

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Inquiry into Air Transat Tarmac Delays

August 31, 2017

Held at:

**160 Elgin Street, 11th Floor, Room 11A-50
Ottawa, Ontario**

Panel Members:

**Mr. Scott Streiner
Mr. Sam Barone
Mr. Paul Fitzgerald**

**- Chair
- Member
- Member**

(ii)

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
Preliminary matters/Remarques préliminaires	1
Opening Remarks/Discours d'ouverture	3
CRYSTAL CAMPBELL, Affirmed/Sous affirmation solennelle CAROL CLARK, Affirmed/Sous affirmation solennelle OWEN PROSSER, Affirmed/Sous affirmation solennelle	
Presentation by/Présentation par Ms. Carol Clark	8
Questions by the Panel/Questions par le panel	17
Questions by Air Transat counsel/Questions par l'avocate d'Air Transat	27
Questions by Ottawa International Airport Authority counsel/Questions par l'avocate de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa	44
Additional questions by Air Transat counsel/ Questions additionnelles par l'avocate d'Air Transat	52
Questions by Agency Counsel/Questions par l'avocat de l'Office	54
Questions by Air Line Pilots Association counsel/ Questions par l'avocat d'Air Line Pilots Association	59
Additional questions by the Panel/Questions additionnelles par le panel	61
MATTHEW JACKSON, Affirmed/Sous affirmation solennelle	
Presentation by/Présentation par Captain Matthew Jackson	68
Questions by the Panel/Questions par le panel	71

(iii)

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
Questions by Air Transat counsel/Questions par l'avocat d'Air Transat	79
Questions by Ottawa International Airport Authority counsel/Questions par l'avocate de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa	89
Questions by Agency Counsel/Questions par l'avocat de l'Office	95
Additional questions by the Panel/Questions additionnelles par le panel	98
Additional questions by Air Transat counsel/Questions additionnelles par l'avocat d'Air Transat	103
Additional questions by the Panel/Questions additionnelles par le panel	105
YVES SAINT-LAURENT, Sous affirmation solennelle/Affirmed JULIE CLERMONT, Sous affirmation solennelle/Affirmed	
Présentation par/Presentation by Mr. Yves Saint-Laurent	115
Questions par l'avocat d'Air Transat/Questions by Air Transat counsel	124
Présentation par/Presentation by Ms. Julie Clermont	128
Questions by Air Transat Counsel/Questions par l'avocat d'Air Transat (Contd/Suite)	132
Questions par Air Line Pilots Association/Questions by Air Line Pilots Association	146
Questions par l'avocat de l'Office/Questions by Agency counsel	147
Questions additionnelles par l'avocat d'Air Transat/Additional questions by Air Transat counsel	162

(iv)

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
DENIS LUSSIER, Sous affirmation solennelle/Affirmed IGOR MAZALICA, Affirmed/Sous affirmation solennelle	164
Présentation par M. Lussier/Presentation by Mr. Lussier	165
Presentation by Mr. Mazalica/Présentation par M. Mazalica	188
Questions by Air Transat counsel/Questions par l'avocat d'Air Transat	189
Questions par M. de Schietere/Questions by Mr. de Schietere	216
Questions by Ottawa International Airport counsel/ Questions par l'avocate de l'Aéroport Internationale d'Ottawa	223
Questions par le panel/Questions by the Panel	231
Additional questions by Air Transat counsel/Questions additionnelles par l'avocate d'Air Transat	252
DAN ADAMUS, Affirmed/Sous affirmation solennelle	258
Presentation by Mr. Adamus/Présentation par M. Adamus	259
Questions by Air Transat counsel/Questions par l'avocate D'Air Transat	262
Questions by Air Line Pilots Association/Questions par Air Line Pilots Association	265
Questions by the Panel/Questions par le panel	266
JEAN-FRANÇOIS LEMAY, Sous affirmation solennelle/ Affirmed	269

(v)

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
Présentation par M. Lemay/Presentation by Mr. Lemay	269
Questions par le panel/Questions by the Panel	279

1 --- Upon commencing on Thursday, August 31, 2017 at
2 9:01 a.m./La réunion débute jeudi, le 31 août 2017 à
3 9h01

4 **MS. BARRETT:** Good morning. The hearing
5 will begin shortly. Bonjour. L'audience va commencer
6 bientôt.

7 Just a couple of administrative matters
8 before we begin. Juste quelques questions
9 administratives avant que nous commencions.

10 Interpretation services will be
11 available throughout the duration of the hearing. We
12 would like to remind participants that during their
13 oral presentations, they should provide for a
14 reasonable delay for the interpretation while
15 respecting their allocated presentation time, and if
16 you can also be sure to leave the devices in the
17 hearing room.

18 Le service d'interprétation simultanée
19 est disponible durant cette audience. Nous désirons
20 rappeler aux participants d'allouer un délai
21 raisonnable pour la traduction lors de leur
22 présentation à vive voix, tout en respectant le temps
23 alloué pour leurs présentations.

24 In case of fire or other emergency
25 requiring the evacuation of the building, please note

1 that the nearest stairwell is marked as "Stairwell D".
2 Please be advised that Alexei Baturin will be assuming
3 the role of Emergency Officer for the hearing. Please
4 listen to any instructions that he will provide in the
5 events of an emergency situation.

6 The meeting point upon exiting the
7 building is in front of the City Hall at Festival
8 Plaza on Laurier Avenue. A copy of the evacuation
9 procedures are available in both official languages at
10 the registration table outside for anyone who wishes
11 to obtain a copy.

12 En cas d'incendie ou autre urgence
13 nécessitant l'évacuation du bâtiment, veuillez noter
14 que la cage d'escalier la plus proche est identifiée
15 "Escalier D". Veuillez noter qu'Alexei Baturin
16 assumera le rôle d'agent d'urgence pour l'audience.
17 Veuillez écouter les instructions qu'il fournira en
18 cas de situation d'urgence.

19 Le point de rencontre lors de la sortie
20 du bâtiment est en face de l'hôtel de ville à la
21 Festival Plaza à l'avenue Laurier. Une copie des
22 procédures d'évacuation dans les deux langues
23 officielles est disponible à la table d'inscription à
24 l'extérieur pour toute personne souhaitant avoir une
25 copie.

1 If you could please turn off your
2 cellphones during the duration of the proceedings.
3 Veuillez éteindre votre téléphone cellulaire pendant
4 l'audience.

5 Please note that there is to be no food
6 or drink in the hearing room during the proceedings.
7 Veuillez ne pas manger ou boire dans la salle des
8 audiences.

9 Thank you. The hearing will begin
10 shortly.

11 --- Upon recessing at 9:05 a.m./La séance est
12 suspendue à 9h05

13 --- Upon resuming at 9:08 a.m./La séance est reprise à
14 9h08

15 **MS. BARRETT:** Order, please. All rise.
16 Please be seated.

17 **--- OPENING REMARKS/DISOURS D'OUVERTURE:**

18 **M. STREINER:** Bonjour et bienvenue à la
19 deuxième journée de l'audience publique concernant les
20 vols 507 et 157.

21 Mon nom est Scott Streiner. Je suis le
22 président et premier dirigeant de l'Office des
23 transports du Canada. Sam Barone, à ma gauche, et
24 Paul Fitzgerald, à ma droite, sont des membres de
25 l'Office nommés avec moi pour constituer le panel de

1 membres qui traitera des questions qui nous occupent
2 aujourd'hui.

3 Cette audience publique permettra à
4 l'Office d'entendre des preuves des témoins qui
5 serviront de compléments d'information et viendront
6 clarifier les preuves déjà remises à l'enquêteur de
7 l'Office, monsieur Jean-Michel Gagnon.

8 Au cours de cette audience, nous ne nous
9 pencherons pas sur des questions plus générales
10 concernant les règles portant sur les retards sur
11 l'aire de trafic. Ces questions seront plutôt
12 abordées dans des consultations publiques sur la
13 réglementation entourant les droits des voyageurs
14 aériens, consultations que l'Office entend commencer
15 après que la *Loi sur la modernisation des transports*
16 actuellement devant le parlement recevra la sanction
17 royale le cas échéant.

18 We all know that air travel is an
19 integral part of modern life. Generally, air travel
20 unfolds without incident but when something goes awry,
21 passengers have rights.

22 The role of the Canadian Transportation
23 Agency is to examine whether airlines have respected
24 their own terms and conditions of carriage, that is
25 their tariffs.

1 The Agency may also look into whether
2 tariff provisions are reasonable. Both of those
3 questions are before us today.

4 Today's hearing will give us an
5 opportunity to hear from witnesses from the ground
6 services company that has contracted with Air Transat
7 and from Air Transat itself.

8 The evidence we hear today will
9 complement, supplement, and clarify evidence already
10 gathered by our investigator and parties will have an
11 opportunity after this oral hearing to make final
12 written submissions to the Agency.

13 Now let me explain for those who were
14 not here yesterday how we will proceed.

15 Witnesses will be called forward. Our
16 Registrar will ask them to identify themselves.
17 Agency counsel will swear them in and then they will
18 have an opportunity to make a statement or
19 presentation to the panel.

20 Once they've completed their statement
21 or presentation, my colleagues and I may pose some
22 questions and then opportunities will be given in the
23 case of witnesses other than Air Transat's witnesses
24 for Air Transat to pose direct questions. Air Transat
25 counsel may also wish to pose questions to their own

1 witnesses.

2 Following questioning by Air Transat
3 counsel, other counsel and participants in the room
4 will be given an opportunity to make a request of the
5 Agency to pose questions to witnesses. When doing so,
6 they should indicate the nature of their questions and
7 the amount of time they intend to take. We will then
8 grant or deny the request to pose questions.

9 Finally, Agency counsel may ask some
10 final questions in order to ensure that the record is
11 as complete as possible and my colleagues and I on the
12 panel may pose a final round of questions.

13 We expect to complete the testimony of
14 witnesses from both First Air and Air Transat by the
15 conclusion of the day, 5:00 p.m.

16 Let me just conclude by asking and
17 reminding everybody in the room that this a quasi-
18 judicial hearing. While we don't want it to be
19 unnecessarily formal, we do expect for people's
20 comportment and their behaviour to be appropriate to
21 such a hearing. We would therefore ask that your cell
22 phones be placed in silent mode and that any exit from
23 or entry to the room be done quietly and as
24 infrequently as possible.

25 I will now turn the floor over to our

1 registrar who will get the hearing underway.

2 **MS. BARRETT:** Thank you, Mr. Chairman.

3 Will the witnesses for First Air
4 Operations please step forward?

5 Good morning. If you can just press the
6 red button on the microphone in the middle, there you
7 go, and pull the microphone a little bit close to you
8 so you can -- there you go.

9 **MS. CAMPBELL:** Good morning.

10 **MS. BARRETT:** Good morning. Red button.

11 **MS. CLARK:** Good morning.

12 **MS. BARRETT:** There you go.

13 **MR. PROSSER:** Good morning.

14 **MS. BARRETT:** If you would be kind
15 enough to please identify yourself and your role in
16 the language of your choice, dans la langue de votre
17 choix.

18 **MS. CAMPBELL:** My name is Crystal
19 Campbell. I'm a Customer Service Agent at First Air.

20 **MS. CLARK:** My name is Carol Clark and
21 I'm the Director of Commercial Operations for First
22 Air.

23 **MR. PROSSER:** My name is Owen Prosser
24 and I'm a Ramp Coordinator for First Air.

25 **MS. BARRETT:** Thank you.

1 CRYSTAL CAMPBELL, Affirmed/Sous affirmation

2 solennelle:

3 CAROL CLARK, Affirmed/Sous affirmation solennelle:

4 OWEN PROSSER, Affirmed/Sous affirmation solennelle:

5 MR. SHAAR: Thank you.

6 MR. STREINER: Thank you, Ms. Barrett.

7 Thank you, counsel.

8 Witnesses, as I noted a moment ago, you
9 have an opportunity to make a statement or a
10 presentation should you wish before questioning
11 begins. So let me just ask each of you if you're
12 interested in doing so.

13 Ms. Campbell?

14 MS. CAMPBELL: No, I will leave it to
15 Carol. No, thank you.

16 MR. STREINER: Okay. Ms. Clark?

17 MS. CLARK: Did you want me to sort of
18 give you an overview or just wait for you to ask
19 questions based on what was submitted?

20 MR. STREINER: I think -- if you're
21 prepared to do so, I think it would be helpful to the
22 Panel if you could provide an overview of events -- of
23 the events of the evening in question and then we will
24 turn to our questions.

25 MS. CLARK: Thank you.

1 **MR. STREINER:** Mr. Prosser?

2 **MR. PROSSER:** No, thank you.

3 **MR. STREINER:** You'll defer to Ms.

4 Clark?

5 **MR. PROSSER:** Yeah.

