

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 15, 2023

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met with videoconference this day at 6:46 p.m. [ET] to study the impacts of climate change on critical infrastructure in the transportation and communications sectors and the consequential impacts on their interdependencies.

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

The Chair: Good evening, honourable senators. I invite my colleagues to introduce themselves.

Senator Simons: Senator Paula Simons, Alberta, Treaty 6 territory.

[*Translation*]

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

Senator Cormier: Senator René Cormier from New Brunswick.

[*English*]

Senator Cardozo: Andrew Cardozo from Ontario.

Senator Manning: Fabian Manning, Newfoundland and Labrador.

Senator Dasko: Donna Dasko, Ontario.

Senator Wallin: Pamela Wallin, senator from Saskatchewan.

The Chair: Honourable senators, last week, on February 7, the committee unanimously adopted a motion to hold a meeting to study the recent issues related to public air travel pursuant to a study on the impact of climate change on critical infrastructure in the transportation industry.

On behalf of the committee, I wish to sincerely thank our witnesses for appearing before our committee, in particular the minister, on such short notice. We thank you very much, the Honourable Omar Alghabra, Minister of Transport. He is joined by officials from Transport Canada: Craig Hutton, Associate Assistant Deputy Minister, Policy; Nicholas Robinson, Associate Assistant Deputy Minister, Safety and Security.

Minister, we will give you the opportunity to address us for five to seven minutes, but I won't be very rigid, given the fact we have the minister before us.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 15 février 2023

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 46 (HE), avec vidéoconférence, pour étudier l'incidence des changements climatiques sur les infrastructures essentielles dans les secteurs des transports et des communications et les répercussions corrélatives sur leurs interdépendances.

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

Le président : Bonsoir, honorables sénateurs. J'invite mes collègues à se présenter.

La sénatrice Simons : La sénatrice Paula Simons, du territoire visé par le Traité n° 6, en Alberta.

[*Français*]

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

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

[*Traduction*]

Le sénateur Cardozo : Andrew Cardozo, de l'Ontario.

Le sénateur Manning : Fabian Manning, de Terre-Neuve-et-Labrador.

La sénatrice Dasko : Donna Dasko, de l'Ontario.

La sénatrice Wallin : Pamela Wallin, sénatrice de la Saskatchewan.

Le président : Honorables sénateurs, la semaine dernière, le 7 février, le comité a adopté à l'unanimité une motion pour tenir une séance afin d'étudier les problèmes récents liés au secteur des voyages aériens dans le cadre d'une étude sur l'incidence des changements climatiques sur les infrastructures essentielles dans l'industrie des transports.

Au nom du comité, je veux remercier sincèrement nos témoins, et particulièrement le ministre, de comparaître devant le comité à si bref préavis. Nous remercions beaucoup l'honorable Omar Alghabra, ministre des Transports, et les fonctionnaires qui l'accompagnent : Craig Hutton, sous-ministre adjoint associé, Politiques, et Nicholas Robinson, sous-ministre adjoint associé, Sécurité et sûreté.

Monsieur le ministre, nous vous donnons l'occasion de vous adresser à nous pour cinq ou sept minutes, mais je ne me montrerai pas très rigide, puisque nous accueillons le ministre.

Hon. Omar Alhabra, P.C., M.P., Minister of Transport: Thank you, senators, for inviting me. It is a pleasure to be with you discussing this important topic.

Senators, this winter we saw extreme weather conditions that caused many Canadians to be stranded, have their flights delayed or miss their holiday plans. These delays and cancellations are incredibly frustrating and completely unacceptable. Canadians deserve answers about what happened during the holiday travel season. They also deserve to know what has been done to address those problems, and what our government continues to do to ensure it does not happen again.

That's why I welcome today's meeting as an opportunity to provide you with information and to answer your questions.

Canadians have always known that bad weather has the ability to disrupt air travel, but bad weather cannot be blamed for why travellers were not being informed about what was going on when their flights were delayed or cancelled.

Nor did it explain why travellers weren't made aware of alternative plans or the compensation they were rightfully due because their rights had been violated.

I was concerned then, and I remain concerned, by the experiences Canadians faced this past winter.

Passengers should not be left in the dark. The safety and efficiency of Canada's air sector is a priority of mine. Upholding the rights of passengers is a priority of mine. Supporting a competitive and resilient air sector is also a priority of mine. Our air sector was incredibly hard hit, as you know, by the COVID-19 pandemic. Our government was there for those who work in it, supporting the sector and protecting jobs.

Last summer, as the air sector entered recovery from the pandemic and passenger volumes surged, there were challenges. In response, we took action and worked every day with airlines and airports to respond to those challenges. That meant making quick adjustments to address bottlenecks at security screening and customs lines. It also meant being transparent with Canadians and issuing weekly updates on the situation at our airports.

As the weeks went by, we saw significant improvement in security screening wait times across the country. Those improvements were possible in part due to the action we took in coordination with government agencies and industry, as well as

L'honorable Omar Alhabra, c.p., député, ministre des Transports : Je vous remercie, sénateurs, sénatrices, de m'avoir invité. Je suis enchanté de témoigner devant vous pour traiter de ce sujet important.

Sénateurs, sénatrices, cet hiver, nous avons connu des conditions météorologiques extrêmes qui ont fait que de nombreux Canadiens ont été bloqués, que leurs vols ont été retardés ou qu'ils n'ont pas pu réaliser leurs projets de vacances. Ces retards et annulations sont incroyablement frustrants et totalement inacceptables. Les Canadiennes et les Canadiens méritent des réponses au sujet des problèmes qui se sont produits au cours de la période des Fêtes. Ils méritent également de savoir ce qui a été fait pour régler ces problèmes et ce que le gouvernement continue de faire pour que cela ne se reproduise plus.

La réunion d'aujourd'hui me permet de vous fournir ces renseignements et de répondre à vos questions.

Les Canadiennes et les Canadiens ont toujours su que le mauvais temps pouvait perturber le transport aérien, mais le mauvais temps n'explique pas pourquoi les voyageurs n'ont pas été informés de ce qui se passait lorsque leurs vols ont été retardés ou annulés.

Il n'explique pas non plus pourquoi les voyageurs n'ont pas été informés des plans de rechange ou de l'indemnisation qui leur était due parce que leurs droits avaient été violés.

J'étais préoccupé à l'époque, et je le suis toujours, par les expériences que les gens ont dû endurer cet hiver.

Les passagers ne devraient pas être laissés dans l'ignorance. La sécurité et l'efficacité du secteur de l'aviation au Canada sont pour moi une priorité. Le respect des droits des passagers est pour moi une priorité. Soutenir un secteur compétitif et résilient est pour moi une priorité. Notre secteur aérien a été très durement touché par la pandémie de COVID-19, et notre gouvernement était là pour soutenir le secteur et protéger ses emplois.

L'été dernier, alors que le secteur aérien commençait à se remettre de la pandémie et que le nombre de passagers avait fortement augmenté, des difficultés sont survenues. En réaction, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le secteur pour relever ces défis. Cela veut dire qu'il a fallu apporter des ajustements rapides pour éliminer les goulots d'étranglement au contrôle de sécurité et aux douanes. Il fallait également être transparent envers les Canadiens et les Canadiennes et publier des mises à jour hebdomadaires sur la situation dans nos aéroports.

Au fil des semaines, nous avons noté une nette amélioration des délais d'attente au contrôle de sécurité partout au pays. Ces améliorations ont été possibles en partie grâce aux mesures que nous avons prises en coordination avec les organismes

increased staffing of key positions by airports, airlines, CBSA, which is the Canada Border Services Agency, and the Canadian Air Transport Security Authority, also known as CATSA. We are continuing to do this important work to ensure Canadians can travel safely and smoothly.

Last fall, I brought together industry leaders, including airlines, airports, unions and passenger representatives, in a summit. I stressed the importance of avoiding what we saw during the summer and discussed how to further strengthen our air sector. Since then, we've made a lot of progress. For example, when the holiday rush arrived, we did not see the long lineups we saw last summer at CATSA and CBSA screening lines. But we know we still have more work to do.

We were the first government in Canadian history to put in place a set of Air Passenger Protection Regulations in 2019, just a few months prior to the pandemic. And when the pandemic exposed weaknesses in these regulations, we reinforced it, requiring last September that travellers be entitled to reimbursement for situations beyond the airlines' control.

Our work to improve these rules is ongoing. We will further strengthen and clarify passenger rights and increase air carriers' accountability. Our government has and will continue to work with the Canadian Transportation Agency, the CTA, to provide them with the resources and the tools they need to fulfill their mandate in upholding the rights of passengers.

Currently, passengers are too often being told by the airlines that they are not entitled to compensation when they really are. This situation has generated an avalanche of complaints to the CTA since last summer. The changes we hope to make will shift the burden of proof away from passengers and onto the airlines to help reduce the number of complaints. We are also looking at strengthening regulations on lost baggage.

I hope to be able to announce those changes to the regulations and introduce legislation during this spring session.

Before I close, I would also like to take a moment to touch on the major disruptions faced by VIA Rail passengers during the holidays. I spoke with VIA Rail directly to let them know how frustrated I was on behalf of Canadians with their treatment of passengers and their handling of the situation. While the extreme weather, highway closures and CN derailment were outside of their control, there was no excuse for the lack of communication,

gouvernementaux et l'industrie, et grâce aussi à l'augmentation de la dotation de postes clés par les aéroports, les compagnies aériennes, l'Agence des services frontaliers du Canada, ou ASFC, et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou ACSTA. Nous continuons de faire cet important travail pour que les Canadiens et les Canadiennes puissent voyager en toute sécurité et sans encombre.

L'automne dernier, j'ai tenu un sommet avec des chefs de file de l'industrie, dont des compagnies aériennes, des aéroports, des syndicats et des représentants de passagers. J'ai insisté sur l'importance d'éviter ce que nous avons vécu pendant l'été et j'ai discuté des mesures à prendre pour renforcer davantage le secteur. Depuis, nous avons fait beaucoup de progrès. Par exemple, quand la ruée des Fêtes est arrivée, nous n'avons pas vu les longues files d'attente observées l'été passé aux postes de contrôle de l'ACSTA et de l'ASFC. Mais nous savons qu'il nous reste encore du travail à faire.

Nous avons été le premier gouvernement de l'histoire du Canada à mettre en place un ensemble de règlements sur la protection des passagers aériens en 2019, quelques mois à peine avant la pandémie. Et quand la pandémie a exposé les faiblesses de ces règlements, nous les avons renforcés, exigeant en septembre dernier que les voyageurs aient droit à un remboursement pour des situations indépendantes de la volonté des compagnies aériennes.

Notre travail se poursuit à cet égard. Nous renforcerons et clarifierons davantage les droits des passagers et augmenterons la responsabilité des transporteurs aériens. Notre gouvernement continuera de travailler avec l'Office des transports du Canada, ou OTC, pour lui fournir les ressources et les outils dont il a besoin pour remplir son mandat de protection des droits des passagers.

À l'heure actuelle, les compagnies aériennes disent trop souvent aux passagers qu'ils n'ont pas droit à une indemnisation, alors qu'ils y ont droit. La situation actuelle a engendré une avalanche de plaintes à l'OTC depuis l'été dernier. Les changements que nous espérons apporter transféreront le fardeau de la preuve des passagers aux compagnies aériennes pour contribuer à réduire le nombre de plaintes. Nous envisageons également de renforcer la réglementation relative aux bagages perdus.

J'espère pouvoir annoncer ces changements à la réglementation et présenter un projet de loi au cours de la session du printemps.

Avant de terminer, j'aimerais également aborder les perturbations majeures auxquelles les passagers de VIA Rail ont été confrontés pendant le temps des Fêtes. J'ai parlé directement aux responsables de VIA Rail au nom des Canadiens pour leur faire savoir à quel point j'étais mécontent du traitement que la société a réservé aux passagers et de sa façon de gérer la situation. Bien que les conditions météorologiques extrêmes, les

the poor response effort and the unacceptable situation on board the trains. Their emergency protocols are being reviewed and a full examination of what happened is underway. Our government will take action accordingly.

In conclusion, Mr. Chair, I want to tell you that our government, along with industry, will continue to work together to ensure that the passenger experience is improved. I would also like to take a brief moment to thank workers.

While many Canadians are rightly frustrated by what happened, they also appreciate those who work in the sector, so I want to thank workers across the transportation sector for their hard work during this holiday season and each and every day.

[*Translation*]

Thank you for the work you do.

[*English*]

Mr. Chair, that concludes my opening statement. I am happy to answer any questions that you and our colleagues have.

The Chair: Thank you, minister. I will launch off into questions, I guess. We have seen the crisis we've been facing in transportation, in the railway and the airport industries. As a former member of the board of VIA Rail, I also have to say, I've never seen as much disruption as what VIA has been going through. But I want to stay focused on the airline industry and air passenger rights.

I am glad, minister, that you've acknowledged that you've engaged with airports and airlines for quite a while now. But the truth of the matter is, as we look at this past Christmas, the chaos at our airports and in the industry have reached a peak. We saw it particularly at Pearson airport. By your own admission, you've been working on this matter for a long, long time.

Now, you say that, by spring, we will be putting forward legislation to deal with it. My question, to be precise, is, the European Union has quite a robust rights plan and track record. They don't seem to have had the chaos that Canada has experienced over the last few months. If your flight in the European Union, or EU, is cancelled, you have a series of options — reimbursement of your ticket, rerouting or a return flight, as well as a right to assistance.

fermetures d'autoroutes et le déraillement d'un train du CN échappaient à son contrôle, cela n'excuse en rien le manque de communication, les piètres efforts en matière d'intervention et la situation inacceptable à bord des trains. Leurs protocoles d'urgence font actuellement l'objet d'une révision, et un examen complet de ce qui s'est passé est en cours. Notre gouvernement prendra les mesures qui s'imposent.

En conclusion, monsieur le président, j'aimerais vous dire que le gouvernement et l'industrie continueront de collaborer pour améliorer l'expérience des passagers. Je voudrais également prendre un bref instant pour remercier les travailleurs.

Même si de nombreux Canadiens sont mécontents de ce qu'il s'est passé — et avec raison —, ils sont aussi reconnaissants envers ceux et celles qui travaillent dans le secteur. Je veux donc remercier les travailleurs du secteur des transports pour leur travail acharné pendant la période des Fêtes et au quotidien.

[*Français*]

Merci pour le travail que vous faites.

[*Traduction*]

Monsieur le président, voilà qui conclut mon allocution d'ouverture. Je serai heureux de répondre à vos questions et à celles de vos collègues.

Le président : Je vous remercie, monsieur le ministre. Je suppose que c'est moi qui lancerai la période de questions. Nous avons été témoins de la crise qui touche le secteur des transports, l'industrie du transport ferroviaire et les aéroports. Ayant déjà été membre du conseil d'administration de VIA Rail, je dois dire que je n'ai jamais vu de perturbations comme celles que VIA a connues. C'est toutefois à l'industrie des transports aériens et aux droits des passages que je veux m'attarder.

Monsieur le ministre, je me réjouis que vous ayez indiqué que vous collaborez avec les aéroports et les compagnies aériennes depuis maintenant un bon moment. Mais en vérité, le chaos a atteint un sommet dans les aéroports et l'industrie, comme nous l'avons constaté à Noël. C'est particulièrement flagrant à l'aéroport Pearson. Vous avez vous-même admis que vous travaillez à ce problème depuis très longtemps.

Vous dites maintenant que d'ici le printemps, vous déposerez un projet de loi pour résoudre le problème. Ma question, pour être précis, est la suivante : l'Union européenne s'est dotée d'un solide plan de protection des droits et fait bonne figure à cet égard. Elle ne semble pas touchée par le chaos qui règne depuis quelques mois au Canada. Si un vol est annulé dans l'Union européenne, les passagers ont plusieurs possibilités : un remboursement du billet, un itinéraire de remplacement ou un vol de retour, ainsi qu'un droit à de l'aide.

My question is, why can't we simply adopt a similar piece of legislation as the EU has, given the fact that it seems to be working better for them than for us?

Mr. Alghabra: Thank you, Mr. Chair. If you allow me, I'll just say that Europe experienced significant challenges in the airline sector last year, at their airports, with airline cancellations, with airline delays, because they experienced what we experienced ourselves as we were recovering from the pandemic — labour shortages and surge in demand and imbalance between supply and demand. We saw similar challenges across the globe, particularly in Europe, in the United States and in Canada.

Now, to specifically answer your question, and as I said in my opening remarks, 2019 was the first time ever in Canada's history that we had an air passenger bill of rights. We consulted and examined other regimes, and we certainly put a system in place that was way stronger than that of our neighbours to the south, our closest competitor in the airline sector. But as I admitted in my speech, the experiences that we saw over the summer and Christmas have further exposed additional weaknesses in the system.

I am committing to Canadians and to all of you here, Mr. Chair, that we will improve the system. In the process, the system that we are proposing will take into account what other countries do. I want to make sure that we have some of the best air passenger rights in the world.

The Chair: The last question, minister — and we are already in the middle of February — will we have a piece of legislation passed and in place by the end of this parliamentary session, before we go into the summer break?

Mr. Alghabra: First, let me say this, Mr. Chair. The work on the regulations started last fall. In fact, when I hosted the summit with airlines and airports and unions, I told the sector and I publicly stated that I had made a commitment to Canadians that the work is ongoing to strengthen the system. My intention is to have it tabled in the House of Commons this spring. As you know, the process of bills is somewhat out of my control, but I will do my best to see it passed as quickly as possible. If you allow me, I will pre-emptively ask cooperation from our friends in the Senate to pass it as quickly as possible when it arrives here.

The Chair: Thank you, minister. The quicker we get it, the quicker we can deal with it, of course.

Je me demande donc pourquoi nous ne pouvons pas simplement adopter une loi semblable à celle de l'Union européenne, puisque les choses semblent mieux fonctionner là-bas que chez nous?

M. Alghabra : Je vous remercie, monsieur le président. Si vous me le permettez, je dirai simplement que l'an dernier, l'Europe a été le théâtre d'importants problèmes dans le secteur du transport aérien et les aéroports avec des annulations et des retards de vols, car la région était aux prises avec les difficultés que nous subissons nous-mêmes, c'est-à-dire les pénuries de main-d'œuvre, une augmentation de la demande et un déséquilibre entre l'offre et la demande. Nous avons observé des problèmes semblables aux quatre coins du monde, particulièrement en Europe, aux États-Unis et au Canada.

Pour répondre précisément à votre question, comme je l'ai indiqué dans mon allocution d'ouverture, le Canada s'est pour la première fois doté d'une charte des droits des passagers en 2019. Nous avons consulté et examiné d'autres régimes, et nous avons certainement instauré un régime plus solide que celui de nos voisins du Sud, nos plus proches concurrents dans le secteur du transport aérien. Comme je l'ai admis dans mon allocution, cependant, les problèmes vécus pendant l'été et à Noël ont mis en évidence d'autres faiblesses de notre régime.

Je promets aux Canadiens et à vous tous ici que nous améliorerons le régime. Dans le cadre de ce processus, le régime que nous proposons tiendra compte de ce que font les autres pays. Je veux m'assurer que nous ayons une des meilleures chartes des droits des passagers du monde.

Le président : Ma dernière question est la suivante, monsieur le ministre. Nous sommes déjà à la mi-février. Un projet de loi sera-t-il adopté et mis en œuvre d'ici la fin de la session parlementaire, avant la pause de l'été?

M. Alghabra : Permettez-moi de dire d'abord ceci, monsieur le président. L'élaboration du projet de loi a commencé cet automne. En fait, quand j'ai tenu un sommet avec les compagnies aériennes, les aéroports et les syndicats, j'ai indiqué au secteur et j'ai déclaré publiquement que je garantis aux Canadiens que des travaux sont en cours pour renforcer le régime. J'ai l'intention de déposer un projet de loi à la Chambre des communes ce printemps. Vous n'ignorez pas que je n'ai aucun contrôle sur le processus d'examen du projet de loi, mais je ferai de mon mieux pour qu'il soit adopté le plus rapidement possible. Si vous me le permettez, je demanderai à l'avance à nos amis du Sénat de faire preuve de collaboration et de l'adopter le plus rapidement possible quand il arrivera au Sénat.

Le président : Je vous remercie, monsieur le ministre. Plus nous le recevons rapidement, plus nous pourrions l'examiner rapidement, bien entendu.

Senator Wallin: My question is kind of a larger nature. I've been travelling for my work for about 40 years. I have more miles under my belt than almost 10 pilots put together.

My question is the obligation of a government to see that Canadians have equitable access to get to work, to visit family, to go home for a funeral, to have a holiday, whatever it may be. I live in what is often referred to as the flyover zone. It is quite literally true. There are two flights a day to Saskatchewan, on a good day, and usually not. I'm more than 3,000 kilometres from my work, so I can't bike or do other things that have been suggested from time to time that I do. We are all shareholders in Air Canada, for example. That was what you did during COVID-19 — I think we are 6.4% shareholders at this point. So we come to it as citizens, as regulators, as users and all the rest of it.

What is your obligation to make sure that people who live in remote areas have the same access to flights as anybody who lives in Toronto or Vancouver?

Mr. Alhabra: Senator, thank you for the question.

Let me just say that I share your desire in improving the connectivity that we already have in our air sector. In fact, you alluded to this when we provided financial support to the airline sector. We included conditions on those loans, such as maintaining regional connectivity, among other things. Those are responsibilities that we ensured were protected when the airlines accepted financial support from the federal government.

Currently, those terms are no longer in place, because the airlines have paid back their loans. However, I am working — and Transport Canada is working — with airlines to ensure that we have a more competitive, more connected country where we have more options. I know witnesses from Air Canada and WestJet are appearing after me, so I know they'll be, hopefully, happy to answer your question. I have these conversations with them on a regular basis. WestJet recently announced that they are introducing new routes, improving their routes. Porter has announced new routes. We need to work as a government in finding ways to enhance connectivity in various parts of the country.

Senator Wallin: That's precisely what I am asking. We can fight with any airline about their scheduling issue, or lack thereof. Connectivity — both Senator Simons and I are laughing, because there is no such thing if you live in Western Canada and need to come here.

La sénatrice Wallin : Ma question est de nature plus générale. Je voyage depuis environ 40 ans dans le cadre de mon travail. J'ai parcouru plus de miles que presque 10 pilotes réunis.

Ma question concerne l'obligation qu'a un gouvernement de veiller à ce que les Canadiens aient un accès équitable aux moyens de transport pour se rendre au travail, visiter la famille, retourner à la maison pour des funérailles, partir en vacances ou pour d'autres motifs. Je vis dans ce qu'on appelle souvent la zone oubliée. C'est on ne peut plus vrai. Les bons jours, il y a deux vols à destination de la Saskatchewan, mais ce n'est habituellement pas le cas. Je suis à plus de 3 000 kilomètres de mon lieu de travail; je ne peux donc pas m'y rendre à vélo ou par d'autres moyens qu'on me propose parfois d'utiliser. Nous sommes tous des actionnaires d'Air Canada, par exemple. C'est ce que vous avez fait pendant la pandémie de COVID-19. Je pense que nous détenons 6,4 % des actions à l'heure actuelle. Nous examinons donc la question en tant que citoyens, autorités de réglementation, utilisateurs et j'en passe.

