Si on considère nos voisins américains et ce qui s'est passé avec leurs transporteurs, je pense qu'à l'exception d'American Airlines, ils ont tous fait faillite, et je crois aussi qu'ils avaient très peu d'aéronefs en commande. Air Canada — et c'est tout à son honneur — a des aéronefs en commande. Elle attend des 787 pour remplacer des appareils plus vieux, ce qui est bien, mais aussi pour prendre de l'expansion. Je ne vois pas ça chez les transporteurs américains. Ils ne sont pas en position de prendre le contrôle du marché canadien; ils n'ont pas les aéronefs pour le faire.

Le sénateur Zimmer : J'aimerais vous dire que ça fait du bien de vous entendre, et particulièrement d'entendre vos réponses aux questions du sénateur Meredith. J'ai bien aimé ce que vous avez dit à propos des redevances. Cette question revient toujours. Pourquoi le passager se fait-il piéger chaque fois? Les hôtels et les banques le font aussi; ils tâtent de votre argent et ils vous prennent au piège.

J'ai aussi été heureux de vous entendre dire que ce n'était pas seulement le passager qui payait ces droits, ou qui devrait les payer, mais aussi le reste de la communauté. J'aime votre idée de moitié-moitié.

Vous avez mentionné sir Richard Branson et Virgin Airlines. J'aime bien l'expression que vous avez employée; c'est un bonhomme brillant. Ses affaires sont florissantes. Selon vous, que fait-il que les autres ne font pas aussi bien?

M. Tretheway : C'est une question assez vaste; il a tellement d'entreprises. Je ne prétends pas être un expert en stratégie commerciale en général, mais deux de ses nombreuses compagnies aériennes, Virgin Atlantic et Virgin Blue, ont été mes clientes au fil des années. J'ai fait quelques constatations. Un des principaux atouts de M. Branson — et de toute sa famille de sociétés — est qu'il comprend très bien le marketing. Il a une idée très claire de ce qu'est la valorisation de marque et de la façon de s'y prendre pour mettre efficacement en œuvre une stratégie de marque.

Ça peut paraître insignifiant, mais, en Australie, il n'a pas nommé sa compagnie aérienne « Virgin Australia » mais bien « Virgin Blue ». Je ne sais toujours pas pourquoi, mais les Australiens trouvent ça très drôle. Apparemment, on appelle les roux des « bluey » en Australie. Les aéronefs de Virgin sont rouges; la compagnie a donc été baptisée Virgin Blue. C'est de l'humour anglais. Ils en rient, mais moi, je n'y comprends rien. M. Branson a compris le marché australien et ce qu'il fallait pour y réussir. Il a

airlines. He starts out here, but he knows you cannot stay with that strategy forever. You evolve; the market evolves and; people start to expect different things. I think that is important.

He also generally seeks markets where he has more flexibility and access to equity capital. Australia was a good move for him because he could invest there with British money. Indeed, it was not all British money that he brought into Australia — he used some Australian money — but he used money from other places as well. He had a good equity strategy by focusing on markets where he could actually come in with equity capital from those countries that want to invest in airlines.

The reality is not every country's financial communities want to invest in airlines. In North America, airlines are not investment grade, so our community does not want to invest in them. However, in other economies, such as the United Kingdom, Singapore, Ireland, Greece of all places — I guess there is a shipping connection there — they are all willing to invest in airlines. Why restrict your market to equity investors who do not want to invest in non-investment grade? Get people who understand the business.

Mr. Branson was also successful in attracting the right people to his organization. With a number of the executives that he hired, he went out and got some of the best people. Canadian airlines do that as well. Both WestJet and Air Canada have very talented people working for them, but Mr. Branson has an edge. I do not know whether that is a sufficiently evasive answer.

Senator Fox: I want to go back to the foreign trade zones or free trade zones, whatever the proper phrase is. It seems to me that while the concept exists on paper, anyone in this country who goes to the Canada Revenue Agency is told everything is in place so you can actually set up a free trade zone, but I do not know anyone who has been successful in doing so. Montreal Mirabel at one point wanted to do a free trade zone, and everyone said it was all there, but it did not seem to come together. Then you say there is a limit of 10 per cent in added value.

