



NACC
National Airlines
Council of Canada



CNLA
Conseil national des lignes
aériennes du Canada

PRÉSENTATION DE MASSIMO BERGAMINI, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, CONSEIL NATIONAL DES LIGNES AÉRIENNES DU CANADA

Comité permanent des transports de la Chambre des
communes

Le 14 Septembre 2017



Bon après-midi Madame la présidente et membres du comité.

Je m'appelle Massimo Bergamini et je suis le président-directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada. Je tiens à vous remercier de la possibilité de témoigner devant vous aujourd'hui pour présenter la perspective de mon organisme au sujet du projet de loi C-49.

Mais avant de commencer, permettez-moi de dire quelques mots au sujet de notre organisme et de notre industrie.

Le Conseil national des lignes aériennes du Canada a été créé en 2008 par les quatre principales lignes aériennes du Canada - Air Canada, Air Transat, WestJet et Jazz Aviation - dans le but de promouvoir des politiques, des règlements et des lois qui favorisent un réseau de transport aérien sécuritaire et concurrentiel.

Collectivement, nos membres transportent plus de 92 p. cent du trafic aérien intérieur du Canada et 65 p. cent de son trafic aérien international. Ils emploient directement plus de 50 000 Canadiens et contribuent à 400 000 autres emplois dans des secteurs connexes, comme l'aérospatiale et le tourisme.

D'après une étude du Conference Board du Canada, en 2012 notre industrie a contribué près de 35 milliards de dollars au PIB du Canada.

“Il est clair que l'époque de l'élite du Jet Set est depuis longtemps révolue.”

Ces statistiques impressionnantes témoignent du rôle qu'une industrie de l'aviation forte et concurrentielle joue pour assurer la prospérité économique du Canada.

Mais pour en venir au point qui nous intéresse, l'aviation commerciale est devenue la seule façon pratique pour des millions de Canadiens de voyager pour rencontrer leurs familles, se rendre au travail ou simplement explorer notre vaste pays. Et ils voyagent beaucoup.

D'après Statistique Canada, le nombre total de passagers embarqués et débarqués au Canada a augmenté de 30 p. cent entre 2008 et 2016.

Il est clair que l'époque de l'élite du Jet Set est depuis longtemps révolue. À eux seuls, nos membres ont participé à plus de 71 millions de déplacements de passagers l'an dernier.

Alors que les gens peuvent maintenant réserver un vol d'avion aussi facilement qu'ils conduisent une automobile, **le voyage aérien est en voie de devenir le domaine de la classe moyenne**, non pas du 1 pour cent.

Pour les Canadiens, l'avion fait maintenant partie que de leur vie quotidienne, l'élément vital d'une société ouverte, diversifiée et dispersée géographiquement.

Dans notre pays, la liberté de voyager est considérée comme un acquis et le transport aérien est devenu un lien essentiel entre les **gens** et les **collectivités**.

Pour citer le Rapport Emerson :

«Le transport aérien fournit un accès et une mobilité à la main-d'œuvre afin qu'elle se rende dans les endroits urbains, ruraux et éloignés du Canada et les aéroports et transporteurs aériens agissent comme des moteurs économiques pour les collectivités et le pays...»

C'est la raison pour laquelle une industrie aérienne concurrentielle est si importante. C'est la raison pour laquelle ce projet de loi est si important.

Et c'est la raison pour laquelle il est très important de réussir du premier coup.

Malheureusement, nous considérons que l'approche du gouvernement rate la cible.

Le Rapport Emerson a reconnu l'interconnectivité complexe sur laquelle repose l'expérience des voyages aériens et qui contribue à la compétitivité mondiale de notre industrie.

Il propose une approche en trois volets qui s'attaque aux principales composantes d'une industrie aérienne concurrentielle : le coût, l'accès et l'expérience des utilisateurs.

Le projet de loi C-49 Annaba n'en aborde qu'une seule : l'expérience des utilisateurs.

L'adoption du projet de loi C-49 - sans mesures économiques pour s'attaquer au problème de la structure des coûts publics - risque de créer d'autres déséquilibres économiques qui pourraient éventuellement nuire à ceux que le projet vise à protéger.

“Nous reconnaissons également que l'expérience d'un voyage en avion ne commence pas avec l'enregistrement des bagages et ne se termine pas avec la récupération des bagages.”

Pour être clair, même si nous trouvons que certains aspects du projet de loi nécessitent des éclaircissements - vous trouverez nos recommandations à l'Annexe technique après mes commentaires - nous ne nous inscrivons pas en faux avec le projet de loi et nous ne nous opposons d'aucune façon à son adoption.

Nous sommes toutefois préoccupés par le fait que l'approche du gouvernement revient à mettre la charrue avant les bœufs.