Quelle obligation avez-vous de veiller à ce que les gens qui vivent en région éloignée aient le même accès aux moyens de transport que ceux qui demeurent à Toronto ou à Vancouver?

M. Alhabra : Je vous remercie de la question, sénatrice.

Permettez-moi de dire que je partage votre souhait d'améliorer la connectivité qui existe déjà dans le secteur du transport aérien. En fait, vous avez fait allusion à ce problème quand nous avons fourni du soutien financier au secteur. Nous avons assorti nos prêts de conditions, comme le maintien de la connectivité régionale, entre autres. Nous nous sommes assurés de protéger ces responsabilités quand les compagnies aériennes ont accepté le soutien financier du gouvernement fédéral.

À l'heure actuelle, ces conditions n'existent plus, puisque les compagnies aériennes ont remboursé leurs prêts. Cependant, je travaille — et Transports Canada travaille — avec ces compagnies pour que notre pays soit plus concurrentiel et mieux connecté et offre plus de possibilités. Je sais que des témoins d'Air Canada et de WestJet doivent témoigner après moi. Espérons qu'ils seront heureux de répondre à vos questions. Je discute régulièrement avec ces compagnies. WestJet a annoncé récemment qu'elle ajoutera de nouveaux itinéraires et améliorera ceux qui existent. Porter a également annoncé de nouveaux départs. Le gouvernement doit trouver des manières d'améliorer la connectivité dans diverses régions du pays.

La sénatrice Wallin : C'est précisément ce que je demande. On peut argumenter avec n'importe quelle compagnie aérienne à propos des départs, ou de leur absence. Pour ce qui est de la connectivité, la sénatrice Simons et moi en rions, car elle est inexistante quand on vit dans l'Ouest canadien et qu'on doit venir ici.

I'm asking about your obligation as a government to provide services to Canadians. I need and should be able to have the same right to see family, to visit, to travel, to get to work as anybody else in this country. I'm not asking you to buy the airline and take it over. I'm asking you to put some rules in place and ensure that there are consequences if the requests you make of those who provide air service aren't met.

Mr. Alghabra: Senator, I would invite this committee to provide advice to government on how we can make that happen, because there is a balance between ensuring that the airline sector is safe and competitive and then demanding particular routes without compensation from taxpayers. At Transport Canada we are having discussions about how to enhance an environment that offers more connectivity. We are working on that. If you have any ideas on how we can strike that balance without providing taxpayers' money to subsidize routes, I would welcome that advice.

Senator Wallin: We will offer that advice to you, but I think some of it is fairly obvious. You are in the position of granting the ability of airlines to choose some routes. That needs to come with some quid pro quo, and we will elaborate, but that's the basic sense, which is that there is an obligation to all parts of the country, not just the major urban centres.

Mr. Alghabra: Again, these are private businesses, and I am not going to answer [Technical difficulties] of them, and I would encourage you to ask these questions of the airlines who are appearing after me. There is a fine line between regulating for safety and efficiency and demanding certain routes. If you find a way to find that balance without putting more taxpayers' money to subsidize these routes, I would welcome it.

Senator Manning: Welcome, Minister, and officials here. From my own experience, on February 2, I left my office on the Hill at 4 p.m. to go to Newfoundland and Labrador, and I got home at 10:30 on Sunday morning. I realize that weather plays a role in that, and there is no doubt that I would rather be on the ground safe and sound than not.

A few years ago, we dealt with the Air Passenger Protection Regulations. Many of the people who travelled in the country felt they had some protection under that legislation in regards to reimbursement or whatever the case may be.

At the airport, on the couple of nights I spent there, the announcement was made, "Don't bother to line up to customer service because there is no compensation." Now, as a senator, I had my way covered, as we all do here. I talked to a gentleman

Je vous interroge sur l'obligation du gouvernement à fournir des services aux Canadiens. J'ai besoin et je devrais avoir le droit de voir ma famille, de partir en visite, de voyager et de me rendre au travail comme n'importe qui d'autre au pays. Je ne vous demande pas d'acheter une compagnie aérienne et d'en prendre le contrôle. Je vous demande d'instaurer des règles et de faire en sorte que les fournisseurs de services aériens qui ne satisfont pas à vos requêtes en subissent les conséquences.

M. Alghabra : Sénatrice, j'inviterais le comité à prodiguer des conseils au gouvernement sur la manière dont il pourrait y parvenir, car il faut trouver un juste équilibre entre assurer la sécurité et la compétitivité du secteur aérien et ajouter des départs sans participation des contribuables. À Transports Canada, nous discutons de la manière dont nous pouvons améliorer le secteur pour qu'il offre une connectivité accrue. Nous nous attaquons au problème. Si vous avez des idées sur la manière dont nous pouvons assurer cet équilibre sans utiliser l'argent des contribuables pour subventionner les itinéraires, je serais ravi de les entendre.

La sénatrice Wallin : Nous vous fournirons ce conseil, mais je pense que c'est assez évident. Vous êtes en mesure de permettre aux compagnies aériennes de choisir certains itinéraires. Cela doit venir avec une certaine contrepartie et nous en dirons plus sur le sujet. Mais essentiellement, il y a une obligation dans toutes les régions du pays et pas seulement dans les grands centres urbains.

M. Alghabra : Je ne peux pas répondre au nom des compagnies aériennes, qui relèvent du secteur privé [Difficultés techniques]. Je vous invite à poser vos questions à leurs représentants qui comparaitront après nous. Dans l'élaboration de la réglementation, la ligne est mince entre la sécurité et l'efficacité. Vous pourriez exiger certains trajets, une certaine desserte. Je suis ouvert à entendre vos arguments en faveur d'un meilleur équilibre dans les subventions à ces trajets sans augmenter les charges publiques aux frais des contribuables.

Le sénateur Manning : Je vous souhaite la bienvenue, monsieur le ministre, ainsi qu'aux gens qui vous accompagnent. J'ai moi-même vécu une expérience semblable. J'ai quitté mon bureau sur la Colline le jeudi 2 février à 16 heures en direction de Terre-Neuve-et-Labrador, et je suis arrivé le dimanche matin à 10 h 30. Je sais que la météo joue un rôle dans l'équation, et je préfère sans contredit rester au sol en sécurité, plutôt que de prendre les airs dans de mauvaises conditions.

Il y a quelques années, nous avons étudié le Règlement sur les droits des passagers aériens. Les gens voyageant au pays se sentaient en sécurité grâce à ce règlement qui prévoit notamment des remboursements.

À l'aéroport, pendant les quelques nuits que j'ai passées là, une annonce indiquait qu'il était peine perdue de faire la file au service à la clientèle, car aucun remboursement n'était possible. Comme sénateur, je vois mes frais de déplacement assurés par

there from Newfoundland and Labrador travelling with his wife and three children, and the two nights he spent in Toronto cost him over \$1,200. I know you are working toward some new rules and putting some laws in place, but how do we find a way to put some teeth in the Air Passenger Protection Regulations, instead of leaving the impression that we have something to cover us when, in reality, we don't?

Mr. Alhabra: Senator, thank you for the question.

I know many Canadians have a similar thought. Let me just say that there are really strict rules in place that protect passengers. However, I alluded in my remarks to an example of how sometimes these rules appear to be delayed — or the enforcement does — because sometimes the airline may prefer to let the passengers go to the Canadian Transportation Agency. One of the ideas I am proposing — and you will see those in the reforms I am tabling — is to shift the burden, to make sure that the airlines have an incentive in settling complaints instead of waiting for the passengers to go to the Canadian Transportation Agency for settlement.

We will make sure that the airlines have significant incentive for them to settle the complaint without forcing the passenger to go to the Canadian Transportation Agency.

Senator Manning: Thank you for that.

On another issue, in light of several studies on the impact of climate change on aviation infrastructure, including one by Andrew Leung at the University of Toronto, which addresses Northern aviation infrastructure issues from warming permafrost that would have an impact on airport infrastructure, such as runways, taxiways, fuel tanks, air traffic control and navigation facilities, to name a few, what plans does the government have to invest in Northern infrastructure to address this issue?

Mr. Alhabra: First of all, as you alluded to yourself, climate change is real and is having an impact on our aviation infrastructure, and any responsible government would need adaptation measures in place to deal with the changing climate and its impact on our infrastructure. In every infrastructure program we have at government, there is a component of dealing with — making sure that the proposal has adaptation measures. Whether at the National Trade Corridors Fund — and, by the way, it has a significant portion of it, \$400 million out of the National Trade Corridors Fund, dedicated to the North — whether through Infrastructure Canada, we have set aside significant investment for the North and, within that allocation, a requirement to adapt to climate change.

l'institution, comme nous tous ici. Un homme de Terre-Neuve-et-Labrador voyageant avec sa femme et ses trois enfants a passé trois nuits à Toronto au coût de plus de 1 200 \$. Nous adoptons de nouvelles lois et de nouveaux règlements, mais comment leur donner plus de mordant dans le Règlement sur la protection des passagers aériens, au lieu de laisser l'impression que nous sommes protégés alors que nous ne le sommes pas?

M. Alhabra : Je vous remercie de la question, sénateur.

Bien des Canadiens pensent comme vous. Permettez-moi de dire que des règles strictes sont en place pour protéger les passagers. Cependant, j'ai parlé dans mon exposé liminaire d'exemples où il semble se produire un retard dans l'application des règles, peut-être parce que les compagnies aériennes préfèrent laisser les passagers se tourner vers l'Office des transports du Canada. Je propose notamment dans ce projet de loi de renverser le fardeau de la preuve, pour inciter les compagnies aériennes à indemniser les passagers, au lieu d'attendre une indemnisation imposée par l'Office des transports.

Nous allons nous assurer d'inciter fortement les compagnies aériennes à régler les plaintes et à accorder des indemnités, sans obliger les passagers à déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

Le sénateur Manning : Je vous remercie de cette réponse.

Avez-vous examiné les études portant sur les conséquences des changements climatiques sur l'infrastructure liée aux avions. Le chercheur Andrew Leung de l'Université de Toronto se penche sur l'impact subi par les infrastructures nordiques, notamment celui du pergélisol qui se réchauffe, entraînant des incidences sur les pistes, les chemins de roulement, les réservoirs d'essence, et les installations de contrôle aérien et de navigation, pour ne donner que quelques exemples.

M. Alhabra : Comme vous l'avez dit, les changements climatiques sont réels et entraînent des conséquences pour l'infrastructure liée aux avions. Tout gouvernement responsable doit prendre des mesures pour s'adapter aux incidences sur l'infrastructure. Un volet de chacun de nos programmes vise à garantir que la proposition comporte des mesures d'adaptation. Que ce soit pour le Fonds national des corridors commerciaux dont une portion considérable de 400 millions de dollars est consacrée au Nord, par l'intermédiaire d'Infrastructure Canada ou par d'autres moyens, nous consentons pour le Nord d'importants investissements qui sont assortis d'exigences d'adaptation aux changements climatiques.

Senator Manning: Operating in the North, as you know, will be much different than operating in other parts of the country. Can you give us an idea of some plans that are concrete now to deal with some of those infrastructure concerns that have been raised by pilots and others involved in the industry?

Mr. Alghabra: I can ask my colleagues here to give specific examples. I will give you an example about the importance of the North and how we understand that connectivity is important.

During COVID, when practically all air traffic was shut down, we set aside over \$130 million to provide support for emergency air services to the North and remote regions. We subsidized airlines to fly to the North to ensure that the North, which often, as you said, relies on air connectivity, would still be able to operate, even if they didn't have enough demand. That's just an example of how we provided a unique type of consideration for the North. The same goes for infrastructure as well.

Craig Hutton, Associate Assistant Deputy Minister, Policy, Transport Canada: Transport Canada, under the Northern Transportation Adaptation Initiative Program, has previously provided funding to conduct research in conjunction with universities, as well as northern operators, to take a look at issues such as runway material and how you can develop material that can better withstand the problems of permafrost degradation. Of course, simply paving runways in the North is, first of all, quite expensive; and, second, may not be as resilient of a material to be using and maybe not necessary either at every instance at every airport.

It's coming up in various ways, depending upon the use of an airport, but coming up with materials that will withstand that climate change piece. So it's working with researchers; service providers, such as the carriers; operators in the North, as well as local Indigenous knowledge, to all come together to look at solutions and pilot those solutions of what may work.

Senator Manning: So there is consultation with Indigenous groups and operators.

Mr. Hutton: Through that program, there has been quite a bit of work with Indigenous organizations and communities on what solutions look like.

[Translation]

Senator Cormier: I live in New Brunswick. The population is served by the Bathurst airport, the only airport in northern New Brunswick, which also serves much of the Gaspésie region.

Le sénateur Manning : Comme vous le savez, l'environnement nordique est bien différent en matière d'opérations et d'exploitation, comparativement aux autres régions du pays. Pouvez-vous nous donner une idée de vos plans concrets pour régler certaines inquiétudes liées à l'infrastructure soulevées par les pilotes et par d'autres membres de l'industrie?

M. Alghabra : Je demanderais à mes collègues de fournir quelques exemples précis. Je peux vous parler de l'importance du Nord et de notre souci d'assurer la connectivité de cette région.

Durant la pandémie, lorsque presque tout le trafic aérien était interrompu, nous avons mis de côté 130 millions de dollars pour soutenir les services de transport aérien d'urgence dans les régions nordiques et éloignées. Nous avons subventionné les compagnies aériennes pour assurer les vols dans le Nord afin que ces régions puissent toujours fonctionner, même avec une faible demande. Comme vous l'avez dit, ces régions dépendent souvent de la connectivité aérienne. Il s'agit d'un exemple parmi d'autres pour vous montrer que nous avons accordé une considération unique aux besoins particuliers du Nord. Il en va de même pour l'infrastructure.

Craig Hutton, sous-ministre adjoint associé, Politiques, Transports Canada : Dans le cadre de l'Initiative d'adaptation des transports dans le Nord, Transports Canada a octroyé des fonds pour mener des recherches en collaboration avec le milieu universitaire et les exploitants dans le Nord. Ces gens examinent les enjeux liés au matériau utilisé pour les pistes et à la nécessité de le rendre plus résistant à la dégradation du pergélisol. Il est bien entendu très coûteux de paver les pistes dans le Nord, et de toute façon, le bitume n'est pas forcément le matériau le plus résistant, et n'est pas non plus toujours nécessaire, selon les circonstances particulières à chaque installation aéroportuaire.

Différentes solutions s'offrent à nous en fonction de l'utilisation de l'infrastructure et tiennent compte des rigueurs qu'imposent les changements climatiques. Nous travaillons avec les chercheurs, les fournisseurs de service, comme les exploitants dans le Nord, et tenons compte du savoir autochtone. Ensemble, nous trouvons des solutions et démarrons des projets pilotes pour voir ce qui pourrait fonctionner.

Le sénateur Manning : Vous consultez donc les groupes autochtones et les exploitants aériens.

M. Hutton : Dans le cadre de ce programme, beaucoup de travail a été fait en collaboration avec les organisations et les communautés autochtones, afin de voir quelles formes pourraient prendre ces solutions.

[Français]

Le sénateur Cormier : J'habite le Nouveau-Brunswick. La population est desservie par l'aéroport de Bathurst, le seul aéroport dans le Nord du Nouveau-Brunswick, qui dessert aussi

My questions relate to this reality. Despite your efforts, minister, it is clear that the public is losing confidence in Air Canada's ability to serve Canadians adequately under certain conditions. There is a loss of confidence in the ability of small airports to be properly equipped to handle aircraft in certain weather conditions. There are questions about how your department can address these issues.

I'll give you a recent example. At the Bathurst airport, a flight could not land because the infrastructure there was inadequate, apparently, despite infrastructure improvements that people appreciate. The Air Canada plane could not land and the flight returned to Montreal. I will spare you the details of the ensuing panic for the passengers, who had to find other flights. There is also insufficient service in both official languages. Several departments are involved here, and I wonder how your department or your government is working with other departments, such as Infrastructure Canada, Transport Canada and the department responsible for official languages, to find solutions.

The problem of being able to land under certain conditions is ongoing; it has an impact on the economic situation in our region and on the safety of citizens who need to be transported quickly to the hospital. I would like to hear your thoughts on this, minister.

[English]

Mr. Alhabra: Thank you very much, senator, for that very good question.

I've been to the Bathurst Regional Airport, and I've been to many other smaller regional airports. I acknowledge that airports, overall in the sector, have suffered a lot, especially in the last two years. There was already an infrastructure deficit prior to COVID, and then they lost so much of their business for at least a year and a half, that significant deficit was exacerbated.

Our government, over the last couple of years, provided almost \$2 billion in support of infrastructure under different programs, some of it under the Airport Critical Infrastructure Program, some of it under the Airports Capital Assistance Program, and some of it under regional airport economic development, just to help airports during that difficult period.

I acknowledge that this alone is not going to fix all of those problems and there are still some challenges, so we are going to continue to work with Regional Economic Development, with Transport Canada and with Infrastructure Canada to identify how

une bonne partie de la Gaspésie. Mes questions sont en rapport avec cette réalité. Malgré vos efforts, monsieur le ministre, il est évident qu'il y a en ce moment une perte de confiance de la population envers la capacité d'Air Canada à servir adéquatement les Canadiens dans certaines conditions. Il y a une perte de confiance vis-à-vis de la capacité des petits aéroports à être bien équipés pour accueillir des appareils dans certaines conditions météorologiques. Des questions se posent pour savoir comment, comme ministère, vous pouvez régler ces questions.

Je vous donne un exemple tout récent. À l'aéroport de Bathurst, un vol n'a pas pu atterrir parce que, semble-t-il, l'infrastructure sur place était inadéquate, bien qu'il y ait eu des améliorations à l'infrastructure et que la population apprécie ces améliorations. L'avion d'Air Canada n'a pas pu atterrir et le vol est retourné à Montréal. Je vous épargne les détails de la panique pour les passagers, qui ont dû trouver d'autres vols. Il y a aussi un service insuffisant dans les deux langues officielles. Plusieurs ministères sont en jeu ici, et je me demande ceci : comment votre ministère ou votre gouvernement travaille-t-il en collaboration avec les autres ministères, comme le ministère de l'Infrastructure, le ministère des Transports et le ministère des Langues officielles, pour trouver des solutions?

Le problème, pour ce qui est de pouvoir atterrir dans certaines conditions, est chronique; cela a un impact sur la situation économique de notre région et sur la sécurité des citoyens qui doivent être transportés rapidement en cas d'hospitalisation. J'aimerais vous entendre à ce sujet, monsieur le ministre.

[Traduction]

M. Alhabra : Je vous remercie beaucoup de cette excellente question, sénateur.

J'ai visité l'aéroport régional de Bathurst et bien d'autres aéroports régionaux. Je reconnais que les infrastructures aéroportuaires en général ont connu bien des difficultés, surtout depuis deux ans. L'infrastructure accusait déjà avant la pandémie un déficit qui s'est exacerbé lorsque ces installations ont vu leurs activités s'amenuiser grandement pendant au moins un an et demi.

Au cours des dernières années, notre gouvernement a investi près de 2 milliards de dollars en soutien aux infrastructures dans le cadre notamment du Programme des infrastructures essentielles des aéroports, du Programme d'aide aux immobilisations aéroportuaires et de différentes mesures de développement économique des aéroports régionaux, le tout, simplement pour aider ces aéroports durant cette période difficile.

Je reconnais que ce soutien ne pourra pas à lui seul corriger tous les problèmes et qu'il reste des défis. Nous allons poursuivre le travail avec les agences de développement régional, Transports Canada et Infrastructure Canada pour aider

we can continue to support airports to catch up on their infrastructure deficit.

I'm also aware that the Government of New Brunswick has done a study on regional airports and connectivity and how to improve coordination between those airports. I provided support in principle on their work. If there's anything we can do with the New Brunswick government to further enhance the roles of airports, the coordination among airports, I remain committed to doing that.

I want to assure you that this is something that is important to me, and we're doing what we can to support airports to recover after a very difficult two years.

[Translation]

Senator Cormier: Thank you for your response. It is more than a matter of importance, it is a matter of urgency. What is happening in our community is that people are no longer using the Bathurst airport, because they no longer have confidence in the ability of the airport and the airlines that land there to serve them adequately. People are going to other airports, including the one in Moncton. This is a very unique dynamic. If we don't take concrete action to support the Bathurst infrastructure, we will lose momentum and, one day, we will cite a lack of customers to justify closing this airport.

How are you dealing with this urgent situation? COVID is not the only factor — it was like that before. Today, it is urgent that regions like northern New Brunswick be adequately equipped so that Air Canada can continue to serve the population, minister.

[English]

Mr. Alghabra: Thank you, senator. Again, let me just say there's a national airport network, and then there are regional airports that are owned by the municipality or the province, so each have different access to support. Ultimately, the airport is the agency or the organization responsible for their infrastructure plans.

If the Bathurst Regional Airport has a proposal, we'd be willing to look at it and see what the federal government can do. Understandably, I know you are speaking particularly about the Bathurst Regional Airport, and I understand why, but I'm giving you the answer about the policies that are available to airports like the Bathurst Regional Airport. If there are specific projects that the Bathurst Regional Airport has in mind, I'd be happy to discuss it further with you.

les aéroports à combler leur déficit en infrastructure.

Je sais également que le gouvernement du Nouveau-Brunswick a réalisé une étude sur les aéroports régionaux et la connectivité pour améliorer la coordination entre ces aéroports. J'ai appuyé ces travaux en principe. Je demeure résolu à aider cette province à accorder un rôle accru à ses aéroports et à renforcer leur collaboration.

Je vous assure que cette question m'importe. Nous faisons tout en notre pouvoir pour aider les aéroports à se relever après deux années très difficiles.

[Français]

Le sénateur Cormier : Merci pour cette réponse. C'est plus qu'une question d'importance, c'est une question d'urgence. Ce qui est en train de se passer chez nous, c'est que la population ne se tourne plus vers l'aéroport de Bathurst, parce qu'elle n'a plus confiance en la capacité de l'aéroport et des compagnies aériennes qui y atterrissent de la servir adéquatement. Les habitants se dirigent vers d'autres aéroports, notamment celui de Moncton. On est vraiment dans une dynamique particulière. Si l'on n'adopte pas une action concrète pour soutenir l'infrastructure de Bathurst, on sera en perte de vitesse et on justifiera la fermeture de cet aéroport un jour en disant qu'il y a un manque de clientèle.

Comment traitez-vous cette situation urgente? Ce n'est pas seulement attribuable à la COVID, c'était comme cela avant. Aujourd'hui, il y a manifestement une urgence pour des régions comme celle du Nord du Nouveau-Brunswick, qui doivent être adéquatement équipées pour qu'Air Canada puisse continuer à servir la population, monsieur le ministre.