6 **MR. STREINER:** Okay. And Ms. Clark, if
7 you could just get a little closer to the mic or pull
8 it a bit closer to you to ensure that everybody can
9 hear you well. Thank you.

10 **--- PRESENTATION BY/PRÉSENTATION PAR MS. CAROL CLARK:**

11 **MS. CLARK:** Okay. First Air, as you may
12 know, is a ground handling services for Air Transat.
13 We handle their services above and below wing. We
14 have for several years here at the Ottawa Airport.

15 On this day in question, we've had a lot
16 of irregular operations as everyone knows. I
17 understand we had approximately 20 aircraft divert
18 into Ottawa airport with virtually very little notice.
19 Having said that, the air carriers and ground handlers
20 are not typically staffed for that diversion of that
21 magnitude at any given time.

22 On that particular day, four Air Transat
23 flights arrived. Our staff continued to work them as
24 they came in as a -- one at a time and there was a lot
25 -- a lot of activity shall we say going on at that

1 particular time.

2 My understanding is that of the four Air
3 Transat flights, two left relatively within a
4 reasonable timeframe. Two others were a little bit --
5 were delayed and they were then positioned on the
6 taxiway which, as we all know on a taxiway, we can't
7 service and really can't fuel on a taxiway.

8 When the two last aircraft in question
9 which would be seven -- sorry, 507 and 157 came in,
10 they went to the remote parking area and that's when
11 we would be able to start servicing them by bringing
12 them ground power, airstairs, and fuel.

13 Did you want me to continue on that or
14 did you have questions that pertain?

15 **MR. STREINER:** No, please complete ---

16 **MS. CLARK:** Okay.

17 **MR. STREINER:** --- complete your
18 presentation and then we'll turn to questions.

19 **MS. CLARK:** Okay.

20 **MR. STREINER:** Thank you.

21 **MS. CLARK:** I just have to take some
22 water.

23 **MR. STREINER:** No problem, take your
24 time.

25 **MS. CLARK:** It is my understanding that

1 when the -- when Air Transat did call in, we took the
2 radio calls like we always do. We keep everything in
3 chronological order as the aircraft call in. So each
4 aircraft has a designated what we call a critical
5 timeline sheet. We notified our groundcrew. We tried
6 to call in extra staff because we didn't know how long
7 the diversion would be and how long the weather issues
8 would be a problem both in Montreal and Toronto.

9 On that particular day, my understanding
10 is what had happened was not only did Montreal go down
11 but Toronto went down and it's difficult being in
12 Ottawa stationed when you have 20 aircraft arrive with
13 very little notice or preparation that they're coming.
14 And as we know, we've had some pretty big widebody
15 aircraft that actually came in as well.

16 Our staff, Owen and Crystal, went out to
17 the aircraft once they were actually parked at the
18 remote area to help with communications. Once they're
19 over in the remote area, as I said, then we can wait
20 for fueling and anything that they need at that time.
21 Prior to that, we really cannot service the aircraft
22 while it's on the taxiway.

23 That became -- happened and then we
24 started to order fuel. When we first came in, we did
25 tell them that they were diverted here. We did call

1 fuel and say we're here, we're going to need some fuel
2 and we'll give you the fuel numbers when -- when you
3 get into position to actually put the fuel on board.
4 That did happen. There's a lot of critical timelines
5 here that indicate we did that.

6 There was a lot of communication between
7 the operational groundcrew to the pilots, to the
8 captain. We're trying to ascertain when we would get
9 fuel once we were parked and we were told by the
10 fuelers, you know, 30 minutes, 45 minutes, 30 minutes,
11 15 more minutes. At one point, we were told that they
12 had run out of fuel and that they had to go and refuel
13 their tankers and come back to fuel these two
14 aircraft.

15 So that added obviously to the delay of
16 those two particular flights.

17 Other than that, Owen and Crystal stayed
18 there with the aircraft and brought paperwork back and
19 forth because I think everyone knows that when you --
20 when an airplane comes in, you're going to get new
21 flight demands, you're going to get new weather, and
22 then they're going to decide what their alternates are
23 and they're going to order fuel according to what --
24 to what their new flight plans say.

25 When that information was all given to

1 us, we brought it over to the crew. We called in to
2 the fuelers to let them know they would need fuel.
3 The exact amount of fuel is usually given directly at
4 the aircraft. So we give them instruments when we
5 first call in to say we'll need fuel on all aircraft.
6 The amount we don't know at that time. That was done.
7 Crystal walked the paperwork over, confirmed it with
8 the crew, and Owen stayed with the aircraft and moved
9 the airstairs around to the aircraft that required
10 fueling. So when you fuel an aircraft, you need to
11 have airstairs attached while you're actually doing
12 the fueling.

13 And I guess there was an issue with one
14 particular flight where we had a 9-1-1 call which --
15 which we did not know about in operations because it
16 came through a different source. We respectfully
17 helped with whatever we could do. We notified new
18 emergency crew came in to assist with the passenger
19 who needed assistance. Our groundcrew was there to
20 assist with either airstairs or anything else that
21 they may have needed.

22 **MR. STREINER:** Ms. Clark, I'm sorry, I
23 don't mean to interrupt you. We're apparently still
24 having some issues with folks hearing in the room.
25 Can you pull the mic a little bit closer?

1 **MS. CLARK:** I have a very tiny voice I'm
2 told. Okay.

3 **MR. STREINER:** Thank you very much.

4 **MS. CLARK:** Is that better? Yeah, okay.

5 So what I understand from the employees
6 was that we have a 9-1-1 call. The emergency crew
7 came to the aircraft. They spoke to the captain.
8 They asked our ramp agent to go in there to take the
9 dog out of the belly of an aircraft. Customs --
10 Canada Customs had to come because we're not allowed
11 to open any of the doors of an international flight
12 without them bearing witness to us opening the door.

13 I should have said at the beginning too
14 those two flights were Customs flights. They weren't
15 domestic flights. Domestic flights are easier to work
16 than the international flights due to the requirement
17 to clear customs and everything we do has an impact on
18 customs.

19 Two Customs officers I understood came
20 over and Owen opened the door of the baggage hold,
21 checked on the animal, the dog, and gave the dog some
22 water and made sure the dog wasn't in distress. I
23 understand that the emergency crew dealt with some of
24 the customers who weren't feeling well and perhaps the
25 crew would know more about what happened on the

1 aircraft itself because we're not -- we don't board
2 the airplane. We stay below the wing. It is an
3 international flight, so we don't go on board.

4 I would imagine the crew would be able
5 to say what happened to the customers on that
6 particular day.

7 Once that was completed, we start to --
8 Owen did go over to check out the fuelers to find out
9 why it was taking so long. I understand from the way
10 the aircraft came in I believe we were probably number
11 five on that airplane and we were actually fueled at
12 the very end of the day for that.

13 I don't understand why but there was
14 some sort of issue with the process of when the
15 aircraft landed to when it got fueled and again I
16 would guess that a concern for the fuelers would be
17 the amount of fuel that everyone was uplifting as well
18 at that time. We had a couple of widebody airplanes
19 that needed quite a bit of fuel that would have
20 probably ran some of the tankers low and would have a
21 requirement to go back and get more fuel.

22 They did show up to fuel and at that
23 time, we were informed that one of the aircraft, I
24 believe it was 157 indicated they ran out of fuel. In
25 fact, I think they ran out of fuel and then on the

1 APU, not completely out of fuel. We then were
2 requested to try to get some -- a GPS -- sorry, a GPU
3 over and an air start after they fueled because they
4 needed an air start after they -- they got -- they
5 uplifted the fuel.

6 That being said, in the operation such
7 as Ottawa Airport, it's a very large airport and where
8 this aircraft was parked was at the sort of a non-
9 secure area shall we say or a zone that would be more
10 controlled. So our agents had to go down to where the
11 First Air hangar is which is at the opposite end of
12 the airport, retrieve APUs and a GPU, and run it back
13 through what they call a security barrier line to get
14 into the international -- into the secure area, go
15 through the secure area, go out the secure area and
16 back into a non-secure area.

17 So the additional challenges of moving
18 equipment on that particular day to that location also
19 created challenges for -- for Owen because of the
20 amount of times we had to go back and forth to bring
21 equipment through the secure passenger, non-passenger
22 screening process.

23 My understanding was we got fuel after
24 that. They couldn't get the engine started and that's
25 why they needed the air start and a ground power unit.

1 Shortly after that, they received that, they took off
2 and we powered them out or marshalled them out and off
3 they went.

4 I thing I got everything.

5 **MR. STREINER:** Thank you, Ms. Clark.

6 Mr. Prosser, Ms. Campbell, I understand
7 that you don't want to offer any additional
8 statements. We'll go into questioning.

9 Okay, seeing nodding.

10 **MS. CLARK:** Sure.

11 **--- QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS PAR LE PANEL:**

12 **MR. STREINER:** So I think the Panel will
13 start with a couple of questions of a more general
14 nature around the relationships and the contractual
15 obligations that First Air has vis-à-vis Air Transat,
16 and then we'll delve a little bit into some of the
17 events of that evening.

18 So let me start by asking a question
19 probably for you, Ms. Clark, around the range of
20 services that First Air is contracted to provide to
21 Air Transat notably in a situation such as the one
22 that unfolded on the 31st of July.

23 **MS. CLARK:** Our contract with Air
24 Transat is specific to scheduled flights that they
25 provide us on an annual basis. So my commitment to,

1 as a ground handler to Air Transat is to have the
2 appropriate staff available on scheduled flights.

3 When diversions such as the ones that we
4 had the week in question is -- several of those, 10 or
5 11 diversions that week, we do our best. We don't
6 know -- we're often given 10-minutes notice that the
7 airplane is on short and final and coming into Ottawa
8 Airport. At that point, we -- we do our best to try
9 to accommodate if we have staff on duty. We try to
10 call staff in and try to figure out what the nature of
11 the diversion is.

12 Sometimes they're mechanical issues
13 which we know will take a little longer. If they're
14 diversions for fuel requirements due to -- due to a
15 diversion due to weather, typically they come in.
16 They're parked remotely or they're parked on the gate
17 depending on availability. This day in question with
18 20 known, they were all parked on the taxiway from
19 what I can understand.

20 Our commitment to them is to work one
21 airplane at a time safely and do our best to
22 accommodate their requirements during that timeframe.
23 We do try to call in staff. Some days we get them and
24 some days we're just not able to get staff and that is
25 true of any air carrier or any ground handling company

1 at any airport. We never staff for higher OPS of this
2 nature. We have no knowledge of it coming. So we
3 typically do our best. We try to call people in if we
4 can.

5 **MR. STREINER:** Thank you. And in terms
6 of the various services that you provide or arrange as
7 the ground handler, so you've talked about fuel
8 because that was obviously a key focus on this
9 evening, what else?

10 **MS. CLARK:** That's a very good question.
11 We will arrange for the air carrier for catering
12 services, Custom services, gates. We provide the
13 check-in services above wing. We provide the lowering
14 of baggage below wing. We provide grooming for Air
15 Transat and any services that they would require on
16 the ground for scheduled flights.

17 **MR. STREINER:** And just to ensure that
18 we understand and then I'll turn to my colleagues,
19 with respect to the fuel services, you're effectively
20 acting as an intermediary between the airline and the
21 fuel providers, in this case ASIG. Correct?

22 **MS. CLARK:** You are correct, and all
23 services. So we notify Customs and we would notify
24 fuel that they -- we would notify the fuelers that
25 they need fuel. We would notify gate assignment. We

1 would be the communication on behalf of Air Transat
2 when they come in for services that they would require
3 and we communicate that as such.

4 **MR. STREINER:** Okay. Thank you, Ms.
5 Clark. I will turn to my colleagues.

6 Mr. Barone, any questions?

7 **MR. BARONE:** Thanks, Chairman. I have
8 several questions. Thank you.

9 Thank you, Ms. Clark, for appearing
10 today. Do you service other carriers in Ottawa in
11 terms of the ground handling services that you --
12 similar to what you provide Air Transat?

13 **MS. CLARK:** Yes, we do. Currently, we
14 provide services for Air North, Air Transat, and we
15 did provide services for Sunwing and we do some ad hoc
16 work for certain agencies that require us.

17 **MR. BARONE:** Thank you. And Ms. Clark,
18 that day in question on July 31st, were any of those
19 other airlines that you provide services for being
20 serviced by First Air at the gates?

21 **MS. CLARK:** No, we had no activity that
22 day other than our First Air flight that arrived at
23 approximately 10 to five. We worked -- obviously, a
24 scheduled flight, you need to service quickly. We
25 serviced our flight, we parked it, and then we started

1 working right away on the Air Transat flights.

2 **MR. BARONE:** And on an ad hoc emergency
3 basis, were you servicing any of the other aircraft
4 that were diverted to Ottawa that day?

5 **MS. CLARK:** No, we were not -- we were
6 not asked to.

