EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, September 29, 2026

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met with videoconference this day at 9 a.m. [ET] to study the subject matter of those elements contained in Division 17 of Part 4 of Bill C-31, A second Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on November 4, 2025; and, in camera, to consider a draft report.

Senator Paula Simons (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Good morning. My name is Paula Simons. I'm a senator from Alberta and the deputy chair of the committee.

In the absence of the chair, I have the pleasure of chairing today's meeting.

I would now like to ask my colleagues to introduce themselves, please.

[*English*]

Senator Wilson: I am Duncan Wilson, a senator from British Columbia.

Senator Mohamed: Good morning. I am Farah Mohamed from Ontario.

[*Translation*]

Senator Cormier: Good morning. René Cormier from New Brunswick.

Senator Arnold: Dawn Arnold from New Brunswick as well.

Senator Aucoin: Réjean Aucoin from Nova Scotia.

Senator Quinn: Jim Quinn from New Brunswick.

Senator Miville-Dechêne: Julie Miville-Dechêne from Quebec.

The Deputy Chair: Thank you, colleagues.

I would like to welcome everyone here today.

[*English*]

I would also like to welcome those listening to us online on the Senate's website, sencanada.ca.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 29 septembre 2026

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 heures (HE), avec vidéoconférence, pour étudier la teneur des éléments de la section 17 de la partie 4 du projet de loi C-31, Loi no 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025; et à huis clos, pour étudier une ébauche de rapport.

La sénatrice Paula Simons (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La vice-présidente : Bonjour. Je m'appelle Paula Simons, je suis une sénatrice de l'Alberta et la vice-présidente du comité.

En l'absence du président, j'ai le plaisir de présider la réunion d'aujourd'hui.

J'aimerais maintenant demander à mes collègues de se présenter, s'il vous plaît.

[*Traduction*]

Le sénateur Wilson : Je m'appelle Ducan Wilson et je suis un sénateur de la Colombie-Britannique.

La sénatrice Mohamed : Bonjour. Je m'appelle Farah Mohamed et je suis de l'Ontario.

[*Français*]

Le sénateur Cormier : Bonjour. René Cormier, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Arnold : Dawn Arnold, aussi du Nouveau-Brunswick.

Le sénateur Aucoin : Réjean Aucoin, de la Nouvelle-Écosse.

Le sénateur Quinn : Jim Quinn, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Miville-Dechêne : Julie Miville-Dechêne, du Québec.

La vice-présidente : Merci, chers collègues.

Je tiens à souhaiter la bienvenue aux gens qui sont avec nous aujourd'hui.

[*Traduction*]

Je tiens aussi à souhaiter la bienvenue aux gens qui nous écoutent à partir du site Web du Sénat.

Today we are meeting to continue our study of the subject matter of those elements contained in Division 17 of Part 4 of Bill C-31, Budget 2025 Implementation Act, No. 2, which relates to amendments to the Canada Transportation Act.

With that, I would now like to introduce our first panel. From the Canadian Transportation Agency: Alain Langlois, Chair; Ruth Dagenais, Director General, Dispute Resolutions Branch; and Valérie Lagacé, Senior General Counsel and Secretary, Legal Services and Secretariat Branch. Thank you for joining us today.

Mr. Langlois will provide opening remarks of approximately five minutes, which will be followed by a question-and-answer session with senators.

Mr. Langlois, I am usually a martinet with time, saying that you have exactly five minutes, letting you know when you have one minute remaining, but this morning, you are our only witnesses. So if you go a little more than five minutes, I shan't bite your head off.

[*Translation*]

Thank you.

[*English*]

Alain Langlois, Chair, Canadian Transportation Agency: Thank you. I will limit it to five minutes. I am a fast talker, so I will slow down the pace for the sake of our translation team.

[*Translation*]

Madam Deputy Chair, honourable senators and committee members, thank you for inviting me to appear as a witness to discuss the Canadian Transportation Agency in relation to Bill C-31 and air passenger complaints.

As you know, the Canadian Transportation Agency is established pursuant to the Canada Transportation Act. It's both a regulator and an independent administrative tribunal. Our mandate covers the entire federal transportation system and the air, rail and marine sectors.

We have three core mandates. These mandates are to help to keep the national transportation system running efficiently, to provide consumer protection for air passengers and to protect the fundamental right of persons with disabilities to accessible transportation services.

Nous nous réunissons aujourd'hui pour entreprendre notre étude sur la teneur des éléments de la section 17 de la partie 4 du projet de loi C-31, Loi n^{o} 2 d'exécution du budget de 2025, qui porte sur les modifications apportées à la Loi sur les transports au Canada.

Sur ce, j'aimerais vous présenter nos témoins. De l'Office des transports du Canada, nous accueillons Alain Langlois, président; Ruth Dagenais, directrice générale, Direction générale du règlement des différends; et Valérie Lagacé, avocate générale principale et secrétaire, Direction générale des services juridiques et du secrétariat. Merci à vous d'être avec nous aujourd'hui.

M. Langlois fera une déclaration préliminaire d'environ cinq minutes, qui sera suivie d'une séance de questions et réponses avec les sénateurs.

Monsieur Langlois, d'ordinaire, je suis très stricte en matière de temps, et je fais savoir aux témoins qu'ils disposeront exactement de cinq minutes et que je les préviendrai lorsqu'il ne leur restera plus qu'une minute, mais ce matin, vous êtes nos seuls témoins. Donc, si vous dépassez un peu les cinq minutes, je serai indulgente.

[*Français*]

Merci.

[*Traduction*]

Alain Langlois, président, Office des transports du Canada : Merci. Je vais m'en tenir à cinq minutes. Je parle vite, alors je vais ralentir un peu le rythme pour faciliter la tâche de l'équipe d'interprètes.

[*Français*]

Madame la vice-présidente, honorables sénateurs et membres du comité, je vous remercie de l'invitation à comparaître à titre de témoin pour parler de l'Office des transports du Canada dans le contexte du projet de loi C-31 et des plaintes des passagers aériens.

Comme vous le savez, l'Office des transports du Canada est constitué en vertu de la Loi sur les transports au Canada. Il est à la fois un organisme de réglementation et un tribunal administratif indépendant. Notre mandat couvre l'ensemble du réseau de transport fédéral et les secteurs aérien, ferroviaire et maritime.

Nous avons trois responsabilités principales, soit de veiller à ce que le système national de transport fonctionne efficacement, d'offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur et de protéger le droit fondamental des personnes en situation de handicap à un réseau de transport accessible.

[*English*]

As an economic regulator, we develop and apply ground rules that establish the rights and responsibilities of transportation service providers and users. We also issue a number of regulatory authorities, including those required to operate within the federal transportation network in Canada, such as permits and licences.

As a tribunal, we hear and resolve disputes between transportation service providers, their clients and relevant stakeholders, using various tools, both formal and informal.

I was appointed chair of the agency earlier this year, and I assumed this role recently, on June 1. I am excited to lead the oldest administrative tribunal in Canada, created in 1903, and I am committed to ensuring that we are responsive to the challenges of the day.

The Air Passenger Protection Regulations have existed since 2019. The regime and its administration are complex, as you have heard from a number of witnesses. The volume of air travel complaints submitted to the agency has grown considerably since 2019. The volume of complaints increased from roughly 19,000 in 2019 to an average of 45,000 in the last three years. We are on track to receive roughly 45,000 complaints this year. The closing of complaints, unfortunately, did not follow the same volume between 2019 and 2025. As a consequence, there are currently approximately 97,000 complaints in the agency backlogs. Complainants have to wait approximately two years for complaints to be resolved.

Let me be clear: Such delays are unacceptable and underscore the need for continuous improvement in relation to this regime. We don't control everything, but from an agency perspective, within what we control, the agency has devoted significant energy to increasing its processing capacity by leveraging technology and our expert employees who issue decisions.

Since its establishment in September 2023, the Complaint Resolution Office, or CRO, which is responsible for resolving air passenger complaints, led by my colleague Ms. Dagenais, has consistently closed more than 32,000 complaints annually, which represents an increase of about 200% compared to the year prior to the creation of the CRO, when we only closed 11,000 complaints.

[*Translation*]

As I said earlier, I acknowledge that the backlog of complaints remains a significant challenge and that more work is needed. Canadians have the right to expect that their transportation

[*Traduction*]

En tant qu'organisme de régulation économique, nous élaborons et appliquons des règles de base qui établissent les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers. Nous délivrons également un certain nombre d'autorisations réglementaires, notamment celles requises pour exercer des activités au sein du réseau de transport fédéral, telles que les permis et les licences.

En notre qualité de tribunal, nous examinons et tranchons les différends opposant les fournisseurs de services de transport, leurs clients et les parties prenantes concernées, en recourant à divers outils, tant officiels que non officiels.

J'ai été nommé président de l'office au début de cette année et j'ai pris mes fonctions récemment, le 1er juin. Je suis ravi de diriger le plus ancien tribunal administratif du Canada, créé en 1903, et je m'engage à faire en sorte que nous puissions relever les défis actuels.

Le Règlement sur la protection des passagers aériens est en vigueur depuis 2019. Ce régime et sa gestion sont complexes, comme vous l'ont indiqué plusieurs témoins. Le nombre de plaintes relatives au transport aérien soumises à l'office a considérablement augmenté depuis 2019. Il est passé d'environ 19 000 en 2019 à une moyenne de 45 000 au cours des trois dernières années. Nous sommes en passe de recevoir environ 45 000 plaintes cette année. Malheureusement, le nombre de plaintes classées n'a pas suivi la même tendance entre 2019 et 2025. En conséquence, l'office accuse actuellement un retard d'environ 97 000 plaintes. Les plaignants doivent attendre environ deux ans avant que leur plainte ne soit réglée.

Soyons clairs : de tels délais sont inacceptables et soulignent la nécessité d'améliorer continuellement ce régime. Nous ne contrôlons pas tout, mais en ce qui a trait aux aspects que nous contrôlons, je peux dire que nous avons consacré des efforts considérables à renforcer notre capacité de traitement en nous appuyant sur la technologie et sur nos employés experts chargés de rendre les décisions.

Depuis sa création en septembre 2023, le Bureau de règlement des plaintes, qui est chargé de régler les plaintes des passagers aériens, et qui est dirigé par ma collègue Mme Dagenais, a systématiquement réglé plus de 32 000 plaintes par année, ce qui représente une augmentation d'environ 200 % par rapport à l'année précédant la création du bureau, durant laquelle nous n'avions réglé que 11 000 plaintes.

[*Français*]

Comme je l'ai mentionné précédemment, je reconnais que l'arriéré de plaintes reste une difficulté importante et que plus de travail est nécessaire, car les Canadiens et Canadiennes ont le

complaints will be addressed in a more reasonable time frame than two years.

To that end, the Canadian Transportation Agency has implemented a wide range of new tools and strategies so that our complaint resolution officers — who are experts in the field — can increase the number of complaints resolved. We hope to process 45,000 complaints during the current fiscal year. This would amount to a 40% increase compared to the number of complaints resolved last year. Five months into this fiscal year, my colleague has confirmed that we're on track to meet this goal. This is no small feat. For the first time since 2022, we'll close as many cases as the number of complaints filed with the Canadian Transportation Agency.

The provisions of Bill C-31, which is currently before the Senate, proposes transferring from the Canadian Transportation Agency to the minister the authority to make regulations under the Air Passenger Protection Regulations. This alternative approach seeks to address the backlog of complaints and to strengthen the Canadian Transportation Agency's enforcement powers with respect to air passenger complaints.

The Canadian Transportation Agency and I are committed to supporting the necessary transition, if applicable. In the meantime, the Canadian Transportation Agency remains committed to handling complaints efficiently while improving processing times so that passengers can receive what they're entitled to within a reasonable time frame.

Senators and Madam Deputy Chair, I would be happy to answer your questions following these opening remarks.

The Deputy Chair: Thank you, Mr. Langlois.

We'll now move on to questions from the senators.

[*English*]

I would like to advise senators that you will have approximately five minutes each for the first round, and then we will have time for a second round. If you want to ask questions of our witnesses, please alert the clerk, who will add your name to the list of questioners.

[*Translation*]

Senator Miville-Dechêne: Mr. Langlois, thank you for your transparency, the figures provided and your explanations regarding the cause of this backlog.

droit de s'attendre à ce que leurs plaintes en matière de transport soient traitées dans un délai qui est plus raisonnable que deux ans.