[Traduction]

M. Alghabra : Je vous remercie, sénateur. Je vous indiquerais simplement qu'il existe un réseau d'aéroports nationaux auquel s'ajoutent des aéroports régionaux qui appartiennent aux municipalités ou aux provinces, l'accès au soutien n'étant pas le même dans chaque cas. En fin de compte, chaque administration aéroportuaire doit planifier son infrastructure.

Si l'aéroport régional de Bathurst a une proposition, nous sommes disposés à l'examiner pour voir ce que le gouvernement fédéral peut faire. Je comprends votre intérêt particulier pour cet aéroport. Je vous donne une réponse fondée sur les politiques possibles concernant ce type d'installation. Si des projets ont été ébauchés concernant l'aéroport de Bathurst, c'est avec plaisir que j'en discuterai davantage avec vous.

Senator Simons: Thank you very much, minister. I have some questions related to the passenger bill of rights. I would be curious to know, first of all, from your department if you could tell us how many formal complaints have been filed and how many passengers have received satisfaction.

It seems to me that the problem with the passenger bill of rights is that there's an escape valve for every step if the airline can say that it's out of their hands, out of their control. For example, the rules say that no one can have a tarmac delay of more than three hours, but we all know that at Christmas, people were kept on planes in Vancouver for 10, 12, 15 hours. I myself got kept on a plane for seven hours in the springtime. There are all these rules. You have to have food; you have to have water; you have to have ventilation. None of those protocols were followed.

So you think that people have grounds to complain until you get down to the line that says, "in no circumstances will airlines be permitted to exceed this time, unless they're prevented for reasons of blah, blah, blah." Of course, they're always prevented by those reasons. There isn't a crew to take you off the plane, or there isn't safety.

What is the point of having a Passengers Bill of Rights if it's completely unenforceable?

Mr. Alghabra: Senator, I hear your frustration, and I understand where it's coming from.

Let me just say that, regarding the bill of rights, the rules are clear; however, there is an opportunity, as I said, to further clarify the rules. You gave a good example of where, sometimes, airlines may use labour shortage as an explanation for why they are not responsible for compensating passengers.

First, the Canadian Transportation Agency ruled that's not allowed. Second, our opportunity — and this is what Transport Canada is working on right now — is to further clarify the rules to ensure that the rules are a lot more defined and that there's no confusion about what is acceptable and what is not acceptable.

We still have to allow for extraordinary circumstances. We don't want airlines to travel in risky conditions. However, you're right; there is confusion, and we need to clarify these rules.

Senator Simons: The ambit of this study is to talk about resiliency in the face of climate change. This relates to planes and trains. We had situations over Christmas where people were trapped on trains and planes for more than 10 and 12 hours. I know the weather was severe, but it's Canada in the winter. The weather is often severe. Surely, we have to have emergency protocols in place to evacuate a plane or a train and not keep people held hostage without food, beverages and access to

La sénatrice Simons : Je vous remercie, monsieur le ministre. J'ai quelques questions sur la déclaration des droits des passagers. Tout d'abord, votre personnel peut-il indiquer combien de plaintes officielles vous avez reçues et combien de passagers ont été dédommagés?

Le problème de cette déclaration, c'est qu'une soupape semble permettre aux compagnies aériennes de s'en tirer si un élément est hors de leur contrôle, et ce à chaque étape du processus. La déclaration prévoit par exemple un délai maximal de trois heures sur le tarmac, mais on sait que des passagers sont restés cloués au sol durant 10, 12 et 15 heures le jour de Noël, à l'aéroport de Vancouver. J'étais moi-même à bord d'un avion durant sept heures au printemps. Toutes ces règles sur la nourriture, l'eau et la ventilation existent, et pourtant aucun protocole n'a été respecté.

Ainsi, on peut penser que les passagers ont des raisons de se plaindre jusqu'à ce qu'on lise les petits caractères. Il est évident que les compagnies aériennes vont toujours invoquer des facteurs hors de leur contrôle qui justifieraient de garder leurs avions sur le tarmac. On peut par exemple faire valoir qu'aucun équipage ne peut vous faire débarquer de l'appareil ou alléguer des motifs de sécurité.

À quoi sert une telle déclaration des droits des passagers, si elle est complètement inapplicable?

M. Alghabra : Sénatrice, je comprends votre frustration et je vois d'où elle découle.

Les règles sont claires concernant la déclaration, mais il est possible de les améliorer encore. Vous avez donné un bon exemple sur le manque de personnel qui sert parfois aux compagnies aériennes à expliquer pourquoi elles ne sont pas tenues d'indemniser les passagers.

L'Office des transports du Canada a déterminé que ce n'était pas permis. De plus — et Transports Canada y travaille présentement —, nous voulons définir avec beaucoup plus de précision les règles pour éviter toute confusion sur les situations qui seraient acceptables ou non.

Nous devons continuer de prévoir les circonstances exceptionnelles. Nous ne voulons pas que les compagnies aériennes fassent décoller leurs avions dans des conditions risquées. Mais vous avez raison, nous devons préciser les règles.

La sénatrice Simons : Notre étude porte sur la résilience face aux changements climatiques, et il est ici question d'avions et de trains. Durant le temps des Fêtes, des gens étaient prisonniers dans des trains et des avions durant plus de 10 ou 12 heures. La météo était effectivement désastreuse, mais c'est normal au Canada en hiver. La météo nous réserve souvent des conditions extrêmes. Nous devrions pouvoir compter sur des protocoles d'urgence pour évacuer les passagers des trains, pour leur éviter

working toilets in unconscionable conditions for such an extended period of time.

Mr. Alghabra: You're making a lot of sense, senator. If you think I'm going to argue with you, I am not. In fact, I'm here to tell you that I'm going to further clarify the rules to help get us there.

Senator Simons: We need to actually have emergency protocols in place. We need to have the training and the equipment.

As it stands, the airlines, the trains and VIA Rail will always be able to say that they didn't have the personnel, they didn't have something else, it wasn't safe to do that. But we have to make sure there are protocols in place. I think we got off very lucky this Christmas. There could have been a major health crisis if somebody on those planes had a heart attack or gone into labour.

I find it unfathomable that, in Vancouver, it's impossible to slide people out on an emergency slide or take them down the steps if that is required to evacuate a plane in a time of crisis.

Mr. Alghabra: Again, senator, the airlines need to have standard operating procedures in place to ensure that the protocols you're describing are in place.

VIA has hired a third party to review what happened. The third party will offer recommendations for updating their protocols.

The one thing about airlines, since they are not government-owned, unlike VIA, we can make sure that we hold the rules in place so the airlines can avoid being found in violation of those rules — that they create these protocols.

Let me just add, by the way, that the Canadian Transportation Agency announced, yesterday, that there were two fines issued to two separate airlines after a review had taken place. One was to Sunwing and one to WestJet. Both were or one of them was over a \$100,000 fine. So the Canadian Transportation Agency has done some review, and there were some fines issued. CTA issued a press release about those yesterday.

Senator Simons: If your office can get me the number of how many CTA complaints there have been and how many have been resolved, that would be very helpful.

Senator Cardozo: Thank you, minister, for being here.

Let me try to come at this from the opposite end. I don't want to be seen to be letting the government off the hook, but I look at this whole situation — COVID; post-COVID; climate change;

d'être pris en otage sans nourriture, sans eau ni boisson et sans accès à des toilettes fonctionnelles dans des conditions inimaginables durant une période prolongée.

M. Alghabra : Vous avez bien raison, sénatrice. Ne pensez pas que je suis en désaccord. En fait, je suis ici pour vous dire que je vais préciser les règles pour que cessent de telles situations.

La sénatrice Simons : Il faut que des protocoles d'urgence soient effectivement mis en place. Nous devons aussi dispenser de la formation et déployer le matériel requis.

Présentement, les compagnies aériennes et les sociétés ferroviaires comme VIA Rail peuvent toujours invoquer le manque de personnel ou un autre motif de sécurité. Mais nous devons nous assurer que des protocoles s'appliquent. Je pense que nous nous en sommes bien tirés à Noël dernier. Nous aurions pu devoir composer avec une grave urgence médicale si un passager avait subi une crise cardiaque ou une femme enceinte avait commencé le travail.

C'est incompréhensible qu'il ne soit pas possible à l'aéroport de Vancouver d'installer une glissoire d'urgence ou de donner les indications requises pour évacuer l'avion en cas de crise.

M. Alghabra : Je répète que les compagnies aériennes suivent des procédures et des protocoles comme ceux que vous décrivez, sénatrice.

VIA fait maintenant appel à un organisme externe pour voir ce qui s'est produit et obtenir des recommandations pour améliorer ses protocoles.

Étant donné que les compagnies aériennes n'appartiennent pas au gouvernement, contrairement à VIA, nous pouvons nous assurer par la réglementation que les compagnies aériennes appliquent des protocoles pour ne pas être considérées comme ayant contrevenu aux règles.

En passant, l'Office des transports du Canada a annoncé qu'il avait imposé deux amendes à deux compagnies aériennes après avoir mené une enquête. Il s'agit de Sunwing et de WestJet. Au moins une amende totalisait plus de 100 000 \$. L'Office des transports a publié un communiqué sur l'imposition de ces deux amendes en date d'hier.

La sénatrice Simons : Si votre bureau pouvait me fournir les chiffres, ce serait utile de connaître le nombre de plaintes déposées et le nombre de plaintes réglées.

Le sénateur Cardozo : Je vous remercie de votre présence, monsieur le ministre.

Permettez-moi de prendre la question d'un tout autre point de vue. Ce n'est pas que je ne m'intéresse pas à ce que fait le gouvernement, mais j'envisage ces enjeux — pandémie; post-

the critical labour shortages in the airports, with the airlines and the rail lines, I look at energy prices and at what is happening in the world overall — and are we dreaming in Technicolor if we think we can actually get travel back to what it was five years ago. Should we all not accept that, because of some of these major worldwide changes I've just mentioned, we just can't get there and we have to have a different expectation about travel?

When we travel, I think we're all taking a few smaller precautions: We don't check our bags, and we don't plan to do something as soon as we arrive, because we're probably not going to be able to be on time. We're beginning to make some accommodations, but should we just reduce our expectations a lot more for the next few years before the transport industry and the economy gets back on track?

Mr. Alhabra: Senator, thank you for the question.

I'll just tell you that during the pandemic, in the briefings that I was offered by Transport Canada or airlines, they didn't expect the airlines to recover to 2019 levels until 2025 or 2026. That's not what is happening. In fact, we are almost at 2019 levels now, depending on the time of the year. At Christmas time, we were almost at 2019 levels.

What happened was an imbalance between demand and supply. Airlines and airports, and many providers in the air sector, had laid off a significant number of their employees during COVID. While they are working on recruiting and hiring as many people as they can, the demand has come back a lot faster than their ability to hire people. So we're seeing this imbalance, and we're seeing that manifest in the delays and cancellations, particularly last summer.

But we're not just seeing it in Canada. We saw it in the U.S. We saw it in Europe. We saw it across the globe, because almost everyone in the world had a similar experience to what we had here.

All that is to say that I'm not making excuses, because if I were a passenger — and believe me, I am a passenger on many occasions — I want to expect the best service from our sector. I want to feel that my rights are protected.

There is an asymmetry between the power that airlines have over their customers. If I'm a customer sitting onboard that plane, I am stuck. I have no power over the airline. I can't go find my luggage on my own, et cetera. So there is asymmetry here for which there is a role for government to correct.

pandémie; changement climatique; grave pénurie de main-d'œuvre dans les aéroports, les compagnies aériennes et les sociétés ferroviaires; prix de l'énergie; et conjoncture mondiale — d'une tout autre façon. C'est rêver que de croire que nous pourrions voyager comme il y a cinq ans. Ne devrions-nous pas tous accepter cette réalité étant donné ces changements mondiaux dont j'ai parlé et avoir des attentes différentes en matière de transports?

Je dirais que nous prenons tous quelques précautions supplémentaires lorsque nous sommes en déplacement. Nous évitons d'enregistrer nos bagages et nous ne planifions pas d'activité tout de suite à l'heure prévue de notre arrivée, puisqu'il se peut fort bien que nous ayons un peu de retard. Nous prenons des mesures d'adaptation, mais ne devrions-nous pas simplement réduire de beaucoup nos attentes pendant les quelques prochaines années, le temps que l'industrie du transport et l'économie se remettent sur la bonne voie?

M. Alhabra : Je vous remercie de la question, sénateur.

Dans les séances d'information que je recevais durant la pandémie, les représentants de Transports Canada ou des compagnies aériennes m'indiquaient ne pas s'attendre à ce que le secteur retrouve son niveau de 2019 avant 2025 ou 2026. Mais ce n'est pas ce qui se produit actuellement. En fait, nous avons presque atteint les niveaux de 2019, selon la période de l'année. Durant les Fêtes, nous étions presque au même niveau.

Un déséquilibre est survenu entre l'offre et la demande. Les compagnies aériennes, les aéroports et bien des fournisseurs dans le secteur du transport par avion ont mis à pied un grand nombre d'employés durant la pandémie. Ils ont vu la demande augmenter bien plus vite que leurs capacités de recrutement et d'embauche. Nous observons présentement un déséquilibre, qui a causé des retards et des annulations, particulièrement l'été dernier.

Cette situation ne prévaut pas qu'au Canada. C'est également ce qui arrive aux États-Unis, en Europe et partout dans le monde. Tous ont connu une situation semblable à la nôtre.

Je ne cherche pas à trouver des excuses, car j'utilise souvent ces moyens de transport et je m'attends au meilleur service qui soit dans notre secteur. Je veux sentir que mes droits sont protégés.

Il existe une asymétrie, compte tenu du pouvoir que les compagnies aériennes exercent sur leurs clients. Si je suis un client assis à bord d'un avion, je suis coincé. Je n'ai aucun pouvoir sur la compagnie aérienne. Je ne peux pas aller chercher mes bagages tout seul, etc. Il y a donc ici une asymétrie que le gouvernement doit corriger.

We tried to do that, and we did that with the Passenger Bill of Rights; however, the pandemic experience exposed vulnerabilities. We are learning. We're not hiding from our responsibilities as a government. We're explaining why this happened, but we're committing to fixing it, at least to our best ability as a government.

That's why we're going to strengthen the Passenger Bill of Rights. That's why we're going to find ways to invest more in airports and give airport authorities more tools to deal with it. That's why we're going to give the Canadian transportation agencies more tools and more power to deal with these things.

We're going to do whatever we can to improve the experience of passengers. We're going to work with airlines. I know it's fashionable sometimes to demonize airlines, but airlines, at the end of the day, are made up of hundreds of thousands of employees who want to do their best to serve their customers. We want to work with them to make sure that every customer feels satisfied. There will be the occasional time that doesn't happen, but we want to set in place the system to protect passengers' rights.

Senator Cardozo: With regards to the areas of the country that aren't served as much as people would like, what powers do you have? Is it just sort of cajoling and asking airlines to go to smaller airports in areas of lower population?

Mr. Alghabra: Senator, in almost every conversation I have with airlines, I ask them about their plans to improve connectivity to different regions of the country because it is in the interests of our economy and in the interests of Canadians to see our regions conveniently and properly connected.

Ultimately, airlines make their operational decisions based on the demand they see and their own different priorities. I understood that, with the recovery of COVID, there were routes that they prioritized over others for operational reasons. I'm hopeful that we're seeing better connectivity happening soon.

I am seeing more competition come into the marketplace. I talked about Porter, how they are expanding their service; Lynx, Jetlines, Flair, there are more airlines competing and providing more services. There are limited tools to how we can dictate to airlines which destinations they have to take. I will reiterate an invitation to this committee to provide advice on what else we can do to do that.

Nous avons essayé de le faire, notamment en adoptant la déclaration des droits des passagers; toutefois, l'expérience de la pandémie a révélé des vulnérabilités. Nous en tirons des leçons. Nous ne nous dérobon pas à nos responsabilités en tant que gouvernement. Nous expliquons pourquoi cela s'est produit, mais nous nous engageons à remédier à la situation, du moins au mieux de nos capacités à titre de gouvernement.

C'est pourquoi nous allons renforcer la déclaration des droits des passagers. C'est pourquoi nous allons trouver des moyens d'investir davantage dans les aéroports et donner aux administrations aéroportuaires plus d'outils pour leur permettre de faire face à ce genre de situation. C'est pourquoi nous allons accorder aux organismes canadiens des transports plus d'outils et plus de pouvoirs pour leur permettre de s'occuper de ces questions.

Nous allons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour améliorer l'expérience des passagers. Nous allons travailler avec les compagnies aériennes. Je sais qu'il est parfois de bon ton de diaboliser les compagnies aériennes, mais au bout du compte, celles-ci sont composées de centaines de milliers d'employés qui veulent faire de leur mieux pour servir leurs clients. Nous voulons travailler avec eux pour faire en sorte que chaque client soit satisfait. Il arrivera parfois que cela ne se produise pas, mais nous voulons mettre en place un système pour protéger les droits des passagers.

Le sénateur Cardozo : En ce qui concerne les régions du pays qui ne sont pas desservies autant que les gens le souhaiteraient, quels pouvoirs avez-vous? Est-ce que vous vous contentez d'amadouer les compagnies aériennes en leur demandant de desservir de petits aéroports dans des régions moins peuplées?

M. Alghabra : Sénateur, dans presque tous mes entretiens avec les compagnies aériennes, je leur demande quels sont leurs plans pour améliorer la connectivité des différentes régions du pays parce qu'il est dans l'intérêt de notre économie et dans l'intérêt des Canadiens de veiller à ce que nos régions soient desservies de façon pratique et adéquate.

Au bout du compte, les compagnies aériennes prennent leurs décisions opérationnelles en fonction de la demande qu'elles constatent et de leurs différentes priorités. Je sais qu'au sortir de la pandémie, elles ont privilégié certains itinéraires plutôt que d'autres pour des raisons opérationnelles. J'espère que nous aurons bientôt une meilleure connectivité.

Je constate que la concurrence s'intensifie sur le marché. J'ai parlé de Porter et de la façon dont cette compagnie étend ses services; mentionnons également Lynx, Jetlines, Flair. Il y a plus de compagnies aériennes qui se font concurrence en offrant plus de vols. Les outils dont nous disposons pour dicter aux compagnies aériennes les destinations à desservir sont limités. J'invite à nouveau le comité à fournir des conseils sur ce que nous pouvons faire d'autre pour y parvenir.

Senator Dasko: Well, everybody has their horror stories with travel, don't they? Mine has to do with Toronto Pearson Airport. I go through Pearson twice a week almost every week, and it has been an absolute horror story. I think it has gotten a bit better, but don't check your luggage. It may go to Australia. You will never survive the experience of going through Pearson.

In any case, I am happy to hear that air travel is back. It is a good sign for the economy that people are travelling again and are keen to travel.

My main question, like Senator Simons's questions, is about compensation. I was interested in the volume of complaints that the CTA is getting and whether it has been able to clear the complaints. Is there a backlog? I think you suggested that this is something the airlines were using to perhaps get off the hook or push over to the CTA to deal with.

As you said earlier, a lot of airlines were saying that passengers were not eligible or entitled to compensation, but they really should have been entitled to compensation. Have you been able to tell which airlines have been more culpable in this respect? You must have the data there. It may well be public. Are there some perpetrators who have been worse than others? You are looking over to the side.

Mr. Alhabra: Senator, I will defer to officials about numbers. But let me just say, the number of complaints skyrocketed as we are recovering from the pandemic. Earlier I explained the dynamics, the surge in demand with lack of ability to service that demand. That caused a lot of delays and cancellations and, by extension, a lot of complaints. There has been an avalanche of complaints that started last summer.

The Canadian Transportation Agency is the agency responsible for enforcing those complaints and making sure that they review the practices of the airlines and, if necessary, impose a fine. I don't want to speak on behalf of the CTA and what it has found. I don't want to be prejudicial. Again, the CTA is an arm's length, quasi-judicial body. It would be irresponsible of me to make declarations and to be prejudicial. I don't know if you invited the CTA. They can provide a lot of information, but I'm sure the officials here can give you information about the number of complaints recently.

Mr. Hutton: As the minister indicated, some of the detailed questions should be better directed to the Canadian Transportation Agency. The CTA reported a 38,000-complaint backlog that they are working through. They said 97% of

La sénatrice Dasko : Eh bien, tout le monde a ses histoires d'horreur en matière de voyage, n'est-ce pas? La mienne a trait à l'aéroport Pearson de Toronto. Je passe par là deux fois par semaine, presque chaque semaine, et c'est une véritable histoire d'horreur. Je pense que la situation s'est un peu améliorée, mais surtout n'enregistrez pas vos bagages. Ils pourraient se retrouver en Australie. Vous ne vous remettrez jamais de votre expérience à l'aéroport Pearson.

Quoi qu'il en soit, je suis heureuse d'entendre que le transport aérien revient en force. C'est un bon signe pour l'économie lorsque les gens recommencent à voyager et qu'ils ont envie de voyager.

À l'instar de la sénatrice Simons, j'aimerais poser une question principalement sur l'indemnisation. Je voudrais savoir quel est le volume des plaintes reçues par l'Office des transports du Canada et si celui-ci parvient à les régler. Y a-t-il un arriéré? Je crois que vous avez laissé entendre que les compagnies aériennes utilisent ce mécanisme pour se tirer d'affaire ou pour confier le traitement des plaintes à l'Office des transports du Canada.

Comme vous l'avez dit tout à l'heure, beaucoup de compagnies aériennes ont déclaré que les passagers n'étaient pas admissibles ou n'avaient pas droit à une indemnisation, alors qu'ils auraient dû y avoir droit. Avez-vous été en mesure de dire quelles compagnies aériennes ont été les plus coupables à cet égard? Vous disposez sûrement de ces données, qui pourraient bien être publiques. Y a-t-il des contrevenants qui ont été pires que d'autres? Vous regardez vos collègues d'à côté.

M. Alhabra : Sénatrice, je m'en remettrai aux fonctionnaires pour ce qui est des chiffres. Mais permettez-moi de dire que le nombre de plaintes est monté en flèche au sortir de la pandémie. J'ai expliqué tout à l'heure la dynamique, l'augmentation de la demande et le manque de capacité à répondre à cette demande. Cela a provoqué beaucoup de retards et d'annulations et, par ricochet, beaucoup de plaintes. Il y a eu une avalanche de plaintes à partir de l'été dernier.

L'Office des transports du Canada est l'organisme chargé de donner suite à ces plaintes et d'examiner les pratiques des compagnies aériennes et, au besoin, d'imposer une amende. Je ne veux pas parler au nom de l'OTC et me prononcer sur ses conclusions. Je ne voudrais pas y porter préjudice. Je le répète, l'OTC est un organisme quasi judiciaire indépendant. Il serait irresponsable de ma part de faire des déclarations préjudiciables. J'ignore si vous avez invité des représentants de l'OTC. Ils pourront vous fournir beaucoup de renseignements, mais je suis sûr que les fonctionnaires ici présents pourront vous informer du nombre de plaintes déposées récemment.