7 **MR. BARONE:** Thank you. And how many
8 times were you told by the refuelers that they had 30
9 minutes to go to refuel the aircraft that Air Transat
10 had parked?

11 **MS. CLARK:** We would have made an
12 initial call when the airplane came in to our fuelers
13 to say we're having -- we have four airplanes
14 diverting and in the park and they will all require
15 fuel. It's typically for that. That's what they come
16 in for, just fuel.

17 We would have actually ordered the fuel
18 numbers around 7:30 at night when the airplane was
19 actually parked at a location that -- that we could
20 actually fuel. So they were notified at the very
21 beginning that the aircraft would use -- would need
22 fuel. We don't give those numbers until we actually
23 get the paperwork from Air Transat for flight plans.

24 **MR. BARONE:** And could you confirm? I
25 think I heard you correctly because this fan is

1 blowing in my ear here but did you say that refuelers
2 ran out of fuel?

3 **MS. CLARK:** Yes, a number of times, yes.

4 **MR. BARONE:** And so where would the
5 refuelers go and get a new inventory of fuel? Is that
6 on site or are there tanks on site at Ottawa Airport
7 where the refuelers would go and have to replenish
8 their fuel stocks?

9 **MS. CLARK:** If you don't mind, I will
10 refer it to Owen because he did work for -- work for
11 the fueler, so he knows what that process is.

12 **MR. PROSSER:** It's a -- yeah, there's
13 onsite tanks at the airport and just about every other
14 airport in the country, including Iqaluit, has
15 inground piping and hydrant trucks they're called. So
16 it's drawing directly from the tanks that could be
17 kilometres away but here in Ottawa, we have tanker
18 trucks that will hold 34,000 litres. You go out and
19 you fuel a plane, you go back and you fill it back up.

20 And that's -- so no, we do have them
21 onsite but they were draining the trucks. Like there
22 was an A380 there. I can imagine how much fuel that
23 took but as soon as they pumped one whole truck on
24 that, they had to go back and fill it up.

25 **MR. BARONE:** Thank you. And one more

1 supplementary, Chairman.

2 What was the nature of communications
3 with the cockpit crew or the captains of the
4 respective aircraft at that time between First Air and
5 the flight crews?

6 **MS. CLARK:** My understanding is that the
7 crew would call on a regular basis to get an update
8 with respect to fuel, when they were coming.
9 Obviously, they were concerned at the number of time
10 that fuel was supposed to come and had not arrived.
11 Every time there was a call from the crew to our
12 operations people, we would then call the fuelers and
13 say can you give us another estimated time.

14 That information, if I may add, is very
15 important to an airline because we make decisions
16 whether we shut the -- shut it down or whether we
17 continue to maintain the delay and try to get to the
18 destination. Typically or my experience has been the
19 desire is always to get your fuel, get your weather,
20 and get back to your home or to your destinations for
21 the customer.

22 In this particular case on that day, I
23 would say that I would refer to this type of delay
24 what we would -- I would call a creeping delay where
25 it starts at one point and then you get delayed and

1 then you move to your fueling area. When you go in
2 and you land on the taxiway, there's a large period of
3 time where we would not have been able to service
4 them. So we actually weren't able to go to them until
5 it was actually brought over at an area that we could
6 actually fuel.

7 In that situation, they can only make
8 the decisions based on what we tell them the fuelers
9 have said to us. They're coming, they're on their
10 way, whatever information, and that's the kind of
11 information that was going back and forth.

12 **MR. BARONE:** No further questions,
13 Chairman.

14 **MR. STREINER:** Thank you, Mr. Barone.
15 Mr. Fitzgerald?

16 **MR. FITZGERALD:** In your written
17 statement, you talk about catering and you say you got
18 no record of requests for water or food.

19 **MS. CLARK:** That's correct.

20 **MR. FITZGERALD:** If they had made a --
21 if they had made such a request, you said that it was
22 a -- I think you said a Customs flight.

23 **MS. CLARK:** Yes.

24 **MR. FITZGERALD:** What would that have
25 involved?

1 **MS. CLARK:** We would have called Customs
2 and said they're looking for water and food. Can we
3 -- is there anything that we can do? The question
4 with respect to catering from some people was whether
5 or not we were able to provide food. The fact that
6 it's an ingoing -- an inbound flight, we wouldn't have
7 been able to go to the caterers per se and say do you
8 have 330 odd meals but we would have been able to say
9 do we have any donuts or things like that.

10 So the request for food did not come to
11 our operations crew probably because it was pending a
12 departure but the request for water did not come as
13 well. In fact, water was given to one of our ramp
14 agents who was working the flight. So I think what I
15 can tell we were assuming there was enough water on
16 board the airplane. And if not, water would have
17 definitely been granted.

18 **MR. FITZGERALD:** Thank you.

19 **MR. STREINER:** I have just one or two
20 follow-ups and then we're going to turn it over to Air
21 Transat counsel.

22 So you indicated in response to a
23 question from my colleague Mr. Barone that the crew
24 called regularly to ask for updates. They wanted to
25 know how long it would take. You got in touch with

1 ASIG, with the fuel company, and then conveyed
2 information. I just want to be clear.

3 We have testimony that the pilots were
4 informed on a regular basis it would be 30 to 45
5 minutes until fueling. I guess I have two questions.

6 First, I assume that that information
7 would have come from your -- from First Air. And were
8 you in turn simply conveying information you received
9 from ASIG or was that your own estimate?

10 **MS. CLARK:** The information that would
11 have been given to the crew was information we would
12 have received from ASIG.

13 **MR. STREINER:** Okay. And my second
14 question is you referenced the request for a GPU by
15 Flight 157 when their fuel ran out. Up until that
16 point, did you have any information indicating that
17 they were in a low fuel or a fuel emergency situation?

18 **MS. CLARK:** No, not at all.

19 **MR. STREINER:** Okay.

20 **MS. CLARK:** It wasn't until it was
21 critical when they indicated they were running out of
22 fuel that Owen went to get the equipment they
23 required.

24 **MR. STREINER:** Okay. Thank you for your
25 responses.

1 As I noted earlier, the Panel or counsel
2 for the Agency may have some final questions at the
3 end but we're going to turn it over now to Air Transat
4 counsel for questioning.

5 Counsel?

6 **--- QUESTIONS BY AIR TRANSAT COUNSEL/QUESTIONS PAR**

7 **L'AVOCATE D'AIR TRANSAT:**

8 **MS. RENAUD:** Thank you, Mr. Chairman.

9 Mr. Prosser, I'm referring to your
10 statements which are at Tabs 1 and 2 but specifically
11 this one at Tab E2 of the binder. When you were
12 called by the Airport Authority to check if you were
13 able to come -- or to be advised that there were four
14 diversions from Air Transat, you said you were short-
15 staffed to handle any diversions and you did not have
16 the manpower to handle diversions. Is that correct?

17 **MR. PROSSER:** Negative. I was never
18 called by the Airport Authority. However, when my
19 operations called me who I'm guessing is the one who
20 got the call from Airport Authority, I informed them,
21 yes, that we were short-staffed but we could deal with
22 them on a one-by-one, first-come, first-served basis.

23 **MS. RENAUD:** Okay. And you said that
24 to...?

25 **MR. PROSSER:** To our operations.

1 **MS. RENAUD:** And who is your operations?

2 **MR. PROSSER:** First Air operations.

3 **MS. RENAUD:** Okay. And who is that?

4 **MS. CAMPBELL:** That would be Al at the
5 customer service and that's -- that would be myself,
6 Sandra (phonetic), my supervisor would be -- but she's
7 not here. Air Transat will radio to operational and
8 then we get to the on-ground coordinator to advise
9 them what we need and what Air Transat require.

10 **MS. RENAUD:** And who in that chain would
11 be responsible for communicating with the authority if
12 anyone, the Airport Authority?

13 **MS. CAMPBELL:** We do. The customer
14 service agent will call Airport Authority so that we
15 know what we'll require.

16 **MS. RENAUD:** Okay. And did someone
17 advise the Airport Authority that you were short-
18 staffed and may require assistance?

19 **MS. CAMPBELL:** We would have told
20 Airport Authority. When we call Airport Authority, we
21 call them for a gate, advise them that there is a
22 diversion. They will let us know if we can get a gate
23 or we can wait to park the aircraft. We only call
24 them for gates or wherever the aircraft needs to be
25 parked. That's when we call Airport Authority.

1 **MS. RENAUD:** Okay. And thank you.

2 And Mr. Prosser, when did you start
3 receiving phone calls from the Transat captains, both
4 captains, about fuel?

5 **MR. PROSSER:** Well, for starters, I
6 never received any phone calls from the captains.
7 What happened was there was about 20 aircraft there at
8 the time. There was two Air Transats parked on the
9 secondary apron sitting in positions 4 and 5 to be
10 fueled. For whatever reason, the Air Emirates
11 aircraft, the A380, took their position probably due
12 to its sheer size and then shoved these two Air
13 Transats in question to the end of the line, the end
14 of the taxi line, the end of the runway behind 20
15 other aircraft.

16 So as soon as we parked the four of them
17 at once pretty well on the secondary apron, each pilot
18 was hanging out the window of their aircrafts saying
19 we need fuel and then we're good to go. The one
20 aircraft that did run out of fuel however, which would
21 be 157, he never told me he needed fuel. He did tell
22 me there was a dog in the pit that needed water
23 though.

24 **MS. RENAUD:** Okay. Can I take you back
25 in time at around 5:30 when the aircrafts were parked

1 on the taxiways, was someone from First Air getting
2 calls about fueling, when they would have access to
3 fueling?

4 **MS. CAMPBELL:** Yes. Once the aircraft
5 called in, they always said -- they will call in once
6 they land. They'll let us know that they require fuel
7 and we make the call to ASIG, okay, the aircraft is on
8 the taxi. We're going to require fuel.

9 **MS. RENAUD:** I have difficulty hearing
10 the answers, I'm sorry. It's hard for me to follow up
11 with follow-up questions.

12 **MR. STREINER:** Now I'm having that.
13 There we go. Yeah, we're having a little bit of
14 amplification issues. So, yeah, just try to -- thank
15 you very much. Just try to be close to the mics. And
16 counsel, if you do have difficulty hearing the
17 answers, since it's your line of questioning, you can
18 of course ask for them to be repeated.

19 **MS. RENAUD:** Thank you.

20 Ms. Campbell, could you please repeat
21 the answer. I didn't hear what you said.

22 **MS. CAMPBELL:** Okay. So once the
23 aircraft called in when they're in range, they're
24 going to be on the ground like in 20 minutes and they
25 require fuel, we then place the call to ASIG, let them

1 know that Transat will be landing in 20 minutes.
2 We're going to require fuel.

3 Once they're landed, we got the
4 paperwork from Air Transat print out. We call ASIG
5 and we give an estimate to fuel. Once we got our
6 position for the plane and we can bring the flight
7 release to the crew, then the crew will read the
8 flight release and give us the accurate fuel amount.
9 Then we place another call to ASIG with the accurate
10 fuel amount.

11 **MS. RENAUD:** Okay. So what were the
12 pilots told at that point about how long it will take
13 to get fuel?

14 **MS. CAMPBELL:** First, it was 20 minutes,
15 then 30 minutes, then 40 minutes, then another 30
16 minutes, then it was just going on and on.

17 **MS. RENAUD:** And this is -- just to be
18 clear, this is while they are parked on the taxiway?

19 **MS. CAMPBELL:** On the taxiway, we cannot
20 fuel on the taxiway. We have to wait till it's parked
21 which is -- it was on the secondary hangar apron, so
22 once they are parked. On the taxiway, they are not
23 parked. They're just waiting.

24 **MS. RENAUD:** Okay. So when they were
25 waiting on the taxiway, what were they told?

1 **MS. CAMPBELL:** That they're waiting for
2 a position to be parked.

3 **MS. RENAUD:** Were they told anything or
4 were they asking about timing for getting that
5 position?

6 **MS. CAMPBELL:** Yes, because there were
7 20 other aircraft there. So we called gate assignment
8 and gate assignment called us and let us know where to
9 park the aircrafts.

10 **MS. RENAUD:** Who is gate assignment?

11 **MS. CAMPBELL:** Airport Authority.

12 **MS. RENAUD:** Okay. And what did the
13 Airport Authority tell you?

14 **MS. CAMPBELL:** Well, they told us that
15 all the planes were going to go to the Hangar 14.

16 **MS. RENAUD:** When was that?

17 **MS. CAMPBELL:** That was at 5:30.

18 **MS. RENAUD:** At 5:30?

19 **MS. CAMPBELL:** Yes, it says -- sorry, at
20 7:15.

21 **MS. RENAUD:** At 7:15 but my question was
22 between approximately 5:30 and 7:15, what information
23 was given to the pilots?

24 **MS. CAMPBELL:** For fueling, the
25 information was given to the pilots that they will be

1 going to Hangar 14 because it was ---

2 **MS. RENAUD:** That's at seven -- that's
3 at 7:15, am I correct?