It seems the policy-makers in this country do not really want foreign trade zones. If they really wanted them, we would have a higher added-value possibility before re-export without hitting the taxes. There does not seem to be a political will to do these zones, yet they seem to be attractive.

Would there be a problem within the NAFTA to having a free trade zone with exporting to the U.S.? Would they see that as some kind of undue advantage?

Mr. Tretheway: NAFTA will not have any problem with this. The U.S. has foreign trade zones, and Mexico has them as well, so it is part of the system.

compris les niveaux de prix et le pouvoir de la marque et du marketing. Il sait comment adapter ses compagnies aériennes. Il établit une stratégie, tout en sachant qu'elle ne sera pertinente que pour un temps. Il faut évoluer. Le marché évolue. Les gens finissent par avoir d'autres attentes. C'est essentiel d'après moi.

M. Branson cherche aussi des marchés qui lui offrent une grande liberté et un grand accès aux capitaux propres. L'Australie a été un bon choix pour lui, parce qu'il pouvait y investir de l'argent britannique. En fait, il n'a pas investi que de l'argent britannique en Australie; il a aussi réuni des capitaux en Australie et ailleurs. Il a appliqué une bonne stratégie d'acquisition de capitaux axée sur les marchés qui lui permettaient d'investir de l'argent venant d'investisseurs étrangers prêts à injecter des fonds dans des compagnies aériennes.

En réalité, ce ne sont pas les milieux financiers de tous les pays qui sont prêts à investir dans les compagnies aériennes. En Amérique du Nord, les compagnies aériennes n'appartiennent pas à la catégorie investissement, et nos investisseurs ne veulent pas leur confier d'argent. Cependant, dans d'autres économies, notamment au Royaume-Uni, à Singapour, en Irlande et même, peut-on l'imaginer, en Grèce — je suppose qu'il y a un lien à faire avec le transport de marchandises —, les investisseurs sont prêts à injecter des capitaux dans les compagnies aériennes. Pourquoi n'ouvrir le marché qu'aux investisseurs qui ne veulent pas placer d'argent dans les entreprises qui ne sont pas dans la catégorie investissement? Il faut des gens qui comprennent l'industrie.

M. Branson a aussi réussi à réunir les gens qu'il fallait autour de lui. Avec l'aide de ses cadres, il a réussi à attirer la crème de la crème. Les compagnies aériennes canadiennes font de même. WestJet et Air Canada emploient des gens très talentueux, mais il faut dire que M. Branson a une longueur d'avance. J'espère que ma réponse a été assez évasive.

Le sénateur Fox : J'aimerais revenir aux zones franches, ou zones de libre-échange, peu importe comment on les appelle. Bien que l'idée existe sur papier, je crois que si quelqu'un au Canada posait la question à l'Agence du revenu du Canada, on lui répondrait que tout est en place pour établir une zone franche, même si, à ma connaissance, personne n'a jamais réussi à le faire. L'aéroport de Montréal à Mirabel a déjà tenté d'établir une zone franche, et tout le monde disait à l'époque que tout était prêt, mais ça ne semble pas avoir fonctionné. Et vous nous dites qu'il y a une limite de 10 p. 100 sur la valeur ajoutée.

On dirait que les décideurs canadiens ne souhaitent pas vraiment avoir de zones franches. S'ils le souhaitaient vraiment, le taux de valeur ajoutée non taxable avant réexportation serait plus élevé. Il ne semble pas y avoir de volonté politique d'établir ces zones, même si elles paraissent intéressantes.

Est-ce que l'établissement d'une zone franche destinée aux exportations vers les États-Unis violerait nos obligations en tant que partenaire de l'ALENA? Est-ce que ce serait considéré comme un avantage indu?

M. Tretheway : Cela ne causerait aucun problème lié à l'ALENA. Les États-Unis, comme le Mexique, ont des zones franches; ça fait partie du système.