M. Hutton : Comme le ministre l'a dit, il vaudrait mieux adresser certaines des questions pointues à l'Office des transports du Canada. L'OTC a signalé un arriéré de 38 000 plaintes qui sont en cours de traitement. Il a déclaré que 97 %

complaints are resolved by facilitation, and since the regime came into place, about 25,000 complaints have been resolved by different dispute mechanisms they offer. That can be facilitation, arbitration and so on. Their ability to process has increased as they found efficiency in how to do that. The government has also provided some additional resources to the agency so they are able to tackle that backlog as well as deal with the incoming.

Senator Dasko: Thank you. Minister, you said the crisis has revealed weaknesses in the system. Can you elaborate on that in the time we have left?

Mr. Alghabra: Sure. I used an example — there are clauses that say the airline will not be responsible if safety was at risk. Then there was confusion about what that means. If we are short on crew that, by extension, jeopardizes safety; therefore the airlines are no longer responsible. That's an example where we need to clarify that. In my opinion, the airline is responsible for having the crew. If they sold a plane full of seats, they must have the crew to service that plane.

Another example is that the rules the CTA uses the authorities to deal with the claim — so I talked about reversing the onus, so that the airlines will have an incentive to settle a claim before having to go to the CTA. Those are all lessons we learned.

One other one is luggage. I think the initial version of the air passenger bill of rights was not very explicit about the responsibility and the rules for luggage. In fact, we had a court ruling from that said they upheld the passenger bill of rights. The only clause that they said was not clear in the passenger bill of rights was luggage delay, so we're going to clarify that.

Senator Dasko: Thank you very much.

[Translation]

Senator Miville-Dechêne: Unlike my colleagues, I don't fly home — I'm lucky enough to live two hours away. However, I have taken the train many times in my life and was absolutely horrified by the events of last Christmas, when some people were stuck on a train for 18 hours without food or toilets. We're talking about Cobourg, 100 kilometres from Toronto, not Nunavut or the Yukon. This is not an unpopulated area.

des plaintes sont résolues par la facilitation et, depuis l'entrée en vigueur du régime, environ 25 000 plaintes ont été réglées grâce aux divers mécanismes de règlement des différends offerts par l'OTC. Cela peut comprendre la facilitation, l'arbitrage et tout le reste. L'OTC a augmenté sa capacité de traitement à mesure qu'il a trouvé des moyens efficaces de s'y prendre. Le gouvernement lui a également fourni des ressources supplémentaires afin de lui permettre de s'attaquer à cet arriéré et de traiter les nouvelles plaintes.

La sénatrice Dasko : Je vous remercie. Monsieur le ministre, vous avez dit que la crise a révélé des faiblesses dans le système. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet dans le temps qu'il nous reste?

M. Alghabra : Bien sûr. J'ai utilisé un exemple : certaines dispositions prévoient que les compagnies aériennes ne seront pas responsables si la sécurité est en jeu. On ne sait pas trop ce que cela signifie. S'il n'y a pas assez de membres d'équipage, cela met en péril la sécurité; par conséquent, les compagnies aériennes ne sont plus responsables. Voilà un exemple de disposition que nous devons clarifier. À mon avis, la compagnie aérienne est responsable de la présence de l'équipage. Si un vol affiche complet, la compagnie aérienne doit avoir un équipage suffisant pour assurer le service à bord de l'avion.

Autre exemple : selon les règles de l'OTC, ce sont les administrations qui s'occupent des réclamations. J'ai donc parlé d'inverser le fardeau de la preuve afin que les compagnies aériennes soient incitées à régler une réclamation avant de devoir s'adresser à l'OTC. Voilà les leçons que nous avons retenues.

Une autre leçon concerne les bagages. Je pense que la version initiale de la déclaration des droits des passagers aériens n'était pas très explicite quant à la responsabilité et aux règles relatives aux bagages. En fait, une décision judiciaire a confirmé la déclaration des droits des passagers. La seule disposition qui manquait de clarté, de l'avis du tribunal, était celle concernant les retards dans l'acheminement des bagages. Nous allons donc y apporter des précisions.

La sénatrice Dasko : Merci beaucoup.

[Français]

La sénatrice Miville-Dechêne : Contrairement à mes collègues, je ne prends pas l'avion pour retourner chez moi — je suis assez chanceuse, car j'habite à deux heures de route. Toutefois, j'ai souvent pris le train dans ma vie et j'ai été absolument horrifiée par les événements de Noël dernier, quand certaines personnes ont été prises 18 heures dans un train sans nourriture ni toilettes. Nous sommes à Cobourg, à 100 kilomètres de Toronto, pas au Nunavut ni au Yukon. Il s'agit d'un endroit où il y a un peu de population.

You met with officials on January 11, two weeks after the disaster. Did you get any specific answers? I know you got excuses, but that's not the point: it is necessary to feed people, to have supplies, to have cans of food; we're not on a plane, we're on a train. We're in Canada where we have snowmobiles. We can find help, and especially food. It's amazing how we were unable to bounce back in this case. I was blown away. Did you ask why there were no supplies on these trains? There is plenty of room to store them.

[English]

Mr. Alhabra: Thank you, senator, for that question.

Let me repeat, the specific example that you are referring to was really unacceptable. Waiting on a train for 19 hours without information, without supplies, without any offer of hope — I can only imagine what I would have done if I were sitting on that train. I would have wanted to get off that train. Of course, I would not advise anybody to leave the train. Let me be clear, I'm not recommending that anybody does that, but I would have been very frustrated and upset. There were other train delays, by the way, that happened because of extreme weather on that particular day or the day after. None of them, though, experienced the same thing that particular train experienced. There were many factors that contributed to it. Not that I'm making excuses for it, but there were many factors. You are right. It is clear that VIA's protocols failed in that incident, and it was unacceptable.

Senator Miville-Dechêne: What you are telling us is that they had nothing in terms of [Technical difficulties] in case something happened.

Mr. Alhabra: They did not have it on board the train. They didn't find a way to get it there. They should have. They should have provided information to customers. They should have found a way to either transport customers off that train safely or at least provide support while they were stuck on that train.

What I said earlier is that VIA has currently retained a third party to assess what happened and to provide recommendations on what they need to fix on that particular incident. I am waiting anxiously to see that report. As you know, VIA itself recognized their failings of that particular journey. They expressed an apology. They compensated customers who were on board that train. Still, to me that was an unacceptable situation. Compensating alone does not address the fundamental problem here. The fundamental problem needs to be addressed.

Senator Miville-Dechêne: Thank you.

Vous avez rencontré les responsables le 11 janvier, deux semaines après la catastrophe. Avez-vous eu des réponses précises? Je sais que vous avez obtenu des excuses, mais la question n'est pas là : il faut nourrir les gens, avoir des réserves, des boîtes de conserve; on n'est pas dans un avion, mais dans un train. On est au Canada et il y a des motoneiges. On peut trouver des secours, et surtout des provisions. C'est ahurissant à quel point on a été incapable de rebondir dans ce cas. J'ai été soufflée. Est-ce que vous avez demandé pourquoi il n'y avait pas de réserves dans ces trains? Il y a pourtant de la place pour les entreposer.

[Traduction]

M. Alhabra : Je vous remercie, sénatrice, de votre question.

Permettez-moi de répéter que l'exemple précis que vous venez d'évoquer décrit une situation tout à fait inacceptable. Attendre dans un train pendant 19 heures sans information, sans nourriture, sans aucune lueur d'espoir... je ne peux qu'imaginer ce que j'aurais fait si j'étais assis dans ce train. J'aurais cherché à descendre du train. Bien sûr, je ne conseillerais à personne de quitter le train. Soyons clairs, je ne recommande à personne de le faire, mais j'aurais été très frustré et très contrarié. Soit dit en passant, d'autres trains ont été retardés en raison des conditions météorologiques extrêmes qui sévissaient ce jour-là ou le jour suivant. Toutefois, aucun des autres retards n'était aussi grave que celui de ce train particulier. De nombreux facteurs ont contribué à cette situation. Ce n'est pas que je cherche des excuses, mais il y avait beaucoup de facteurs. Vous avez raison. Il est clair que les protocoles de VIA ont échoué lors de cet incident, et c'était inacceptable.

La sénatrice Miville-Dechêne : Ce que vous nous dites, c'est qu'ils n'avaient aucun [Difficultés techniques] au cas où quelque chose se produirait.

M. Alhabra : Il n'y avait rien de tel à bord du train. VIA n'a pas trouvé le moyen d'acheminer de l'aide. Elle aurait dû le faire. Elle aurait dû fournir des renseignements aux clients. Elle aurait dû trouver un moyen de faire débarquer les passagers en toute sécurité ou, à tout le moins, de leur fournir du soutien pendant qu'ils étaient coincés dans le train.

Comme je l'ai dit plus tôt, VIA a retenu les services d'un tiers, qui est chargé d'évaluer ce qui s'est passé et de formuler des recommandations sur les mesures à prendre pour corriger cet incident particulier. J'attends avec impatience de voir ce rapport. Comme vous le savez, VIA a elle-même reconnu ses manquements pour ce trajet particulier. Elle a présenté ses excuses. Elle a indemnisé les clients qui étaient à bord de ce train. Il n'empêche que, selon moi, c'était une situation inacceptable. L'indemnisation, à elle seule, ne résout pas le problème fondamental. Il faut s'attaquer au cœur du problème.

La sénatrice Miville-Dechêne : Je vous remercie.

The Chair: Minister, I heard many of the questions, and I heard your answers, and clearly there is a need to tighten up regulation and legislation. But the truth of the matter is that we already had legislation and regulation put into place in 2019. The problem is enforcement. From what I understand, when you have thousands of complaints not being dealt with in a timely fashion, it is not the fault of the airlines or the airports, it's the fault of the government. That's why we know there is a lot of frustration among the Canadian public. Hopefully, at the end of our work as parliamentarians and at the end of your deliberations, the government fixes what is broken.

My question is the following, minister: We made a decision many decades ago in this country to support, through legislation and regulation, our national airlines. We want Canadian national airlines to be successful. All these companies — Air Canada, WestJet — are flagship companies, and we are very proud of them. But one of the requirements in exchange for cabotage laws — for not having open skies in this country — is that we expect the airlines to provide service in areas where Canada does not have profitability. We don't have economy of scale. That's Canada. Certain places in New Brunswick, Saskatchewan and Northern Quebec are not moneymakers. But if we are going to protect these corporations through legislation like cabotage and not open skies to competition, in exchange they have to give us some sort of guarantee that they are providing national services. That's what Canada is all about.

As legislators, when we make that sacrifice to protect and close our gates to competition to the benefit of these corporations, what can you assure we will get back from them as guarantees that they'll provide services in all these areas that you have visited, minister? You've heard these messages.

Mr. Alghabra: Senator, there are a few things, because you touched on two points. First, let me talk about the number of complaints. Respectfully, I think the idea here is not just to fix how complaints are being dealt with. The idea is to actually reduce the number of complaints. It is to avoid these violations taking place. That is ultimately the best remedy to the system. You know, I think airlines also want to achieve that goal because, as a former business person, I know that it serves no one if your customers are unhappy. I think the priority for me and for our government is to reduce the number of complaints.

Le président : Monsieur le ministre, j'ai entendu beaucoup de questions et, à la lumière de vos réponses, il est clair que nous devons resserrer les dispositions réglementaires et législatives. Mais la vérité, c'est que nous avons déjà mis en place des mesures législatives et réglementaires en 2019. Le problème, c'est l'application. D'après ce que je crois comprendre, lorsque vous avez des milliers de plaintes qui ne sont pas traitées en temps voulu, ce n'est pas la faute des compagnies aériennes ou des aéroports; c'est la faute du gouvernement. C'est pourquoi les Canadiens ressentent, nous le savons, beaucoup de frustration. Espérons qu'à la fin de notre travail en tant que parlementaires et à la fin de vos délibérations, le gouvernement réparera ce qui ne fonctionne pas.

Voici ma question, monsieur le ministre. Il y a plusieurs décennies, nous avons pris la décision dans ce pays de soutenir, par voie législative et réglementaire, nos compagnies aériennes nationales. Nous voulons que les compagnies aériennes canadiennes soient prospères. Toutes ces compagnies — Air Canada, WestJet — sont des fleurons, et nous en sommes très fiers. Toutefois, l'une des exigences en échange des lois sur le cabotage — lois qui restreignent l'ouverture des espaces aériens au pays —, c'est que nous attendons des compagnies aériennes qu'elles offrent des services dans des régions canadiennes qui ne s'avèrent pas rentables. Nous n'avons pas d'économie d'échelle. Telle est la réalité du Canada. Certains endroits au Nouveau-Brunswick, en Saskatchewan et dans le Nord du Québec ne sont pas rentables. Or, si nous allons protéger ces sociétés grâce à des lois comme celles concernant le cabotage et la fermeture des espaces aériens à la concurrence, les compagnies aériennes doivent, en échange, nous donner une sorte de garantie qu'elles fourniront des services nationaux. C'est cela, le Canada.

En tant que législateurs, lorsque nous faisons ce sacrifice pour assurer une protection et fermer nos portes à la concurrence au profit de ces sociétés, que pouvez-vous nous dire pour nous donner l'assurance qu'elles fourniront des services dans toutes les régions que vous avez visitées, monsieur le ministre? Vous avez entendu ces messages.

M. Alghabra : Sénateur, j'ai quelques observations à formuler, car vous avez abordé deux sujets. Premièrement, permettez-moi de parler du nombre de plaintes. Avec tout le respect que je vous dois, je pense que l'objectif en ce moment n'est pas seulement de remédier à la façon dont les plaintes sont traitées. L'objectif est de réduire en fait le nombre de plaintes. Il faut éviter que ces violations aient lieu. C'est finalement le meilleur moyen de rectifier le système. Vous savez, je pense que les compagnies aériennes veulent également atteindre cet objectif, car en tant qu'ancien chef d'entreprise, je sais que cela n'aide personne quand les clients sont mécontents. Je pense que ce dont le gouvernement et moi-même devons nous occuper en priorité, c'est de réduire le nombre de plaintes.

Second, let me talk about the idea that if we opened our skies or prevented Canadian ownership rules we would have better connectivity. First, let me just say that these rules are not put in place to protect the corporation. These rules are put in place to protect workers and employees. That's why these rules are in place.

Let's contemplate the idea of open skies for a second. Do you think that would mean regional, remote areas would be better served? That's the question to you. What are we trying to solve? Will opening up the skies really address the problem we're trying to solve? My response is no, I don't think so.

How do we fix this problem? We need to work together with the airlines to figure out what the best option is to address this public policy objective.

The Chair: Thank you. Look, I don't have the answer, minister. At the end of the day, as a parliamentarian, I am articulating the problems. I will say this to you, though. We know why we have all these regulations in place to protect the airline industries. I will bring up something called Avios, for example. We know in that instance where we failed to protect Canadian workers at Air Canada, and those jobs were transferred to Mexico.

I understand the good intentions of this legislation, and I have been on this committee for a long time. We've been grappling with these issues. You are right, we don't have easy solutions to them, minister.

We do thank you, minister, for coming before our committee on such short notice and being as transparent and open about the issues as you have been. We appreciate having you.

For our second panel, we are pleased to welcome Andrew Gibbons, Vice President, External Affairs, WestJet; from Air Canada, via video conference, David Rheault, Vice President, Government and Community Relations; and Kevin O'Connor, Vice President, System Operations Control.

We welcome you and thank you for joining us this evening. We will begin with opening remarks from WestJet followed by Air Canada. Each guest will have five minutes before we turn it over to questions and answers. Mr. Gibbons, you have the floor, sir.

Deuxièmement, permettez-moi de parler de l'idée selon laquelle nos services seraient mieux reliés si notre ciel était ouvert ou si nous abolissions les règles sur la propriété canadienne. Tout d'abord, permettez-moi de dire que ces règles ne sont pas mises en place pour protéger la société. Ces règles sont mises en place pour protéger les travailleurs et les employés. Voilà pourquoi ces règles sont en place.

Envisageons la possibilité d'un ciel ouvert pendant un moment. Pensez-vous que cela aboutirait à des zones régionales et éloignées mieux desservies? Voilà la question que je vous pose. Que tentons-nous de résoudre? L'ouverture du ciel va-t-elle vraiment résoudre le problème que nous essayons de résoudre? Ma réponse est non; je ne crois pas que cela résolve le problème.

Comment pouvons-nous résoudre ce problème? Nous devons collaborer avec les compagnies aériennes afin de déterminer la meilleure façon d'atteindre cet objectif de politique publique.

Le président : Merci. Écoutez, monsieur le ministre. Je n'ai pas la réponse à cette question. En fin de compte, en ma qualité de parlementaire, mon travail consiste à exposer les problèmes. Toutefois, je vous dirais que nous savons pourquoi nous avons mis en place tous ces règlements pour protéger les compagnies aériennes. Je vais vous parler d'une entreprise appelée Avios, par exemple. Nous savons que, dans ce cas, nous n'avons pas réussi à protéger les travailleurs canadiens d'Air Canada et que ces emplois ont été transférés au Mexique.

Je comprends les bonnes intentions de la mesure législative, et je fais partie du comité depuis longtemps, un comité où nous gérons ces problèmes. Vous avez raison, monsieur le ministre, nous n'avons pas de solutions simples à vous proposer pour les régler.

Nous vous remercions, monsieur le ministre, d'avoir comparu devant notre comité dans un délai aussi court et d'avoir fait preuve d'autant de transparence et d'ouverture à l'égard de ces enjeux. Nous vous sommes reconnaissants de votre participation.

En ce qui concerne notre deuxième groupe de témoins, nous avons le plaisir d'accueillir un représentant de WestJet, notamment Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures. Nous recevons également des représentants d'Air Canada, notamment David Rheault, vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, et Kevin O'Connor, vice-président, Contrôle de l'exploitation réseau, qui témoigneront par vidéoconférence.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de vous joindre à nous ce soir. Nous commencerons par entendre la déclaration préliminaire de WestJet, qui sera suivie de celle d'Air Canada. Chaque invité disposera de cinq minutes avant que nous passions aux séries de questions. Monsieur Gibbons, vous avez la parole.

[*Translation*]

Andrew Gibbons, Vice President, External Affairs, WestJet: Thank you, Mr. Chair.

Honourable senators, it is a privilege and an honour to be here tonight to take part in the discussion about bills and other matters.

[*English*]

Thank you for inviting me here tonight to participate in your important study. I look forward to our discussion and engagement with you to improve air travel in Canada. My remarks tonight will focus on WestJet's growth strategy which is purpose-built to ensure that Canada has a profitable and entrepreneurial WestJet coming out of the pandemic. This plan is starting to take shape in communities across Canada. I will then focus on the issue of resilience as it relates to climate change and will outline the areas in which WestJet and our employees are working toward a lower carbon footprint.

Issues as they relate to travel disruptions are well documented. I am pleased to discuss with you the need for shared accountability for our guests and how consumer protection can be better applied in Canada. Our guests deserve and need a regime that provides transparency, performance measurement and fairness across all service providers.

Coming out of the devastation of COVID-19, WestJet is rolling out its plan for growth that will see an overall network capacity increase of 30% and the hiring of 2,200 employees. The plan consists of the following components. One, we will continue to be Canada's leader and grow our leisure business from coast to coast. This is what Canadians love from WestJet and we will be delivering more of it.

In the east — it depends on where I am when I say east; here, I mean Ontario east — we are transitioning to a focus on east-west connectivity and north-south connectivity. This transition will take a bit of time to fully come to fruition, but I want to state clearly that it is our intention to grow in the east but that the nature of our investments will evolve. One small example is Monday's announcement of direct flights to Moncton and Charlottetown from Edmonton. There will be more of these to come soon.

[*Français*]

Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures, WestJet : Merci, monsieur le président.

Honorables sénateurs, c'est un privilège et un honneur d'être ici ce soir pour participer à la discussion sur les projets de loi et d'autres sujets.

[*Traduction*]

Je vous remercie de m'avoir invité ce soir à participer à votre importante étude. Je me réjouis de notre discussion et de l'engagement que nous avons pris avec vous en vue d'améliorer le transport aérien au Canada. Les observations que je formulerai ce soir porteront sur la stratégie de croissance de WestJet, qui a été conçue pour que le Canada ait accès à une entreprise WestJet rentable et entreprenante au sortir de la pandémie. Ce plan commence à prendre forme dans les collectivités de l'ensemble du Canada. Je me concentrerai ensuite sur la question de la résilience en ce qui concerne le changement climatique, et je décrirai les secteurs dans lesquels WestJet et ses employés s'emploient à réduire leur empreinte carbone.

Les problèmes liés aux vols retardés ou annulés sont bien documentés. Je suis heureux de discuter avec vous de la nécessité d'avoir une responsabilité partagée à l'égard de nos invités et de la façon dont la protection des consommateurs peut être mieux appliquée au Canada. Nos invités ont besoin d'un régime qui assure la transparence, la mesure du rendement et l'équité entre tous les fournisseurs de services, et nos invités méritent de l'obtenir.

Après les ravages causés par la pandémie de COVID-19, WestJet présente son plan de croissance qui prévoit une augmentation de 30 % de la capacité globale du réseau et l'embauche de 2 200 employés. Le plan comporte les éléments suivants. Premièrement, nous continuerons d'être le chef de file du Canada et d'accroître nos offres de voyage d'agrément d'un océan à l'autre. C'est le genre de services que les Canadiens aiment recevoir de WestJet, et nous allons leur en offrir davantage.

Dans l'Est — tout dépend de l'endroit où je me trouve quand je parle de l'Est; en ce moment, je veux dire l'Est de l'Ontario —, nous sommes en train de faire la transition pour nous concentrer sur les déplacements est-ouest et les déplacements nord-sud. Un peu de temps sera nécessaire avant que cette transition porte entièrement fruit, mais je tiens à déclarer clairement que nous avons l'intention d'élargir nos activités dans l'Est, mais que la nature de nos investissements évoluera. L'annonce faite lundi concernant des vols directs d'Edmonton à Moncton et Charlottetown en est un petit exemple. D'autres vols de ce genre seront annoncés bientôt.

In the west, we will continue to be the number one carrier with few exceptions and expand capacity on existing routes, house our wide-body aircraft exclusively in service in Calgary and expand point-to-point flights that communities want and need. The foundation of this growth will be the largest current order book in Canada as we will be taking delivery of up to 65 of the 737 MAX aircraft in the coming years, to great benefit for the men and women who work in our aerospace sector.

We will be returning to our low-cost culture, affordable family service and the company Canadians have supported and made such a great success over 27 years. We understand this growth must be sustainable. To this end, we have chartered a similarly ambitious course toward a reduced carbon footprint. In addition to being Canada's friendly, affordable airline, we are striving for a sustainable record to be one of our competitive advantages. The importance of operating a business with purpose is key to our employees, our customers and our business. We understand this.

Finally, on the subject of consumer protection, our request is clear of the government, namely, to address the largest gap in consumer protection today. That is, the fact that only airlines, and no one else, are subject to any penalties or regulations for the services they provide the travelling public. We believe that is the biggest and most glaring gap in consumer protection in Canada. We believe it should be the priority of this committee to make recommendations along those lines.