4 **MS. CAMPBELL:** Yes.

5 **MS. RENAUD:** Okay.

6 **MS. CAMPBELL:** And between -- in
7 between, we don't have any gate, so we have to do a
8 call-in for gates and fueling but we didn't have a
9 position for them to get a gate or fueling at the
10 time.

11 **MS. RENAUD:** So are you saying that
12 between 5:30 and 7:15 there was no communication
13 between First Air and the pilots?

14 **MS. CAMPBELL:** Yes, we were
15 communicating.

16 **MS. RENAUD:** So what were you -- what
17 was being told?

18 **MS. CLARK:** Between -- I'm sorry.
19 Crystal can relate that later. Between 5:30 when the
20 plane actually was on the taxiway, there were several
21 diversions. My understanding of everything was that
22 we would get in queue and get a parking spot for fuel.
23 I do believe the crew understood very clearly that you
24 cannot fuel on the taxiway.

25 When we got a position which was at five

1 -- a quarter after 7:00 at night, we were then told to
2 go park at Hangar 14. So more information as to where
3 a parking would be would be out of our control. We do
4 -- we park the aircraft according to what we were told
5 was available at the time. So whatever the queueing
6 was, it wasn't -- we were not responsible or had
7 visibility on the queueing process on that day, so we
8 hadn't ---

9 **MS. RENAUD:** So you had no visibility.
10 You had no information as to what was happening at
11 5:30 when they were queueing on the taxiway?

12 **MS. CLARK:** That's correct. We only had
13 visibility for the airlines that we represent. So
14 whatever the other ground handlers and airlines were
15 doing with their diversions, that's not communicated
16 to our people.

17 **MS. RENAUD:** Okay. And when at 7:15 you
18 were advised by the Airport Authority that the
19 aircrafts, the four Transat aircrafts were going to
20 park at Hangar 14, were you there Mr. Prosser when the
21 Transat aircrafts arrived there?

22 **MR. PROSSER:** Yes, I was. Yeah.

23 **MS. RENAUD:** Okay. And did you have any
24 contacts with the Duty Manager at that point, Mr.
25 Whitehorne?

1 **MR. PROSSER:** I couldn't tell you the
2 exact time I finally contacted the Duty Manager. I
3 think it was when the second Air Transat was parking,
4 they all parked within minutes of each other. He was
5 driving the -- essentially a follow-me vehicle. So
6 they would follow him and get in line to park and he
7 pulled up and said that he was going to park the other
8 two facing north and these two were facing south.
9 That was our first communication at the time.

10 Later on during this debacle, I spoke
11 with him again and he mentioned if I needed anything
12 at all, he was there to help and I said thank you and,
13 yeah, that was about it.

14 **MS. RENAUD:** When you say later on, can
15 you put an approximate time?

16 **MR. PROSSER:** No, I couldn't. It could
17 have been five minutes, it could have been 10 minutes.
18 It could have been 30 minutes, I don't really know.

19 **MS. RENAUD:** Okay. And you mentioned
20 this before and the fact that the TS 157 was number
21 five to be fueled but that the A380 was shuffled in.
22 It's a very large aircraft. Can you just explain what
23 happened?

24 **MR. PROSSER:** I can explain I saw what
25 happened.

1 **MS. RENAUD:** What you saw, exactly.

2 **MR. PROSSER:** Yeah. I saw -- the A380
3 was -- had just landed and it got to the end of the
4 runway. It was landing like in a northern direction
5 and he started to come south down the taxiway towards
6 the secondary apron and that's where the two Air
7 Transat amongst other aircraft, Air Canada's, I
8 believe an Air France, anyways. And for whatever
9 reason, again I don't know why, who, when, where,
10 somebody told them or asked to move so there was room
11 for this A380.

12 **MS. RENAUD:** And then among other ---

13 **MR. PROSSER:** Only the two Transats
14 moved. Only the two Transats.

15 **MS. RENAUD:** Okay. And when you say you
16 don't know who made the decision, but who makes
17 decision with respect to positioning of aircrafts?

18 **MR. PROSSER:** It's a technical question
19 really. In a situation like this, it should be the
20 Airport Authority. However, a lot of our apron is
21 uncontrolled. It's at your discretion. So what I'm
22 saying is the pilots could have communicated to each
23 other that they needed -- like they -- Air Emirates
24 A380 could have communicated over the ground radio
25 that they needed them to move and they might have

1 obliged or ground might have asked them to move. I
2 don't know.

3 **MS. RENAUD:** Understood. And so after
4 the Transat flights were at Hangar 14 and after they
5 moved to make room for the A380, did you have other
6 conversations with Mr. Whitehorne?

7 **MR. PROSSER:** No, not in particular. We
8 made eye contacts several times and confirmed that
9 everything was okay and that we were just still
10 waiting on fuel, but no, nothing in particular.

11 **MS. RENAUD:** But you said he offered
12 assistance, anything you needed. What did you answer?

13 **MR. PROSSER:** At that time, I had two
14 sets of stairs. That was all I needed. I had all the
15 chocks for all the aircraft I needed and the only
16 thing I required was a fuel truck. So there was
17 nothing he could do for me at that point. So I said
18 thank you and if I need anything, I can give you a
19 call.

20 **MS. RENAUD:** Okay. And were you advised
21 by Mr. Whitehorne that a gate was available for
22 deplaning?

23 **MR. PROSSER:** I was not, no.

24 **MS. RENAUD:** I will refer you, if you
25 want to take the binder in front of you to -- if you

1 can find Tab C-10? Is that -- I think it's the next
2 page. I'm sorry, the second page. Are you in Tab 10?

3 **MR. PROSSER:** No.

4 **MS. RENAUD:** O.k. Thank you.

5 So this is an email that was authored by
6 Mr. Whitehorne about what he did that evening. If you
7 look towards the bottom in the last paragraph at
8 approximately 20:45:

9 "The OR returned to the Air
10 Transat aircraft. He was
11 greeted by Ms. Campbell, an
12 agent with First Air."

13 And then I look at the second bullet:

14 "Before leaving, OR
15 Whitehorne asked if there was
16 anything else they needed.
17 He offered a gate at the PTB
18 to assist with speaking to
19 the ..."

20 Et cetera, et cetera. So was this offer
21 made to you, Mr. Prosser, or to Ms. Campbell?

22 **MS. CAMPBELL:** No. Airport Authority
23 didn't offer a gate, never offered a gate to me.

24 **MS. RENAUD:** And to you, Mr. Prosser?

25 **MR. PROSSER:** Never offered a gate but,

1 yes, he did offer -- there was paperwork that we did
2 need to pick up at one point and he did offer to go
3 assist in picking up that paperwork. But no, never
4 offered a gate that I know.

5 **MS. RENAUD:** Was there anyone from First
6 Air, anyone other than you and Ms. Campbell on site
7 that Mr. Whitehorne could have spoken to?

8 **MR. PROSSER:** On site, no.

9 **MS. RENAUD:** Now, was there a mention
10 that buses were available to deplane passengers?

11 **MS. CAMPBELL:** No.

12 **MR. PROSSER:** There was -- there was no
13 mention of these in particular because it is assumed.
14 We know we can have a gate. We know we can get buses
15 to get passengers off but that's up to the airline to
16 decide to deboard passengers. So until the airline
17 has made the decision or come to the conclusion that
18 this flight is a no-go, we are on standby to request a
19 gate or to request buses. And Andrew did make it
20 clear that he was there to help and I know what his
21 arsenal is of tools but he didn't in particular offer
22 them because we weren't at that stage yet. The
23 airline hadn't requested any of these.

24 **MS. RENAUD:** Okay. And when you say
25 Andrew, you mean Adam, right, Mr. Whitehorne?

1 **MR. PROSSER:** Yes, Mr. Whitehorne, yeah.

2 **MS. RENAUD:** Okay. Thank you.

3 **MR. PROSSER:** Sorry.

4 **MS. RENAUD:** It's all right, just for
5 the record. And so you know that buses are available.
6 Do you know if the drivers are available as well?

7 **MR. PROSSER:** I'm sure it's a -- there's
8 a lot of staff over at the -- the airport maintenance
9 shed if you will and they have lots of licences. I'm
10 sure they have bus drivers as well. So yeah, I'm sure
11 there was drivers and they will also just use generic
12 city buses in emergencies

13 **MS. RENAUD:** In emergencies, okay. In
14 your experience, Mr. Prosser, how much time does it
15 usually take for a diverted aircraft to be refueled?

16 **MR. PROSSER:** In my experience, there is
17 no average time. In my experience, if it's one
18 aircraft, it should be within an hour that thing is
19 going to be turned and back up in the air. We had 20
20 that day. So in my experience, that was the first
21 time I have seen 20 diverted aircraft at the Ottawa
22 Airport, especially of these size. So in my
23 experience, there's no average time.

24 **MS. RENAUD:** So this was the first time
25 you saw 20 aircrafts diverted at the same time. Did

1 you tell the pilots that this was the situation?

2 **MR. PROSSER:** I'm pretty sure they were
3 aware. They have windows. They saw outside and saw
4 the aircraft.

5 **MS. RENAUD:** Okay. And do you, Ms.
6 Campbell, or anyone at First Air know that the airport
7 has a passenger care response plan?

8 **MS. CAMPBELL:** Yes.

9 **MS. RENAUD:** Did you know that it was
10 activated on July 31st?

11 **MS. CAMPBELL:** I wasn't aware of it but
12 I know they do have one.

13 **MS. RENAUD:** You know they have a plan
14 and what does that plan comprise?

15 **MS. CAMPBELL:** I'm not sure of the
16 details but I know that there's one. And just to
17 comment, the captains were talking among themselves on
18 the radio, so they were aware of how many aircrafts
19 were on the ground.

20 **MS. CLARK:** If I can just add to that,
21 Crystal's position at that time was a Customer Service
22 Agent at the gate -- sorry, at the aircraft to help
23 with communications with Owen for paperwork and that
24 sort of thing. And the coordinator who was on duty
25 was actually in the operations position who would have

1 been the one who would have known about the care plan
2 that the airport has.

3 I think if you look at the timeframe, if
4 we were asked to deplane the passengers, we would have
5 used Customs and I believe at that point that flight
6 would have been terminated. I think what was going on
7 at that point, they were still hoping to get fuel and
8 depart. And if we had changed that plan, if there was
9 a request from Air Transat to deplane the passengers,
10 that airplane would have shut down and we would have
11 deplaned and would have worked the airplane as a
12 terminating flight.

13 It's not likely that airplane would have
14 been able to turn around with duty day and our ability
15 to offload and reload in a reasonable timeframe to get
16 that back out on time.

17 We had 336 passengers. We either would
18 have towed it over to the Customs gate or they would
19 have taxied over on their own power. By the time we
20 do that, Owen can correct me but that's a 15-20 minute
21 timeframe, attach the bridge, offload the passengers,
22 offload the bags, clear Customs, and then we would
23 have to either keep them overnight or look at ground
24 transportation to Montreal.

25 **MS. RENAUD:** I have no further

1 questions. Thank you very much.

2 **MR. STREINER:** Thank you, counsel.

3 We now open the floor. Are there any
4 requests from other counsel or participants in the
5 room to pose questions to this group of witnesses?

6 **MS. POWELL:** Good morning. The Airport
7 Authority has a few questions. I apologize that I'm
8 asking questions from behind you but we'll make do.

9 **MR. STREINER:** Before you start asking
10 the questions, please inform the Panel of the nature
11 and the expected time of the questions.

12 **MS. POWELL:** There are some
13 clarifications with regard to the Airport Authority
14 that need to be made in terms of the communication,
15 especially at the beginning. I have some questions
16 with regards to the order of refueling and what
17 communications were made between Air Transat and First
18 Air as to which of the Air Transat flights were to be
19 communicated.

20 There's a clarification with regards to
21 the Air Emirates flight in terms of when it landed as
22 compared to the Air Transat flights, and that's pretty
23 much it, 5 to 10 minutes.

24 **MR. STREINER:** Granted.

25 **--- QUESTIONS BY OTTAWA INTERNATIONAL AIRPORT**

AUTHORITY COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCATE DE
L'ADMINISTRATION DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL D'OTTAWA:

1
2
3 **MS. POWELL:** At the beginning of this
4 scenario, I just want to confirm that it's Air
5 Transat's head office that calls you with regards to
6 the fact that there's diversion. It's not the Ottawa
7 Airport Authority, correct?

8 **MS. CLARK:** Correct. It comes in two
9 ways. It could come in from their -- what I would
10 call their OCC. They communicate with them saying
11 we're diverting to Ottawa. The weather is bad in
12 Montreal. We're going to alternate. It could come in
13 that way or it could come in as quickly as the
14 airplane in on short and final to the OPS station with
15 a 15-minutes notice saying we're diverting. They went
16 to look in Montreal, it's not working and they're on
17 their way back.