Mettre en place un système de pénalités économiques comme cadre pour aborder les problèmes de services, sans régler en même temps la structure de coûts publics, risque d'avoir une incidence négative sur l'industrie et, en bout de ligne, sur les passagers.

Comme M. Lavin de l'IATA l'a souligné plus tôt, l'expérience internationale sur cette question est éclairante et elle devrait être prise en compte.

Comme je l'ai souligné au moment du dépôt du projet de loi en mai dernier :

«Notre organisme et nos membres partagent et appuient l'engagement du ministre Garneau à s'assurer que tous les passagers aériens ont la meilleure expérience possible dans leurs voyages aériens et nous avons hâte de collaborer avec lui et avec l'Office des transports du Canada à cette fin.»

Toutefois, nous reconnaissons également que l'expérience d'un voyage en avion ne commence pas avec l'enregistrement des bagages et ne se termine pas avec la récupération des bagages.

Et cela ne se produit pas dans un vide économique ou systémique.

Il faut faire intervenir beaucoup d'éléments mobiles pour amener un passager à sa destination. Il faut les efforts coordonnés de centaines de personnes dévouées qui travaillent dans des sociétés aériennes, des aéroports, des tours de contrôle du trafic aérien, la sécurité aérienne et les services frontaliers.

Dans ce système complexe, les capacités sont parfois sollicitées au maximum en raison de circonstances imprévues et c'est alors que des erreurs sont commises, des vols sont retardés, des bagages sont perdus et des correspondances sont manquées.

En 2016, environ 2 800 plaintes ont été formulées par des passagers à l'Office des transports du Canada.

Parmi celles-ci, environ 560 ont été retirées ou ne relevaient pas du mandat de l'Office.

Parmi le reste des plaintes, 97 p. cent ont été réglées sans médiation. C'est-à-dire que la compagnie aérienne a été informée de la plainte et qu'elle a conclu une entente mutuellement satisfaisante avec ses invités sans autre intervention de l'Office. Moins de 1 p. cent de ces plaintes ont été soumises à l'arbitrage.

“Le Rapport Emerson recommande d'éliminer graduellement les loyers aéroportuaires, de réformer la politique de l'utilisateur-payeur pour le transport aérien et de mettre en place des normes de rendement réglementées pour les contrôles de sécurité.”

Sans vouloir minimiser l'importance de ces plaintes ou les inconvénients que ces passagers ont connus, il est toutefois important de mettre ces chiffres dans le contexte d'un système qui déplace plus de **350 000 passagers par jour, et ce, chaque jour.**

L'éclaircissement et la codification des droits des passagers sont des mesures positives qui amèneront davantage de certitude sur le marché.

Nous sommes déçus toutefois que cette mesure n'ait pas été introduite conjointement avec des mesures concrètes pour s'attaquer à la structure non concurrentielle des coûts publics à laquelle notre industrie est confrontée ou les engorgements dans le système causés par le sous-financement de la sécurité aérienne et des contrôles frontaliers.

Le Rapport Emerson a reconnu comment la hausse des frais et des redevances ainsi que les retards dans les contrôles de sécurité ont une incidence sur tous les voyageurs et l'efficacité de l'industrie.

Il recommande d'éliminer graduellement les loyers aéroportuaires, de réformer la politique de l'utilisateur-payeur pour le transport aérien et de mettre en place des normes de rendement réglementées pour les contrôles de sécurité.

Malheureusement, il n'y a aucune disposition dans le cadre fiscal quinquennal du gouvernement pour des dépenses additionnelles dans ce secteur. À lui seul, le projet de loi C-49 ne pourra rien faire pour atténuer la pression des coûts exercée sur notre industrie aérienne ou sur les engorgements dans le système qui échappent à son contrôle.

Septembre est le mois où les feuilles commencent à changer de couleur à Ottawa et c'est aussi le moment où la Chambre des communes reprend ses activités. C'est également le moment où les délibérations budgétaires sont amorcées sérieusement au sein du gouvernement.

Nous espérons que, lorsque votre comité aura terminé son étude du projet de loi et qu'il sera prêt à retourner à la Chambre des communes, vous recommanderez que le gouvernement commence à prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les dispositions en matière de concurrence du Rapport Emerson dans le cadre financier fédéral de l'an prochain.

La mise en œuvre des recommandations du Rapport Emerson concernant la structure de coûts publics de l'industrie aérienne, ainsi que l'élimination des engorgements durant les contrôles de passagers, en parallèle avec les dispositions du projet de loi C-49, permettront d'établir de nouvelles règles de jeu pour les compagnies aériennes, les aéroports, les voyageurs et, en bout de ligne, pour notre pays.