There are a number of ways and changes that would make this possible. First, we believe there should be a shared accountability framework for air travel and that the government should expand the regulations to all those accountable. This includes communications protocols, performance reporting and measurement, service level agreements with users and a mechanism to allow for airlines to recoup APPR costs from other entities.

Second, the government should end what is called the small-carrier provision which treats travellers equally on the same route. To a passenger, a WestJet flight from Calgary to Toronto is no different than flying that same route on another carrier. Often, it is the same plane. But under APPR, they have completely different compensation rules and rebooking

Dans l'Ouest, nous continuerons d'être le premier transporteur, à quelques exceptions près, d'accroître la capacité des liaisons existantes, d'héberger nos gros-porteurs qui desservent exclusivement Calgary et d'accroître le nombre de vols d'une ville à l'autre que les collectivités veulent voir et dont elles ont besoin. Cette croissance reposera sur le plus important carnet de commandes actuel au Canada, puisque nous prendrons livraison d'un maximum de 65 appareils 737 MAX au cours des prochaines années, ce qui profitera grandement aux hommes et aux femmes qui travaillent dans notre secteur aérospatial.

Nous reviendrons à notre culture de bas prix, à notre service familial abordable et à l'entreprise que les Canadiens soutiennent depuis 27 ans et dont ils ont assuré la grande réussite. Nous comprenons que cette croissance doit être durable. À cette fin, nous empruntons une voie tout aussi ambitieuse pour réduire notre empreinte carbone. En plus d'être le transporteur aérien le plus convivial et le plus abordable du Canada, nous nous efforçons de faire de notre bilan en matière de durabilité l'un de nos avantages concurrentiels. Il est essentiel pour nos employés, nos clients et notre entreprise que nous exploitions notre entreprise dans un but précis, et nous en sommes conscients.

Enfin, en ce qui concerne la protection des consommateurs, ce que nous demandons au gouvernement est clair, c'est-à-dire qu'il comble la plus grande lacune en matière de protection des consommateurs qui existe à l'heure actuelle. C'est-à-dire le fait que seules les compagnies aériennes — et personne d'autre — sont soumises à des sanctions ou à des règlements pour les services qu'elles fournissent aux voyageurs. Nous pensons qu'il s'agit de la plus grande et de la plus flagrante des lacunes en matière de protection des consommateurs qui existe au Canada. Nous croyons que la priorité de votre comité devrait être de faire des recommandations en ce sens.

Il y a un certain nombre de changements à apporter ou de façons de rendre cela possible. Tout d'abord, nous pensons qu'il devrait y avoir un cadre de responsabilité partagée pour le transport aérien et que le gouvernement devrait étendre la réglementation à toutes les personnes responsables. Cela comprendrait des protocoles de communication, des rapports et des mesures de rendement, des accords sur les niveaux de service avec les utilisateurs et un mécanisme permettant aux compagnies aériennes de récupérer les coûts liés au Règlement sur la protection des passagers aériens auprès d'autres entités.

Deuxièmement, le gouvernement devrait mettre fin à ce qu'on appelle la disposition relative aux petits transporteurs, de manière à traiter de façon égale tous les voyageurs qui suivent le même trajet. Pour un passager, un vol WestJet de Calgary à Toronto ne diffère en rien d'un vol exploité par un autre transporteur qui assure la même liaison. Souvent, il s'agit du

obligations. For a passenger rights regime to be effective, all passengers need to be treated equally.

Third, we believe the government should not be imposing major new costs on consumers nor increasing pressures on airlines at a time when we are recovering from the pandemic. The root problem — and the minister said this in his final comments — is the need to improve the overall guest experience. We agree with that. But we also submit that a piecemeal approach singling out airlines will not deliver the new era of air travel that we all seek.

Canada is a different market from the U.S. and Europe. While comparisons can be made against rights regimes in other countries, we have a vastly different climate, geography and population base. There are few regulatory environments or regulations that could capture the complexity of the challenges we have faced this year. Shared accountability will provide a better and more seamless passenger experience. I believe that, in the context of our sector's recovery, these recommendations are both reasonable and responsible. They represent the best path toward our shared objective. Our guests are rightfully asking for improvements to the traveller experience, and we believe that shared accountability will reduce complaints, improve transparency for all guests and more properly reflect the root causes of delays and cancellations.

On a final note, I want to repeat my comments from the house committee two weeks ago and to issue a sincere apology to any of our guests who felt let down by our services, who were let down by our communications or who had baggage issues. No one hates delays and cancels operational challenges for a traveller more than the men and women who work for our company. It is difficult for them and difficult for the guests. We all have an obligation to do better. We've made that commitment to the travelling public and I make that commitment to senators tonight. Thank you very much.

The Chair: Thank you, Mr. Gibbons.

[*Translation*]

David Rheault, Vice President, Government and Community Relations, Air Canada: Thank you for this opportunity to discuss the impact of climate change on critical aviation infrastructure.

même avion. Toutefois, en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens, ces transporteurs sont assujettis à des règles d'indemnisation et des obligations en matière de transfert de réservation complètement différentes. Pour qu'un régime de droits des passagers soit efficace, tous les passagers doivent être traités de la même façon.

Troisièmement, nous pensons que le gouvernement ne devrait pas imposer de nouveaux coûts importants aux consommateurs ni accroître les pressions exercées sur les compagnies aériennes à un moment où nous nous remettons de la pandémie. Le problème fondamental — et le ministre l'a indiqué dans ses observations finales —, c'est la nécessité d'améliorer l'expérience globale des clients. Nous partageons cet avis. Mais nous sommes également d'avis qu'une approche fragmentaire visant à pointer du doigt les compagnies aériennes n'apportera pas la nouvelle ère du transport aérien que nous recherchons tous.

Le Canada est un marché différent de celui des États-Unis et de l'Europe. Bien qu'il soit possible d'établir des comparaisons avec les régimes de droits d'autres pays, notre climat, notre géographie et notre population sont très différents. Il existe peu d'environnements réglementaires ou de règlements qui pourraient saisir la complexité des défis auxquels nous avons fait face cette année. Le partage des responsabilités permettra d'offrir aux passagers une expérience supérieure et mieux intégrée. Je crois que, dans le contexte de la reprise de notre secteur, ces recommandations sont à la fois raisonnables et responsables. Elles représentent la meilleure voie vers notre objectif commun. Nos clients demandent à juste titre des améliorations de l'expérience du voyageur, et nous estimons que la responsabilité partagée réduira le nombre de plaintes, améliorera la transparence pour tous les clients et rendra compte plus correctement des causes profondes des retards et des annulations.

Pour terminer, je tiens à répéter les commentaires que j'ai faits devant le comité de la Chambre des communes il y a deux semaines et à présenter des excuses sincères à tous nos clients qui se sont sentis trahis par nos services, qui ont été déçus de nos communications ou qui ont eu des problèmes de bagages. Personne ne déteste les retards et les annulations qui causent des difficultés opérationnelles au voyageur plus que les hommes et les femmes qui travaillent pour notre entreprise. Ces situations sont difficiles tant pour eux que pour les clients. Nous avons tous l'obligation de faire mieux. Nous avons pris cet engagement envers le public voyageur, et je prends cet engagement envers les sénateurs ce soir.

Le président : Merci, monsieur Gibbons.

[*Français*]

David Rheault, vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, Air Canada : Merci pour cette occasion de discuter de l'incidence des changements climatiques sur les infrastructures essentielles de l'aviation.

[English]

I'm with Kevin O'Connor, Vice President System Operations Control. Mr. O'Connor is responsible for the daily operations at Air Canada.

Air Canada has significantly improved its environmental footprint, and we continue to build resiliency to be positioned to recover quickly when our operations are impacted by weather events.

First, let me speak about our environmental commitments. Our approach is twofold: Leave less and do more. Air Canada has improved fuel efficiency by close to 45% since 1990 through investments in aircraft, route optimization and other measures. Despite the pandemic, we strengthened and formalized our commitment. We have adopted an ambitious Climate Action Plan and set a goal of net-zero emissions by 2050 with interim targets for 2030.

Air Canada is taking a multifaceted approach. This includes continuing to deploy a modern fleet, with more of our Canadian-made A220 aircraft. In total, we will have 60 A220s, which are all built in Quebec. Minimizing single-use plastic on board, and through our corporate LEAVE LESS travel program, providing a sustainable travel offering to our corporate consumer.

[Translation]

Last fall, we announced the purchase of 30 hybrid electric aircraft under development by Heart Aerospace of Sweden. Our investments in sustainable aviation fuel also are among our most important initiatives. Since our first demonstration flight with a biofuel-powered aircraft in 2012, we have been involved in alternative fuel research. We will invest \$50 million in sustainable aviation fuel research and other carbon-reducing technologies.

The affordable supply of sustainable aviation fuel is essential. Governments have a fundamental role to play. In August 2022, the U.S. government passed legislation that provides fuel producers with credits and incentives to meet the target of 3 billion gallons of sustainable aviation fuel produced annually by 2030. Canada does not have a similar policy and production of sustainable aviation fuel is limited. The Canadian government must support the production of sustainable aviation fuel in this country.

[Traduction]

Je suis accompagné de Kevin O'Connor, vice-président du Contrôle de l'exploitation réseau. M. O'Connor est responsable des opérations quotidiennes d'Air Canada.

Air Canada a considérablement amélioré son empreinte environnementale, et nous continuons de renforcer notre résilience afin d'être en mesure de nous rétablir rapidement lorsque nos activités sont touchées par des événements météorologiques.

Tout d'abord, permettez-moi de vous parler de nos engagements environnementaux. Notre approche comporte deux volets : laisser moins et en faire plus. Air Canada a amélioré son rendement énergétique de près de 45 % depuis 1990, grâce à des investissements dans des appareils, à l'optimisation des liaisons et à d'autres mesures. Malgré la pandémie, nous avons renforcé et officialisé notre engagement. Nous avons adopté un ambitieux plan d'action contre les changements climatiques et fixé un objectif de carboneutralité à atteindre d'ici 2050 et des objectifs intermédiaires à atteindre d'ici 2030.

Air Canada adopte une approche à multiples facettes qui consiste, entre autres, à continuer de déployer une flotte moderne, qui comprendra un plus grand nombre d'appareils A220 de fabrication canadienne. Au total, nous aurons 60 appareils A220, qui sont tous construits au Québec. L'approche consiste aussi à réduire au minimum le plastique à usage unique à bord et à proposer, dans le cadre de notre programme de voyages d'affaires Laisser moins, une offre de voyages d'affaires durables à nos entreprises clientes.

[Français]

L'automne dernier, nous avons annoncé l'achat de 30 avions hybrides électriques en développement par la société suédoise Heart Aerospace. Nos investissements dans le carburant d'aviation durable — ou *Sustainable Aviation Fuel* en anglais — comptent aussi parmi nos plus importantes initiatives. Depuis notre premier vol de démonstration assuré par un appareil alimenté de biocarburant en 2012, nous participons à des recherches sur les carburants de remplacement. Nous investirons 50 millions de dollars dans la recherche sur le carburant d'aviation durable et dans d'autres technologies de réduction de carbone.

L'approvisionnement abordable en carburant d'aviation durable est essentiel. Les gouvernements ont un rôle fondamental à jouer. En août 2022, le gouvernement américain a adopté une loi qui offre aux producteurs de carburant des crédits et des mesures incitatives dans le but d'atteindre la cible de 3 milliards de gallons de carburant d'aviation durable produits annuellement d'ici 2030. Une telle politique n'existe pas ici et la production de carburant d'aviation durable est limitée. Le gouvernement doit appuyer la production de carburant d'aviation durable au Canada.

[English]

Moreover, the U.S. is investing heavily in airport infrastructure. The recent infrastructure bill provides \$15 billion for airport projects. Similar investments in infrastructure are needed in Canada to ensure the system is robust enough to withstand irregular operations, especially given the effect of climate change.

The International Civil Aviation Organization, or ICAO, has issued a report that discusses at length these impacts. It notes that storms are projected to become stronger. As well, more extreme cold temperature days in northern climates and extreme cold spells can cause equipment underperformance, increased aircraft turnaround times leading to congestion, fuelling delays due to equipment freezing and issues within the terminal facilities themselves.

[Translation]

In an appearance before the House of Commons Standing Committee on Transport, Infrastructure and Communities on January 12, airport authority representatives pointed out that, despite significant technological development, the infrastructure will not have the capacity to carry us into the next decade, and that many of the facilities are antiquated. Like other countries, Canada needs to adopt policies that reflect the importance of our air transport infrastructure by supporting it financially.

In June 2012, this committee released a report that concluded that the Government of Canada must stop treating airports as a source of government revenue and instead view them as economic engines. One of the recommendations of the report was to stop charging rent to airports. It is worth noting that in 2019, airports paid over \$400 million in rent, and the pandemic has only exacerbated these problems.

With the sharp decline in users, a number of institutions, including airports and NAV CANADA, have increased their fees and deferred infrastructure investments. Airports and airlines have joined together to call for a reinvestment in the system that would allow for the modernization of infrastructure and the adoption of green technologies and initiatives to enhance the efficiency and resilience of the system.

To return to the incidents of the holiday season, I note that over 2 million people travelled with Air Canada between December 22 and January 8. Most importantly, they did so safely. It was the dedication of our 35,000 employees, more than at the same time in 2019, that allowed us to transport our

[Traduction]

En outre, les États-Unis investissent massivement dans les infrastructures aéroportuaires. Le récent projet de loi sur les infrastructures prévoit un investissement de 15 milliards de dollars dans des projets aéroportuaires. Il faut qu'il y ait des investissements semblables dans les infrastructures canadiennes pour faire en sorte que le système soit suffisamment robuste pour résister à des opérations irrégulières, notamment en raison de l'effet des changements climatiques.

L'Organisation de l'aviation civile internationale, ou OACI, a publié un rapport qui examine en détail ces répercussions. Elle note que les tempêtes devraient devenir plus fortes. En outre, le nombre accru de jours de froid extrême dans les climats nordiques et les périodes de froid extrême peuvent entraîner un rendement insatisfaisant de l'équipement, une augmentation du temps d'escale des aéronefs qui peuvent causer des problèmes de congestion dans les aéroports, des retards de ravitaillement en carburant en raison du gel de l'équipement et des problèmes liés aux installations des terminaux eux-mêmes.

[Français]

Le 12 janvier, lors d'une comparution devant le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes, les représentants des administrations aéroportuaires ont souligné que, malgré un apport technologique important, les infrastructures n'auront pas les capacités nécessaires pour entreprendre la prochaine décennie et que plusieurs d'entre elles sont vétustes. Tout comme d'autres pays, le Canada doit adopter des politiques qui reflètent l'importance de nos infrastructures de transport aérien en les appuyant financièrement.

En juin 2012, ce comité a publié un rapport qui concluait que le gouvernement du Canada devait cesser de traiter les aéroports comme une source de recettes publiques et les voir plutôt comme des moteurs économiques. Ce rapport recommandait notamment de cesser d'exiger des loyers aux aéroports. Rappelons qu'en 2019, les aéroports ont payé plus de 400 millions de dollars de loyer, et la pandémie n'a fait qu'exacerber ces problèmes.

Compte tenu de la baisse marquée des utilisateurs, un certain nombre d'institutions, dont les aéroports et NAV CANADA, ont augmenté leurs frais et reporté leurs investissements en infrastructures. Les aéroports et les sociétés aériennes se sont unis pour demander un réinvestissement dans le système qui permettrait d'assurer la modernisation de l'infrastructure et d'adopter des technologies et des initiatives écologiques afin de renforcer l'efficacité et la résilience du système.

Pour revenir sur les incidents de la période des Fêtes, je souligne que plus de 2 millions de personnes ont voyagé avec Air Canada entre le 22 décembre et le 8 janvier. Le plus important, c'est qu'elles l'ont fait en toute sécurité. C'est grâce au dévouement de nos 35 000 employés, soit plus qu'à la même

customers and restore our operations quickly following the weather events.

On behalf of Air Canada, I want to acknowledge and thank our employees for the exceptional work they do, often under very difficult conditions. We apologize to and sympathize with all customers whose travel plans have been changed. We share their disappointment and understand the importance of travel.

While there has been much talk of changes to the passenger rights regime, although this is not explicitly the subject at hand, I must stress the importance of a shared responsibility model. Airlines cannot continue to be the only ones with enforceable service standards and financial responsibility under the Air Passenger Protection Regulations, when the system is highly interconnected and circumstances beyond our control will continue to exacerbate current problematic situations across the system.

Thank you very much. I would be happy to answer your questions.

The Chair: Thank you very much.

[*English*]

Senator Simons: Thank you very much, gentlemen. As you know, we're speaking with you tonight under the umbrella of our study on the resilience of our transportation system in the face of climate change. Winter in Canada is always exciting, and it's likely to get more exciting as climate change accelerates. Yet what we saw this Christmas was that airlines were not prepared to deal with Canadian winter weather. You didn't have the necessary pilots, ground crews or baggage handling protocols, and perhaps most frustrating for passengers, you didn't have anybody to answer the phone or work at the customer service desk when desperate, worried people were asking for help.

I want to understand, as your airlines prepare for a world of increasing weather delays and weather interruptions, what protocols you have in place to make sure that Canadians who travel get information in a timely way about their future flight and about rebooking. Because I must tell you, Mr. Gibbons, when things were being cancelled at Christmastime and the WestJet message was that you can leave a message and we will get back to you in four business days — after Christmas — it's a

période en 2019, que nous avons transporté nos clients et pu rétablir nos opérations rapidement à la suite des événements météorologiques.

Au nom d'Air Canada, je veux souligner le travail exceptionnel de nos employés, qui se fait souvent dans des conditions très difficiles, et je veux les remercier. Nous sommes désolés et sympathisons avec tous les clients dont les plans de voyage ont été modifiés. Nous partageons leur déception et comprenons l'importance du voyage.

Même si on a beaucoup parlé de modifications au régime des droits des passagers, bien que ce ne soit pas explicitement le sujet de l'étude, je me dois de souligner l'importance d'un modèle de partage des responsabilités. Les sociétés aériennes ne peuvent continuer d'être les seules à avoir des normes de service exécutoires et une responsabilité financière conformément au Règlement sur la protection des passagers aériens, alors que le système est extrêmement interconnecté et que des circonstances indépendantes de notre volonté continueront d'exacerber les situations problématiques actuelles à l'échelle du réseau.

Je vous remercie beaucoup. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup.

[*Traduction*]

La sénatrice Simons : Merci beaucoup, messieurs. Comme vous le savez, nous nous adressons à vous ce soir dans le cadre de notre étude de la résilience de notre système de transport face aux changements climatiques. L'hiver au Canada est toujours exaltant, et il risque de l'être encore plus avec l'accélération des changements climatiques. Pourtant, ce dont nous avons été témoins à Noël, c'est le fait que les compagnies aériennes n'étaient pas préparées à faire face aux conditions météorologiques de l'hiver canadien. Elles ne disposaient pas des pilotes, des équipes au sol ou des protocoles de manutention des bagages nécessaires et, ce qui était peut-être le plus frustrant pour les passagers, c'est qu'elles n'avaient pas les employés nécessaires pour répondre au téléphone ou assurer le service à la clientèle lorsque des personnes désespérées et inquiètes demandaient de l'aide.

Je veux comprendre quels protocoles vous avez mis en place pour vous assurer que les Canadiens qui voyagent obtiennent en temps utile des renseignements sur leurs vols et sur les changements de réservation, pendant que vos compagnies aériennes se préparent à affronter un monde où les retards et les interruptions dus aux conditions météorologiques seront de plus en plus fréquents. Parce que je dois vous dire, monsieur Gibbons, que pour les gens dont des vols ont été annulés pendant la

pretty frustrating message to hear for people who are desperate to get home.

Mr. Gibbons: Thank you for the opportunity to address the issues you raised. We feel and have heard that guest frustration. That is why in our testimony before the House committee we said that we have identified two priority areas and lessons learned from what happened at Christmas. The first, senator, is that we're going to improve our guest communications. We've heard that message. While we did a lot of very good things on behalf of our guests at Christmas — I'm happy to go through all those items for you — we did fail in some instances, and we've identified those failures and we'll address those failures.

I do want to be clear on weather. On December 23, 9 out of 10 provinces had extreme weather warnings, and in your province of Alberta the wait for a tow truck was 3.5 days. The tow truck companies aren't ill-prepared for weather, they've seen weather before as well, but the nature of these storms were profound. They were incredible, and we don't own and operate our own infrastructure. That is the reality of our business.

Both things are true, we have extraordinary sympathy and empathy for our guests and we work very hard to do the right thing. We gave our employees bonuses at Christmastime. Every front-line corporate employee came into our airports. This is what our people do for a living, and they feel it, and they care, but we did have failings and we're addressing those, thank you.

Senator Simons: For our friends at Air Canada, we've seen stories that people had to literally call the police to get their luggage back. You can't control the weather, but what you can control is having customer service for people who have been hugely put out by weather delays.

période de Noël et qui avaient désespérément envie de rentrer chez eux, il était assez frustrant d'entendre le message de WestJet qui indiquait que vous pouviez laisser un message et que l'on vous rappellerait dans les quatre jours ouvrables suivants, c'est-à-dire après Noël.

M. Gibbons : Merci de me donner l'occasion de traiter de quelques-uns des points que vous avez soulevés. Nous sommes bien conscients de la frustration éprouvée par nos clients et nous la comprenons totalement. C'est dans cette optique que nous avons fait valoir devant le comité de la Chambre que nous avons ciblé deux secteurs d'intervention prioritaires à la lumière des enseignements tirés des événements survenus à Noël. Dans un premier temps, sénatrice, nous allons améliorer nos communications avec nos clients. Nous avons bien saisi leur message. Nous avons pris de nombreuses mesures très bénéfiques pour nos clients pendant le temps des Fêtes — et je serais ravi de vous donner tous les détails à ce sujet —, mais nous n'avons pas été à la hauteur à d'autres égards. Nous avons cerné les lacunes en question et nous apporterons les correctifs nécessaires.

Je voudrais cependant qu'une chose soit très claire concernant la météo. Le 23 décembre, des avertissements de conditions météorologiques extrêmes avaient été émis dans 9 provinces sur 10. Chez vous, en Alberta, le temps d'attente pour une remorqueuse était de 3,5 jours. Ce n'est pas que les entreprises de remorquage ne soient pas bien préparées en prévision de l'hiver, car elles en ont vu d'autres, mais les tempêtes qui nous ont frappés étaient vraiment exceptionnelles. Le temps était exécrationnel, et nous ne sommes pas les propriétaires ni les gestionnaires des infrastructures que nous utilisons. C'est notre réalité.

Il ne fait aucun doute que nous avons énormément de sympathie et d'empathie pour nos clients et que nous mettons les bouchées doubles pour que les choses se déroulent le mieux possible. Nous avons versé des primes à nos employés qui travaillent pendant le temps des Fêtes. Tous nos employés de première ligne ont donné un coup de main dans les aéroports. C'est le travail que ces gens-là ont choisi et il leur tient à cœur. Il n'en demeure pas moins que nous avons failli à la tâche à certains égards et que nous nous employons maintenant à rectifier le tir.