À cette fin, l'Office des transports du Canada a instauré un large éventail de nouveaux outils et de stratégies afin de permettre à nos agents de résolution de plaintes, qui sont les experts en la matière, d'augmenter le nombre de plaintes réglées. Nous espérons traiter 45 000 plaintes au cours de l'exercice financier en cours, ce qui représenterait une augmentation de 40 % comparativement au nombre de plaintes réglées l'année dernière. Au terme des cinq premiers mois de cet exercice financier, ma collègue me confirme que nous sommes en bonne voie d'atteindre cet objectif. Ceci n'est pas banal, puisque, pour la première fois depuis 2022, on fermera un nombre de dossiers équivalant au nombre de plaintes qui sont déposées à l'Office des transports du Canada.

Dans les dispositions du projet de loi C-31 dont le Sénat est saisi aujourd'hui, il est proposé de transférer de l'Office des transports du Canada au ministre les pouvoirs d'instaurer des règlements en lien avec le Règlement sur la protection des passagers aériens. Il s'agit d'une alternative pour aborder l'arriéré de plaintes et renforcer les pouvoirs d'application de loi de l'Office des transports du Canada relativement aux plaintes de passagers aériens.

L'Office des transports du Canada et moi-même nous engageons à soutenir la transition nécessaire, le cas échéant. Dans l'intérim, l'Office des transports du Canada demeure déterminé à traiter efficacement les plaintes tout en améliorant les délais de traitement afin que les passagers puissent obtenir ce à quoi ils ont droit dans des délais raisonnables.

Mesdames et messieurs les sénateurs, madame la vice-présidente, je serai heureux de répondre à vos questions à la suite de ces remarques introductives.

La vice-présidente : Merci, monsieur Langlois.

Nous allons maintenant passer aux questions des sénateurs.

[*Traduction*]

J'aimerais souligner que chaque sénateur disposera d'environ cinq minutes durant le premier tour, après quoi nous aurons le temps d'effectuer un deuxième tour. Si vous souhaitez poser des questions à nos témoins, veuillez en informer la greffière, qui ajoutera votre nom à la liste des intervenants.

[*Français*]

La sénatrice Miville-Dechêne : Monsieur Langlois, merci de votre transparence, des chiffres fournis et de vos explications justifiant cet embouteillage.

I would still like to ask you a somewhat challenging question. You received additional funding of $76 million over three years specifically to address this increase in complaints. I know that you responded and that you now seem to be on the right track. Do you think that there was a delay in responding to this complaint load, or was it too much for an organization such as yours to handle?

Mr. Langlois: Thank you for the question.

The Canadian Transportation Agency did indeed receive $75 million over three years. This funding of $25 million a year has been extended for the next two fiscal years.

I won't go back over the figures that I provided in my opening remarks. However, the Canadian Transportation Agency received 12,000 complaints in the year leading up to this funding. The system had been in place for three years at that point. The following year, the number of complaints rose to 42,000. That's when the funding came in. Its purpose is to address all these complaints. The volume of complaints exceeded what the system was likely designed to handle. I don't think that anyone could have imagined that the volume of complaints would reach that level.

The system was new. Then the COVID-19 pandemic hit. There were fewer trips and passengers. The system was less well known to the public. Then the pandemic ended, and airlines and passengers began flying again. As the system became better known, the number of complaints skyrocketed.

Did we expect to receive over 40,000 complaints? It will have been four years this year if the trend continues. Did we expect to receive 45,000 complaints?

In terms of the Canadian Transportation Agency, I believe that the answer was no. I can't speak for the government since I don't represent the government. However, it's important to take note of the agency's efforts after receiving this funding.

As I said in my opening remarks, a Canadian shouldn't need to wait two years to have their complaint addressed. The Canadian Transportation Agency must improve and show greater transparency regarding its activities.

The public tends to think that the figure associated with the air passenger rights system is the backlog of complaints. I wasn't at the transportation agency until June. However, when I followed the news, I would see figures such as 35,000, 45,000, 60,000 or 70,000. Those were the figures associated with this system. The transportation agency must do a better job of explaining what we do.

J'aimerais tout de même vous poser une question un peu difficile. Vous avez reçu un financement additionnel de 76 millions de dollars sur trois ans pour justement faire face à cette augmentation de plaintes. Je sais que vous avez réagi et que vous semblez maintenant être sur la bonne voie. Jugez-vous qu'il y a eu un retard à réagir à ce flot de plaintes ou était-ce trop pour une organisation comme la vôtre?

M. Langlois : Merci de la question.

L'Office des transports du Canada a effectivement reçu 75 millions de dollars sur trois ans. Ce financement de 25 millions dollars par année a été étendu pour les deux prochaines années financières.

Sans vouloir revenir sur les chiffres que j'ai fournis dans mes remarques préliminaires, l'Office des transports du Canada a reçu 12 000 plaintes l'année précédant ce financement. Le régime était alors en vigueur depuis trois ans. L'année suivante, le nombre de plaintes a augmenté à 42 000. C'est à ce moment que le financement est arrivé. Il vise à répondre à toutes ces plaintes. Le volume de plaintes a dépassé ce qui était probablement attendu du système. Je crois que personne n'aurait pu s'imaginer que le volume de plaintes passerait à ce niveau.

Le régime était nouveau. Il y a eu la pandémie de COVID-19. Il y avait moins de voyages et de passages. Le régime était moins connu du public. Puis, la pandémie s'est terminée, les transporteurs ont recommencé à voler ainsi que les passagers. Le régime est devenu plus connu, alors le nombre de plaintes a explosé.

Est-ce qu'on s'attendait à recevoir au-dessus de 40 000 plaintes? Cela fera quatre ans cette année si la tendance se maintient. Est-ce qu'on s'attendait à recevoir 45 000 plaintes?

Pour l'Office des transports du Canada, je crois que la réponse était non. Je ne peux pas parler pour le gouvernement puisque je ne représente pas le gouvernement, mais il est important de noter ce que l'Office a fait suite à la réception de ce financement.

Comme je l'ai mentionné dans mes remarques préliminaires, il n'est pas acceptable qu'un Canadien attende deux ans pour voir sa plainte traitée. Il faut que l'Office des transports du Canada soit meilleur et qu'il soit un peu plus transparent sur ce qu'il fait.

Il y a une perception chez le public selon laquelle le chiffre associé au régime de droits des passagers aériens est le nombre de plaintes qui sont en arriéré. Je n'étais pas à l'Office des transports avant le mois de juin. Toutefois, quand je suivais les actualités, je voyais 35 000, 45 000, 60 000 ou 70 000. Ce sont les chiffres qui étaient associés à ce régime. Il faut que l'Office des transports soit meilleur pour expliquer ce que l'on fait.

A great deal of work has already been done. As I said in my opening remarks, the volume has increased significantly. A tremendous amount of work has already been done to bring us to this volume. The volume is one thing, but it isn't the only factor. We've now reached 45,000 decisions on complaints. There must be consistency in these decisions —

Senator Miville-Dechêne: Exactly. Let me interrupt you there. Speaking of consistency, it seems that a number of complaints are similar. When 150 people on an airplane experience the same thing, you can process their complaints together. Am I dreaming? If there are people who, on their own, are doing all the work again, that seems strange to me.

Mr. Langlois: We have a sorting system that helps us identify these passengers. Let's say that an airplane has 200 passengers. In reality, the average is four complaints filed per one hundred airline passengers. The 250 passengers on a flight won't all file a complaint. Maybe one or two passengers will file one complaint or even more if things go really wrong.

Senator Miville-Dechêne: I understand.

Mr. Langlois: A sorting system has been put in place to ensure that these cases are handled collectively. However, each case must be handled independently based on the facts. The carriers may not put forward the same arguments in both cases. The passengers may not have the same itineraries. Perhaps one passenger is ending their trip, while the other is taking a connecting flight to another destination. Each passenger's situation isn't necessarily the same. However, the decisions must remain consistent. We have a tracking system in place that monitors the consistency of the decisions. This system ensures consistency in 90% of our decisions.

Senator Miville-Dechêne: Great.

Mr. Langlois: It isn't perfect. To reach the ultimate goal of 100%, there will always be a margin of error that I'm willing to tolerate. If we were to aim for 100%, it would affect the volume of cases that we can process.

Senator Miville-Dechêne: Thank you for answering my questions.

Senator Aucoin: Thank you, Mr. Langlois. I have so many questions that I don't know where to start. Thank you for explaining the situation so clearly.

I have an initial question for you. If you had the authority to do whatever you wanted, how would you resolve the 45,000 complaints? Is there a way to limit the number of complaints? It isn't that the complaints lack merit. Is there a way to ensure greater transparency and visibility regarding the

Beaucoup de travail a déjà été fait. Comme je l'ai mentionné dans mes remarques préliminaires, le volume a augmenté de façon considérable et énormément de travail a déjà été fait pour nous amener à ce volume. Le volume est une chose, mais ce n'est pas la seule. On est rendu à 45 000 décisions rendues sur des plaintes. Il faut qu'il y ait une cohérence dans ces décisions —

La sénatrice Miville-Dechêne : Exactement. Je vais vous interrompre. Justement, sur cette cohérence, il me semble que plusieurs plaintes se ressemblent. Quand il y a 150 personnes dans un avion qui subissent la même chose, vous pouvez traiter leurs plaintes ensemble. Est-ce que je rêve? S'il y a des gens qui, individuellement, refont tout le travail, cela me semble bizarre.

M. Langlois : On a un système de triage qui nous permet d'identifier ces passagers. Admettons qu'il y ait 200 passagers dans un avion. En réalité, on compte en moyenne 4 plaintes déposées pour 100 passagers aériens. Ce ne sont pas les 250 passagers d'un avion qui déposeront une plainte. Peut-être qu'un ou deux passagers en déposeront une, voire plus si cela ne va vraiment pas.

La sénatrice Miville-Dechêne : Je comprends.

M. Langlois : Alors, il y a un système de triage qui est mis en place pour s'assurer que ces dossiers sont en commun. Toutefois, chaque dossier doit être traité indépendamment à la lumière des faits. Les transporteurs ne vont peut-être pas présenter les mêmes arguments dans les deux dossiers. Les passagers n'ont peut-être pas les mêmes itinéraires. Peut-être qu'un passager termine son voyage et l'autre prend une correspondance pour se rendre ailleurs. La situation de chacun des passagers n'est pas nécessairement la même, mais il est important que les décisions soient cohérentes. On a un système de suivi en place qui s'occupe de suivre la cohérence des décisions et qui y arrive dans 90 % de nos décisions.

La sénatrice Miville-Dechêne : Super.

M. Langlois : Ce n'est pas parfait. Pour se rendre à l'objectif ultime de 100 %, il y aura toujours une marge d'erreur que je suis prêt à tolérer. Pour arriver à un pourcentage de 100 %, cela affectera le volume de dossiers que l'on pourra traiter.

La sénatrice Miville-Dechêne : Merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions.

Le sénateur Aucoin : Merci, monsieur Langlois. J'ai tellement de questions que je ne sais pas par où commencer. Merci d'avoir si bien expliqué la situation.

J'ai une première question pour vous : si vous aviez les cordeaux pour faire ce que vous voulez, comment résoudriez-vous les 45 000 plaintes? Y a-t-il un moyen de limiter le nombre de plaintes? Ce n'est pas parce qu'elles ne sont pas valables. Y a-t-il un moyen de faire en sorte que l'information donnée par

information provided by the carrier and to make that information publicly available so that these complaints become easier to handle?

That's my first brief question. I'll have some more later.

Mr. Langlois: Thank you for the question.

I met with all the airline CEOs except for the Porter CEO, because our schedules didn't align. I'll meet with him in the coming weeks.

I doubt that airlines have no intention of complying with their regulatory obligations. Of course, the methods and approaches may vary.

I brought up a number of points with the airlines. In particular, I explained to them that, while the transportation agency needs to be more transparent about its activities, the airlines must also be more transparent about what they do. The public thinks that not much comes out of the transportation agency, and we need to correct that perception. The airlines need to correct the perception that they don't address complaints. The public holds this perception.

As I said earlier, our statistics show an average of four complaints per one hundred passengers. When we look specifically at Canadian airlines, the figure is closer to four to six complaints per one hundred passengers.