18 So sometimes the communication is either
19 from their OCC and then sometimes it's directly to the
20 OPS agent that they're actually coming in. That's
21 when we would make a call to the Airport Authority to
22 let them know we have a diversion coming in.

23 **MS. POWELL:** And thereafter, the Airport
24 Authority's role is to provide the initial place where
25 the vehicles are parked and you're informed of that.

1 Is that correct?

2 **MS. CLARK:** That's correct. Normally it
3 would be -- if they had a gate available, they would
4 try to accommodate us with a gate. If none were not
5 available, they would put us in the remote parking
6 which is what they did that day. Unfortunately, I
7 think -- I don't think they have enough parking
8 spaces. So, as you know, there were many airplanes on
9 the taxiway which is very much abnormal operation.

10 **MS. POWELL:** And then -- oh, sorry, if
11 you want to add? At 7:15, you received a call to
12 indicate that the Air Transat four flights would then
13 be directed to Hangar 14?

14 **MS. CLARK:** That's my understanding,
15 yes.

16 **MS. POWELL:** And the concept of having
17 all four Air Transat flights together was, would you
18 agree, to assist First Air in servicing those planes
19 because First Air is a ground handler for Air Transat?

20 **MS. CLARK:** I'm sorry, I don't quite
21 understand your question. When they were parked, you
22 were looking for which?

23 **MS. POWELL:** All four of them were
24 parked at Hangar 14, all four Air Transat flights.
25 Would you agree that that is in fact assistive of your

1 company First Air given that you need to service all
2 those four planes?

3 **MS. CLARK:** We would have to -- like we
4 said, once it's parked at the ramp, then we can bring
5 airstairs and ground power unit and the fuelers can
6 then approach the airplane and fuel.

7 **MS. POWELL:** But it's convenient to have
8 ---

9 **MR. PROSSER:** Yeah, sorry, if I can ---

10 **MS. POWELL:** Yes.

11 **MR. PROSSER:** I think what she's saying
12 is having the four of them grouped together was
13 beneficial to us and intentional is what she's trying
14 to say and I would personally agree, yeah.

15 **MS. POWELL:** Thank you. At one point, I
16 saw in the record mention of Swissport and the ramps,
17 the stairs. What was Swissport's involvement with
18 First Air?

19 **MS. CLARK:** Swissport and First Air
20 exchange ground equipment, as well as Air Canada from
21 time to time when we need different size airstairs to
22 fit different aircraft types. We have an agreement
23 amongst ourselves to rent borrow the equipment and we
24 would be borrowing the equipment from Swissport to
25 accommodate that aircraft.

1 **MS. POWELL:** With regards to the request
2 for gates, I believe that -- and I'm sorry, I forget
3 your last name -- Crystal mentioned that's one of the
4 communications you have with the Airport Authority is
5 to request a gate. Was a request for a gate ever
6 made?

7 **MS. CAMPBELL:** I was not in the
8 operational but the request for gate normally this --
9 when there's a diversion or a request, we'll ask for a
10 gate or a spot as we call it at 40, 50. We ask -- we
11 have a diversion coming in, can you get a gate or
12 where can we park. Then the airport will decide where
13 to park or they'll say we don't have a gate, you can
14 go to a spot, you're going to go to a hangar but
15 they'll let us know.

16 **MS. POWELL:** Was a specific request for
17 a gate made by First Air that evening?

18 **MS. CAMPBELL:** That evening, I am not
19 sure. I wasn't the OPS agent. So I'm not sure if
20 they requested a specific gate.

21 **MS. CLARK:** Just to clarify that, we
22 would consider a remote parking location a gate to us
23 because for us we were -- this was a weather diversion
24 and we needed fuel. So if we got a gate, that would
25 be great but if we didn't get a gate, you ability to

1 put us together in a remote parking would suffice,
2 plus that would be a gate, remote but it is a parking
3 gate.

4 **MS. POWELL:** Once the fueler showed up
5 at Hangar 14 to fuel the four planes, what, if
6 anything, is your involvement with the order or
7 prioritization of fueling of those four vehicles?

8 **MR. PROSSER:** Well, in order for them to
9 fuel, they have to have the aircrafts chocked and
10 airstairs on them as an emergency exit for the
11 passengers. So a requirement would be to have the
12 stairs on whichever aircraft is going to be fueled and
13 due to the nature of them parked two facing north, two
14 facing south and directly behind each other, it was
15 only common sense to fuel the one in front first and
16 the one behind second, and vice versa on the opposite
17 side.

18 **MS. POWELL:** With regards to the order
19 of which the planes arrived or the aircraft arrived,
20 you had indicated that the Air Emirates 380 had
21 arrived after the Air Transat flights and you stated
22 that, in essence, they went ahead of the line.

23 Our records seem to indicate that the
24 A380 was the third plane to arrive during that evening
25 in terms of the diverted flights and that the First

1 Air Transat flight to arrive arrived 12th in line.

2 Is it possible that your recollection of
3 when the Air Emirates flight arrived is incorrect?

4 **MR. PROSSER:** It's very possible. We
5 were doing our scheduled flight on the east side of
6 the terminal and they were landing on the west side.
7 So yeah, it's very possible that that is the case.

8 **MS. POWELL:** Was there any communication
9 with Air Transat head office or the pilots with
10 regards to their request for prioritization of
11 refueling vis-à-vis the other Air Transat flights?

12 **MR. PROSSER:** Sorry, say that again,
13 please?

14 **MS. POWELL:** You had indicated that the
15 order of refueling was based in large part on -- on
16 large part on how they were parked at Hangar 14,
17 correct?

18 **MR. PROSSER:** Yes.

19 **MS. POWELL:** And was there any
20 communication from Air Transat of any source as to a
21 request for one plane to be fueled ahead of another?

22 **MR. PROSSER:** Not directly to me, no.
23 No.

24 **MS. POWELL:** Anybody else at First Air?

25 **MS. CLARK:** No, the notes don't indicate

1 that.

2 **MS. POWELL:** Are you familiar with an
3 organization the OIFFC?

4 **MR. PROSSER:** No.

5 **MS. POWELL:** Anyone else at First Air?

6 **MS. CAMPBELL:** No.

7 **MS. POWELL:** And are you aware that
8 there are two other fueling companies at the airport?

9 **MR. PROSSER:** Yes, I am.

10 **MS. POWELL:** And what, if any, steps
11 were taken to request fuel from these other companies
12 given the delays you were seeing?

13 **MR. PROSSER:** That is not our decision
14 to make. The fueling contract would be through Air
15 Transat and at the consortium for the fuel through
16 ASIG. And so to get Shell or Esso -- or sorry, it's
17 not Esso anymore but whatever these two other
18 companies are at the airport, to fuel would be an out
19 of contract thing. So the airline would have to make
20 that decision and call themselves.

21 **MS. POWELL:** But it is possible?

22 **MR. PROSSER:** It is possible, yes.

23 **MS. POWELL:** At Tab E3, the Passenger
24 Handling Contract, at page 13 of 23.

25 **MS. CLARK:** I'm sorry, which one are you

1 referring to?

2 **MS. POWELL:** The Passenger Handling.

3 **MS. CLARK:** Okay. Thank you.

4 **MS. POWELL:** And the pages are numbered
5 at the bottom, 13 of 23, bottom-left corner, at Clause
6 2.4. There's reference to what happens in irregular
7 operations and the handling company which would be
8 First Air at the carrier or its representative's
9 request, being Air Transat, will provide to the
10 carrier's passenger taxi, special meal, or hotel
11 vouchers that the carrier has authorized under its
12 Delay Management Program.

13 Are you familiar with the Delay
14 Management Program?

15 **MS. CLARK:** Absolutely.

16 **MS. POWELL:** And does it have any
17 implication to what happened this evening?

18 **MS. CLARK:** No. The reason ---

19 **MS. POWELL:** Why not?

20 **MS. CLARK:** The reason for that would be
21 this particular item from the contract agreement is
22 when the passengers are actually in the terminal
23 building. So if we had opted to deplane the
24 passengers and bring them in the terminal building,
25 then we would have awaited direction from Air Transat

1 for accommodations, whether it's ground accommodations
2 for the customers or hotel accommodations and food
3 accommodations. That directive comes from the airline
4 itself to us to do it on their behalf.

5 **MS. POWELL:** Thank you. Those are my
6 questions.

7 **MS. RENAUD:** Mr. Chairman, with your
8 permission, I have a question that I forgot to ask in
9 my questions. Could I please -- thank you.

10 **MR. STREINER:** Go ahead.

11 **--- ADDITIONAL QUESTIONS BY AIR TRANSAT**

12 **COUNSEL/QUESTIONS ADDITIONNELLES PAR L'AVOCATE D'AIR**

13 **TRANSAT:**

14 **MS. RENAUD:** Thank you very much.

15 Mr. Prosser or anyone at First Air, when
16 the aircrafts were on the taxiway, I guess they were
17 parked. We understand that 777 from Air Canada was
18 refueled on the taxiway. Was there a request from Air
19 Transat to be refueled on the taxiway?

20 **MR. PROSSER:** We cannot fuel on the
21 taxiway and we can't. First Air cannot fuel on the
22 taxiway. I can't speak for Air Canada.

23 **MS. RENAUD:** My question was whether
24 there was a request from the Air Transat pilots to be
25 fueled ---

1 **MR. PROSSER:** Again, even if they
2 requested, we cannot do that. I can't speak for Air
3 Canada.

4 **MS. RENAUD:** My question again because
5 it's not been answered, was there a request to be
6 fueled on the taxiway?

7 **MS. CLARK:** To our knowledge, there was
8 no request made to our operations agent to fuel that
9 aircraft on the taxiway. And just to be clear, if we
10 were to do it, we'd need a "D" licence which is
11 possible and we'd have to have the cooperation of the
12 fuelers to go over and fuel on the taxiway which may
13 ---

14 **MS. RENAUD:** May I get an undertaking
15 and whoever was taking communications with the pilots
16 as to whether that person was asked to be -- that the
17 Transat flights be fueled on the taxiway and what
18 answer was given?

19 **MR. STREINER:** Are you able to look into
20 that and provide an answer at the hearing?

21 **MS. CLARK:** I think that would be a good
22 idea. Yes, absolutely, we'll look into it. The young
23 lady who would have taken that call isn't here today.
24 So I'd have to ask her specifically if she recalls
25 that request.

1 **MS. RENAUD:** And what answer was given.

2 **MS. CLARK:** Absolutely.

3 **MS. RENAUD:** Okay. Thank you very much.

4 I appreciate.

5 **MR. STREINER:** So that follow-up
6 information should be provided to Agency staff. It
7 will be entered into the record and of course provided
8 to Air Transat as well.

9 Counsel for the Agency, any further
10 questions to help complete the record?

11 **--- QUESTIONS BY AGENCY COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCAT**

12 **DE L'OFFICE:**

13 **MR. SHAAR:** Just a couple of
14 clarification questions.

15 You had mentioned the presence of a
16 First Air flight during the timeframe from five
17 o'clock to 10 o'clock. Was this at the beginning of
18 the arrival?

19 **MS. CLARK:** Yes, and First Air normally
20 runs about 10:00 to 5:00. And so it would have been
21 down when these calls -- when the call came in. So
22 when ---

23 **MR. SHAAR:** Okay. So you were
24 completing -- completed service on this airplane
25 before commencing service on the Air Transat flights?

1 **MR. PROSSER:** That's correct.

2 **MR. SHAAR:** Were you aware that Air
3 Transat flight 157 was in dire need of refueling?

4 **MR. PROSSER:** No.

5 **MS. CLARK:** No.

6 **MR. PROSSER:** And in fact, even when
7 they had run out of fuel, there was 6.7 tonnes of fuel
8 on board that aircraft.

9 **MR. SHAAR:** Is there a way to expedite
10 fuel delivery to an aircraft if it's in urgent need?

11 **MS. CLARK:** It that was communicated to
12 the operations agent, we would have communicated that
13 to the fuelers. Again, the fuelers being an outside
14 agency, we have little control over how they manage.
15 We would certainly put that request through.

16 **MR. SHAAR:** And that would be
17 communicated to operations?

18 **MS. CLARK:** Our operations people. It
19 would have Sarah Cruz (phonetic) who is not here today
20 who could confirm that.

21 **MR. SHAAR:** That would be communicated
22 by the pilot or Air Transat operations?

23 **MS. CLARK:** It would -- my assumption,
24 and I'm making an assumption so I'd have to look at
25 this, I would imagine that the captain in command

1 would have been aware that he had a situation that he
2 required immediate assistance and would have called
3 and said here's my situation. If I don't get fuel or
4 if I don't get this, I'll have to shut it down and
5 deplane.

6 I'm not sure what his actions would have
7 been but typically that would have come from the crew
8 to the operations people and we would have had to
9 respond.