La sénatrice Simons : J'ai une question pour nos amis d'Air Canada. Nous avons notamment pu apprendre que certains passagers sont allés jusqu'à appeler la police pour récupérer leurs bagages. Vous n'avez aucun contrôle sur les conditions météo, mais il en va autrement de votre service à la clientèle lorsque les gens subissent des retards très préjudiciables en raison du mauvais temps.

Kevin O'Connor, Vice President, System Operations Control, Air Canada: Thank you for allowing me to participate. I didn't have a chance to make opening remarks, but I appreciate this opportunity.

You're absolutely correct in the issues we had with baggage. There's that story that we're all aware of. Again, it goes back to how we communicate and how we inform customers. In the first place, when we have the baggage issues that we did over the holidays, which was impacted by the severe weather, a lot of that was out of our control from the equipment that we use at airports that were not functioning. That is something that we're working with our partners at airports that has to improve. That was the situation in the summer. The situation at Christmas. [Technical difficulties] so the bag doesn't get lost in the first place. However, once it is, it's on our accountability and it's our responsibility to reimburse, track down, deliver, communicate and update. Clearly, we failed.

I can speak only for Air Canada, but I can tell you, senator, we are investing millions of dollars in new technology in baggage tracing, knowing where bags are and scanning throughout the process so the bags don't get lost or mishandled, and if they are, where they are, and what the recovery plan is. That is ongoing. That had started previously. The investments are coming and vendors are being chosen. But we acknowledge that as important as it is to get the customer to the destination, their valuable baggage is just as important.

To clarify something the senator said earlier — and I think he's right — we're all doing different things. Someone said they are taking carry-on bags because confidence isn't there with checked luggage. We have to get confidence as an industry — airlines, airport authorities and others — so that people can feel safe to check bags, because the answer of bringing carry-on bags onto an aircraft, causes more issues, more delays and less comfort on board the aircraft.

As a whole, baggage handling is a key priority for us. We will continue to invest, and we hope that others will invest as well through airport authorities, and hopefully the government will also see that as an investment opportunity. Thank you.

Kevin O'Connor, vice-président, Contrôle de l'exploitation réseau, Air Canada : Merci de me permettre d'apporter ma contribution. Je n'ai pas eu l'occasion de présenter mes observations préliminaires, mais je suis heureux de pouvoir maintenant participer aux échanges.

Vous avez tout à fait raison de souligner ces problèmes avec les bagages, et notamment ce cas dont nous avons tous eu connaissance. Tout cela nous ramène encore une fois aux moyens que nous déployons pour communiquer avec nos clients et les informer de ce qui se passe. Il y a eu d'abord ce problème avec les bagages pendant le temps des Fêtes qui a notamment été attribuable aux piètres conditions météo. Une grande partie de cette problématique échappait à notre contrôle du fait que l'équipement dont nous servons dans les aéroports ne fonctionnait pas. Nous travaillons maintenant avec nos partenaires aéroportuaires afin d'apporter des améliorations à ce chapitre. Le problème s'est posé au cours de l'été et s'est répété pendant le temps des Fêtes. [Difficultés techniques] d'abord s'assurer que les bagages ne soient pas perdus. Si jamais cela se produit, c'est à nous qu'il incombe de rembourser les clients, de retracer leurs valises, de les leur livrer, et de les tenir régulièrement au fait de la situation. Il va de soi que nous n'avons pas été à la hauteur.

Je peux vous parler uniquement de la situation à Air Canada pour vous assurer, sénatrice, que nous investissons dans une nouvelle technologie de recherche des bagages qui nous permettra de savoir en tout temps où ils se trouvent. À toutes les étapes du processus, nous verrons ainsi à ce qu'ils ne soient pas perdus ou mal acheminés, et un plan de récupération sera en place si jamais le pire devait arriver. C'est une initiative qui était déjà en cours. Des sommes sont investies et des fournisseurs ont été choisis. Il est important que nos passagers se rendent à destination, mais il est tout aussi primordial que leurs précieux bagages les suivent.

Je voudrais revenir à ce que disait précédemment le sénateur — et je crois qu'il avait tout à fait raison — quant aux différentes façons dont les gens réagissent. Certains choisissent de se limiter aux bagages de cabine parce qu'ils ne nous font plus confiance pour la prise en charge de leurs bagages enregistrés. Nous devons restaurer cette confiance envers l'ensemble de l'industrie — compagnies aériennes, autorités aéroportuaires et autres — de telle sorte que les passagers puissent sans crainte enregistrer leurs bagages, car la solution des bagages à main dans l'avion cause davantage de problèmes et de retards tout en diminuant le confort des passagers.

La manutention des bagages est l'une de nos grandes priorités. Nous allons poursuivre nos investissements en espérant que les autres intervenants, comme les autorités aéroportuaires et le gouvernement, comprendront qu'il est avantageux pour eux de nous emboîter le pas. Merci.

Senator Simons: I have one more question about staffing levels. We talked about customer service, but it's my observation that there's a shortage of pilots and there's a shortage of ground crew. Pilots take a long time to train, and it's an expensive training process.

So what protocols do you need to have in place to make sure that you have access to the highly trained technical people that you need to make your operations function?

Mr. O'Connor: On behalf of Air Canada, I want to clarify a point. It's very important that everyone understands this: We have more pilots today at Air Canada than we did in 2019 or before the pandemic. There are more trained and more on the line, but we're not yet at the 2019 flying schedule. We will continue to hire.

I must say that we're very fortunate at Air Canada. A number of people want to fly for Air Canada and become pilots and have a long career. As far as that goes, we continue to hire on a regular basis. Right now, we are receiving many applicants for that.

Regarding ground crews — if I could quickly talk about airport ground staff, above the wing and below the wing — there's no question that we continue to ramp up. We've hired thousands and thousands of people since last year. We started hiring prior to the summer.

Training is an issue, but with labour shortages, it is hard to get the volume of employees. We're doing much better. Our resource levels are nowhere where they were in the summer, and we're much more confident going forward that we have the right resources in place who will be trained to where we did prior to the pandemic.

Mr. Gibbons: I would like to touch on [Technical difficulties] you raised in the last round. I think it's very important. I can give a more detailed answer for you on staffing.

I want to note that we signed a comprehensive MOU with the provincial government of Alberta to address a lot of the issues you're talking about to make sure we have that pipeline, that we're working with post-secondary institutions and the private sector to make sure that in our home province, where employment levels and investments are so critical, we have that long-term supply and that the support is there to make sure that our investments can fully come to life.

La sénatrice Simons : J'ai une dernière question qui porte sur les niveaux de dotation. Nous avons parlé du service à la clientèle, mais j'ai constaté qu'il y avait pénurie chez les pilotes ainsi qu'au sein du personnel de piste. Il faut beaucoup de temps pour former un pilote et d'importantes sommes doivent être engagées à cette fin.

Quels protocoles devez-vous mettre en place pour vous assurer de pouvoir compter sur le personnel technique spécialisé dont vous avez besoin pour mener vos activités?

M. O'Connor : Il y a une précision que je voudrais apporter au nom d'Air Canada. Il est très important que tous le comprennent bien. Air Canada compte aujourd'hui un plus grand nombre de pilotes qu'en 2019, avant la pandémie. Il y en a davantage en formation et au travail, mais nous n'avons pas encore un calendrier de vol aussi chargé qu'en 2019. Nous allons continuer d'embaucher des pilotes.

Je dois dire qu'Air Canada est privilégiée à ce titre. On ne manque pas de candidats qui veulent devenir pilotes et avoir une longue carrière à Air Canada. Nous continuons d'en embaucher régulièrement, et nous recevons actuellement de nombreuses candidatures.

Pour ce qui est du personnel de piste — si je peux vous parler brièvement de ceux qui travaillent dans les aéroports, aussi bien dans les services aux passagers que dans l'aire de trafic et aux bagages —, il ne fait aucun doute que nous poursuivons nos efforts pour grossir nos effectifs. Nous avons procédé à des milliers d'embauches depuis l'an dernier. Nous avons commencé à le faire en prévision de l'été.

La formation peut être problématique, mais ce sont les pénuries de main-d'œuvre qui font en sorte qu'il est difficile de recruter un nombre suffisant d'employés. Nous nous en tirons beaucoup mieux maintenant. Nos effectifs sont en bien meilleure posture qu'au cours de l'été et nous avons bon espoir de pouvoir éventuellement compter sur tous les travailleurs bien formés dont nous avons besoin, comme c'était le cas avant la pandémie.

M. Gibbons : J'aimerais traiter de la question [Difficultés techniques] que vous avez soulevée tout à l'heure. J'estime que c'est un aspect très important. Je peux vous donner une réponse plus détaillée concernant la dotation.

Je tiens à souligner que nous avons signé un protocole d'entente exhaustif avec le gouvernement de l'Alberta afin de régler bon nombre des problèmes que vous évoquez en nous assurant de pouvoir compter, en collaboration avec les établissements postsecondaires et le secteur privé, sur cette voie d'approvisionnement à long terme en main-d'œuvre ainsi que sur le niveau de soutien nécessaire pour que nos investissements portent vraiment fruit dans une province comme la nôtre où ces éléments revêtent une importance capitale.

So we're fully on top of that. Our staffing levels are appropriate for the schedule that we publish. Our schedule is not published on a cocktail napkin; it's a very deliberate process that takes into consideration many matters, including whether we have the appropriate staff to fly those aircraft.

That is our commitment. We agree that if you're selling a ticket on a flight, you'd better have the staff to fly it; we couldn't agree more.

Senator Wallin: I just have a few comments about communication that totally predate COVID, winter storms or anything else.

When you're sitting at the gate or on the tarmac for half an hour, an hour or two hours, and nobody will tell you why — you need to tell them, because somebody is going to pick you up at the airport. You have to cancel a meeting. You're not going to make the funeral. This is just basic stuff.

I was sitting on an airplane the other day — again, no communication about why we were delayed and sitting there with the door open. Finally, I hear the pilot, and he says, "Yes, I could get out and close the door to the plane, but I'm the pilot, and then I'll be outside the plane." That does not inspire confidence and trust in running an airline.

That is the point we've gotten to.

I'm glad you're both going to work on that, but it's a really big problem.

For my question as opposed to my rant, we've just had a conversation with the minister, who said, with great ease, that it's over to the airline. "It's your fault; I'm not going to tell them what to do. I don't own them. You figure it out at the committee" — everybody passing the bucks. The airports are a different structure than the airlines and are a different structure than the passenger.

So what are we going to do? We'll hear from both Air Canada and WestJet. You have said, Mr. Gibbons, that you're open to more or expanded government regulation to demand certain — so there is an expectation and accountability. I don't know if Air Canada feels the same — if Mr. O'Connor would like to

Nous faisons donc vraiment tout ce qu'il faut à ce chapitre. Nos niveaux de dotation sont suffisants pour le calendrier de vol que nous offrons. Nous ne préparons pas notre calendrier sur le coin d'une table. C'est le fruit d'un processus mûrement réfléchi prenant en considération différents facteurs, y compris la disponibilité d'un personnel suffisant pour que ces avions puissent prendre les airs.

C'est notre engagement. Nous convenons tout à fait que l'on ne peut pas vendre un billet d'avion si l'on n'est pas certain d'avoir assez de personnel pour que le vol en question puisse se faire.

La sénatrice Wallin : J'ai seulement quelques commentaires au sujet des problèmes de communication qui existaient bien avant la pandémie, les tempêtes hivernales et tout le reste.

Lorsque vous êtes coincé dans un avion à la porte de débarquement ou sur le tarmac pendant une demi-heure, une heure ou deux heures, sans que personne ne vous dise pourquoi... Il faut le dire aux passagers, car il y a des gens qui viennent les chercher à l'aéroport, il y en a certains qui devront annuler une réunion, d'autres qui vont rater des funérailles. C'est une simple question de savoir-vivre.

L'autre jour, j'étais assise dans un avion dont la porte était ouverte sans que l'on nous ait informés encore là des motifs du retard. J'ai finalement entendu le pilote dire qu'il pourrait bien sortir et fermer la porte, mais qu'il n'y aurait alors plus de pilote dans l'avion. Voilà le genre de choses qui n'inspirent guère confiance quant à la bonne marche d'une compagnie aérienne.

Nous en sommes rendus là.

Je me réjouis de vous entendre nous dire que vous allez tous les deux travailler à la recherche de solutions, mais il n'en demeure pas moins que c'est vraiment un problème de taille.

Je vais cesser d'exprimer mon mécontentement pour plutôt vous poser ma question. Nous venons tout juste d'échanger avec le ministre qui nous a indiqué sans ambages que c'est la responsabilité des compagnies aériennes, qu'elles sont les responsables, qu'il ne va pas leur dire quoi faire, qu'elles ne sont pas la propriété de l'État, que le comité peut décider d'une marche à suivre, etc. Comme toujours, tout le monde se renvoie la balle. Les aéroports ont une structure différente de celle des compagnies aériennes, et les passagers s'inscrivent dans une autre dynamique.

Alors, qu'allons-nous faire? J'aimerais entendre les représentants d'Air Canada et de WestJet à ce sujet. Vous avez indiqué, monsieur Gibbons, être ouvert à l'idée que la réglementation gouvernementale en la matière soit élargie ou bonifiée de façon à imposer des exigences plus strictes et à

comment on that — but we'll start with Mr. Gibbons. We will see if you can solve the minister's problem for him.

Mr. Gibbons: Thank you very much for the question.

Maybe we were both trying to solve the same problem and have different solutions. Our solution, and the one we've put forward, would make sure that anyone who offers a delay or a cancellation — and the minister said this himself before the House committee — not just airlines offer delays and cancels; multiple parties do, and they all should be accountable just like we are. That's how we're going to improve the system. At the end of the day, if your flight is delayed or cancelled, whether it's because of a NAV CANADA ground delay program for safety or staffing, a baggage belt at an airport, de-icing fluid — whatever the reason is — every Canadian who has been delayed ends up at our counter, talking to our employee, looking for a solution, wanting that hotel voucher or compensation.

So we have a frustration ourselves about this — rightfully — because our employees have been through a lot, and they're the ones on the front lines dealing with this.

So we're making an observation, senator, that we may be imperfectly held to account, but we are held to account. There is regulation, we do pay compensation and there is a system that provides for that. But we are the only ones.

The example I sometimes use — and I'm not picking on NAV CANADA, because they're an extraordinary partner and do great things for Canada — but if there is a ground delay program, we do believe that they should be on Twitter to communicate with Canadians and say, "Tonight at airport X, we instituted a ground delay program that unfortunately resulted in delays and cancellations. To learn more about ground delay programs, click here." We need that next level of communication protocols, transparency and accountability. We hope we can have your support for that, and we think that should include performance metrics.

I hope you can support us on that.

Senator Wallin: I'd like to hear from Mr. O'Connor on that question. My point to the minister was that there is an obligation, I believe, on the part of government, but on the part of airlines too, to service the entire country. We all have a right to be able to get from point A to point B in a country that is this large, particularly when it involves getting to work. It's not just

assurer une meilleure reddition de comptes. Je ne sais pas si on est du même avis du côté d'Air Canada, et peut-être que M. O'Connor pourra nous l'indiquer, mais nous allons d'abord écouter ce que M. Gibbons a à nous dire. Voyons si vous pouvez régler le problème du ministre à sa place.

M. Gibbons : Merci beaucoup pour cette question.

Peut-être essayons-nous tous les deux de régler le même problème, mais avec des solutions différentes. Notre solution, celle que nous avons mise de l'avant, serait que le responsable d'un retard ou d'une annulation — et comme le ministre l'a lui-même indiqué devant le comité de la Chambre, ce n'est pas uniquement le cas des compagnies aériennes, mais bien de différents intervenants — devrait avoir des comptes à rendre à ce sujet au même titre que nous en avons. C'est comme ça que nous allons pouvoir améliorer le système. En fin de compte, chaque fois qu'un vol est retardé ou annulé, que ce soit par exemple en raison d'un programme d'attente au sol de NAV CANADA pour une question de sécurité ou de personnel, ou d'un problème avec le tapis roulant à bagages ou le liquide de dégivrage, tous les passagers touchés se retrouvent à notre comptoir pour parler à nos employés, chercher une solution, obtenir un bon d'hébergement dans un hôtel ou réclamer une indemnisation.

C'est donc une situation qui nous cause des frustrations à nous également, et ce, à juste titre, car ce sont nos employés qui, après avoir eux-mêmes vécu bien des moments difficiles, se retrouvent aux premières lignes pour répondre à nos clients.

Nous pouvons donc vous confirmer, sénatrice, qu'il existe bel et bien un mécanisme permettant de nous demander des comptes, même s'il n'est pas nécessairement optimal. Dans le cadre du système mis en place, il y a une réglementation qui nous oblige à verser des indemnisations, mais nous sommes les seuls à le faire.

J'utilise parfois l'exemple de NAV CANADA — et je ne veux pas m'en prendre à cette société qui est pour nous un partenaire extraordinaire accomplissant de grandes choses pour notre pays — qui devrait selon nous publier un gazouillis sur Twitter pour informer les Canadiens qu'il y aura malheureusement ce soir-là des retards et des annulations à tel ou tel aéroport en raison d'un programme d'attente au sol, tout en leur fournissant un lien pour se renseigner davantage au sujet de ce programme. Nous devons passer au niveau supérieur pour ce qui est des protocoles de communication, de la transparence et de la reddition de comptes. Nous estimons que des paramètres de performance devraient être établis à cette fin.

Nous espérons pouvoir compter sur votre appui en ce sens.

La sénatrice Wallin : J'aimerais entendre M. O'Connor sur cette question. J'ai fait valoir au ministre qu'il existe, si je ne m'abuse, une obligation pour le gouvernement, mais également pour les compagnies aériennes, de desservir le Canada dans son ensemble. Dans un pays aussi vaste que le nôtre, nous avons tous le droit de pouvoir nous rendre du point A au point B, d'autant

senators; it's oil and gas workers going from Newfoundland to Fort McMurray or wherever it might be. It's lawyers flying to meetings. In a country this big, this is how we move.

So what is your answer, Mr. O'Connor, for your obligation to see that Canadians are equally serviced in their needs to travel?

Mr. O'Connor: Thank you, senator. I appreciate that.

Just so you know, Saskatchewan service is important to me. My family is from Saskatchewan, I'm from the West and my wife is from Saskatchewan. Service to Regina and Saskatoon is certainly important.

But I was saying that this is obviously a vast country, from coast to coast. Air Canada does value regional markets, so much so that when almost no one was flying during the pandemic, even government officials — the Government of Canada stopped a lot of people from travelling — we continued to carry on a lot of extra service to move health care workers around and mining companies' employees around. We brought oil and gas workers from the east to the west. That was at a time when planes were flying with very low load factors. We saw that. As a national carrier during the pandemic, we were not flying profitable routes, but we maintained service.

Yes, we did retreat from some. The fact of the matter is that we want to be known and we want to be in the small markets and serve all parts of Canada.

Can we do it perfectly? Is it a perfect industry right now? I can't honestly say it is. But I can tell you that our colleagues that I work with talk frequently about the level of service, the right types of aircraft, schedule, volume and what size of airplane should go in.

I can tell you wholeheartedly, senator, regional markets are important to us, and we strive to do better. It is hard when you've lost billions of dollars over the last many years during the pandemic to try to invest in those regional markets if they're not profitable, but we maintain our commitment to all regions of Canada and all provinces. Thank you.

plus lorsque c'est pour les besoins de notre travail. Cela ne se limite pas aux sénateurs; il y a des travailleurs du secteur pétrolier qui voyagent de Terre-Neuve jusqu'à Fort McMurray, par exemple. Il y a des avocats qui doivent prendre l'avion pour participer à des réunions. Dans un grand pays comme le Canada, c'est le mode de déplacement privilégié.

Que pouvez-vous nous dire, monsieur O'Connor, de cette obligation qui vous incombe de voir à ce que les Canadiens qui doivent voyager profitent d'un accès équitable aux services aériens?

M. O'Connor : Merci pour cette question, sénatrice.

Je veux juste que vous sachiez que le service offert en Saskatchewan est important à mes yeux. Ma famille vient de cette province. Je suis de l'Ouest canadien et ma femme est de la Saskatchewan. Il va de soi que les services offerts à Regina et à Saskatoon m'intéressent au plus haut point.

Nous vivons effectivement dans un pays immense. Les marchés régionaux sont importants pour Air Canada. C'est tellement vrai qu'à une époque où presque plus personne ne volait pendant la pandémie, et même pas les fonctionnaires — le gouvernement du Canada ayant interdit à bien des gens de se déplacer —, nous avons continué à offrir de nombreux services supplémentaires pour transporter des travailleurs de la santé et des employés des sociétés minières. Nous avons ainsi assuré le déplacement des travailleurs du secteur pétrolier de l'est vers l'ouest du pays. Les avions qui voyageaient à ce moment-là étaient loin d'être remplis. Nous en avons tous été témoins. En notre qualité de transporteur national, nous avons maintenu le service pendant la pandémie, même si nos trajets n'étaient pas rentables.

Nous avons bel et bien renoncé à certains itinéraires. Reste quand même que nous tenons à notre réputation et que nous voulons être présents dans les marchés plus petits et desservir toutes les régions du Canada.

Est-ce que nous y arrivons parfaitement? Est-ce que l'industrie fonctionne actuellement de manière optimale? Je ne peux pas honnêtement vous dire que c'est le cas. Je peux toutefois vous assurer que nous discutons fréquemment entre collègues des niveaux de service à offrir, du type d'avion à privilégier, des horaires possibles, du volume et de la taille des aéronefs.

Je peux vous assurer sans réserve, sénatrice, que les marchés régionaux sont importants pour nous et que nous nous efforçons de mieux faire à ce chapitre. Après avoir perdu des milliards de dollars ces dernières années à cause de la pandémie, il n'est pas facile d'essayer d'investir dans ces marchés régionaux s'ils ne sont pas rentables, mais nous maintenons notre engagement envers toutes les régions du Canada et toutes les provinces. Je vous remercie.

[Translation]

Mr. Rheault: If I may comment on the issue of accountability that was raised by my colleague, I must say that we also support the idea of having a system of shared responsibility. It is a system that recognizes that the industry is an ecosystem and that the contribution of several stakeholders is essential to the proper functioning of the airport infrastructure, NAV CANADA or the government agencies, among others, that are involved in passenger transportation.

We also believe that having clear and transparent service standards should be applicable to all those companies involved in transport, and that this is the right way to improve efficiency and the passenger rights regime. Thank you.

[English]

Mr. Gibbons: On Friday morning in Saskatoon, we're making a major announcement that will address the biggest air service gap in Saskatchewan today, so I hope everyone will pay attention to that announcement, because we're stepping up for the community. But also on a per capita basis for the WestJet group, both of our markets in Saskatchewan, Regina and Saskatoon, have the same level of seats as equivalent markets — Edmonton, Victoria, et cetera. Saskatchewan in our network and among the WestJet group is not treated less than. It has its per capita share, and this summer we'll be increasing investment, and more details will come.