There are some subtle issues. You have the Auto Pact: Is there Canadian content in the car or not? There are some subtleties there. You are part of the policy-making process here in Canada, so that is why I include you in the policy-maker problem, but I like to see you as the policy-making opportunity.

I understand partly why parts of government say we have a foreign trade zone policy. The legislation was put in place in I think the year 2000. It went a long way. In many ways, it is more advanced than the U.S. In the U.S., you actually have to put a fence around foreign trade zones. In Canada, we went with a modern 20 per cent concept, which is an auditable accounting system. It does not matter whether it is inside or outside the fence, as long as after the fact we can audit and make sure everything that came into your facility either went out or went into Canada and paid the duty and HST. Then you can allocate work to a job shop downtown, out to the suburbs or someplace in rural British Columbia or wherever. Canada is good that way.

The problem we have in Canada is twofold. First, there was a commitment at the time of the legislation that the government would develop marketing materials for our foreign trade zone system and simplify the application process. They did not do that. They were supposed to be doing this in the fall of 2001, and of course 9/11 happened, so the resources that what was then Revenue Canada was implementing in these policies had to go to other border and security issues. They never got back to this.

Second, it is really complicated. If you want a foreign trade zone licence, you have to get an export development zone permit, then you have to get a sufferance warehouse permit, and then you have to get an export of processing services licence on top of your bonded warehouse licence. It is like you have to apply for anywhere between three and seven different authorities, all on different applications. Some of these require posting of bonds. It is just a mess.

I used to try to market all of this on behalf of the Vancouver airport as well as other airports. The problem we came across all the time is that people were really excited and said they would like to do this. People were interested in a foreign trade zone in Sault Ste. Marie and in bringing containers across Canada and positioning them on top of the ice by the I-75 auto corridor; 70 per cent of the auto plants are within a 10-hour drive of Interstate 75, which terminates at Sault Ste. Marie, Ontario. However, when we start to explain how it will actually work, they say, "Thanks, but no thanks." This is very complicated.

I can go over to Seattle or Tacoma, and they will just expedite an application for me. I do not have to pay property taxes there and so on. It is too complicated. We need simplification, and we need to change those two 10 per cent restrictions.

Il y a d'autres questions plus délicates. Pensons au Pacte de l'automobile : y a-t-il du contenu canadien dans cette voiture? Il faut envisager certains aspects. Comme vous faites partie du processus décisionnel en place au Canada, je considère que vous faites aussi partie du problème décisionnel, même si je préfère vous voir comme les agents potentiels d'un changement à cet égard.

Je comprends un peu pourquoi certaines personnes, au gouvernement, considèrent que nous avons mis en place une politique sur les zones franches. La politique a été adoptée en 2000, je crois. Elle est audacieuse. Sous bien des aspects, elle va plus loin que celle des États-Unis, où les zones franches doivent être clôturées. Le Canada a plutôt opté pour un système plus moderne, basé sur un pourcentage de 20 p. 100, qui peut faire l'objet de vérifications comptables. Peu importe que les marchandises soient d'un côté ou de l'autre de la clôture, tant que nous sommes en mesure de procéder à des vérifications et de nous assurer que tout ce qui a été admis dans la zone a été réexporté ou est entré au Canada après paiement des droits de douane et de la TPS. Ce système permet de faire faire le travail dans un atelier du centre-ville, dans la banlieue ou même dans un petit village de la Colombie-Britannique ou d'ailleurs. C'est un avantage de la politique canadienne.

Notre problème, au Canada, est double. D'abord, au moment de l'adoption de la politique, le gouvernement s'était engagé à créer des outils de marketing pour notre système de zones franches ainsi qu'à simplifier le processus de demande. Ça n'a pas été fait. Il devait le faire à l'automne 2001, mais il y a eu le 11 septembre, et les ressources dont disposait ce qui était à l'époque Revenu Canada pour mettre en œuvre la politique ont dû être réaffectées au renforcement des frontières et de la sécurité. Elles n'ont jamais été réaffectées à la mise en œuvre de la politique.