I don't have the number of complaints filed directly with the airlines. I don't know the percentage of the volume of complaints filed with airlines that our four to six complaining passengers account for.

The airlines say that they handle most of their complaints. If so, the system is working as intended. This means that it serves as a last resort for airlines that handle their own complaints.

Senator Aucoin: I'll stop you there, because I have a few other brief but fairly important questions.

You said that you would be processing 45,000 complaints this year. That's excellent news. We didn't know that. This news suggests that the transportation agency is perhaps doing a great job and that you're on the way to bringing the number of complaints and their resolution to an acceptable level. Why has the government decided to completely overhaul everything and propose legislation so vague that it will change the situation?

I have quite a few small items to address.

le transporteur soit plus transparente, visible et qu'elle soit rendue publique pour que ces plaintes soient plus faciles à traiter?

C'est ma première petite question. J'en aurai d'autres par la suite.

M. Langlois : Merci de la question.

J'ai rencontré tous les présidents des transporteurs aériens, sauf celui de Porter, parce que les horaires ne concordaient pas. Je le ferai dans les prochaines semaines.

Je doute que les compagnies aériennes n'aient pas l'intention de se conformer à leurs obligations réglementaires. Évidemment, les façons de s'y prendre et l'approche peuvent être différentes.

J'ai fait valoir plusieurs points aux compagnies aériennes. Je leur expliquais notamment que si l'Office des transports doit être plus transparent quant à ses activités, les compagnies aériennes doivent aussi être plus transparentes quant à ce qu'elles font. Le public a la perception que peu de choses sortent de l'Office des transports et il faut corriger cette perception. Les compagnies aériennes, elles, doivent corriger la perception qu'elles ne traitent pas leurs plaintes. C'est une perception qui existe chez le public.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, les statistiques que l'on possède disent qu'en moyenne, on compte 4 plaintes pour 100 passagers. Quand on se concentre sur les compagnies aériennes canadiennes, on est plutôt à 4 à 6 plaintes pour 100 passagers.

Je n'ai pas le nombre de plaintes déposées directement auprès des compagnies aériennes. Je ne sais pas quel est le pourcentage du volume de plaintes déposées aux transporteurs aériens que représentent nos quatre à six passagers qui se plaignent.

Les compagnies aériennes nous disent qu'elles traitent la majorité de leurs plaintes. Si c'est le cas, le régime fonctionne comme il le devrait, c'est-à-dire qu'il est un mécanisme de dernier recours aux compagnies aériennes qui font le traitement de leurs propres plaintes.

Le sénateur Aucoin : Je vous arrête ici, car j'ai quelques autres petites questions assez importantes.

Vous avez dit que vous alliez traiter 45 000 plaintes cette année. C'est une nouvelle très intéressante; on ne le savait pas. Cette nouvelle m'indique que l'Office des transports travaille peut-être très bien et que vous êtes sur la bonne voie pour rendre le nombre de plaintes et le règlement de ces plaintes à un niveau acceptable. Pourquoi le gouvernement décide-t-il de tout chambarder et de proposer une loi tellement floue que cela changera la donne?

J'ai un bon nombre de petites choses.

With regard to the backlog, even if the responsibility for resolving this issue were entrusted to a third party, the criteria for resolving these complaints remain undefined.

Second, if the carrier disagrees or fails to pay, it could be fined $1 million. That said, it could then take legal action, which would delay the process.

Lastly, it seems that the current process works quite well. Why should we change it?

Mr. Langlois: Thank you for the question.

Does it work quite well? There are some improvements needed. I'm not here to tell you that everything is going well.

I would like to answer your main question. In my opening remarks, I said that the situation is unacceptable. It's unacceptable for all the players managing or dealing with this situation. This is the case for the airlines. I don't think that they're happy about the backlog. This is also the case for the transportation agency. Clearly, at the policy level, this also applies to Transport Canada and the government.

We must all look at what we can do to address the fact that Canadians are waiting two years for a decision.

The transportation agency is responsible for overseeing the implementation of the current system. From a policy perspective, these questions can be directed to the government and Transport Canada. These entities certainly need to consider what they can do on their end to resolve this issue. That's what they did through Bill C-31.

I won't comment on the objective, the intention or the direction being taken, nor on how it will be used. On my end, I see Bill C-31 as a tool box that the government can use to address certain issues. When and how will they use it? I'll leave those questions to my colleagues at Transport Canada.

At the transportation agency, my team and I will remain focused on it until we're told that we no longer have a role to play in this area. We must put everything in place to be able to deliver results for Canadians. That's our approach.

I'll address and wrap up the two points that I wanted to discuss with Senator Miville-Dechêne.

A bit earlier, we discussed the volume and clarified that we remain consistent. We also need to make decisions quickly. I know that it takes two years for Canadians to enter the pipeline. However, once we open a case, it takes less than 40 days to reach

En ce qui concerne le dossier des arrérages, même si la responsabilité de régler ce problème était confiée à un tiers, les critères pour régler ces plaintes ne sont pas définis.

Deuxièmement, si le transporteur n'est pas d'accord ou ne paie pas, il pourrait recevoir une amende d'un montant d'un million de dollars. Cela dit, il pourrait ensuite déposer une action en justice, ce qui retardera le processus.

Finalement, il me semble que le processus actuel fonctionne très bien. Pourquoi devrions-nous le changer?

M. Langlois : Merci de la question.

Est-ce qu'il fonctionne très bien? Il y a des améliorations à y apporter. Je ne suis pas ici pour vous dire que tout va bien.

J'aimerais répondre à votre question principale. Lors de mes remarques introductives, j'ai mentionné que la situation est inacceptable. Elle l'est pour tous les acteurs qui gèrent ou qui sont impliqués dans cette situation. C'est vrai pour les transporteurs aériens. Je ne crois pas qu'ils sont satisfaits qu'il y ait un arriéré. C'est aussi vrai pour l'Office des transports. De toute évidence, au niveau politique, cela reste vrai pour Transports Canada et le gouvernement.

On doit donc tous regarder ce que l'on peut faire pour essayer d'aborder le fait qu'un Canadien et une Canadienne attendent deux ans pour avoir une décision.

Du côté de l'Office des transports, on contrôle la mise en application du régime comme il existe actuellement. D'un point de vue politique, ces questions peuvent être dirigées au gouvernement et à Transports Canada. C'est certain qu'ils doivent considérer ce qu'ils peuvent faire de leur côté pour régler ce problème. C'est ce qu'ils ont fait par l'entremise du projet de loi C-31.

Je ne commenterai ni l'objectif, ni l'intention, ni la direction que cela prend, ni l'usage qui en sera fait. Pour ma part, je vois le projet de loi C-31 comme un coffre à outils que le gouvernement peut utiliser pour régler certaines questions. Quand et comment vont-ils l'utiliser? Ce sont des questions que je vais laisser à mes collègues de Transports Canada.

Pour ce qui est de l'Office des transports, mon équipe et moi nous y concentrerons tant et aussi longtemps qu'on ne se fera pas dire qu'on n'a plus de rôle à jouer dans ce domaine. Il faut mettre tout en place pour être capables de donner des résultats pour les Canadiens et Canadiennes. C'est ce que l'on fait.

Je vais aborder et terminer les deux points dont je voulais discuter avec la sénatrice Miville-Dechêne.

Un peu plus tôt, on a abordé le volume et précisé que l'on est cohérent. Il faut également rendre des décisions rapides. Je sais que cela prend deux ans pour que les Canadiens rentrent dans le pipeline, mais une fois qu'on ouvre un dossier, cela prend en

a decision. Once the case is open, we move swiftly. This in no way excuses the two-year wait. That said, once we open the case, we move swiftly.

On average, the value of a passenger complaint is about $400. In a situation where we receive 45,000 complaints a year and the average value of the complaints is $400, we have to process those complaints in a cost-effective manner.

In 2024, the agency had consultations on a fee regime of $790. This matter was raised last week. The amount represented 60% of the 2024 cost, which was $1,300. Our objective for 2027 is to arrive at a cost per complaint that will be half of the $790 that was the subject of our 2024 consultations. We need to continue to be cost-effective in order to make the most of the funds we have and to be able to increase volume and productivity.

Senator Aucoin: Thank you.

[*English*]

Senator Quinn: Thank you for being here this morning. My questions will get a little more granular but are related to what has already been asked. How many staff do you have who are directly involved in resolving claims or complaints?

Mr. Langlois: Thank you for the question. My friend here will get into the details. The funding that we have in the Complaint Resolution Office, or CRO, covers 157 people who are managing complaints. Those include resolution officers, or ROs, but not just resolution officers. It takes a whole village.

Senator Quinn: That's fine; the number is about 150 who are directly involved.

Mr. Langlois: On top of the 157 who are on Ms. Dagenais's team, resources have also been dedicated for complaint resolution from an IT perspective and from a legal perspective. Overall, I would say there are about 200 people involved from an agency perspective.

Senator Quinn: We were trying to get to a budget number in the last meetings. How much of your budget goes to actual claims, to those that are settled? What percentage of the budget would be used for settlement?

Mr. Langlois: I would humbly say that 100% of the budget goes to that, because to issue decisions to resolve closed cases with everybody involved —

deçà de 40 jours pour rendre une décision. Une fois le dossier ouvert, on est très rapide. Cela n'excuse en rien la période de deux ans. Toutefois, une fois que l'on ouvre le dossier, on est très rapide.

En moyenne, la valeur d'une plainte de passager est d'environ 400 $. Dans la situation où l'on reçoit annuellement 45 000 plaintes et que la valeur moyenne des plaintes est de 400 $, il faut que l'on soit efficace en matière de coûts pour traiter ces plaintes.

En 2024, l'Office a consulté au sujet d'un régime de frais qui était de 790 $. Ce point a été soulevé la semaine dernière. Le montant représentait 60 % des coûts de 2024, alors qu'ils étaient de 1 300 $. Notre objectif pour 2027 est d'arriver à un coût par plainte qui sera la moitié du montant de 790 $ qui a fait l'objet de nos consultations de 2024. Nous devons continuer d'être efficaces en matière de coûts afin de maximiser l'argent dont on dispose et pour être en mesure d'augmenter le volume et la productivité.

Le sénateur Aucoin : Merci.

[*Traduction*]

Le sénateur Quinn : Merci d'être ici ce matin. Mes questions seront un peu plus précises, mais elles s'inscrivent dans la lignée de celles qui ont déjà été posées. Combien d'employés avez-vous qui participent directement au règlement des réclamations ou des plaintes?

M. Langlois : Merci pour cette question. Ma collègue va vous donner plus de détails. Le budget dont dispose le Bureau de règlement des plaintes permet de financer les postes occupés par les 157 personnes chargées de la gestion des plaintes. Parmi elles figurent des agents de règlement des plaintes, mais pas uniquement. C'est le fruit d'un travail collectif.

Le sénateur Quinn : C'est très bien. On compte donc environ 150 personnes qui participent directement au règlement des plaintes.

M. Langlois : Outre les 157 personnes qui font partie de l'équipe de Mme Dagenais, des ressources ont également été affectées au règlement des plaintes sur les plans informatique et juridique. Au total, je dirais qu'environ 200 personnes participent au règlement des plaintes au sein de l'office.

Le sénateur Quinn : Lors des dernières réunions, nous avons essayé d'obtenir un montant budgétaire. Quelle part de votre budget est consacrée aux réclamations en tant que telles, c'est-à-dire à celles qui font l'objet d'un règlement? Quel pourcentage du budget serait consacré au règlement?

M. Langlois : Je dirais humblement que 100 % du budget y est consacré, car pour rendre des décisions visant à régler les dossiers avec toutes les parties concernées...

Senator Quinn: Let me rephrase it. I understand what you are saying, but I will be more precise. How much is actually paid to those who go through the process — the client? Is it 50%?

Ruth Dagenais, Director General, Dispute Resolution Branch, Canadian Transportation Agency: Sorry, I want to confirm the question, but I think you are asking —

Senator Quinn: How much goes to Canadians?

Ms. Dagenais: We don't pay that amount out of that budget. Anything on which we issue a decision is paid by the carriers. The carriers pay that. If we make a decision, and an amount is payable, it is paid by the carriers.