One additional comment on regional air travel is that, coming out of the pandemic, it's obvious that air travel is the essential mode of transport for most of this country. Yet we have what we call an "intermodal inequity" in Canada. Nothing against passenger rail or VIA Rail — it's not personal — but the Government of Canada currently subsidizes VIA Rail and subsidizes passengers from Montréal to Moncton. The last number I saw was \$350 per passenger, while aviation, which is the critical and essential mode of transport for most of Canada, has a user-pay system. So your constituents and residents are paying for that system, and they're paying for a rail subsidy in a province they don't live in. That's an observation.

Senator Wallin: Believe me, I know.

Senator Manning: We don't have to worry about VIA Rail in Newfoundland and Labrador.

[Français]

M. Rheault : Si je peux me permettre d'intervenir sur la question de la responsabilité qui a été soulevée par mon collègue, je dois dire que nous appuyons également l'idée d'avoir un système de responsabilités partagées. C'est un système qui reconnaît que l'industrie est un écosystème et que la contribution de plusieurs parties prenantes est essentielle au bon fonctionnement des infrastructures aéroportuaires, de NAV CANADA ou des agences gouvernementales, entre autres, qui sont impliquées dans le transport des passagers.

On croit également que le fait d'avoir des normes de service claires et transparentes devrait être applicable à toutes ces compagnies qui sont impliquées dans le transport, et que c'est la bonne façon d'améliorer l'efficacité et le régime des droits des passagers. Merci.

[Traduction]

M. Gibbons : Vendredi matin à Saskatoon, nous allons annoncer des mesures importantes en vue de corriger la plus grave lacune en matière de services aériens en Saskatchewan. Je tenais à le souligner, car cela démontre que nous sommes prêts à faire le nécessaire pour bien desservir cette province. Je dois aussi préciser que les deux marchés du groupe WestJet en Saskatchewan, soit ceux de Regina et de Saskatoon, obtiennent le même nombre de sièges par habitant que des marchés équivalents, comme ceux d'Edmonton et de Victoria. La Saskatchewan fait partie intégrante de notre réseau et est traitée sur le même pied que les autres provinces. Elle a déjà droit au même nombre de sièges par habitant et nous allons communiquer sous peu les détails de nouveaux investissements pour l'été à venir.

Je voudrais dire un mot au sujet du transport aérien régional. Au sortir de la pandémie, il apparaît évident que l'avion est un mode de déplacement essentiel pour la plus grande partie de ce pays. Nous devons cependant composer avec ce que nous appelons une « iniquité intermodale ». Je n'ai rien personnellement contre VIA Rail et le transport ferroviaire de passagers, mais il faut savoir que le gouvernement du Canada subventionne actuellement VIA Rail pour amener des passagers de Montréal à Moncton. D'après les derniers chiffres dont j'ai pris connaissance, c'était à hauteur de 350 \$ par passager, alors même que l'aviation, un mode de transport essentiel pour la majorité des régions du Canada, fonctionne suivant le principe de l'utilisateur-payeur. Ainsi, vos commettants et concitoyens paient pour prendre l'avion, et paient également pour une subvention au titre de services ferroviaires offerts dans une province où ils ne résident pas. C'est une simple observation.

La sénatrice Wallin : Je suis au courant, je vous prie de me croire.

Le sénateur Manning : Nous n'avons pas à nous inquiéter de VIA Rail à Terre-Neuve-et-Labrador.

Senator Wallin: Saskatchewan either.

Senator Manning: They took that a long time ago on us. But I do agree that if there are financial penalties, it should be more than the airlines. It should be across the board if the minister is heading in that direction to address the ongoing concerns.

I want to touch on a couple of things with you, Mr. Gibbons, first. You mentioned in your opening remarks that WestJet is rolling out its plan, coast-to-coast, east-to-west connectivity, south-to-north. Can you take this opportunity to touch on the plans for Atlantic Canada in that new rollout, especially when it comes to Newfoundland and Labrador?

Mr. Gibbons: I can do that, thank you, senator. As I indicated in our remarks, our investment mix is changing in Atlantic Canada. It's essentially changing from what we were pre-COVID, which was regional connectivity, point-to-point in the east, but a traditional mix of line, and where we're heading toward — and you're starting to see the transition — but it will take a bit of time. I want to be transparent about that. We are transitioning to north-south flying and east-west flying.

The future state for Newfoundland and Labrador and all Atlantic provinces will be, roughly, increased connectivity between Western Canada and Atlantic Canada through direct flights and point-to-point flights, but also enhanced north-south leisure flying. That is the direction we're heading in Atlantic Canada.

We did, unfortunately, have to suspend our transatlantic flights from Halifax to Europe, and we know how popular and important those were for the visitor economy in the region. I just want to note that we consider that a temporary suspension, and we're reviewing that in a year. But those are leisure flights, and we know how well received they've been. It is a transition.

Senator Manning: The rumour mill runs amok when it comes to these things, so WestJet leaving Newfoundland and Labrador completely is true or false?

Mr. Gibbons: Completely false. We're not leaving Newfoundland and Labrador. Completely false.

Senator Manning: That answers that question.

Senator Wallin: You can come to Saskatchewan, Senator Manning.

Senator Manning: Yes, via rail.

La sénatrice Wallin : En Saskatchewan non plus.

Le sénateur Manning : Il y a longtemps qu'ils nous ont abandonnés à notre sort. Je conviens par ailleurs que les compagnies aériennes ne devraient pas être les seules à faire les frais des sanctions financières pouvant être imposées. Tous les responsables devraient avoir à payer la note si c'est effectivement l'avenue empruntée par le ministre.

Il y a quelques points dont j'aimerais d'abord traiter avec vous, monsieur Gibbons. Vous avez mentionné dans vos observations préliminaires que WestJet planifie actuellement l'expansion de ses services en vue d'en arriver à assurer la connectivité d'est en ouest et du nord au sud de notre grand pays. Pouvez-vous nous en dire plus long sur ce qui est prévu pour le Canada atlantique, et plus particulièrement pour Terre-Neuve-et-Labrador, dans le déploiement de ce plan?

M. Gibbons : Je peux certainement faire cela pour vous, sénateur. Comme je l'indiquais dans nos remarques, notre portefeuille d'investissements est en train de changer au Canada atlantique. En gros, avant la COVID, nous mettions l'accent sur la connectivité régionale, d'une ville à l'autre dans l'Est, mais c'était un mélange classique de lignes, tandis que nous nous dirigeons maintenant vers autre chose, et vous commencez à voir la transition, mais cela prendra un peu de temps. Je veux être transparent à ce sujet. Nous sommes en train de faire la transition vers des vols nord-sud et des vols est-ouest.

À l'avenir, à Terre-Neuve-et-Labrador et dans toutes les provinces de l'Atlantique, nous miserons davantage sur la connectivité entre l'Ouest canadien et le Canada atlantique grâce à des vols directs et à des vols point à point, mais nous voulons aussi améliorer les vols de loisirs nord-sud. C'est l'orientation que nous prenons au Canada atlantique.

Nous avons malheureusement dû suspendre nos vols transatlantiques de Halifax vers l'Europe, même si nous savons à quel point ces vols étaient populaires et importants pour l'économie des visiteurs dans la région. Je tiens simplement à souligner que nous envisageons qu'il s'agisse d'une suspension temporaire, et que nous allons réexaminer la situation dans un an. Mais il s'agit de vols de loisirs, et nous savons à quel point ils étaient bien accueillis. Nous sommes en transition.

Le sénateur Manning : Le moulin à rumeurs s'emballe sur ce genre de chose, alors WestJet qui quitte complètement Terre-Neuve-et-Labrador, c'est vrai ou c'est faux?

M. Gibbons : C'est complètement faux. Nous ne quittons pas Terre-Neuve-et-Labrador. C'est complètement faux.

Le sénateur Manning : Cela répond à la question.

La sénatrice Wallin : Vous pouvez venir en Saskatchewan, sénateur Manning.

Le sénateur Manning : Oui, par voie ferroviaire.

This question is for both our guests. You can't control the weather. I'm from Newfoundland and Labrador, and we get four seasons in one day, so controlling the weather is not something. Can you touch on, Mr. Gibbons first and then to the Air Canada people, the three main issues that the company is dealing with today in providing quality service to your customers? I'm not talking about the weather or issues that are out of your control, but issues within your control such as baggage handlers and gates. And what are you doing to address those three top issues?

Mr. Gibbons: If you look at 2022 from start to finish, there are three main crises we went through. First was Omicron, second was the late spring, early summer "crisis," as we'll call it, maybe an overused word, and then the winter troubles. Outside of those three unpredictable and extraordinary events, we run a very good airline for Canada. We lead the country in on-time performance and completion factor, and we are very reliable. Our guests know that, and they're loyal to us.

It is what happens when these extraordinary events happen. As I said at the House committee, we need to improve our communications; we need to improve our baggage handling and reporting. We've heard that from senators, we've heard that from members of parliament and we've heard it from your constituents.

So those are the main challenges we have, and on top of that, I would say we just haven't had six months of stability to get our feet on the ground. It's just been one thing after another, and we've been pleading with the government — and we did this in the summer — we just need six months of stability. This relates to air passenger rights, because if you look at the testimony of the CTA before the House committee, the fiscal year before COVID, the CTA received 1,700 complaints. In August alone, they received 5,800 complaints. The number of complaints is directly correlated to the nature of these major events.

We've had three of them in one calendar year that you probably would not have in 25 years, and so we're just pleading with the government: Let things settle in our sector properly, and let's clear that backlog, because we don't think our guests should wait 18 months either. That's unacceptable, especially when they hear from us within 30 days. That's a problem we need resolved.

Senator Manning: Would any of the officials from Air Canada like to respond?

Cette question s'adresse aux deux témoins. Vous n'avez aucun contrôle sur la météo. Je suis de Terre-Neuve-et-Labrador, où il peut y avoir quatre saisons en une même journée, alors il serait vraiment illusoire de vouloir contrôler sur la météo. Pouvez-vous nous parler, monsieur Gibbons d'abord, puis les gens d'Air Canada ensuite, des trois principaux problèmes auxquels votre entreprise se heurte actuellement pour offrir un service de qualité à ses clients? Je ne parle pas de la météo ou des choses qui échappent à votre contrôle, mais des problèmes sur lesquels vous avez une emprise, comme la manutention des bagages et les portes d'embarquement. Que faites-vous pour résoudre ces trois principaux problèmes?

M. Gibbons : Si l'on regarde 2022 du début à la fin, nous avons traversé trois crises majeures. La première a été la vague Omicron, la deuxième, la « crise » de la fin du printemps, début de l'été, comme nous l'appellerons, et c'est peut-être un mot un peu galvaudé, puis il y a eu les problèmes de l'hiver. En dehors de ces trois événements imprévisibles et extraordinaires, nous avons une très bonne compagnie aérienne pour le Canada. Nous sommes en tête du pays pour ce qui est de la ponctualité et de remplir nos avions, et nous sommes très fiables. Nos clients le savent et ils nous sont fidèles.

C'est ce qui se passe lorsque de tels événements extraordinaires se produisent. Comme je l'ai dit au comité de la Chambre, nous devons améliorer nos communications; nous devons améliorer la manutention des bagages et nos rapports. Nous l'avons entendu de la part des sénateurs, des députés et de vos électeurs.

Voilà donc les principaux défis que nous devons relever, et je dirais en plus que nous n'avons même pas eu six mois de stabilité pour nous remettre. Tous ces événements se sont enchaînés, et nous répétons au gouvernement, comme nous le faisons déjà cet été, que nous avons besoin de six mois de stabilité. Il en va des droits des passagers aériens, parce que si vous regardez bien le témoignage de l'OTC devant le comité de la Chambre, l'année financière avant la COVID, l'OTC a reçu 1 700 plaintes. Cette année, rien qu'en août, il en a reçu 5 800. Le nombre de plaintes est directement lié à la nature de ces événements majeurs.

Il y en a eu trois en une même année civile, ce qui ne s'était probablement jamais vu en 25 ans, donc nous demandons seulement ceci au gouvernement: laissons les choses se rétablir dans notre secteur, éliminons l'arriéré, parce que nous ne pensons pas que nos clients devraient attendre 18 mois non plus. C'est inacceptable, surtout qu'ils doivent obtenir une réponse de nous dans les 30 jours. C'est un problème que nous devons résoudre.

Le sénateur Manning : Est-ce que l'un des représentants d'Air Canada aimerait me répondre?

[Translation]

Mr. Rheault: Yes, thank you very much. We also invest a lot in improving the resilience of our operations. If you look at what happened over the holiday season, Air Canada recovered very quickly from the weather events, which shows that we had the operational capacity and the reserves in place. We had 15 aircraft on standby and we added extra flights — over 300 extra flights — to carry passengers; that’s a testament to the resilience of our operations. In terms of Newfoundland and Labrador, we’ve always maintained our operations there, even in the worst of the pandemic.

[English]

So we are really committed to the Newfoundland and Labrador market. We stayed in Newfoundland and Labrador even during the worst of the pandemic. We have also added new services to our Montreal hub, from cities from Newfoundland and from Eastern Canada in general. We have relaunched our Boston flight from Halifax. We have relaunched our flight to London Heathrow from Halifax. There are cities much larger than Halifax and North America that don’t have London Heathrow services, but we’re proud of that service.

We’ve also launched a Halifax service to Vancouver. In December, we launched a Halifax service to New York, which used to be operated by an American carrier.

This shows our commitment to Atlantic Canada —

[Translation]

— and our commitment to improve our services.

[English]

With respect to Saskatchewan, we’re really committed to that market as well. We’re adding capacity this summer to our main global hubs, Toronto and Vancouver. We’re will have a Montreal service from both Regina and Saskatoon, and we’re going to connect Saskatchewan with the world through our major hubs in Canada, the three most powerful hubs in this country and among the top 50 in the world.

[Translation]

Senator Cormier: I thank the witnesses for being here. My question is really for Air Canada. I want to begin by saying that I wish to commend the work of Air Canada employees in general. The concerns I have are not directed at them specifically. The two words that come to mind when I think of Air Canada and the challenges it faces are “efficiency” and “flexibility.” My experience is not based on what happened during the holiday

[Français]

M. Rheault : Oui, merci beaucoup. On investit également beaucoup pour améliorer la résilience de nos opérations. Si on regarde ce qui s’est passé durant la période des Fêtes, Air Canada a récupéré très rapidement des événements météorologiques, ce qui prouve que nous avons la capacité opérationnelle et les réserves en place. Nous avons 15 avions en réserve et nous avons ajouté des vols supplémentaires — plus de 300 vols supplémentaires — pour transporter les passagers; cela témoigne de la résilience de nos opérations. Pour ce qui est de Terre-Neuve-et-Labrador, on y a toujours continué nos opérations, même dans le pire moment de la pandémie.

[Traduction]

Nous sommes donc vraiment investis dans le marché de Terre-Neuve-et-Labrador. Nous sommes restés présents à Terre-Neuve-et-Labrador même au pire de la pandémie. Nous avons également ajouté de nouveaux services vers notre carrefour de Montréal, à partir de villes de Terre-Neuve et de l’Est du Canada en général. Nous avons relancé notre vol vers Boston au départ de Halifax. Nous avons relancé notre vol vers Londres Heathrow au départ de Halifax. Il y a des villes beaucoup plus grandes que Halifax, en Amérique du Nord, qui n’offrent pas de service vers Londres Heathrow, mais nous sommes fiers de ce service.

Nous avons également lancé une liaison entre Halifax et Vancouver. En décembre, nous avons inauguré un vol de Halifax vers New York, qui était auparavant exploité par un transporteur américain.

Cela montre notre engagement envers le Canada atlantique...

[Français]

— et notre volonté d’améliorer nos services.

[Traduction]

En ce qui concerne la Saskatchewan, nous sommes très engagés envers ce marché également. Cet été, nous offrirons de nouveaux vols depuis nos principaux aéroports internationaux, Toronto et Vancouver. Nous aurons des vols vers Montréal depuis Regina et Saskatoon, et nous relierons la Saskatchewan au monde par l’intermédiaire de nos principaux aéroports internationaux au Canada, les trois plaques tournantes les plus dynamiques du pays et parmi les 50 plus importantes au monde.

[Français]

Le sénateur Cormier : Merci aux témoins d’être ici. Ma question s’adresse en fait à Air Canada. Je veux aussi dire en premier lieu que je veux saluer le travail des employés d’Air Canada de façon générale. Les préoccupations que j’ai ne s’adressent pas à eux en particulier. Les deux mots qui me viennent en tête quand je pense à Air Canada et aux défis que la compagnie doit relever sont « efficacité » et « flexibilité ». Mes

season, but on the last two weekends, February 4 and February 10. I will use those as examples, not to rehash my own concerns, but to highlight what Canadians are experiencing when they travel with Air Canada these days.

I flew from Ottawa to Moncton with a stopover in Toronto. The flight from Ottawa was delayed. After insisting, I was offered a seat on a flight from Toronto to Moncton leaving the next evening, even though I had a funeral to attend. I was finally able to get a flight to Moncton through WestJet. It took me 11 hours to fly back from Moncton to Ottawa. It was not because of a weather problem.

The second weekend, I flew from Ottawa to Bathurst. There were delays, and when we got to Bathurst, we couldn't land. Nobody told us there was a problem. We all knew there was a weather issue, but Air Canada didn't seem to see it. We only found out while flying over Bathurst. So we came back to Montreal.

At that point, I was told that it was impossible for me to board a flight leaving for Ottawa in the next half hour, because Air Canada's computer system had been changed and now, as soon as the boarding for a flight has begun, it is no longer possible to accommodate other passengers. I finally arrived in Ottawa without any luggage. When I reported this situation, I received service in English only.

Do you see the lack of efficiency and flexibility? I believe in Air Canada as a company. However, how are you going to solve the problems that you still have today? What must Transport Canada do for you? How do you explain the delays, the technical and mechanical problems and the change in computer systems? In fact, the problems seem so great that I would like to know what solutions you have in mind to solve the problems I have experienced.

[English]

Mr. O'Connor: Perhaps I can take that, senator. Thank you. There's a lot to digest there, so in the spirit of time, I will focus on what we're trying to do to prevent and improve — but not for your specific flights.

Senator, we are undertaking, I would say, an almost revolutionary change at Air Canada, looking at everything from the customer service, the policies, technology, people, processes, training. I've been with Air Canada for 27 years; in that time, I have never seen a program that had been put into place for our

experiences se basent non pas sur la période des Fêtes, mais sur les deux dernières fins de semaine, celle du 4 février et celle du 10 février. Je donnerai mes expériences en exemple, non pas pour reparler de mes propres préoccupations, mais pour mettre à l'avant-plan ce que vivent les Canadiens quand ils voyagent avec Air Canada ces temps-ci.

J'ai pris un vol Ottawa-Moncton avec une escale à Toronto. Le vol d'Ottawa est parti en retard. On m'a proposé, après que j'ai fait une démarche importante, un vol à Toronto pour me rendre à Moncton seulement pour le lendemain soir, alors que je devais me rendre à des funérailles. C'est finalement WestJet qui m'a permis de prendre un vol pour Moncton. Au retour, cela m'a pris 11 heures pour me rendre de Moncton à Ottawa. Ce n'était pas à cause d'un problème météorologique.

La deuxième fin de semaine, j'ai pris un vol Ottawa-Bathurst. Il y a eu des retards, puis on est arrivé à Bathurst, mais on n'a pas pu atterrir. Personne ne nous avait prévenus qu'il y avait un problème. On savait tous qu'il y avait un problème météorologique, mais Air Canada ne semblait pas voir ce problème. On l'a su seulement en survolant Bathurst. On est donc revenu à Montréal.

À ce moment-là, on m'a dit que c'était impossible de me faire monter dans un vol qui allait partir pour Ottawa dans la demi-heure, parce que le système informatique d'Air Canada a été modifié et que maintenant, dès que l'embarquement pour un vol est déjà commencé, il n'y a plus de flexibilité pour accueillir d'autres passagers. Je suis finalement arrivé à Ottawa sans bagages. Lorsque j'ai fait état de cette situation, j'ai reçu un service en anglais seulement.

Voyez-vous le manque d'efficacité et de flexibilité? Je crois en la compagnie qu'est Air Canada. Cependant, comment allez-vous faire pour résoudre les problèmes que vous avez encore aujourd'hui? Qu'est-ce que Transports Canada doit faire pour vous? Comment expliquez-vous les retards, les problèmes techniques et mécaniques et le changement de système informatique? En fait, les problèmes semblent si importants que j'aimerais vous entendre sur les solutions que vous avez en tête pour régler notamment les problèmes que j'ai vécus.

[Traduction]

M. O'Connor : Je peux peut-être répondre à cette question, sénateur. Je vous remercie. Cela fait beaucoup de choses à assimiler, donc pour optimiser notre temps, je vais me concentrer sur ce que nous essayons de faire pour prévenir les problèmes et améliorer la situation, mais je ne parlerai pas ici de vos vols en particulier.

Sénateur, nous sommes en train d'opérer un changement que je qualifierais presque de révolutionnaire à Air Canada, en revoyant absolument tout, du service à la clientèle aux politiques, en passant par la technologie, le personnel, les processus et la formation. Je travaille pour Air Canada depuis

front-line staff to give them tools, whether it be through automation, technology, training.

As far as reliability, we continue to work with our vendors, the aircraft manufacturers, the people who supply parts. There is no question there has been supply chain issues throughout the entire industry for all carriers. The reliability, as far as maintenance issues, is not a safety issue, but there have been supply chain issues. We see it throughout the world.

We continue to advocate and use our voice and use the power of Air Canada to move and get supplies into Canada. We're preparing for the summer. There are a number of efforts through technology, people, processes, training and working with third-party vendors to stabilize things.

You can look at our on-time performance, our flight completion, in 2023, even February. Considering that we are a global carrier flying to six continents, our performance of late has drastically improved, and it is because of some of this innovation.

This is not a short-term project. This will cost millions of dollars. It is a long project that will improve all aspects of our company. Hopefully, you will see that in the near future, and I thank you for choosing us. We appreciate it.

[*Translation*]

Senator Cormier: My next question is for Mr. Rheault. The person who served me was very nice, but there was no service in French to retrieve luggage after a number of major flights. How is the language training program going at your company? How does it meet passengers' expectations?

Mr. Rheault: Thank you for the question, Senator Cormier. In which airport did you not get service in French?

Senator Cormier: Ottawa.

Mr. Rheault: Offering service in the passengers' preferred official language is an obligation and a priority for Air Canada. We continue to provide training and we have created new awareness modules that all employees follow online and that explain the importance of providing service in French or in the passengers' preferred official language. If people are not bilingual, they must find a colleague who can provide the service.

27 ans; pendant toutes ces années, jamais je n'ai vu un programme mis en place pour donner de tels outils à notre personnel de première ligne, que ce soit par l'automatisation, la technologie ou la formation.