10 **MR. SHAAR:** You had mentioned that the
11 call alerting you about diversions comes from OCC or
12 Air Transat operations.

13 **MS. CLARK:** And I think Air Transat
14 calls it different than OCC. I'm just used to the
15 term OCC and that would be their -- sorry, their
16 dispatch operational people who tell the airplanes
17 what to do and where to go and how it's all going to
18 work. So I think on that day the call actually would
19 have come in from the crew and then again, from the
20 operation people, they always call the download
21 station. So it comes two ways and often it's twice it
22 comes in

23 **MS. CAMPBELL:** They are called PSS.

24 **MS. CLARK:** The OCC is called PSS.

25 **MS. CAMPBELL:** PSS.

1 **MR. SHAAR:** Did you have any other
2 communications from them that day?

3 **MS. CLARK:** Just through -- just through
4 the operations agent and through their -- our OPS to
5 their OPS and back and forth, and then the
6 communication to the crew is the way that chain of
7 communication goes.

8 **MR. SHAAR:** So you mentioned that you
9 won't be able to commence refueling until once the Air
10 Transat flights were at Hangar 14 and that was
11 approximately at 7:15 p.m. Did you have all the
12 necessary equipment in place at that time to begin
13 fueling?

14 **MR. PROSSER:** I had on stair truck and
15 all the chocks required, so yes. It just wasn't an
16 ideal situation but then once all the other departures
17 -- or all the other diversions had departed, that's
18 when we received the second set of Swissport airstairs
19 and then I had two sets of stairs. So I had -- I was
20 more than equipped for what we needed.

21 **MR. SHAAR:** And this was a -- this was
22 communicated to the pilot?

23 **MR. PROSSER:** It didn't need to be, no.
24 That we had all the equipment we needed?

25 **MR. SHAAR:** Yeah, was there a delay

1 between -- or I guess the delay was waiting for the
2 fuel truck.

3 **MR. PROSSER:** Yes, that's correct.

4 Yeah.

5 **MS. CLARK:** We'd have the equipment
6 there. When the fuel truck is there, the stairs go on
7 and then we fuel. We can't fuel without the
8 airstairs.

9 **MR. SHAAR:** I just have one more
10 clarification question. Ms. Clark, you had mentioned
11 that catering could not be provided if requested.

12 **MS. CLARK:** Catering, depending on who
13 we're catering, typically we refer the catering of one
14 aircraft as -- from a catering company. So if you're
15 looking at four recatering, no, it wouldn't have been
16 able to be done. There's not catering company that
17 could do it within the timeframes they needed it.

18 If they were requesting water, if they
19 were requesting maybe granola bars, we might have been
20 able to. The water we could have done. The Airport
21 Authority have a program for that. If there were
22 snacks that were required, we'd be hard done by to
23 have 336 snacks sitting somewhere to give to them but
24 water was definitely there. And as I said, they
25 didn't ask for it. They did not ask for water and

1 they did not ask for snacks.

2 **MR. SHAAR:** So is the obstacle the
3 availability or Customs?

4 **MS. CLARK:** The water we would have
5 notified -- we would always notify Customs and say
6 they're looking for water and they're looking for some
7 food. I can bring you water and I don't know what we
8 could scrounge up for a meal in that short notice.
9 But I can't imagine why Canada Customs wouldn't allow
10 us to bring them water if they needed it.

11 **MR. SHAAR:** Thank you.

12 **MR. CHOCHLA:** Mr. President -- Mr.
13 Chairman, I have one question with respect to -- on
14 behalf of ALPA about the -- to clarify the refueling
15 request by the captain for Flight 157. It should be
16 just one question.

17 **MR. STREINER:** Just one question? Go
18 ahead.

19 **--- QUESTIONS BY AIR LINE PILOTS ASSOCIATION**

20 **COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCAT D'AIR LINE PILOTS**

21 **ASSOCIATION:**

22 **MR. CHOCHLA:** Thank you.

23 Mr. Prosser, how many times did the
24 captain of Flight 157 request fuel and over what
25 period of time?

1 **MR. PROSSER:** To me personally, he never
2 once requested fuel. So I can't say how many times in
3 the whole scenario he did. Our operations would be
4 able to have a better answer for that but he never
5 once requested fuel from me.

6 **MR. CHOCHLA:** To First Air though, how
7 many times in over what period of time did he request
8 fuel?

9 **MS. CLARK:** He would have made that
10 request to the operations agent. If we go through my
11 scenario here, we had already ordered fuel when they
12 had arrived to let them know they were coming. Once
13 it was on the time like we ordered -- actually ordered
14 the quantities that they were looking for and there
15 was a request for refuel from the captain at
16 approximately eight o'clock.

17 **MR. CHOCHLA:** I thought I had heard
18 earlier a statement that the request for fuel, there
19 was a delay of 30 minutes, then 45 minutes, repeated
20 requests for fuel and then delays.

21 **MS. CLARK:** That appears to be what the
22 report is saying from our operations agent but if you
23 look at our notes at 19:30 when the aircraft was over
24 at Gate 14, the captain then did call again looking
25 for fuel at 7:30, and then another call at eight

1 o'clock. At 8:30, the fuel trucks came to one of the
2 Air Transat flights and then at twenty -- 8:42, there
3 was a fuel truck on seven -- sorry, 507. The final
4 fuel was 12.0, 29:07 fuel truck on 445, and 29:25 was
5 a request for grown power and air start as they were
6 running low on fuel according to my agent and the
7 captain was calling for a GPU and an air starter.

8 **MR. CHOCHLA:** In the document, there is
9 a statement at 19:30, delays on fueling crew. The
10 captain kept calling about fueling.

11 **MS. CLARK:** Correct. These are her
12 notes from whenever -- whether she put down every time
13 he called and she just noted that they were calling on
14 a regular basis for an update.

15 **MR. CHOCHLA:** Okay. Thank you.

16 **MR. STREINER:** Thank you.

17 Mr. Barone, follow-up question?

18 **--- ADDITIONAL QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS**

19 **ADDITIONNELLES PAR LE PANEL:**

20 **MR. BARONE:** Thank you, Chairman.

21 Mr. Prosser, during your testimony, you
22 said that there were aircraft parked where the 380
23 subsequently was moved to and those aircraft were Air
24 Transat aircraft.

25 **MR. PROSSER:** Yeah, but -- I'm sorry,

1 your name?

2 **MS. POWELL:** Christine.

3 **MR. PROSSER:** Christine from the Airport
4 Authority did point out I was servicing an aircraft on
5 the other side of the airport, so I can't really
6 confirm that but I did see the two Transats moving
7 over to the end of line. I did see that much for
8 sure.

9 **MR. BARONE:** So what I'd like to know is
10 you said "ground asked them to move". Whether or not
11 they were Transat aircraft, that's fine.

12 **MR. PROSSER:** Yeah.

13 **MR. BARONE:** But who is "ground"?

14 **MR. PROSSER:** That would be like ground
15 -- like their ground control.

16 **MR. BARONE:** And with whom are they
17 with?

18 **MR. PROSSER:** That would be the Airport
19 Authority. But again, I don't -- I don't know.
20 That's all -- I don't know. I just saw this happening
21 and I don't know who said what or if anybody even
22 asked or ---

23 **MR. BARONE:** I just wanted to know what
24 "ground" meant.

25 **MR. PROSSER:** Yeah, sorry. Just ground

1 control which would be Airport Authority I guess,
2 yeah.

3 **MR. BARONE:** Thank you.

4 **MR. POWELL:** We have -- and I appreciate
5 that we're testifying out of turn but I think for
6 clarification, ground control is Nav Can.

7 **MR. STREINER:** So witnesses, we're a
8 little over time but just one final broader question
9 for you which you're at liberty to respond to or not
10 as you see fit.

11 But looking back on the events of July
12 the 23rd, are there any changes in procedures, in
13 practices that you think would b appropriate to help
14 ensure that a situation like this, if it were to
15 emerge again, would be handled better?

16 Ms. Clark?

17 **MS. CLARK:** Having reviewed what
18 happened on that particular day and all the number of
19 people that were involved with the situation, there
20 are a couple of things that I would request that we
21 look at from the airport perspective and airlines that
22 operate at the airport. I think they should have a
23 meeting. They should try to get a better plan of
24 communication between what other airlines are doing at
25 the time, we're doing while working on particular

1 flights.

2 We are in isolation in that we deal with
3 only our four flights and we may not be privy to all
4 the other things that are going on with the other
5 flights. That's one thing that we should take away.

6 The other thing that created some
7 confusion would have been the process in which the
8 aircrafts were actually fueled and I think that
9 there's probably documentation somewhere to that
10 effect. I think that contributed and if there was
11 anything else -- I think that's it we'd be demanding.

12 Oh, one more thing. For the agencies
13 ground handlers who have to go between what we call a
14 secure area and a non-secure area, on days when you
15 have 20 airplanes which an airport like Ottawa
16 wouldn't -- we're not -- we'd all be challenged
17 dealing with that type of diversion. It was a lot of
18 activity.

19 If there could be something in
20 consideration to our ramp crew who are cleared for
21 security reasons and every time they go into a secure
22 and non-secure area, they were completely searched
23 again. This added a lot of frustration and delays in
24 getting equipment back and forth between secure and
25 non-secure areas.

1 So if you look at the airport, it's a
2 secure zone and where First Air keeps her ground
3 equipment and APU and our maintenance people is at the
4 opposite end of the airport. When you're asking for
5 that and we're trying to rush it through, the number
6 of layers we have to go through to get equipment to
7 that remote parking was a challenge for our ramp crew.

8 And I don't know if there's anything
9 that we could do but on that day when your staff are
10 already cleared and you know they're cleared and it's
11 the same guy going back and forth, I would recommend
12 that you come and give him a bit of the way so he can
13 run back and forth and get the equipment to the
14 aircraft. That was a challenge.

15 **MR. STREINER:** Okay. On behalf of the
16 Agency, I want thank the three of you for appearing,
17 Ms. Clark, Ms. Campbell, and Mr. Prosser.

18 We did have provision in the procedural
19 direction that was set out before this hearing for
20 asking witnesses to stay in case we had any additional
21 questions for them after a break. I think,
22 colleagues, that we can release the witnesses.

23 So thank you for appearing today. You
24 are released.

25 --- (Witnesses are released/Les témoins sont libérés)

1 **MR. STREINER:** For others participating
2 in the hearing, on va prendre une pause de 15 minutes
3 et on va recommencer à 11h00 moins quart.

4 We will recommence at 10:45. Thank you.

5 **MS. BARRETT:** All rise.

6 You can be seated. Thank you.

7 --- Upon recessing at 10:29 a.m./

8 La séance est suspendue à 10h29

9 --- Upon resuming at 10:53 a.m./

10 La séance est reprise à 10h53

11 **MS. BARRETT:** Please be seated.

12 **M. STREINER:** Bonjour tout le monde. On
13 recommence maintenant et on commence avec les témoins
14 d'Air Transat.

15 Air Transat will be presenting a series
16 of witnesses. As I understand, we will begin with
17 testimony from Mr. Jackson and then we will move
18 through testimony from the flight director and pilots
19 of the two flights in question. We will then go to
20 testimony from the head of ALPA and we will conclude
21 with an appearance by the CEO of Air Transat.

22 Est-ce que c'est correct?

23 **M. LEBEAU:** Tout à fait.

24 **M. STREINER:** O.k. Parfait.

25 We will allow within reason Air Transat

1 to manage their own time. On a entre une heure et
2 quart et une heure et demie jusqu'à la pause du lunch.
3 Donc j'espère qu'on pourra compléter le témoignage du
4 premier témoin et possiblement aussi du premier panel,
5 mais on verra. On verra. C'est à vous plus ou moins
6 de gérer le temps mais on va vous aider si ça semble
7 que ça marche assez rapidement.

8 With that, I will ask the Clerk to call
9 forward Air Transat's first witness.

10 **MS. BARRETT:** Thank you, Mr. Chairman.

11 Will Mr. Matthew Jackson on behalf of
12 Air Transat please come forward?

13 **MATTHEW JACKSON, Affirmed/Sous affirmation solennelle:**

14 **MR. SHAAR:** Thank you.

15 **MR. STREINER:** Thank you, counsel.

16 Mr. Jackson, I understand that you wish
17 to appear in English.

18 **CAPTAIN JACKSON:** From a legal purpose,
19 yes, but 12 years French immersion at Edmonton Public,
20 c'est pas de problème en français.

21 **(LAUGHTER/RIRES)**

22 **MR. STREINER:** C'est à vous de choisir.
23 On va poser des questions en anglais. We will pose
24 questions in English but of course, you're at liberty
25 to respond in the language of your choice.

1 **CAPTAIN JACKSON:** I'll work in English
2 with you, sir.

3 **MR. STREINER:** Sounds good.