Senator Quinn: The other question is this: We have a new approach in this legislation. The minister has more involvement, taking away the backlog, having things referred to the minister, so on and so forth. When I asked if the department had the capacity to do that financially and people-wise, they said they had the capacity to handle this extra work inside the department, which to me is outstanding. It has to be a big task.

Why would we not build on the expertise that you and your colleagues already have? Why wouldn't the government have looked at an approach where they say, "We will augment, for a temporary period of time, the ability to deal with the backlog and continue doing what we do?"

It seems to me that you have probably built up a base of expertise that I don't believe exists in Transport Canada. They will have to create some kind of expertise base to deal with this function.

Mr. Langlois: Thank you for the question. From an agency perspective, I will go back to the main message. From a policy perspective, that lane is for Transport Canada. From an operational perspective, our job will be to maximize, to be as efficient as we can until such time as somebody uses a tool that tells us we're no longer doing what we're currently doing. In terms of the "how" and the "why," those are policy questions that I will defer to my colleagues at Transport Canada.

Senator Quinn: As a result of this new process, what efficiencies do you expect in the Canadian Transportation Agency, or CTA, as an agency? Will there be savings that accrue so that budgets can be diverted to other functions or, in fact, reductions?

Le sénateur Quinn : Je vais reformuler ma question. Je comprends ce que vous dites, mais je vais être plus précis. Quelle part est réellement versée à ceux qui passent par ce processus, c'est-à-dire les clients? Est-ce 50 %?

Ruth Dagenais, directrice générale, Direction générale du règlement des différends, Office des transports du Canada : Excusez-moi, je voudrais m'assurer d'avoir bien compris la question. Je crois que vous demandez…

Le sénateur Quinn : Quelle part est versée à des Canadiens?

Mme Dagenais : Nous ne versons pas cette somme à partir de ce budget. Toute somme issue d'une décision de notre part est versée par les transporteurs. Ce sont eux qui paient. Si nous rendons une décision dans le cadre de laquelle une somme doit être versée, ce sont les transporteurs qui la versent.

Le sénateur Quinn : L'autre question est la suivante : cette mesure législative présente une nouvelle approche. Le ministre joue un rôle plus important, notamment dans l'élimination de l'arriéré, dans les dossiers qui lui sont transmis, etc. Lorsque j'ai demandé si le ministère disposait des moyens financiers et des effectifs nécessaires pour faire face à ce rôle accru, on m'a répondu qu'il était en mesure de gérer cette charge de travail supplémentaire à l'interne, ce qui, à mes yeux, est remarquable. Cela doit représenter une tâche considérable.

Pourquoi ne pas tirer parti de l'expertise dont vous et vos collègues disposez déjà? Pourquoi le gouvernement n'aurait-il pas envisagé une approche consistant à renforcer, temporairement, la capacité à résorber le retard accumulé et continuer le travail?

Il me semble que vous avez probablement développé une expertise qui, à ma connaissance, n'existe pas au sein de Transports Canada. Le ministère devra se doter d'une certaine expertise pour assumer cette fonction.

M. Langlois : Merci pour cette question. En ce qui a trait à l'office, je vais revenir sur le message principal. Sur le plan de la politique, cette question relève de Transports Canada. D'un point de vue opérationnel, notre mission consistera à optimiser nos efforts et à être aussi efficaces que possible jusqu'à ce qu'un outil nous indique que nous ne devons plus faire ce que nous faisons actuellement. Quant au « comment » et au « pourquoi », il s'agit là de questions de politique que je laisserai à mes collègues de Transports Canada.

Le sénateur Quinn : En raison de ce nouveau processus, quels gains d'efficacité prévoyez-vous au sein de l'Office des transports du Canada en tant qu'organisme? Y aura-t-il des économies qui permettront de réaffecter des fonds à d'autres fonctions, ou bien est-ce qu'il y aura en réalité des réductions?

Mr. Langlois: Our funding lapses at the end of 2027-28. So, at that point in time, we will need a conversation with Transport Canada and Treasury Board, no doubt, because even if all the tools in Bill C-31 are triggered, the enforcement components of the regime stay with us. There will have to be a discussion from the financial perspective. At the end of the day, it will depend on where we are next year.

Senator Quinn: Were you subject to the 15% reduction exercise? Was the CTA part of that?

Mr. Langlois: No, the CTA was not part of that, but a small reduction occurred.

Senator Quinn: The last question is on transparency. We had other witnesses who talked about how it would be so much better if the reports filed by airlines to Transport Canada about the exact flight — not just the flight number, but here is the flight number and here is the reason it was delayed, or whatever the issue was. That is the information that Transport Canada gets. Wouldn't it be good to make that information transparent so that there is a higher level of understanding by the client who will file that complaint to understand why that flight was disrupted in one way or another? Why wouldn't they release that to the process?

Mr. Langlois: Under the current regime, everything related to passenger complaints is confidential by law. A Superior Court of Ontario decision came out over this summer confirming that this provision was at odds with the open-court principle. We've been asked — by October 5, I think, but soon — to come up with a process that will make the process open, and we are on track to do that.

Senator Wilson: First of all, I want to say that, unfortunately, I wasn't able to be here last week, so my question may have been and probably has been asked. It may not be a fair question to you. It is probably more a Transport Canada question, but you may have some insight into it.

I'm interested in this: Senator Quinn talked about Transport Canada's capacity to handle this. When I read through this, I was imagining this is Transport Canada contracting it out to external third parties. I was just interested in understanding what that mechanism actually looks like. It looks like we're going to have a selected list of eligible designated people with whom the airlines can work, and it just feels to me like that might be just moving the problem from one place to another.

M. Langlois : Notre financement prendra fin au terme de l'exercice 2027-2028. À ce moment-là, nous devrons sans aucun doute engager des discussions avec Transports Canada et le Conseil du Trésor, car même si tous les outils prévus par le projet de loi C-31 sont mis en œuvre, les volets du régime relatifs à l'application de la loi resteront de notre ressort. Il faudra mener une discussion d'un point de vue financier. En fin de compte, tout dépendra de la situation dans laquelle nous nous trouverons l'année prochaine.

Le sénateur Quinn : Avez-vous été visé par la mesure de réduction de 15 %? L'office a-t-il été assujetti à cette mesure?

M. Langlois : Non, l'office n'était pas visé par cette mesure, mais le budget a tout de même été légèrement réduit.

Le sénateur Quinn : La dernière question porte sur la transparence. D'autres témoins ont fait valoir qu'il vaudrait beaucoup mieux que les rapports transmis par les compagnies aériennes à Transports Canada concernant un vol précis, qui contiennent non seulement le numéro de vol, mais aussi la raison du retard ou de tout autre problème... Ce sont là les informations dont dispose Transports Canada. Ne serait-il pas judicieux de rendre ces informations accessibles afin que le client qui dépose une plainte puisse mieux comprendre pourquoi le vol a été perturbé d'une manière ou d'une autre? Pourquoi ne pas les rendre publiques dans le cadre de ce processus?

M. Langlois : Dans le cadre du régime actuel, tout ce qui concerne les plaintes des passagers est confidentiel en vertu de la loi. Une décision de la Cour supérieure de l'Ontario rendue cet été a confirmé que cette disposition était contraire au principe de la publicité des débats judiciaires. On nous a demandé — d'ici le 5 octobre, je crois, ou en tout cas très prochainement — d'élaborer une procédure garantissant la transparence du processus, et nous sommes en train de le faire.

Le sénateur Wilson : Tout d'abord, je tiens à dire que, malheureusement, je n'ai pas pu être présent la semaine dernière, alors il se peut que ma question ait déjà été posée, et c'est probablement le cas. Ce n'est peut-être pas juste de vous poser cette question. Elle relève sans doute davantage de la compétence de Transports Canada, mais vous avez peut-être un avis sur le sujet.

Je m'intéresse à ce dont le sénateur Quinn a parlé, à savoir la capacité de Transports Canada à gérer cette responsabilité. En lisant le projet de loi, j'ai pensé que Transports Canada fera appel à des sous-traitants. Je voudrais simplement comprendre comment ce mécanisme fonctionne concrètement. Il semble que nous allons disposer d'une liste restreinte de personnes désignées avec lesquelles les compagnies aériennes pourront travailler, et j'ai l'impression que cela reviendrait simplement à déplacer le problème.

Given the expertise that you have in the CTA for these kinds of things, what do you think is the likelihood — that's not a fair question. I would really like to hear the answer from Transport Canada, but it seems to me we're moving the problem from one place to another, and I would be interested in your thoughts.

Mr. Langlois: I'm trying not to repeat what I said, but I read Bill C-31 with my lay eyes. I didn't do the policy. I was not in the policy discussion that led to the tabling of the bill. But reading Bill C-31, it is like transferring the policy function from the agency to the minister, which is a policy decision. That's probably fine; there is no concern there.

The rest of it I read as a toolbox. The minister will have tools to manage either the backlog or the future of complaints. How and when those tools will be utilized are questions for the government. Presumably, all the questions you have will be part of the decision-making process from the government's perspective.

I'm sorry that I will repeat what I have said, but we control what we do on the ground right now with what we have. We need to be as good as possible until somebody tells us that we're no longer doing this.

Senator Mohamed: I'm thinking about a family of four who each spend — I will use your figure — $400 on a ticket, so that is $1,600. Two years of sitting on $1,600 for a family of four in this economy — any economy — just seems unacceptable. You used the words "unacceptable delay" in your comments. Based on your expertise and the way that you know the system works, what is an "acceptable" delay?

Mr. Langlois: Thank you for the question. The legislation calls for 90 days. In the legislation, once you file a complaint, you're entitled to a decision in 90 days, so I would go de facto to what is reasonable in the legislation. It is 90 days. I think that's reasonable.

Going back to one of the numbers that I answered in response to Senator Aucoin, once we open the file, we issue a decision in 40 days. So we are efficient once we get there. We need to increase the volume of files to tackle that backlog, but in terms of reasonableness, I would go to the default of 90 days.

Compte tenu de l'expertise qui existe au sein de l'Office des transports du Canada dans ce domaine, quelle est selon vous la probabilité... Il n'est pas juste de vous poser la question. J'aimerais vraiment entendre la réponse de Transports Canada, mais j'ai l'impression que nous ne faisons que déplacer le problème, et j'aimerais connaître votre avis.

M. Langlois : J'essaie de ne pas me répéter, mais j'ai lu le projet de loi C-31 avec des yeux de profane. Je n'ai pas élaboré cette politique. Je n'ai pas participé aux discussions qui ont mené au dépôt de ce projet de loi. Cependant, je peux dire qu'à la lecture du projet de loi C-31, on dirait que la fonction politique est transférée de l'office au ministre, ce qui relève d'une décision politique. Cela ne pose probablement pas de problème. Il n'y a pas lieu de s'en inquiéter.

Pour le reste, je considère cela comme une boîte à outils. Le ministre disposera d'outils pour gérer soit l'arriéré, soit les futures plaintes. Quant à savoir comment et quand ces outils seront utilisés, ce sont là des questions qui relèvent du gouvernement. On peut supposer que toutes les questions que vous vous posez feront partie du processus décisionnel du gouvernement.

Je suis désolé de me répéter, mais pour l'instant, nous gérons le travail que nous effectuons sur le terrain avec les ressources dont nous disposons. Nous devons faire de notre mieux jusqu'à ce que quelqu'un nous dise que cette responsabilité ne relève plus de nous.

La sénatrice Mohamed : Je pense à une famille de quatre personnes qui dépensent chacune — je vais reprendre votre chiffre — 400 $ pour un billet, ce qui fait 1 600 $. Le fait qu'une famille de quatre personnes doit attendre deux ans pour obtenir un remboursement de 1 600 $, dans le contexte économique actuel — quel qu'il soit — me semble tout simplement inacceptable. Dans votre déclaration, vous avez dit que ces délais sont inacceptables. D'après votre expertise et votre connaissance du fonctionnement du système, qu'est-ce qui serait un délai acceptable?

M. Langlois : Merci pour cette question. La loi prévoit un délai de 90 jours. Selon la loi, dès lors que vous déposez une plainte, vous avez droit à une décision dans un délai de 90 jours. Je m'en tiendrais donc, dans ce cas, à ce qui est prévu dans la loi. Ce délai est de 90 jours. Je pense que c'est raisonnable.