Ensuite, la politique est réellement complexe. Pour obtenir une licence d'exploitation en zone franche, il faut d'abord obtenir un permis de zone de traitement des exportations, puis un agrément d'exploitation d'entrepôt d'attente et enfin une licence de services de transformation pour l'exportation, qui s'ajoute à l'agrément d'entrepôt de stockage. Je dirais que, grosso modo, il faut faire des demandes auprès de trois à sept autorités, chacune ayant ses propres formulaires. Certains permis exigent même le dépôt d'un cautionnement. C'est tout simplement le chaos.

À une certaine époque, je proposais tout ça au nom de l'aéroport de Vancouver et d'autres aéroports. Souvent, au départ, les gens étaient vraiment enthousiastes et désireux de se lancer dans l'aventure. Certains envisageaient l'établissement d'une zone franche à Sault Ste. Marie, pour faire venir des conteneurs au Canada et les laisser sur la glace tout près du corridor routier de l'I-75. Il faut savoir que 70 p. 100 des usines de fabrication d'automobiles sont situées à moins de 10 heures de route de l'autoroute I-75, qui aboutit à Sault Ste. Marie, en Ontario. Cependant, lorsque je commençais à expliquer les rouages, les gens me disaient : « Non, merci. » C'est très compliqué.

Si j'allais à Seattle ou à Tacoma, ma demande serait traitée rapidement. Je n'aurais pas à payer d'impôt foncier, et cetera. C'est trop compliqué ici. Il faut simplifier le processus, et il faut modifier les deux limites de 10 p. 100.

Senator Fox: If we were to look at this in our report and make a recommendation, what should be the essence of that recommendation?

Mr. Tretheway: The essence is for Canada to have a simple, understandable and effective foreign trade zone policy to encourage the development of jobs in Canada for servicing the transportation of goods into the NAFTA economy and to create Canadian jobs by adding value to goods entering the NAFTA economy.

Senator Mercer: I want to go back to freight for a second. You talked about air traffic control and landing fees being the deterrent for international freight flights stopping in Prince George, for example. Could you refer us to a study, not necessarily one that you have done, but perhaps that someone else has done, a more in-depth study of this particular problem? This is the first time this problem has come up in this study, to my knowledge, and I would like to pursue it further, if we could have our researchers do an analysis of it.

Mr. Tretheway: I am only aware of internal documents within some of the airports. They are not formal studies. They are sort of briefing notes that they have for themselves.

My recommendation would be that you might consider inviting the airport manager at Prince George Airport. He actually used to be the marketing manager at the Hamilton airport. The Hamilton airport has also looked at this issue, as has the Gander airport. Those three airports are all current or former clients of mine.

It is not the airport landing fee; it is the air traffic control fee. There is an overflight fee. There is a treaty between the Canada and the U.S. that basically discounts the overflight fee. If you make a landing at a Canadian airport, you have to pay the full overflight fee, and then you have to pay what they call a terminal fee. The combination of those fees makes it cheaper to fly over Canada and truck it out of Canada down to the United States.

Senator Mercer: You would think that Gander would be the one that would want to change this most rapidly, because it has lost so much of its refuelling business.

Mr. Tretheway: Gander sees this as being in its strategic interest, but it is hard for an airport of that size, with that level of resources, to be able to fund a study like this.

The Chair: Thank you, Mr. Tretheway.

I would like to remind our audience that the committee is studying the emerging issues related to the Canadian airline industry. Appearing before the committee this evening was Michael Tretheway, President of InterVISTAS Consulting Inc.

Le sénateur Fox : Si nous décidions d'aborder cette question et de faire une recommandation dans notre rapport, quelle devrait en être l'essence?

M. Tretheway : Essentiellement, le Canada doit se doter d'une politique simple, compréhensible et efficace en matière de zones franches afin de favoriser la création au Canada d'emplois liés à l'entrée des marchandises dans la zone économique de l'ALENA ainsi qu'à la majoration de la valeur de ces marchandises.