4 I think that you were here this morning
5 but just to reiterate for you or for others who may
6 not have been, we will give you an opportunity to make
7 a statement or presentation. The Panel will then pose
8 questions if it has any. We'll then allow Air Transat
9 counsel to pose questions. We will then open
10 questioning to other counsel and participants in the
11 room who will need to request of the Agency the right
12 to pose questions. And finally, we will wrap up with
13 questions to help complete the record from Agency
14 counsel or from the Panel itself.

15 So with that, Mr. Jackson, would you
16 like to make a statement or presentation?

17 **CAPTAIN JACKSON:** Yes, sir.

18 **MR. STREINER:** Please proceed.

19 **--- PRESENTATION BY/REPRÉSENTATION PAR CAPTAIN MATTHEW**
20 **JACKSON:**

21 **CAPTAIN JACKSON:** For the record, I'm
22 the Director of Flight Safety at Air Transat. I'm
23 also a Captain on the A330. Thank you for the
24 opportunity to address the Panel.

25 I've been working in aviation for the

1 last 30 years, the last 19 at Air Transat. As a
2 pilot, I've had the opportunity to operate the
3 airports across Canada, including Ottawa.
4 Internationally, I've operated as far away as Cebu in
5 the Philippines and to Amman, Jordan, with stops at
6 some of the largest and busiest airports in between
7 them.

8 Like my fellow pilots, I continue to
9 face numerous challenges every time I take command of
10 a flight. Some of the biggest challenges we face are
11 due to the weather, everything from severe
12 thunderstorms like those that affected Montreal and
13 Toronto on the 31st of July, the winter storms that can
14 bring an airport to a standstill, all the while
15 ensuring the safety of our passengers.

16 In order to navigate safely through
17 thunderstorms, blizzards, and even volcanic eruptions,
18 we, the pilots, operating your aircraft depend on our
19 experience and knowledge. I was once stuck in Dublin
20 due to a volcano erupting in Iceland. While I did not
21 get the passengers to Toronto on time, I did get them
22 there safely.

23 We also depend on the knowledge and
24 skills of other people, everyone from dispatchers to
25 air traffic controllers to ground handling crews.

1 Working together, we ensure a safe journey.

2 Piloting an airliner is not something we
3 take lightly. In order to ensure the safety of our
4 passengers, we depend on well-defined procedures.
5 Communication is a big part of those procedures.

6 Procedures and protocols are essential
7 to ensure safe and efficient operations and apply it
8 to all aspects of our operation in the air and on the
9 ground. If we do not abide by them, things fall
10 apart.

11 A simple example is the order in which
12 we contact air traffic control. Our flight begins
13 with a call to clearance delivery controller who gives
14 us our authorization. We then speak to ground control
15 to maneuver on the air field and then the tower
16 controller for clearance for takeoff. If we do not
17 follow these procedures, none of us will go flying.

18 Adhering to protocol also includes
19 operations on the ground in regard to servicing and
20 support of the aircraft. Everyone has a role that
21 must be respected for the system to work.

22 These procedures apply globally and that
23 is what allows pilots to safely operate anywhere on
24 the planet.

25 While the events on the 31st of July

1 were very difficult for our customers, it's important
2 to note that the number one priority for Air Transat's
3 pilots and cabin crew was to ensure our passengers
4 reached their destination safely.

5 Thank you.

6 **--- QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS PAR LE PANEL:**

7 **MR. STREINER:** Thank you, Mr. Jackson.
8 Were you on duty on the night of July
9 31st?

10 **CAPTAIN JACKSON:** I'm the Director of
11 Flight Safety, sir. I'm on duty 24 hours a day.

12 **MR. STREINER:** Okay. Could you inform
13 the Panel of how involved Montreal would have been,
14 the operation centre, in managing a situation like
15 that which evolved on the ground in Ottawa on the 31st
16 of July?

17 **CAPTAIN JACKSON:** To say the least, very
18 involved but you have to keep in mind that they're
19 very involved with every operation we have, whether
20 that's a regular scheduled flight to Punta Cana that
21 in the wintertime goes about 20 times a day from
22 various departure points in Canada, to military
23 charters to the far-flung corners of the globe that
24 operation centres are always involved.

25 When you throw in an event like a major

1 thunderstorm that has shut down two major Canadian
2 airports or reduced their capacity at the very least,
3 and I think this stands for just about any operations
4 centre in the country and any major airline, all hell
5 breaks loose. It's a very fluid situation. Things
6 are changing. Departure times are getting updated.
7 You're looking at crew duty day situations. You're
8 also dealing with the situations that are going to be
9 presenting themselves downline as those aircraft may
10 or may not be available for their next flight.

11 Keep in mind an aircraft is flying this
12 time of year pushing 24 hours a day. So when that
13 aircraft is delayed at one destination, it has a huge
14 spillover effect. So the operations centre at the
15 very least would have been a very busy and active
16 place that evening.

17 **MR. STREINER:** And in the midst of all
18 of that activity and all of that pressure, would you
19 have been involved in things like providing
20 instructions to First Air regarding refueling
21 sequences?

22 **CAPTAIN JACKSON:** Myself personally, no.
23 I tend to get involved when things go wrong or we have
24 a potential issue. At that point, it's all in the
25 hands of the systems operations manager or what we

1 call the SOC manager who's running the day-to-day
2 operation.

3 **MR. STREINER:** And would they likely
4 have been communicating with First Air regarding
5 refueling?

6 **CAPTAIN JACKSON:** There's no doubt they
7 would have.

8 **MR. STREINER:** Are you aware have any
9 communications between the OPS centre and First Air
10 regarding not the need of Air Transat flights in
11 general for fuel but the order in which the flights
12 that were on the ground should be fueled?

13 **CAPTAIN JACKSON:** I am.

14 **MR. STREINER:** Could you elaborate,
15 please?

16 **CAPTAIN JACKSON:** Just through
17 discussions with the SOC manager, he based his plan on
18 a multitude of factors, including the crew duty day.
19 So he knew what times he had to work with to get those
20 aircraft back to Montreal and he prioritized as such.

21 **MR. STREINER:** So what -- to the best of
22 your knowledge, what prioritization did this result in
23 in terms of his communications with First Air?

24 **CAPTAIN JACKSON:** My recollection is he
25 prioritized 711 first because he knew it was at the

1 beginning of the line and to get 711 out of the way
2 for anybody else would have just caused further
3 disruptions. So I believe it was 711. I want to say
4 507, 157, 445 was his priority but the 157 and 445, I
5 have to get back to you.

6 **MR. STREINER:** That's fine, not a
7 problem.

8 And would the OPS centre also have been
9 involved in any communications with First Air
10 regarding the potential provision of such
11 communications taking place of things like bottled
12 water and snacks?

13 **CAPTAIN JACKSON:** Yes, they would have
14 if those communications had been passed to them
15 instead of to First Air. On the ground, the crew may
16 have communicated to First Air or any handler in any
17 airport we're operating into or they may have done it
18 through the operations centre.

19 **MR. STREINER:** So any needs in that
20 regard could have gotten through either channel,
21 directly from the crew to First Air on site or through
22 the OPS centre.

23 **CAPTAIN JACKSON:** Correct.

24 **MR. STREINER:** And to the best of your
25 knowledge, was there any communication through the OPS

1 centre with respect to issues around water or snacks?

2 **CAPTAIN JACKSON:** No, there was not, to
3 the best of my knowledge.

4 **MR. STREINER:** Okay. And would we
5 understand correctly that the same would apply to any
6 inquiries regarding potential gate access or stairs
7 should there be an interest in deplaning?

8 **CAPTAIN JACKSON:** Most definitely the
9 SOC would be involved if there was a decision to
10 deplane and the decision to deplane would -- in
11 consultation with the crew would come from the
12 operations centre because they are the ones who are
13 going to be coordinating. Our passenger service
14 support staff will have to coordinate everything from
15 -- if required and I'll speak in general terms. If we
16 needed hotels, buses, food vouchers, that's all
17 coordinated through the systems operations centre.

18 **MR. STREINER:** Right. So in this case,
19 again to the best of your knowledge, there was no
20 communication through the OPS centre regarding the
21 potential availability of gates or stairs presumably
22 based on the record because deplaning was not -- as
23 far as we know, was not being contemplated. Is that
24 correct?

25 **CAPTAIN JACKSON:** That's correct. At

1 that time, our goal was to get our customers, our
2 passengers to Montreal, their final destination, and
3 that's what we were working towards at the time.

4 **MR. STREINER:** Okay. Thank you.

5 Mr. Barone, any questions?

6 **MR. BARONE:** Yes. Thank you, Chairman.

7 Captain Jackson, as part of your role
8 day-to-day and actually day and night from the way
9 you're speaking, you have to keep abreast of all the
10 civil aviation regulations as administered by
11 Transport Canada and Nav Canada and both domestically
12 and other agencies internationally?

13 **CAPTAIN JACKSON:** Well, I try to. We
14 operate into 80 some cities worldwide. So I would not
15 say I'm an expert in each countries but I have an
16 enormous support staff and resources to call upon who
17 are more specialists in individual things. So I try
18 my best.

19 **MR. BARONE:** So you're well aware of all
20 the civil aviation regulations in general in terms of
21 doing your job and transmitting all that operational
22 -- special operational procedures to your crews and so
23 on.

24 **CAPTAIN JACKSON:** Yes.

25 **MR. BARONE:** And would you say that you

1 have the same awareness with respect to some of the
2 regulations administered by the Canadian
3 Transportation Agency?

4 **CAPTAIN JACKSON:** I think I probably
5 have a greater awareness of your role in the
6 transportation system in Canada than -- and I'm
7 choosing my words carefully but my fellow pilots who
8 operate strictly as line pilots. Due to my
9 administrative role, I think I've had more exposure to
10 whether it be Transport Canada, ICAO, IATA, the CTA
11 and various other organizations than regular line
12 pilots.

13 **MR. BARONE:** So in terms of some of the
14 things that we administer like tariffs and the
15 conditions contained in tariffs for both domestic and
16 international flights, would you be conveying what
17 those responsibilities of the airline in question --
18 the airline rather like an airline like Air Transat
19 would have under those tariff obligations and
20 communicate them? Just specifically for example 90
21 minutes, what the obligations are to passengers,
22 disembarking and all those things?

23 **CAPTAIN JACKSON:** I would not as my role
24 in administration is not -- I'm not the chief pilot.
25 I am not the director of flight ops. I'm to the vice-

1 president of operations. That stuff would fall under
2 their responsibility in a training situation I would
3 suggest. I communicate safety stuff and that would be
4 how to avoid volcanic ash to de-icing issues to wind
5 shear. That's my -- more my responsibility.

6 **MR. BARONE:** Thanks for clarifying,
7 Captain Jackson. Those are my questions.

8 **CAPTAIN JACKSON:** Thank you, sir.

9 **MR. STREINER:** Mr. Fitzgerald,
10 questions?

11 **MR. FITZGERALD:** Thank you, Mr. Chair.

12 I'm looking at paragraphs 39 to 45 I
13 guess of your -- what are you calling it here, your
14 declaration. You're talking about the consequences of
15 basically disembarkation in Ottawa and all that that
16 would have involved.

17 To what extent would that have affected
18 the duty time of the pilots on either 157 or 507?
19 Would it have been possible to continue the flight if
20 you'd let anybody off or would it have just meant the
21 end of the game and either buses or hotels?

22 **CAPTAIN JACKSON:** In my experience and
23 in my evaluation of that evening's activities, if we
24 had deplaned the aircraft, the aircraft were not
25 leaving Ottawa with the same crew members at the

1 controls that evening. Now, I guess we would have to
2 have done the exercise to -- to really know it but a
3 reasonable person would conclude we weren't going
4 anywhere that evening.

5 **MR. STREINER:** Okay. We will -- if we
6 have any further questions for you, Captain Jackson,
7 we'll pose them at the end. We will hand the floor
8 now to counsel for Air Transat.

9 **--- QUESTIONS BY AIR TRANSAT COUNSEL/QUESTIONS PAR**
10 **L'AVOCAT D'AIR TRANSAT:**

11 **MR. LEBEAU:** Good morning, Captain
12 Jackson.

13 **CAPTAIN JACKSON:** Good morning, sir.

14 **MR. LEBEAU:** There's been question about
15 duty time. It has been said that KLM and Air Canada
16 had a priority for refueling probably due to timing
17 out. Is a -- is timing out an emergency?

18 **CAPTAIN JACKSON:** I would not classify
19 it as an emergency. I would classify it as a
20 commercial issue that the air carrier faces. We're on
21 the ground. We're safe there. So in my opinion, no
22 emergency at that point if you can't go anywhere.

23 **MR. LEBEAU:** You're talking about
24 commercial aspect. What do you mean by that?