Je vais revenir à l'un des chiffres que j'ai cités en réponse au sénateur Aucoin. Une fois le dossier ouvert, nous rendons une décision dans un délai de 40 jours. Nous faisons donc preuve d'efficacité une fois que nous en sommes à cette étape. Nous devons augmenter le nombre de dossiers traités pour résorber l'arriéré, mais quant à ce qui est raisonnable, je m'en tiendrais au délai par défaut de 90 jours.

Senator Mohamed: I know that 90 days is what is allowed for in the legislation, but do you think that is an acceptable amount of time for a family who is carrying $1,600? My colleague mentioned that there are instances where an entire plane has experienced the same thing. It's a delay based on mechanical issues; the flight crew is not there or whatever the case may be. I understand the case-by-case argument, and that is a theoretical argument. But practically, this entire plane of 200 people has experienced the same thing. Why is 90 days even needed?

This is about the consumer. This is about doing what is right for the consumer and understanding that there is a rule-based policy. However, I struggle with the fact that many of these things are rinse and repeat, rinse and repeat, rings and repeat. There are few instances where something you did not anticipate has happened, and that might set a precedent. But these are not precedent-setting things. This is actually quite regular, as I understand it.

Again, I know what the legislation suggests. Maybe you do not feel comfortable doing this, but what is reasonable or — in your words — acceptable. I ask because an unacceptable delay, to me, for something that happens over and over and over again, is 90 days. It is unacceptable.

Could you offer some comments on that, please?

Mr. Langlois: Yes. Thank you for the question.

Ultimately, 90 days is what is in law. In a perfect world, it should be as fast as we can. We have statutory deadlines to issue pretty much everything that we are responsible for on the rail side and on the air side that are not driven by passenger complaints. We have deadlines. In a perfect world, as soon as we can issue a decision, we will issue a decision.

The benchmark we are trying to achieve is "as fast as possible." This is why we're down to 40 days after we open it up. Hopefully, we can still continue to improve on that so that we issue a decision as fast as possible.

That being said, I have been involved in administrative tribunals for 28 years, and there is due process that has to be followed. I agree with you that, in some instances, there is a similarity between passengers. But in my experience, I can tell the committee that there are often slight nuances by plane.

La sénatrice Mohamed : Je sais que la loi prévoit un délai de 90 jours, mais pensez-vous que ce soit un délai acceptable pour une famille qui a dépensé 1 600 $? Mon collègue a mentionné qu'il existe des cas où tous les passagers d'un avion ont connu la même situation. Il peut s'agir d'un retard dû à des problèmes mécaniques, à l'absence de l'équipage ou à n'importe quelle autre raison. Je comprends l'argument selon lequel il faut examiner chaque cas individuellement, et c'est un argument théorique. Mais concrètement, tous les passagers de cet avion, soit 200 personnes, ont vécu la même situation. Pourquoi faut-il même attendre 90 jours?

Il s'agit ici du consommateur. Il s'agit de faire ce qui est juste pour le consommateur et de comprendre qu'il existe une politique fondée sur des règles. Cependant, j'ai du mal à accepter le fait que bon nombre de ces situations se répètent sans cesse, encore et encore. Il y a peu de cas où un événement imprévu s'est produit, ce qui pourrait créer un précédent. Mais ce ne sont pas des situations qui créent des précédents. C'est en fait assez courant, si j'ai bien compris.

Je le répète, je sais ce que prévoit la loi. Peut-être que vous êtes mal à l'aise de répondre, mais je voudrais savoir ce qui est raisonnable ou — pour reprendre votre terme — acceptable. Je vous pose cette question, car, à mes yeux, un délai de 90 jours pour une situation qui se répète sans cesse n'est pas acceptable. C'est inacceptable.

Pourriez-vous nous donner votre avis à ce sujet, s'il vous plaît?

M. Langlois : Oui. Je vous remercie pour la question.

En fin de compte, la loi établit un délai de 90 jours. Dans un monde idéal, nous devrions agir aussi rapidement que possible. Nous sommes soumis à des délais prescrits par la loi pour rendre pratiquement toutes les décisions relevant de notre compétence, tant dans le domaine ferroviaire que dans le domaine aérien, qui ne découlent pas de plaintes de passagers. Nous avons des délais à respecter. Dans un monde idéal, dès que nous sommes en mesure de rendre une décision, nous le faisons.

L'objectif que nous nous sommes fixé est d'être aussi rapides que possible. C'est pourquoi nous avons maintenant un délai de 40 jours à compter de l'ouverture du dossier. Nous espérons pouvoir continuer à améliorer ce délai afin de rendre notre décision le plus rapidement possible.

Cela dit, cela fait 28 ans que je travaille dans le milieu des tribunaux administratifs, et je peux dire qu'il y a des procédures établies à respecter. Je suis d'accord avec vous pour dire que, dans certains cas, il existe des similitudes entre les cas des passagers. Mais d'après mon expérience, je peux affirmer aux membres du comité qu'il existe souvent de légères nuances entre les cas concernant l'avion visé.

If it is a family going from one point to the next, all together, where there are the same facts and the same scenario, I agree with the statement that it should be simpler. It should be the same set of facts.

Carriers still have the right by law to respond. If they give the same response to the same family, it makes managing these complaints easier. But they may not. That is their right. They may, for some reason, decide to argue something different. Sometimes two different people at the airlines are managing two different complaints. There is due process that needs to be followed. There are timelines associated with that. It will never be 5 or 10 days. Can we find a way to make it as little as possible? That is our objective in every single case.

[*Translation*]

Senator Cormier: Thank you for your presentation.

My first question concerns your assessment of the effectiveness of the new mechanisms that have been put in place. I'm not talking about policy, since I understand that there are public policy decisions. Given your expertise, your experience and your ability as an agency to handle complaints, how can you ensure consistency in the handling of complaints? What does that mean in terms of your relationship with Transport Canada, with the department and so on? Questions are still arising in this regard. What can you tell us, Mr. Langlois?

Mr. Langlois: We've had a very good relationship with Transport Canada since I took office. I can't speak to what was happening before, but since I took office, we've been in constant communication with Transport Canada.

Of course, once the bill is passed and implemented, depending on the tools chosen, there will be a need to coordinate everything. I'm aware of that.

I will use the backlog of complaints as an example. Indeed, if the government uses the tools described in the bill, coordination will be necessary between what we are doing and what the minister or the government will do. This work has already begun and will not stop, regardless of the circumstances.

You are aware that Air Canada is currently conducting a pilot project. We worked closely with them to ensure an exchange of information, so they can move forward with their project. We will do the same thing with Transport Canada, if necessary. If they need support from the Transportation Agency, they'll get it.

Senator Cormier: Beyond your good relationship with Transport Canada, I'm trying to understand or get your perspective on how effective the upcoming changes will be in

S'il s'agit de membres d'une famille qui se déplacent d'un endroit à un autre, tous ensemble, dans un contexte identique et que les faits sont les mêmes, je suis d'accord pour dire que cela devrait être plus simple. Les faits devraient être les mêmes.

Selon la loi, les transporteurs ont le droit de répondre. S'ils donnent la même réponse aux membres d'une même famille, cela facilite la gestion des plaintes. Mais ils peuvent ne pas le faire. C'est leur droit. Ils peuvent, pour une raison ou une autre, décider de faire valoir autre chose. Il arrive parfois que deux personnes différentes au sein de la compagnie aérienne traitent deux plaintes distinctes. Il existe une procédure établie à respecter, assortie de délais précis. Cela ne prendra jamais 5 ou 10 jours. Pouvons-nous trouver un moyen de réduire ce délai au minimum? C'est notre objectif dans chaque cas.

[*Français*]

Le sénateur Cormier : Merci de votre présentation.

Ma première question concerne votre perception de l'efficacité des nouveaux mécanismes mis en place. Je ne parle pas de politique, puisque je comprends bien qu'il y a des décisions qui relèvent des politiques publiques. Compte tenu de vos compétences, de votre expérience et de votre capacité, en tant qu'agence, à traiter les plaintes, comment s'assurer d'une cohérence dans le traitement des plaintes? Qu'est-ce que cela veut dire au sujet de vos relations avec Transports Canada, avec le ministère, etc.? Il y a quand même des questions qui se posent à ce niveau. Que pouvez-vous nous dire, monsieur Langlois?

M. Langlois : Il y a une très bonne relation avec Transports Canada depuis que je suis arrivé en poste. Je ne peux pas parler de ce qui se passait avant, mais depuis que je suis arrivé en poste, la conversation est continuelle avec Transports Canada.

Évidemment, dans la mesure où le projet de loi est adopté et mis en œuvre, selon les outils choisis, il y aura nécessité de coordonner le tout. Je suis conscient de cela.

J'utiliserai comme exemple l'arriéré de plaintes. Effectivement, si les outils décrits dans le projet de loi sont utilisés par le gouvernement, il devra y avoir une coordination entre ce que l'on fait et ce que le ministre ou le gouvernement fera. Ce travail est déjà commencé et n'arrêtera pas, peu importe le contexte.

Vous êtes au courant qu'Air Canada est en train de faire un projet pilote. On a travaillé main dans la main avec eux pour s'assurer qu'il y avait un échange d'informations, afin de leur permettre d'aller de l'avant avec leur projet. On fera la même chose avec Transports Canada, si nécessaire. S'ils ont besoin de l'appui de l'Office des transports, ils l'auront.

Le sénateur Cormier : Au-delà de votre bonne relation avec Transports Canada, je cherche à comprendre ou à avoir votre point de vue sur l'efficacité de ce qui s'en vient sur le plan de la

terms of the capacity to handle complaints. I'm thinking in particular of a kind of national equity.

I come from a region served by small airlines. Air Canada no longer serves that region. We use another airline. Are you concerned about unfair treatment? All Canadians should be treated fairly, regardless of the mechanism used to review their complaints.

Mr. Langlois: To be honest, I'm not really concerned. Ultimately, this will require some coordination, which can be achieved in a number of ways. First, we must continue to work with Transport Canada and with those who will be selected to manage the backlog of complaints, if such a decision is made.

As I mentioned before, the Transportation Agency needs to be more transparent. A ruling by the Ontario Superior Court requires us to make the complaint process open to the public. To comply with this ruling, we are currently implementing procedures that will enable us to make files available to Canadians. More importantly, in 2027, we intend to begin publishing our decisions. That is another way to demonstrate greater transparency. The Ontario Superior Court's ruling clearly stated that the open-court principle must be respected, and we will do so.

I would now like to make an announcement. We have committed to begin publishing our decisions in both official languages starting next year, to ensure transparency in our results.

So, by combining coordination with Transport Canada with this transparency, there is a way to achieve a certain symbiosis in our results —

Senator Cormier: I'm sorry for interrupting.

My last question is actually about official languages. Obviously, we want to ensure that Canadians have access in the language of their choice and so on. Does this mean you weren't doing that before? Were publications previously not available in both official languages? I would like to understand why you're suddenly announcing that this will be done in both official languages, when there is an obligation to do so, it seems to me. Isn't that right?

Mr. Langlois: Until the Ontario Superior Court ruled that the confidentiality clause in the act was invalid, the process was confidential. So, regarding official languages, we would draft the decision in the language of the person filing the complaint; we respected the spirit of the Official Languages Act, but we did not publish the decisions. We wouldn't translate them; they remained in the language in which they were written. Since the

capacité à traiter les plaintes. Je pense notamment à une espèce d'équité nationale.

Je viens d'une région desservie par de petites compagnies aériennes. Air Canada ne dessert plus cette région. On fait affaire avec une autre compagnie aérienne. Êtes-vous inquiet ou préoccupé par l'iniquité de traitement? Tous les Canadiens et Canadiennes devraient être traités équitablement, indépendamment du mécanisme qui sera pris pour étudier leurs plaintes.

M. Langlois : Pour être honnête, je ne suis pas vraiment préoccupé. Ultimement, cela nécessitera un travail de coordination. On peut y arriver de plusieurs façons. Premièrement, on doit continuer à travailler avec Transports Canada et avec ceux qui seront choisis comme responsables de la gestion de l'arriéré des plaintes, si une telle décision est prise.