Le sénateur Mercer : J'aimerais revenir rapidement sur la question du fret. Vous avez mentionné que les redevances de contrôle de la circulation aérienne et d'atterrissage dissuadent les transporteurs de marchandises de s'arrêter à Prince George, notamment. Pourriez-vous nous nommer une étude — pas nécessairement une des vôtres, disons peut-être une étude réalisée par quelqu'un d'autre —, qui pourrait nous fournir une analyse plus détaillée de ce problème particulier? À ce que je sache, c'est la première fois qu'il est mentionné dans le cadre de notre examen, et j'aimerais en savoir plus à ce sujet dans l'éventualité où nos analystes pourraient se pencher sur la question.

M. Tretheway : À ma connaissance, il n'y a que des documents produits à l'interne par certains aéroports. Il ne s'agit pas d'études officielles. Ce sont plutôt des notes d'information.

Je vous recommande d'inviter le directeur de l'aéroport de Prince George. Il a déjà été directeur du marketing à l'aéroport de Hamilton. Cet aéroport, comme celui de Gander, s'est aussi penché sur cette question. Ces trois aéroports ont retenu mes services à un moment ou à un autre.

Le problème ne vient pas des redevances d'atterrissage, mais bien des redevances de contrôle de la circulation aérienne. Il existe ce qu'on appelle des redevances de survol. Le Canada et les États-Unis ont signé un traité qui permet de ne pas exiger de redevances de survol. Ce n'est que si vous atterrissez à un aéroport canadien que vous devez payer une pleine redevance de survol, en plus de ce qu'on appelle une redevance d'aérogare. En raison de ces redevances, il est plus économique de survoler le Canada et de transporter les marchandises par camion jusqu'aux États-Unis.

Le sénateur Mercer : On serait porté à croire que c'est l'aéroport de Gander qui voudrait voir cette situation changer le plus vite possible, étant donné l'importante diminution de ses activités de ravitaillement.

M. Tretheway : Gander considère qu'il en va de son intérêt stratégique, mais il est difficile pour un aéroport de cette taille de financer une étude comme celle-là, compte tenu des ressources à sa disposition.

Le président : Merci, monsieur Tretheway.

Je rappelle à ceux qui nous écoutent que le comité examine les nouveaux enjeux ayant trait au secteur canadien du transport aérien au Canada. Michael Tretheway, président d'InterVISTAS Consulting Inc., témoignait ce soir devant le comité.

Before closing, I would like to remind honourable senators that the next meeting is Tuesday morning, March 8, at 9:30, to hear from the Regional Community Airports Coalition of Canada. Thank you for your presence.

(The committee adjourned.)

Chers collègues, j'aimerais aussi vous rappeler, en terminant, que notre prochaine réunion aura lieu le mardi 8 mars, à 9 h 30, et que nous y entendrons le témoignage de représentants de la Regional Community Airports Coalition of Canada. Merci de votre présence.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Tuesday, February 15, 2011

Canada Border Services Agency:

Glenda Lavergne, Director General, Border Operations;
Maureen Tracy, Director General, Border Programs.

Wednesday, February 16, 2011

Canadian Air Transport Security Authority:

Kevin McGarr, President and Chief Executive Officer;
Yves Duguay, Senior Vice-President, Operations.

Tuesday, March 1, 2011

As an individual:

Fred Lazar, Professor, Department of Economics, York University.

The Conference Board of Canada:

David Redekop, Principal Research Associate.

Wednesday, March 2, 2011

InterVISTAS Consulting Inc. (Canada):

Michael Tretheway, President.

TÉMOINS

Le mardi 15 février 2011

Agence des services frontaliers du Canada :

Glenda Lavergne, directrice générale, Opérations frontalières;
Maureen Tracy, directrice générale, Programmes frontaliers.

Le mercredi 16 février 2011

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien :

Kevin McGarr, président et chef de la direction;
Yves Duguay, vice-président principal, Opérations.

Le mardi 1^{er} mars 2011

À titre personnel :

Fred Lazar, professeur, Département d'économie, Université York.

Conference Board du Canada :

David Redekop, associé principal en recherche.

Le mercredi 2 mars 2011

InterVISTAS Consulting Inc. (Canada) :

Michael Tretheway, président.