En ce qui concerne la fiabilité, nous poursuivons notre travail avec nos fournisseurs, les fabricants d'avions, ceux qui nous fournissent les pièces. Il est indéniable qu'il y a des problèmes de chaîne d'approvisionnement dans l'ensemble de l'industrie pour tous les transporteurs. Les problèmes de fiabilité découlant des problèmes de maintenance ne sont pas imputables à un problème de sécurité, mais il y a eu des problèmes de chaîne d'approvisionnement. Nous le constatons partout dans le monde.

Nous continuons de défendre nos intérêts, de faire entendre notre voix et d'utiliser le pouvoir d'Air Canada pour faire venir les fournitures nécessaires au Canada. Nous nous préparons pour l'été. Nous multiplions les efforts en matière de technologie, de personnel, de processus, de formation et de collaboration avec des fournisseurs tiers pour stabiliser les choses.

Vous pouvez regarder notre bilan en matière de ponctualité et sur les vols menés à bien en 2023, même en février. Étant donné que nous sommes un transporteur mondial desservant six continents, notre rendement s'est considérablement amélioré ces derniers temps, et c'est grâce à ces innovations.

Ce n'est pas un projet à court terme. Il va coûter des millions de dollars. C'est un projet de longue haleine qui améliorera tous les aspects de notre entreprise. J'espère que vous le constaterez dans un avenir proche, et je vous remercie de nous choisir. Nous vous en remercions.

[*Français*]

Le sénateur Cormier : Ma prochaine question s'adresse à M. Rheault. La personne qui m'a servi était très sympathique, mais il n'y avait aucun service en français pour récupérer les bagages après avoir fait un certain nombre de vols importants. Comment se passe le programme de formation linguistique chez vous? Comment répond-il aux attentes des passagers?

M. Rheault : Merci pour la question, sénateur Cormier. En ce qui concerne le service que vous n'avez pas reçu en français, à quel aéroport était-ce?

Le sénateur Cormier : Ottawa.

M. Rheault : Le service dans la langue officielle de préférence du passager est une obligation et une priorité pour Air Canada. On continue la formation et on a créé de nouveaux modules de sensibilisation que tous les employés suivent en ligne et qui expliquent l'importance de donner le service en français ou dans la langue officielle au choix du passager. Si les gens ne sont pas bilingues, ils doivent aller chercher un collègue qui est capable d'offrir le service.

We can check with Ottawa Airport to do a follow-up. We are aware that there is a large francophone community in the Ottawa region, and many Quebecers fly out of this airport. This is one of our service standards. I can tell you that we have a large proportion of bilingual employees in Ottawa.

I thank you for your comment; we will make sure to follow up. During your flights, did you receive service in French?

Senator Cormier: Yes, the service was in French, of course.

Mr. Rheault: In Bathurst, I think all our staff are bilingual. So, I guess you get good service there?

Senator Cormier: Yes, I know the staff.

Mr. Rheault: Yes, I can imagine.

[English]

Senator Cardozo: First, Mr. Gibbons, I have a matter of clarification. You talked about only the airlines being affected by the travellers' bill of rights. Could you just specify who else you think should be subject to the travellers' bill of rights?

Mr. Gibbons: Any agency, government or otherwise, that provides a service to the traveller can result in a delay or cancellation. The short-form list would be airport authorities, NAV CANADA and CBSA, to start. And there should be regular performance reporting to this committee and to Parliament — including ourselves. That could be a starting point so we can improve the overall travel experience that we're discussing tonight.

Mr. Rheault: I would add to that list CATSA as well. They provide the security screening at airports. They should have an enforceable service standard.

Senator Cardozo: Just as everyone is talking about horror stories, at the beginning of January, I went through Toronto airport, and I hate to admit this publicly but I left my laptop behind at security. Two weeks later, I actually got it back. I only knew the time when I left it behind and the brand. I didn't have my name or anything on it. Once in a while, sometimes, an angel somewhere helps you out.

I have a question for both of you. With all the kinds of challenges we talked about, such as the critical labour shortages and the weather — and climate change is probably making things worse — are we as passengers expecting too much of you?

On peut vérifier auprès de l'aéroport d'Ottawa pour faire un suivi. On est conscient qu'il y a une grande communauté francophone dans la région d'Ottawa, il y a beaucoup de Québécois qui prennent l'avion à partir de cet aéroport. C'est l'une de nos normes de service. Je peux vous dire qu'on a une grande proportion d'employés bilingues à Ottawa.

Je vous remercie de votre commentaire; on va s'assurer de faire un suivi. Durant vos vols, avez-vous eu un service en français?

Le sénateur Cormier : Oui, bien sûr, un service en français.

M. Rheault : À Bathurst, je pense que tout notre personnel est bilingue. Donc, j'imagine que vous avez de bons services là-bas?

Le sénateur Cormier : Oui, je connais les employés.

M. Rheault : Oui, j'imagine.

[Traduction]

Le sénateur Cardozo : Tout d'abord, monsieur Gibbons, j'aimerais avoir une précision. Vous avez dit que seules les compagnies aériennes étaient touchées par la charte des droits des voyageurs. Pouvez-vous préciser qui d'autre, selon vous, devrait être visé par la charte des droits des voyageurs?

M. Gibbons : Tout organisme, gouvernemental ou autre, qui fournit un service aux voyageurs pouvant entraîner un retard ou une annulation. La liste abrégée comprendrait les autorités aéroportuaires, NAV CANADA et l'ASFC, pour commencer. Tous ces organismes, ainsi que nous-mêmes, devraient présenter des rapports périodiques sur le rendement à ce comité et au Parlement. Cela pourrait constituer un point de départ pour améliorer l'expérience générale de voyage dont nous discutons ce soir.

M. Rheault : J'ajouterais à cette liste l'ACSTA également. C'est elle qui assure le contrôle de sécurité dans les aéroports. Elle devrait avoir une norme de service exécutoire.

Le sénateur Cardozo : Puisque tout le monde parle d'histoires d'horreur, au début janvier, je suis passé par l'aéroport de Toronto, et j'ai honte de l'admettre publiquement, mais j'ai laissé mon ordinateur portable au contrôle de sécurité. Deux semaines plus tard, je l'ai finalement récupéré. Je ne savais pas à quelle heure je l'avais oublié ni quelle en était la marque. Il n'y avait pas mon nom ni quoi que ce soit d'autre dessus. De temps en temps, parfois, un ange quelque part nous aide.

J'ai une question à vous poser à tous les deux. Compte tenu de tous les défis dont nous avons parlé, dont les graves pénuries de main-d'œuvre et les conditions météorologiques difficiles — et le changement climatique ne fait probablement qu'empirer les choses —, est-ce que nous, les passagers, attendons trop de

Should we be lowering our expectations, and we will all be happier that way?

Mr. Gibbons: I sure hope that's not the case, and if that's the case, then the hard-working people who wear a uniform and serve you every day will have failed. No, I hope that's not the case. We hope you have high expectations, and we hope that those expectations are met. That's been the record of our company for the most part, for 27 years, and it's our intention to continue that. We've had some very public failings over the last little while, but we have also been failed by others who have impacted our brand and our standing, and that is at the heart of our recommendations.

No, we definitely don't want to be in a situation in Canada where people are expecting less of us. We want them to expect more and receive more.

Mr. Rheault: I would say, in the 10 years before the pandemic, we grew the size of our company by 50%. Air Canada carried 50% more passengers in 2019 than 10 years before. We did that by achieving and surpassing consumer expectations. We are committed to render a service that people will appreciate and that will make our country proud here and around the world.

Definitely, we have high expectations, but as we said, air transportation is also a team sport. Many people have a role to play.

If you look at the report that was done by this committee in 2012, it studied how policies are applicable to air transportation in Canada compared to other countries. It found that Canada is unique in the way they tax passengers and airports. From a policy perspective, I would invite this committee to look at supportive policies that the government can put in place to help airlines and help the system to meet passenger expectations. Thank you.

Senator Cardozo: [Technical difficulties] a blip and things will be smoother and better over the next period?

Mr. Gibbons: Well, we sure hope so. The challenges that our guests have had over the last year are not exclusively as a result of actions that our people did or did not take. That's the point of our recommendation. Yes, we hope so. We need that. The country needs that, and that's what we are working toward every day, absolutely.

Senator Cardozo: Do you think that all the players can pull together and have a better service going forward?

vous? Devrions-nous revoir nos attentes à la baisse, pour être tous plus heureux?

M. Gibbons : J'espère vraiment que non, et s'il en est ainsi, alors c'est que les gens qui travaillent dur et qui portent l'uniforme pour vous servir au jour le jour auront échoué. Non, j'espère que non. Nous espérons que vous avez de grandes attentes et nous espérons les satisfaire. C'est ce que notre entreprise a pratiquement toujours fait depuis 27 ans, et nous avons bien l'intention de continuer ainsi. Nous avons connu des ratés qui ont beaucoup attiré l'attention du public ces derniers temps, mais nous avons également essayé les ratés des autres, ce qui a eu un impact sur notre image de marque et notre réputation. Cela s'inscrit au cœur de nos recommandations.

Non, nous ne voulons absolument pas qu'au Canada, les gens s'attendent à moins de nous. Nous voulons qu'ils s'attendent à plus et qu'ils reçoivent plus.

M. Rheault : Je dirais qu'au cours des 10 années qui ont précédé la pandémie, la taille de notre entreprise a augmenté de 50 %. En 2019, Air Canada a transporté 50 % plus de passagers que 10 ans auparavant. Nous y sommes parvenus en satisfaisant les attentes des consommateurs et en les dépassant. Nous nous engageons à rendre un service que les gens apprécieront et qui fera la fierté de notre pays, ici et ailleurs dans le monde.

Bien sûr que nos attentes sont élevées, mais comme nous l'avons dit, le transport aérien est aussi un sport d'équipe. De nombreux acteurs ont un rôle à jouer.

Regardez le rapport qu'a produit ce comité en 2012, après avoir étudié comment les politiques s'appliquent au transport aérien au Canada, en comparaison avec la situation dans d'autres pays. Il a constaté que le Canada est unique dans sa façon de taxer les passagers et les aéroports. Pour ce qui est des politiques, j'inviterais ce comité à réfléchir aux politiques de soutien que le gouvernement pourrait mettre en place pour aider les compagnies aériennes et aider le système à répondre aux attentes des passagers. Merci.

Le sénateur Cardozo : [Difficultés techniques] un petit pas de côté et que les choses iront mieux au cours de la prochaine période?

M. Gibbons : Nous l'espérons vraiment. Les difficultés rencontrées par nos clients au cours de la dernière année ne sont pas exclusivement dues à des mesures que notre personnel a prises ou non. C'est le sens de notre recommandation. Oui, nous l'espérons. Nous en avons besoin. Le pays en a besoin, et c'est ce vers quoi nous tendons chaque jour, absolument.

Le sénateur Cardozo : Pensez-vous que tous les acteurs peuvent unir leurs forces pour offrir de meilleurs services à l'avenir?

Mr. Gibbons: I hope so. We have to; that's the short answer. We have that obligation. I would also caution confusing a lot of things that happened at Christmas or these other events as a pure failure of system players. These have been really extraordinary events, and it's hard to prescribe perfectly what the patient needs coming out of those events, but we are working hard to do that.

Senator Cardozo: As we look at the issue of climate change, if climate change is going to give us more of these dramatic weather events, will everyone say it is because of the weather and not because of — I don't mean this rudely — because of you? With climate change, will we just have more severe events at different times of the year?

Mr. Gibbons: I can't answer that.

Senator Cardozo: Well, can we cope with it?

Mr. O'Connor: It is a great question. Senator, to answer your question, yes, we are seeing more severe, significant systems. It is how airlines recover that is going to be the key, as well as the creativity that we use and the resiliency that we have and what we learn. We go through major events on a regular basis, and then we do debriefs and we learn from them.

This will require investment. We can't use the same infrastructure that we used in the 1980s, the 1990s or the 2000s and expect the industry to be the same, no. We need to foresee the climate issues, better prepare for them, have more resiliency as an industry — and we have talked about this as the ecosystem, everything from the airlines themselves to airport authorities to runway clearing in the winter to air traffic control, to predict significant summer thunderstorms. We can do this.

Canada, as we talked about, cannot lose aviation. It should be an investment as a whole so that we can succeed. Canada could use aviation as a major economic driver.

I believe what everyone has said, climate change is here, more severe storms. We are learning more from it. We will be better prepared. We will deal with it earlier. If we have better weather tools, we will have better information, better data, and we will make better decisions. I certainly hope and I commit us — that we want to get better.

The Chair: I also want to weigh in.

M. Gibbons : Je l'espère. Il le faut, un point c'est tout. Nous en avons l'obligation. Je voudrais également vous mettre en garde contre le fait de confondre beaucoup des choses qui se sont produites à Noël ou lors de ces autres événements avec un pur échec des acteurs du système. Ce sont vraiment des événements extraordinaires, et il est difficile de prescrire parfaitement ce dont le patient a besoin à la suite de ces événements, mais nous travaillons d'arrache-pied pour y parvenir.

Le sénateur Cardozo : Dans le contexte du changement climatique, si le changement climatique doit causer plus d'événements météorologiques dramatiques, est-ce que tout le monde dira que c'est à cause de la météo et non à cause de — je ne veux pas vous manquer de respect —, mais à cause de vous? Avec le changement climatique, y aura-t-il simplement plus d'événements perturbateurs à différents moments de l'année?

M. Gibbons : Je ne peux pas répondre à cette question.

Le sénateur Cardozo : Eh bien, pouvons-nous y faire face?

M. O'Connor : C'est une excellente question, sénateur. Pour vous répondre, effectivement, nous observons des phénomènes plus graves, plus perturbateurs. C'est l'aptitude des compagnies aériennes à se rétablir qui sera la clé, ainsi que la créativité dont nous saurons faire preuve et la résilience que nous avons et acquérons. Nous vivons souvent des événements majeurs, puis nous faisons le bilan et en tirons des enseignements.

Cela nécessitera des investissements. Nous ne pouvons pas utiliser les mêmes infrastructures que dans les années 1980, 1990 ou 2000 et nous attendre à ce que l'industrie soit la même, non. Nous devons prévoir les problèmes climatiques, mieux nous y préparer, avoir une plus grande résilience en tant qu'industrie, et je parle ici de tout l'écosystème, tout, des compagnies aériennes elles-mêmes aux autorités aéroportuaires, du dégagement des pistes en hiver au contrôle du trafic aérien, en passant par la prévision des orages importants en été. Nous pouvons y arriver.

Le Canada, comme nous l'avons dit, ne peut pas perdre l'aviation. Il faut investir dans l'industrie dans son ensemble pour pouvoir réussir. Le Canada peut utiliser l'aviation comme grand levier économique.

Je crois ce que tout le monde dit, que le changement climatique est bien réel et que nous verrons plus de grosses tempêtes. Nous en tirons des leçons. Nous serons mieux préparés. Nous interviendrons plus tôt. Grâce à de meilleurs outils météorologiques, nous aurons de meilleures informations, de meilleures données et nous prendrons de meilleures décisions. J'espère sincèrement que nous nous améliorerons et je nous y engage.

Le président : Je voudrais intervenir à mon tour.

I listened attentively to what the minister said earlier and what the second panel has articulated here. Climate change certainly is one element. But let's be clear: This winter has not been any more chaotic than previous winters in this country. More importantly, the chaos that we have experienced in our airports did not start on December 23. It started in the summer of 2022, and it has been an unprecedented crap show ever since. It was a crap show in the summer, it was a crap show in the fall — excuse my language — and it was throughout Christmas. If I listen to the government, climate change will all be resolved by adding a carbon tax. I don't think that will solve the problem either.

This is what I see — correct me if I am wrong, from both witnesses — we have airports that are implicated in this mess, Transport Canada, a government that put in place a passenger rights bill in 2019 that the minister acknowledged has been a failure. The government acknowledged it has not been able, in a timely fashion, to respond to these passenger complaints. It is easy to lay the blame at the feet of airline companies. But I took the time to Google your third-quarter profits in 2022, and you already paid a huge price for this mess. At the end of the day, when you don't provide timely service to your customers, you are penalized because you don't make money. You lose money. Of course, your employees suffer, your shareholders suffer and the country suffers.

We need to look at the government's sense of responsibility, because when you mess up, your bottom line feels it, but when the government messes up, they shrug their shoulders and say, "Well, we'll put another bill of rights before the Senate and we'll do it before spring." It is three months away, and I bet you money we won't get it here in the Senate before mid June and they will be begging us to pass it before we even review it.

I made a lot of comments, and we are running out of time, but I do believe, colleagues, that I have summarized the testimony of our witnesses here, that they think there is some responsibility to go around to airports, to Transport Canada, to CBSA, to CATSA and to the government. Now, because the clock has run out, I will say this: I do thank you — I will give the final word to the witnesses. You deserve the final word, anyway.

Mr. Gibbons: I want to thank the committee very much.

I want to get on the record about the passenger complaint volumes, because it did dominate the first hour of your hearing. I would like senators to know that 98.5% of claims that we receive are responded to within 30 days and they don't end up at the CTA; 1.5% of these complaints go to the regulator, and they take 18 months to sort those out for our guests. We strongly encourage you to make sure that that backlog is dealt with. We

J'ai écouté attentivement ce que le ministre a dit tout à l'heure et ce que le deuxième groupe de témoins vient d'expliquer ici. Le changement climatique entre assurément en ligne de compte. Mais soyons clairs : cet hiver n'a pas été plus chaotique que les hivers précédents dans ce pays. En outre, le chaos que nous observons dans nos aéroports n'a pas commencé le 23 décembre. Il a commencé à l'été 2022 et depuis, c'est une débandade sans précédent. C'était un spectacle lamentable cet été, c'était un spectacle lamentable cet automne — excusez mon langage — et cela a été la même chose tout le temps des Fêtes. À entendre le gouvernement, l'ajout d'une taxe sur le carbone viendra régler tout le problème du changement climatique. Je ne pense pas que cela réglera le problème non plus.

Voilà ce que je vois — et je prie les deux témoins de me corriger si je me trompe —, nos aéroports ont participé à ce gâchis, Transports Canada aussi et le gouvernement qui a adopté un projet de loi instituant une déclaration des droits des passagers en 2019, qui est un échec, de l'aveu même du ministre. Le gouvernement a reconnu qu'il n'a pas été en mesure de répondre promptement aux plaintes de passagers. Il est facile de faire porter le blâme aux compagnies aériennes. Mais j'ai pris le temps de chercher sur Google pour connaître les bénéfices que vous avez déclarés au troisième trimestre de 2022, et vous avez déjà payé un prix énorme pour ce gâchis. En fin de compte, lorsque vous n'arrivez pas à fournir un service rapide à vos clients, vous êtes pénalisés parce que vous ne faites pas d'argent. Vous perdez de l'argent. Bien sûr, vos employés en souffrent, vos actionnaires en souffrent et le pays en souffre.

Nous devons nous pencher sur le sens des responsabilités du gouvernement, parce que quand vous vous plantez, vos bénéficiaires s'en ressentent, mais quand le gouvernement se plante, il hausse les épaules et se contente de promettre de soumettre une autre déclaration des droits au Sénat avant le printemps. C'est dans trois mois, et je vous parie que le Sénat ne l'aura pas avant la mi-juin, puis que le gouvernement nous suppliera de l'adopter avant même de l'avoir examinée.

J'ai fait beaucoup de commentaires, et le temps file, mais je crois, chers collègues, que j'ai bien résumé le témoignage de nos témoins, qui estiment que les aéroports, Transports Canada, l'ASFC, l'ACSTA et le gouvernement ont une certaine responsabilité à assumer. Sur ce, comme nous n'avons plus de temps, je vais simplement vous dire merci et laisser le dernier mot aux témoins. Vous méritez le mot de la fin, de toute façon.

M. Gibbons : Je tiens à remercier infiniment le comité.

Je voudrais dire une chose concernant le volume des plaintes des passagers, parce que le sujet a dominé la première heure de la réunion. Je veux que les sénateurs sachent que nous répondons à 98,5 % des plaintes que nous recevons dans les 30 jours et qu'elles n'aboutissent pas à l'OTC. Il y a 1,5 % des plaintes qui se retrouvent devant l'organisme de réglementation, et il faut 18 mois pour les régler pour nos clients. Nous vous encourageons

don't like the backlog. No one at the WestJet group games the system. We don't do it. We have never done it, and we will not do it. I did want to put it on the record about how we actually manage our complaints, and I am happy to follow up with details to this committee.

[Translation]

Mr. Rheault: As a final word, I have to say that I don't share your opinion that it has been a horror story since last summer, as you said. Operations improved steadily over the summer and they went very well in the fall. There was a problem during the holiday season.

However, let me remind you what the weather was like in Vancouver: They received as much snow in 12 hours as they normally do in a winter. The snow fell so fast that between the time the planes were de-icing and the time they arrived on the runway, they couldn't take off because of the amount of snow on their wings, and the snow was heavy. This created congestion. The temperature was so cold that the baggage systems froze in Toronto. You have to look at those impacts to explain what happened. Despite all of this, at Air Canada we completed 98.5% of our international flights over the holiday season. We carried 2 million passengers. I want to sincerely thank our employees, who worked hard in the snow and the cold to accomplish these operations. Thank you.

The Chair: Thank you very much. See you next time, colleagues.

(The committee adjourned.)

vivement à faire en sorte que cet arriéré soit éliminé. Nous n'aimons pas qu'il y ait un tel arriéré. Personne au sein du groupe WestJet ne joue avec le système. Nous ne le faisons pas. Nous ne l'avons jamais fait, et nous ne le ferons jamais. Je tenais à préciser comment nous gérons nos plaintes, et je serai heureux de fournir des détails à ce sujet au comité.

[Français]

M. Rheault : Pour le mot de la fin, je dois dire que je ne partage pas votre opinion, à savoir que cela a été une horreur depuis l'été dernier, comme vous l'avez dit. Il y a eu une amélioration constante des opérations durant l'été. À l'automne, l'opération s'est très bien déroulée. Il y a eu un problème durant la période des Fêtes.

Toutefois, permettez-moi de vous rappeler quelle était la météo à Vancouver : il est tombé autant de neige en 12 heures qu'en un hiver habituellement. La neige tombait si rapidement que, entre le moment où les avions passaient au déglacage et où ils arrivaient sur la piste, ils ne pouvaient plus décoller parce qu'il y avait trop de neige sur les ailes, et cette neige était pesante. Cela a créé une congestion. La température était tellement froide que les systèmes de bagages ont gelé à Toronto. Il faut regarder ces répercussions pour expliquer ce qui est arrivé. Malgré tout cela, chez Air Canada, nous avons complété 98,5 % de nos vols internationaux pendant la période des Fêtes. Nous avons transporté 2 millions de passagers. Je veux sincèrement remercier nos employés, qui ont travaillé fort dans la neige et dans le froid pour accomplir ces opérations. Merci.

Le président : Merci beaucoup. À la prochaine fois, chers collègues.

(La séance est levée.)