Comme je l'ai déjà mentionné, l'Office des transports doit être plus transparent. Une décision de la Cour supérieure de l'Ontario nous oblige à rendre le processus de plaintes ouvert au public. Pour se conformer à cette décision, on est en train de mettre en place des procédures qui nous permettront d'ouvrir les dossiers aux Canadiens et Canadiennes. Plus important encore, en 2027, on a l'intention de commencer à publier nos décisions. C'est une autre manière de faire preuve de plus de transparence. La décision de la Cour supérieure de l'Ontario a clairement indiqué qu'il fallait respecter le principe de l'ouverture des tribunaux, ce que l'on fera.

Je vous fais maintenant part d'une primeur. Nous nous sommes engagés à commencer à publier nos décisions dans les deux langues officielles dès l'année prochaine, pour nous assurer qu'il y a une transparence dans nos résultats.

Alors, en jumelant la coordination avec Transports Canada et cette transparence, il y a une façon d'atteindre une certaine symbiose dans nos résultats —

Le sénateur Cormier : Excusez-moi de vous interrompre.

Ma dernière question porte justement sur les langues officielles. Évidemment, nous voulons nous assurer que les Canadiens aient accès dans la langue de leur choix, etc. C'est donc dire que vous ne le faisiez pas? Auparavant, les publications n'étaient pas dans les deux langues officielles? J'aimerais comprendre pourquoi vous annoncez tout d'un coup que cela se passera dans les deux langues officielles, alors qu'il y a une obligation, il me semble, n'est-ce pas?

M. Langlois : Jusqu'à ce que la Cour supérieure de l'Ontario nous dise que la clause de confidentialité dans la loi n'était pas valide, le processus était confidentiel. Alors, au sujet des langues officielles, on écrivait la décision dans la langue de la personne qui faisait la plainte, on respectait l'esprit de la Loi sur les langues officielles, mais on ne publiait pas les décisions. On ne les traduisait pas; elles restaient dans la langue dans laquelle

process must now be open — effective October 5 — one of the measures we've decided to implement to comply with the ruling is to begin translating and publishing the decisions to be more transparent, since they are no longer confidential. In a context of confidentiality, of course, it was different.

Putting all of this into practice is not easy. I'm not necessarily talking about the decision itself, as the decisions will be written in a way that ensures that the information they contain is quite redacted.

Processing these 100,000 files closed since 2019 is complex, but we will do so to comply with the court's ruling. The challenge lies in the presence of Canadians' sensitive personal information, such as banking information and passport numbers.

We are currently working to establish a process that will enable us to redact these files and ensure that this information is not disclosed in response to requests.

[*English*]

The Deputy Chair: I will take the chair's prerogative and ask questions of my own.

I wanted to understand. I should know the answer to this. My apologies if this seems like a foolish question: What percentage of the complaints people have made to the CTA are about things like refusal of boarding and flights being cancelled without accommodation made for new bookings? Do you also hear complaints about things not to do with that, things like somebody whose disability has not been accommodated, somebody who feels they had an interaction that was racist, abusive or somebody who complains they did not get service in the official language of their choice? Do you hear those as well? Is it really about, "My flight did not go"?

Mr. Langlois: I will ask my colleagues to answer in terms of the details.

From a substance perspective, if it is a complaint related to the air passenger rights regime, or APPR, it will be processed by our CRO. If the complaint is based on accessibility-related issues, it is a different group in the organization. We are processing that, as we are under a different regime and provision of the act.

In terms of the APPR, I will ask my colleagues to go over some statistics.

The Deputy Chair: Those other complaints on the basis of disability or abuse of conduct are not part of the 45,000?

elles étaient écrites. Étant donné que le processus doit maintenant être ouvert, à partir du 5 octobre, un des outils que l'on a décidé d'implanter pour respecter cette décision est de commencer à traduire et publier les décisions pour être plus transparents, puisque ce n'est plus confidentiel. Dans un contexte de confidentialité, évidemment, c'était différent.

Réaliser le tout n'est pas facile. Je ne parle pas nécessairement de la décision, parce que les décisions seront écrites de manière à ce que l'information qui s'y trouve soit assez épurée.

Traiter ces 100 000 dossiers fermés depuis 2019 est complexe, mais nous le ferons pour respecter la décision de la Cour. Le défi réside dans la présence d'informations privilégiées de Canadiens et de Canadiennes, telles que des informations bancaires et des numéros de passeport.

On est en train de travailler pour mettre en place un processus qui nous permettra d'épurer ces dossiers et de ne pas divulguer ces informations lors de demande.

[*Traduction*]

La vice-présidente : Je vais me prévaloir de la prérogative de la présidence et poser moi-même des questions.

Je voulais comprendre. Je devrais connaître la réponse. Je m'excuse si la question semble stupide : quel pourcentage des plaintes présentées à l'Office des transports du Canada porte sur des choses comme le refus d'embarquement et l'annulation de vols sans que des mesures soient prises pour faire de nouvelles réservations? Entendez-vous aussi des plaintes sur des choses qui n'ont rien à voir avec cela, des situations comme celle d'une personne handicapée qu'on n'a pas accommodées, quelqu'un qui a l'impression d'avoir eu une interaction raciste ou abusive, ou une personne qui affirme ne pas avoir été servie dans la langue officielle de son choix? Entendez-vous également ces choses? Est-il vraiment juste question de vols annulés?

M. Langlois : Je vais demander à mes collègues de donner les détails.

Pour ce qui est de la teneur des plaintes, lorsqu'une plainte est liée au régime de protection des droits des passagers aériens, elle est traitée par notre bureau de règlement des plaintes. Si la plainte porte sur des problèmes d'accessibilité, c'est un autre groupe dans l'organisation qui s'en occupe. Nous traitons ces plaintes, puisque nous sommes assujettis à un régime différent et à une autre disposition de la loi.

En ce qui a trait au régime de protection des passagers aériens, je vais demander à mes collègues de passer en revue certains chiffres.

La vice-présidente : Les autres plaintes concernant un handicap ou les cas d'abus ne font pas partie des 45 000 plaintes, n'est-ce pas?

Mr. Langlois: No.

The Deputy Chair: They are in their own different pile. What is the time to process those complaints?

Mr. Langlois: Again, I will not go into a battle of numbers. Ninety per cent of the complaints we receive in the accessibility environment are resolved through facilitation and mediation, which is fantastic from my perspective. This is where I would like to be every day of the week, twice on Sunday. That is great.

It is not always possible to mediate and resolve all complaints. We have complaints that are sitting with the agency. We are processing them. There is no significant backlog as there is in the APPR.

The volume of complaints the agency has received on the accessibility front has increased from 70 complaints a year in the early 2000s, and we're now close to 600. There has been a spike. We are managing it. There are no significant delays in getting decisions out.

The Deputy Chair: That's interesting.

Mr. Langlois: The process is more complex than managing APPR. We have to go to a two-part analysis when we deal with barriers in transportation.

First, we have to assess whether or not the passenger complaining has a handicap and whether or not there was a barrier in the transportation system. If we find there was, then we go to the undue tasks.

The Deputy Chair: Yet it is still manageable?

Mr. Langlois: It is manageable. We are managing it.

The Deputy Chair: Ms. Dagenais, did you have something you wanted to add?

Ms. Dagenais: I can add the facts or numbers related to the disruption.

Almost 62% of our resolved cases are around flight disruptions — so delays. Five per cent are on baggage. Twenty-six per cent relate to quality of service. Two per cent are denial of boarding and refusal to transport.

The Deputy Chair: That is helpful.

The way the process works now, people can have some confidence that they are in front of an objective tribunal.

M. Langlois : Non.

La vice-présidente : Elles se retrouvent dans une pile différente. Quel est le délai de traitement de ces plaintes?

M. Langlois : Une fois de plus, je ne vais pas m'engager dans une bataille de chiffres. Quatre-vingt-dix pour cent des plaintes que nous recevons dans le milieu de l'accessibilité sont réglées au moyen de la facilitation et de la médiation, ce qui est formidable de mon point de vue. C'est là que j'aimerais être tous les jours de la semaine, deux fois le dimanche. C'est formidable.

Il n'est pas toujours possible de recourir à la médiation et de régler toutes les plaintes. L'office est saisi de certaines plaintes. Nous les traitons. Il n'y a pas d'arriéré important comme c'est le cas pour le régime de protection des passagers aériens.

Le volume de plaintes liées à l'accessibilité que l'organisme a reçues est passé de 70 plaintes par année dans les années 2000 à près de 600 plaintes maintenant. Il y a eu une hausse. Nous la gérons. Il n'y a pas de retards importants dans la prise de décisions.

La vice-présidente : C'est intéressant.

M. Langlois : Le processus est plus complexe que la gestion du régime de protection des passages aériens. Nous devons faire une analyse en deux volets lorsque nous avons des obstacles dans les transports.

Nous devons d'abord déterminer si le passager qui se plaint a un handicap et s'il y avait un obstacle dans le système de transport. Si nous constatons que c'est le cas, nous passons aux tâches qui s'imposent.

La vice-présidente : C'est toutefois encore gérable, n'est-ce pas?

M. Langlois : C'est gérable. Nous le gérons.

La vice-présidente : Madame Dagenais, vouliez-vous ajouter quelque chose?

Mme Dagenais : Je peux ajouter les faits ou les chiffres reliés aux perturbations de vol.

Presque 62 % de nos cas résolus portent sur les perturbations de vol, c'est-à-dire les retards. Dans 5 % des cas, c'est lié aux bagages. Vingt-six pour cent des plaintes sont liées à la qualité du service, et 2 % au refus d'embarquement ou au refus de transport.

La vice-présidente : C'est utile.

Compte tenu de la façon dont le processus fonctionne en ce moment, les gens peuvent être assez certains qu'ils se trouvent devant un tribunal objectif.

As we understand this new system, the airlines will choose the people who do the resolution. Those people need not be official mediators or arbitrators. There are no criteria we have seen for the basis on which those people will be chosen, but they will be chosen and paid by the airlines. Do you perceive that to be a conflict?

Mr. Langlois: Thank you for the question.

I wish to correct the numbers, first of all, on the previous question. In 2020-21, on the accessibility side, we received 162 complaints, not 60ish, so it is 100 more. In 2025-26, we received 660, so it was a significant increase — to ensure I am giving you the right data.

On your question, it is a hard question for the agency to answer. We are not a part of the discussion on how this will be rolled out and implemented.

What I can tell you is that we take great pride in the expertise of our folks who are managing these complaints right now. We train them. We take a significant amount of time to train them and make them experts at what they do, which is to make decisions on their regime, which is complex. We will continue to do that until we are asked to either stop or slow down or certain parts, depending upon the tools that are used in the legislation.

The Deputy Chair: I will now cut myself off at exactly five minutes.

Senator Quinn: Throughout Division 17, it refers to things being taken away from the agency and given to the minister. The minister may decide to send some things back. That has to be a tough message to receive.

It sounds like the minister is saying, basically, you are not getting it done so I am taking it back; I am going to manage it and direct the flow of traffic, so to speak. Is that a fair assessment?

Mr. Langlois: I have been here for three months. It is a question we should ask the minister.

Senator Quinn: Maybe one of your colleagues can answer.

Mr. Langlois: At the end of the day, if I am sitting at Transport — I spent 20 years at Transport — and I have a policy role, I would be in an environment where there are 100,000 or 97,000 complaints in the backlog. I would be looking at policy options to address an issue. There is an issue to be addressed.

Senator Quinn: There is an issue.

Selon ce que nous savons du nouveau système, les compagnies aériennes choisiront les personnes qui se chargeront du règlement. Il n'est pas nécessaire que ce soit des médiateurs ou des arbitres officiels. Nous n'avons pas vu de critères de sélection pour ces personnes, mais elles seront choisies et payées par les compagnies aériennes. Y a-t-il un conflit d'intérêts selon vous?

M. Langlois : Merci de poser la question.

Je veux tout d'abord corriger les chiffres concernant la question précédente. En 2020-2021, en ce qui concerne l'accessibilité, nous avons reçu 162 plaintes, pas une soixantaine. C'est donc 100 de plus. En 2025-2026, nous en avons reçu 660, ce qui représente donc une hausse importante — je veux être certain que vous avez les bonnes données.

Pour revenir à votre question, il est difficile pour l'office d'y répondre. Nous ne participons pas à la discussion sur la façon dont ce sera déployé et mis en œuvre.

Ce que je peux vous dire, c'est que nous sommes très fiers de l'expertise des personnes qui gèrent actuellement ces plaintes. Nous les formons. Nous prenons beaucoup de temps pour les former et en faire des experts dans ce qu'elles font, c'est-à-dire prendre des décisions sur leur régime, qui est complexe. Nous continuons de procéder ainsi jusqu'à ce qu'on nous demande d'arrêter ou de ralentir certaines démarches, selon les outils utilisés dans la loi.

La vice-présidente : Je vais maintenant céder la parole puisqu'il s'est écoulé exactement cinq minutes.

Le sénateur Quinn : Partout dans la section 17, il est question de choses que l'on enlève à l'office et qu'on donne au ministre. Le ministre pourrait décider d'en retourner certaines. C'est probablement un message difficile à recevoir.

On dirait essentiellement que le ministre dit que vous ne faites pas le travail et qu'il va donc s'en charger; il va gérer le tout et diriger la circulation, pour ainsi dire. Est-ce bien le cas?

M. Langlois : Je suis ici depuis trois mois. C'est une question que nous devrions poser au ministre.

Le sénateur Quinn : Une de vos collègues peut peut-être répondre.

M. Langlois : Au bout du compte, si je me trouvais au ministère des Transports — j'ai travaillé là 20 ans — et que j'avais un rôle stratégique, je serais dans un milieu où il y a un arriéré de 100 000 ou de 97 000 plaintes. J'examinerais des options stratégiques pour régler le problème. Il y a un problème à régler.

Le sénateur Quinn : Il y a un problème.

I agree with the questions my colleague Senator Simons was asking. It appears it would be a conflict of interest for the airlines to select who is going to hear the case, pay them for hearing the case and having to pay whatever the resulting decision is, if they have to pay. I do not know how much more of a definition of a conflict that could be.

If the new system works, then what becomes of that function in CTA? If it is working over here, why would they then go back to something that wasn't working? You are the chair. What are your thoughts on that? There must be some discussion at a board level that discusses those types of concerns.

Mr. Langlois: There is a tool perspective and there is the policy side. From the policy side, as soon as the legislation is enacted, it is going to go.

From a backlog perspective, there are tools that allow the minister to take away, in whole or in part, the backlog. I do not know how the minister will do that — the holding part — maybe everything, a part of it, or maybe nothing. I do not know.

Senator Quinn: I am trying to make it as plain as I can.

Are you concerned about the role the CTA has with the current function that the minister is taking over? Do you have any concerns with you or your agency's involvement or future involvement?

Mr. Langlois: From an enforcement standpoint, the role will never change. We will continue to be the enforcer no matter what decisions are made.

In terms of what role we will have, other than that, the legislation and tools allow the agency to continue doing everything we are currently doing.

Senator Quinn: It says here, too, that the regulatory development side —

Mr. Langlois: Except the policy side.

Senator Quinn: That is a significant side of any federal agency that is overseeing a particular segment of any industry.

Mr. Langlois: I would say, from an agency perspective, if we are looking at the management of APPR, the policy, the actual processing of complaints and enforcement, the policy side is probably the one that is — I'm careful to say it — the smallest of the role. It is an important role.

Senator Quinn: What happens to the people who are currently involved in the regulatory process in CTA? What happens to them?

Je souscris aux questions posées par ma collègue, la sénatrice Simons. Il semble y avoir un conflit d'intérêts pour les compagnies aériennes lorsqu'elles choisissent qui entendra la cause, qu'elles payent les personnes qui le font et qu'elles doivent payer, peu importe la décision rendue, si elles doivent payer. Je ne vois pas comment cela pourrait correspondre plus à la définition d'un conflit d'intérêts.

Si le nouveau système fonctionne, qu'arrive-t-il alors de cette fonction à l'Office des transports du Canada? Si cela fonctionne d'un côté, pourquoi alors revenir à quelque chose qui ne fonctionnait pas? Vous êtes le président. Qu'en pensez-vous? Il doit y avoir certains échanges au conseil d'administration qui portent sur ce type de préoccupations.

M. Langlois : Il y a le point de vue des outils et le point de vue stratégique. Du point de vue stratégique, dès que le projet de loi sera adopté, c'est ce qui s'appliquera.

À propos de l'arriéré, des outils permettent au ministre de l'éliminer, en totalité ou en partie. Je ne sais pas comment le ministre le fera — ce qui est retenu... peut-être tout, une partie ou peut-être rien. Je ne sais pas.

Le sénateur Quinn : J'essaie d'être le plus clair possible.

Êtes-vous préoccupé par le rôle que joue l'Office des transports du Canada avec la fonction actuelle que le ministre assumera? Avez-vous des préoccupations par rapport à la participation de votre office ou à la vôtre ou par rapport à votre participation future?

M. Langlois : Du point de vue de l'application, le rôle ne changera jamais. Nous allons continuer de nous occuper de l'application, peu importe les décisions qui sont prises.

À propos du rôle que nous aurons, mis à part cela, le projet de loi et les outils permettent à l'office de continuer de tout faire ce que nous faisons actuellement.

Le sénateur Quinn : Il est également écrit ici que l'élaboration de la réglementation...

M. Langlois : À l'exception de la politique.

Le sénateur Quinn : C'est un aspect important pour tout organisme fédéral qui surveille un segment particulier d'une industrie.

M. Langlois : Je dirais, du point de vue de l'office, si l'on regarde la gestion du régime de protection des passagers aériens, la politique, le traitement proprement dit des plaintes et l'application, l'aspect politique est probablement — je pèse mes mots — le plus petit dans le rôle. C'est un rôle important.

Le sénateur Quinn : Qu'arrive-t-il aux personnes qui participent actuellement au processus réglementaire de l'Office des transports du Canada? Que leur arrive-t-il?

Mr. Langlois: First, right now, which is one of the questions we were asked, there is going to have to be transition and cooperation with Transport. We have expertise that I heard the witnesses from Transport say that they are still trying to build. We have the expertise.

We will work with Transport to facilitate any transition and those people have expertise in that. If and when that transition is done, we have a lot of work from a complaint management perspective that we can reassign these people to.

Senator Quinn: Or possibly they will end up in Transport where they have to build the capacity. Thank you.

[*Translation*]

Senator Aucoin: My question follows up on Senator Mohamed's question. If I understand correctly, you are saying that you currently resolve complaints within about 40 days. You and Ms. Dagenais feel that, given the number of complaints, tools must be implemented to ensure that complaints are resolved much more quickly.

Could the solution be for the carrier to provide less unnecessary information? If you had a crystal ball, what would you do to improve the system?

Mr. Langlois: Before I yield the floor to Ms. Dagenais, I will say the following.

Last week, I heard testimony from Transport Canada representatives about the complexity of the regime. They mentioned that they intend to table draft regulations to simplify the regime following the transfer of responsibilities from the Transportation Agency to Transport Canada.

Regulatory provisions adopted in 2023 make it possible to simplify the regime. The Canadian Transportation Agency tabled draft regulations in 2024 that sought to do just that.

From a system perspective, any attempt to simplify the regime will be welcome, as it is complex. Things will never be simple. We handle passenger complaints within an extremely complex system. There will always be an element of complexity in the system. However, the complaints system needs to be simplified, and this is one way to do it. I was very pleased to hear Transport Canada representatives say that they intend to do so.

As for the complaints process, I'll let my colleague answer your question.

Senator Aucoin: If you have examples, we're all ears.

M. Langlois : Tout d'abord, en ce moment, et c'est une des questions qu'on nous a posées, il va devoir y avoir une transition et une coopération avec le ministère des Transports. Nous avons une expertise qu'ils essaient encore d'acquérir selon ce que j'ai entendu de la part des témoins du ministère. Nous avons l'expertise.

Nous allons travailler avec le ministère pour faciliter la transition, et ces personnes ont l'expertise pour cela. Si jamais la transition se fait, nous avons beaucoup de travail que nous pouvons leur réattribuer en ce qui a trait à la gestion des plaintes.

Le sénateur Quinn : Ou les plaintes pourraient se retrouver au ministère, qui devra acquérir la capacité. Merci.

[*Français*]

Le sénateur Aucoin : Ma question fait suite à celle de la sénatrice Mohamed. Si j'ai bien compris, vous dites qu'actuellement, vous réglez les plaintes dans un délai d'une quarantaine de jours. Selon vous ou Mme Dagenais, vu le nombre de plaintes qui existent, on doit instaurer des outils pour que les plaintes se règlent beaucoup plus rapidement.

Est-ce que la solution pourrait être que le transporteur fournisse moins d'informations superflues? Si vous aviez une boule de cristal, que feriez-vous pour améliorer le système?

M. Langlois : Avant de céder la parole à Mme Dagenais, je vous dirai ce qui suit.

La semaine dernière, j'ai entendu des représentants de Transports Canada témoigner au sujet de la complexité du régime. Ils ont mentionné qu'ils ont l'intention de déposer un projet de règlement visant à simplifier le régime à la suite du transfert des responsabilités de l'Office des transports vers Transports Canada.

Des dispositions réglementaires adoptées en 2023 permettent de simplifier le régime. L'Office des transports avait d'ailleurs déposé un projet de règlement en 2024 qui tentait justement de le faire.

Du point de vue du système, n'importe quelle tentative de simplifier le régime sera la bienvenue, car il est complexe. Les choses ne seront jamais simples. On traite des plaintes de passagers dans un système extrêmement complexe. Il y aura toujours un élément de complexité dans le système. Toutefois, le système de plaintes doit être simplifié et c'est une façon de le faire. J'étais très heureux d'entendre les représentants de Transports Canada dire qu'ils ont l'intention de le faire.

Pour ce qui est du processus de plaintes, je laisse ma collègue répondre à votre question.

Le sénateur Aucoin : Si vous avez des exemples, nous sommes tout ouïe.

Ms. Dagenais: Yes. Forgive me, but I will answer in English, if that's okay.

Senator Aucoin: Yes.

[*English*]

Ms. Dagenais: As the chair has said, we have done everything from an efficiency perspective, and we continue to do so. We are monopolizing on technology and using a lot of automation to try to make things faster and simpler for our resolution officers.

One of the lessons we have learned — and we continue to work with our carriers — is related to their 30-day response. They have 30 days where a passenger goes to the carrier. We are working with them and the carriers by providing them data and information to show that, when they give a very good response, it goes much better for them in terms of the response.

That relates to the senator's question about whether there were things we could do faster. If there is a whole airplane, that 30-day response is important because it probably answers the passengers' questions, for the most part, and probably avoids a complaint from that point forward.

Internally, for our process, yes, we constantly work on technology, simpler decisions, and trying to create education and training to do things more quickly and faster. It is always about developing that expertise and using systems that we can to make those responses easier to process.

To the point about carriers, we use a lot of automation to summarize and try to get the information in a format that the ROs can see, respond to and make a decision.

[*Translation*]

So it's all of those things.

Senator Aucoin: Thank you.

If these complaints were to ever end up in court, it seems that it would take a judge an entire day just to deal with a single one. This is reportedly because the carrier floods the complaints with information that may be irrelevant in order to delay the process. I don't want to speak for my colleagues, but the impression I've been given is that the carrier is doing a number of things to delay the process. Is that true or am I mistaken? Maybe you can answer this question.

Mr. Langlois: I don't want to impute motives to the airlines. They act as they see fit.

Mme Dagenais : Oui. Pardonnez-moi, mais je répondrai en anglais, si cela vous convient.

Le sénateur Aucoin : Oui.

[*Traduction*]

Mme Dagenais : Comme l'a dit la présidente, nous avons tout fait pour être efficaces, et nous continuons de le faire. Nous monopolisons la technologie et nous utilisons grandement l'automatisation afin de tenter de faire les choses plus rapidement et plus simplement pour nos agents de règlement.

L'une des leçons que nous avons apprises — et nous continuons de travailler avec nos transporteurs — est liée à leur délai de 30 jours pour répondre. Ils ont 30 jours pendant lesquels le passager s'adresse au transporteur. Nous travaillons avec eux et avec les transporteurs en leur donnant les données et l'information pour montrer que, lorsqu'ils donnent une très bonne réponse, les choses sont beaucoup mieux pour eux.

C'est lié à la question du sénateur quant à savoir s'il y a des choses que nous pouvons faire plus rapidement. S'il est question d'un avion au complet, la réponse dans un délai de 30 jours est importante, car elle répond probablement aux questions des passagers, en grande partie, et elle permet probablement d'éviter une plainte par la suite.

À l'interne, pour notre processus, oui, nous nous penchons constamment sur la technologie, sur des décisions plus simples, et nous essayons de créer de la formation pour faire les choses plus rapidement. Il est toujours question de développer cette expertise et d'utiliser les systèmes à notre disposition pour rendre ces réponses plus faciles à traiter.

À propos du point sur les transporteurs, nous utilisons beaucoup l'automatisation pour résumer l'information et tenter de la mettre dans un format que les agents de règlements peuvent voir, qui leur permet de répondre et de prendre une décision.

[*Français*]

Ce sont donc toutes ces choses.

Le sénateur Aucoin : Merci.

Si jamais ces plaintes se retrouvent en cour, il paraît qu'il faudrait une journée entière à un juge pour n'en traiter qu'une seule. Ce serait causé par le transporteur qui inonderait les plaintes d'informations qui peuvent être non pertinentes dans le but de retarder le processus. Je ne veux pas parler pour mes collègues, mais l'impression que l'on m'a donnée est que le transporteur fait plusieurs choses pour retarder le processus. Est-ce vrai ou est-ce que je me trompe? Peut-être que vous pouvez répondre à cette question.

M. Langlois : Je ne veux pas prêter d'intention aux compagnies aériennes. Elles agissent comme elles l'entendent.

As I said earlier in response to Senator Mohamed's question, a process must be followed. If a carrier decides to file a response of a certain length, that's its right, and we must find a way to process it.

After 27 or 28 years in the world of regulation and quasi-judicial tribunals, I can tell you that handling an appeal is generally always easier, as the facts have been determined, the issue before the panel has been established and is not in dispute. Of course, it is easier to keep the files more concise in an appeal case.

Should we continue to work with carriers to minimize paperwork from the outset? Yes, and we're not stopping that work. As Ruth mentioned, we're working on the complaint form and templates based on the information we receive from carriers. We need to strike a balance between what we expect and what we can impose in terms of their fundamental rights to defend their case.

There is certainly still work to be done, but I don't want to jump to conclusions about the carriers' intentions.

Senator Aucoin: Thank you.

[*English*]

The Deputy Chair: Given that there is no one else, I will ask the last question.

Presumably, one of the goals of this system shouldn't just be to compensate passengers; it should be to try to diagnose where there are problems and to fix them. Do you keep any records or analyses of particularly problematic routes or carriers? Is there always a problem with the Toronto-to-Ottawa flight, for instance? In other words, are you looking for "hotspots"? Do you offer that information to the airlines and consumers so that we can make the system better, so that there are fewer complaints?

Mr. Langlois: Thank you for the question. You are giving me the opportunity to talk about our great compliance and enforcement team. I welcome this opportunity.

We regulate; we are responsible for ensuring compliance with 700 regulatory provisions. We are regulating over 1,500 carriers. There are many out there. We have a compliance and enforcement regime that is well established and is informed by a number of factors, such as risk, obviously, but also data. Data is a key element to a compliance and enforcement regime — data that is informed by trends we see in complaints. We do see trends in complaints. Our compliance and enforcement are

Comme je le disais plus tôt en réponse à la question de la sénatrice Mohamed, un processus doit être suivi. Si un transporteur décide de déposer une réponse d'une certaine longueur, c'est son droit et nous devons trouver une façon de la traiter.

Après 27 ou 28 ans dans le monde de la réglementation et des tribunaux quasi judiciaires, je peux vous dire que traiter un dossier en appel est généralement toujours plus facile, parce que les faits ont été déterminés, la question devant le panel a été établie et n'est pas contestée. Bien sûr, il est plus facile de rendre les dossiers plus concis dans une cause menée en appel.

Doit-on continuer de travailler avec les transporteurs pour minimiser la paperasse dès le départ? Oui, et on n'arrête pas le travail. Comme Ruth l'a mentionné, nous travaillons sur le formulaire de plaintes et sur des gabarits en fonction de l'information que nous recevons des transporteurs. Il faut le faire en cherchant un équilibre entre ce à quoi l'on s'attend et ce que l'on est capable d'imposer par rapport aux droits fondamentaux qu'ils ont de défendre leur dossier.

Il reste certainement du travail à faire, mais je ne veux pas présumer d'une intention de la part des transporteurs.

Le sénateur Aucoin : Merci.

[*Traduction*]

La vice-présidente : Puisqu'il n'y a plus d'intervenants, je vais poser la dernière question.

Vraisemblablement, l'un des objectifs de ce système ne devrait pas juste consister à dédommager les passagers; il devrait essayer de diagnostiquer à quel endroit il y a des problèmes et les résoudre. Gardez-vous des dossiers ou des analyses des trajets ou des transporteurs particulièrement problématiques? Y a-t-il toujours un problème avec le vol de Toronto à Ottawa, par exemple? Autrement dit, cherchez-vous des « points chauds »? Offrez-vous cette information aux compagnies aériennes et aux consommateurs pour pouvoir améliorer le système, pour qu'il y ait moins de plaintes?

M. Langlois : Merci de la question. Vous me donnez l'occasion de parler de notre formidable équipe de la conformité et de l'application. Je me réjouis de pouvoir le faire.

Nous réglementons; nous sommes responsables du respect de la conformité au moyen de 700 dispositions réglementaires. Nous réglementons plus de 1 500 transporteurs. Il y en a beaucoup. Nous avons un régime de conformité et d'application bien établi et qui s'appuie sur un certain nombre de facteurs, comme le risque, de toute évidence, mais aussi les données. Les données sont un élément clé du régime de conformité et d'application — des données fondées sur les tendances que nous

informed, in part, by those — not only by those, but by those, in part.

It is also informed by media reports. We read the news like anybody else, so when we see something in the news that is troubling, we do poke around to see if there is an issue there.

To answer your question: yes, it does.

The Deputy Chair: Do you release a report, for example, that says that that, in X year, airline Y, et cetera? I have seen reports as to which airlines have the most complaints. However, to use Senator Quinn's words, do you look granularly at that? If you are addressing the same complaint over and over again, as Senator Mohamed was talking about, surely, instead of addressing the same complaints over and over, we ought to strive to fix the problem.

Mr. Langlois: Yes. Thank you for the question.

We do that. There are many pillars to how we manage compliance. One is that we do engage airlines all the time. Ms. Dagenais speaks to the airlines every week — maybe not every day because she has a shop to run — but we maintain ongoing communications with airlines regarding what we see on the ground and how we can improve things. Ms. Dagenais does it at her level and I do it at mine: We engage the airlines. When we see a trend in the system, we call the airline and have that discussion.

From an enforcement standpoint, as it is fed by information, we do start the compliance and enforcement regime with the information that comes with that.

There are multiple layers of approaches we have to ensure compliance with the system. Then, we get to the tail end of the enforcement and compliance regime, which is the issuance of administrative measures, or AMs.

On the transparency side, we have to be better at that. In answering one of the questions, I said the numbers that are sticking to the agency with respect to APPR are the volume of complaints in the backlog. I cannot hide that; it is what it is. I will be very honest about that, but we have to be better at explaining what it is we do from a volume perspective and how quickly we're doing it, and we also have to be more transparent from an output perspective: What kinds of complaints do we see? What results do we see, even breaking it down by carriers?

The Deputy Chair: Yes, please.

voyons dans les plaintes. Nous observons effectivement des tendances. La conformité et l'application reposent, en partie, sur ces tendances.

Cela repose également sur les reportages des médias. Nous lisons les nouvelles comme tout le monde. Par conséquent, lorsque nous y voyons quelque chose d'inquiétant, nous fouillons pour voir s'il y a un problème.

Pour répondre à votre question : oui, c'est le cas.

La vice-présidente : Publiez-vous un rapport, par exemple, pour parler d'une certaine compagnie aérienne et d'une certaine année, etc.? J'ai vu des rapports qui indiquaient les compagnies aériennes qui recevaient le plus de plaintes. Cependant, pour paraphraser le sénateur Quinn, examinez-vous cela plus en détail? Si vous avez sans cesse la même plainte, comme l'a mentionné la sénatrice Mohamed, sans aucun doute, plutôt que de traiter constamment les mêmes plaintes, nous devons nous efforcer de régler le problème.

M. Langlois : Oui. Merci de la question.

C'est ce que nous faisons. Il y a de nombreux piliers à la façon dont nous gérons la conformité. Entre autres choses, nous dialoguons constamment avec les compagnies aériennes. Mme Dagenais leur parle chaque semaine — peut-être pas tous les jours parce qu'elle a une boîte à diriger —, mais nous parlons régulièrement avec les compagnies aériennes de ce que nous observons sur le terrain et de la manière pour nous d'améliorer les choses. Mme Dagenais le fait à son niveau et je le fais au mien : nous dialoguons avec les compagnies aériennes. Lorsque nous voyons une tendance dans le système, nous appelons la compagnie aérienne et nous en discutons.

En ce qui a trait à l'application, comme elle est alimentée par l'information, le régime de conformité et d'application repose d'abord sur l'information qui vient avec cela.

Nous avons de multiples couches d'approches pour assurer la conformité avec le système. Ensuite, nous arrivons au dernier élément du régime d'application et de conformité, à savoir la prise de mesures administratives.

Pour ce qui est de la transparence, nous devons faire mieux. En répondant à l'une des questions, j'ai dit que les chiffres dont tient surtout compte l'office relativement au régime de protection des passagers aériens sont le volume de plaintes dans l'arriéré. Je ne peux pas le cacher; c'est comme cela. Je vais être honnête à ce sujet, mais nous devons mieux expliquer ce que nous faisons du point de vue du volume et la vitesse à laquelle nous le faisons, et nous devons aussi faire preuve d'une plus grande transparence en ce qui a trait au rendement : quel genre de données voyons-nous? Quels résultats voyons-nous? Nous pouvons même les ventiler par compagnie aérienne.

La vice-présidente : Oui, s'il vous plaît.

Mr. Langlois: On the enforcement side, one of the pillars of the message that I gave the agency when I came in was transparency. We need to be more transparent. It also applies to the inspection and enforcement regime. We need to explain what we do. We do receive Access to Information and Privacy complaints, or ATIPS, all of the time with the number of AMPs we issue in a given year, so it is public. Proactively, we need to be more transparent. That is something we're actively working on.

The Deputy Chair: As a former journalist, filing ATIPs is not transparent, but that is a whole thing.

Mr. Langlois: Of course.

The Deputy Chair: On that note, we have reached the end of our panel. I wish to thank all three of our witnesses for appearing today; it is much appreciated.

Before we go in camera, I will take a moment to thank all of the staff who support the work of the committee: the interpreters, the debates team transcribing and editing this meeting, the committee room attendant, the multimedia services technician, the broadcasting team, the recording centre, the ISD technicians, our page, the committee clerk, the communications officer and the analysts. Thank you very much.

(The committee continued in camera.)

M. Langlois : Du point de vue de l'application, l'un des piliers du message que j'ai donné à l'office à mon arrivée était la transparence. Nous devons être plus transparents. Cela s'applique aussi au régime d'inspection et d'application. Nous devons expliquer ce que nous faisons. Nous recevons tout le temps des plaintes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels compte tenu du nombre de sanctions administratives pécuniaires que nous imposons dans une année donnée. C'est donc public. Proactivement, nous devons faire preuve d'une plus grande transparence. C'est une chose à laquelle nous nous employons activement.

La vice-présidente : En tant qu'ancienne journaliste, je mentionne que le dépôt de demandes d'accès à l'information n'est pas transparent, mais c'est un tout autre dossier.

M. Langlois : Bien sûr.

La vice-présidente : Là-dessus, c'est tout le temps que nous avions avec nos témoins. Je veux remercier nos trois témoins d'avoir comparu aujourd'hui; je vous en suis très reconnaissante.

Avant de poursuivre à huis clos, je vais prendre un moment pour remercier tout le personnel qui appuie le travail du comité : les interprètes, l'équipe des débats qui transcrit et révise la réunion, le préposé aux salles de comité, le technicien des services multimédias, l'équipe de télédiffusion, les gens du centre d'enregistrement, les techniciens de la Direction des services d'information, les responsables de notre page, la greffière du comité, l'agent des communications et les analystes. Merci beaucoup.

(La séance se poursuit à huis clos.)