25 **CAPTAIN JACKSON:** Well, you have an

1 airliner that is where it's not supposed to be or
2 hadn't planned to be and if your crew time is out on
3 the ground and you do not have another crew to take
4 over the aircraft, the aircraft is just going to sit
5 there for a prolonged period of time until either that
6 crew gets their required crew rest at a hotel or other
7 facility or the airline is able to bring in other
8 pilots and cabin crew to take the aircraft onward to
9 its destination.

10 **MR. LEBEAU:** How long is the duty time
11 for Canadian pilots and crew?

12 **CAPTAIN JACKSON:** We'll plan -- for
13 planning purposes, we'll go to 14 hours and on all
14 four of those aircrafts, that's the scenario they were
15 working under. However, we can extend upwards to 17
16 hours as per Transport Canada regulations under
17 unforeseen circumstances. A diversion to Ottawa due
18 to thunderstorms in Montreal and also in Toronto that
19 day would have basically have been an unforeseen
20 circumstance.

21 **MR. LEBEAU:** Who decides whether you
22 extend the duty time after the 14 hours, 16 hours?

23 **CAPTAIN JACKSON:** The ultimate
24 responsibility is with the aircraft's captain in
25 consultation with the crew. So if the captain and the

1 first officer or second in command agree that it's
2 safe to continue and they are both in agreement, there
3 will be a consultation with the cabin crew to ensure
4 they were in agreement and that agreement is basically
5 saying are we fit to continue. And if at that time
6 the decision is yes, we'll continue.

7 **MR. LEBEAU:** So I understand that if a
8 pilot doesn't or a member of the crew after 14 hours
9 doesn't feel at ease to continue to extend its period,
10 he has the final or the captain has the final word.

11 **CAPTAIN JACKSON:** Yes, sir.

12 **MR. LEBEAU:** We've heard the expression
13 "gas and go". What does that mean?

14 **CAPTAIN JACKSON:** Well, the simple
15 definition of it or the simple explanation would be
16 we're landing, we're getting fueled, and we're
17 leaving. I've had numerous experiences with that,
18 including a stop in Sept-Îles that we landed, got gas,
19 got our garbage off, tended to our lavatories, picked
20 up two buckets of shrimp, and we're on our way in 15
21 minutes and that was with a Boeing 757 with 228
22 passengers on board. So gas and go is exactly that.

23 **MR. LEBEAU:** And the situation which
24 we're facing, both flights 507 and 157, would you
25 qualify that as a gas and go operation?

1 **CAPTAIN JACKSON:** I would. The aircraft
2 had no reason to remain in Ottawa. The time of the
3 landing required nothing but fuel, so it would have
4 taken longer than the example of Sept-Îles just due to
5 logistics of everybody being on the ground but there
6 was no intention to remain in Ottawa.

7 **MR. LEBEAU:** I want to go back to the
8 duty time and the timing out of a flight. We've heard
9 that a flight from KLM and a flight from Air Canada
10 would have been refueled prior to the other flights
11 which landed before those flights. Is this normal to
12 raise a duty time issue to be refueled first or to
13 have a priority?

14 **CAPTAIN JACKSON:** I would say, in my
15 opinion, it's not normal. I've never heard of it
16 occurring before.

17 **MR. LEBEAU:** In your experience, how
18 long does it take to refuel under normal circumstances
19 and I'll take for a reference an airport similar in
20 size to Ottawa with regular operation going on?

21 **CAPTAIN JACKSON:** Based on my own
22 experience in Ottawa with everything from Metroliner
23 to a 737 to a A330, I would say you wouldn't be
24 looking at much more than half an hour to take on the
25 fuel. If we were going Ottawa to an extreme distance

1 such as we'll say the Middle East, we may be looking
2 at about a 40-minute operation because we'd probably
3 require two tankers but that would be an extreme. I
4 would say most of our scheduled operations out of
5 Ottawa or similar airports should probably be fueled
6 from plugin to unplug inside of 15 to 20 minutes.

7 **MR. LEBEAU:** So we've heard from
8 previous testimony that First Air was talking about
9 30-minutes delay at the beginning. Does it seem
10 usual?

11 **CAPTAIN JACKSON:** I don't want to say it
12 would seem usual but that's the information you're
13 getting in the flight deck and it's being told to you
14 from the people that are controlling the fuel trucks.
15 So if they're telling it's going to be 30 minutes, I
16 think from the flight deck that's what I would be
17 working with at the time.

18 **MR. LEBEAU:** It seems reasonable on the
19 pilot point of view to, you know, have received an
20 estimate of 30 minutes.

21 **CAPTAIN JACKSON:** Quite often I'm in the
22 flight deck and there's no fuel truck present and this
23 applies to airports around the world. We call the
24 operations. They come back to us and say the truck
25 will be there in 15 minutes, the truck will be there

1 in 20 minutes. So you work with what you're given and
2 if they're telling me it's going to be 30 minutes till
3 the fuel truck is there and he shows up in 25, well
4 that's a bonus. If he shows up in 30, that's what I
5 was told. So that's what I'll base my decisions on.

6 **MR. LEBEAU:** Usually when you're on the
7 -- in the cockpit and you receive such information
8 from the -- either the ground handler or from other
9 sources, what do you do when you have this
10 information? Do you communicate it to passengers?

11 **CAPTAIN JACKSON:** It would depend on the
12 circumstance. If we're at the gate and we've just
13 begun our preparations, there's no passengers on board
14 and if they tell me it's going to be there in 15
15 minutes, I don't have to communicate it to anybody
16 because I'm going to manage the situation. It doesn't
17 present a delay at the time. If I was sitting on a
18 taxiway or a runway or parked in a remote apron, I
19 would be communicating that to the cabin crew and to
20 the passengers as to the progress of our eventual
21 departure if I can call it that.

22 **MR. LEBEAU:** We've heard from one of the
23 passengers that he was talking about the "aéroport de
24 dégagement" and he mentioned that there exists some
25 kind of contract "or agreement between the airline and

1 the "aéroport de dégagement". Is this the case?

2 **CAPTAIN JACKSON:** We wouldn't have a
3 contract as per se with any airport for whether we use
4 it as a destination or it's an alternate. I believe --
5 and the Ottawa Airport can correct me or my colleagues
6 will correct me -- we have a contract with the ground
7 handler to provide services. We have the authority of
8 that airport I would say to operate in and out of it
9 and we pay fees to do so and when we come to an
10 alternate, we're going to be charged the landing fee.
11 I don't think we really have a contract with the
12 airport as per se. It's strictly with the handlers.

13 **MR. LEBEAU:** We've heard about the
14 necessity of stairs to be provided at the time of
15 refueling. Is this a -- ASIG told us by the way
16 usually no stairs are necessary when refueling. Is it
17 the case for A310 or an A330?

18 **CAPTAIN JACKSON:** Both aircraft require
19 stairs in order for the pilot to descend to the ramp
20 to do a walkaround to coordinate any requirements with
21 the fueler or -- and it's also required as a safety --
22 how can I put it -- it's a safety requirement. If
23 during the fueling there's a fuel leak or any other
24 safety hazard and we have to evacuate the aircraft,
25 your primary exit will be either by a bridge or by an

1 airstairs which will allow everybody to rapidly
2 deplane the aircraft.

3 **MR. LEBEAU:** Is there a procedure, an
4 inside procedure concerning the status of the doors in
5 an aircraft when the passengers are on board and
6 you're waiting for a refueling?

7 **CAPTAIN JACKSON:** My understanding from
8 the cabin crew procedures is there should be a flight
9 attendant at each set of doors at the time when the
10 aircraft is on the ground.

11 **MR. LEBEAU:** Why is that?

12 **CAPTAIN JACKSON:** For a multitude of
13 safety reasons. One is to provide visibility to the
14 customers, to the passengers in the event there is an
15 emergency and also in the event there is a further
16 emergency, we can quickly arm doors and deplane the
17 aircraft even faster with the use of the escape
18 slides.

19 **MR. LEBEAU:** How high is the door from
20 the ground?

21 **CAPTAIN JACKSON:** The A330 at the rear
22 door is just shy or give or take 18 feet above ground.
23 Metric conversion -- sorry.

24 **MR. LEBEAU:** And are you aware of any
25 incidents with -- while passengers were on the tarmac

1 and doors were opened?

2 **CAPTAIN JACKSON:** It's our policy and
3 our procedure that the doors are to be closed at all
4 times except with the presence of a bridge, an
5 airstairs, a catering truck, a suitably equipped
6 maintenance vehicle, or in some airports they have a
7 specialized passenger service vehicle that will come
8 and take disabled travellers directly into the
9 terminal. Otherwise, the doors remain closed.

10 **MR. LEBEAU:** How would you qualify the
11 situation that happened on that day for both flights,
12 507 and 157?

13 **CAPTAIN JACKSON:** Challenging.

14 **MR. LEBEAU:** Anything else?

15 **CAPTAIN JACKSON:** No. It would no doubt
16 have been a challenge for my colleagues to have been
17 able to manage the situation, keep everybody informed,
18 and make the decisions. There's a lot going on.
19 There's a lot of communicating going on. In the
20 flight deck, we're working two radios. There's no
21 doubt a cell phone was involved. We're talking to the
22 flight director. We're talking to the passengers as a
23 whole. My understanding is many passengers visited
24 the flight deck and you would be discussing with them.
25 So it would be no doubt a challenge.

1 **MR. LEBEAU:** In light of the question
2 asked from the Panel, as a professional pilot and in
3 light of your -- the circumstances that they were
4 facing, would you have deplaned the passengers either
5 on TS507 or 157 after 90 minutes?

6 **CAPTAIN JACKSON:** Based on everything I
7 know about the situation, no, I would not.

8 **MR. LEBEAU:** Why?

9 **CAPTAIN JACKSON:** Well, at 90 minutes,
10 from recollection, one aircraft was parked on the
11 runway, on aircraft was parked on the taxiway. As
12 we've heard multiple times over today and yesterday,
13 we're not even allowed to fuel on a runway or a
14 taxiway. It would be I don't want to say impossible
15 but it would be a very, very big challenge to
16 everybody in order to deplane an aircraft on a runway
17 or a taxiway. The runway, in my professional opinion,
18 if somebody had said I want to deplane on the runway,
19 that's an emergency situation and it would have shut
20 down the airport.

21 **MR. LEBEAU:** Thank you.

22 **CAPTAIN JACKSON:** Thank you.

23 **MR. STREINER:** The floor is now open if
24 any other counsel or participants want to request
25 permission to ask questions of the witness.

1 Counsel for the Ottawa Airport.

2 **MS. POWELL:** Yes. So the nature of the
3 questions that I would like pose are a couple of
4 clarifications with regards to the answers provided by
5 Captain Jackson and a couple of clarifications with
6 regards to the statement he provided which is located
7 at Tab 1, Annex 6. And I would say that would last
8 five to 10 minutes.

9 **MR. STREINER:** Go ahead.

10 **--- QUESTIONS BY THE OTTAWA INTERNATIONAL OTTAWA**
11 **AIRPORT AUTHORITY COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCATE DE**
12 **L'ADMINISTRATION DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL D'OTTAWA:**

13 **MS. POWELL:** Captain Jackson, first I'd
14 just like to apologize that I'm talking to the back of
15 your head but that's the configuration we have here.

16 You had indicated that the crew duty
17 time, if we're coming to the end, that would be more
18 of a commercial emergency, not a true emergency with
19 regards to prioritization of fueling. Did I
20 understand that correctly?

21 **CAPTAIN JACKSON:** I don't believe I used
22 the word "emergency" at any time. It's definitely not
23 an emergency for the crew and it would be a commercial
24 challenge or a commercial issue at that point when the
25 aircraft can no longer proceed.

1 **MS. POWELL:** Would you agree that
2 critically low fuel though however would be an
3 emergency requiring priority fueling?

4 **CAPTAIN JACKSON:** I disagree with your
5 statement. The aircraft is on the ground. It's safe.
6 There's no threat to the safety of the aircraft. So
7 the priority fueling, if you want to use that term,
8 would be to prevent the auxiliary power unit from
9 flaming out which in itself is not an emergency. An
10 emergency in aviation terms is when there's a threat
11 to life.

12 **MS. POWELL:** So perhaps I'll rephrase.
13 Would you agree that if an aircraft is in a critically
14 low fuel situation, that's a factor in terms of
15 prioritizing a refueling?

16 **CAPTAIN JACKSON:** I would agree with you
17 that it could play a factor, yes.

18 **MS. POWELL:** Okay. And I believe you
19 had been questioned by the Panel with regards to
20 prioritization and had indicated for example that the
21 crew duty day played a factor.

22 **CAPTAIN JACKSON:** Correct.

23 **MS. POWELL:** And you had indicated that
24 the Air Transat 711 was first at the line and
25 therefore was first to refuel and that was a

1 positioning factor in terms of the prioritization.

2 **CAPTAIN JACKSON:** That's my
3 understanding, yes. I mean the aircraft were lined up
4 one behind the other. Even if -- in a hypothetical
5 situation, if the fourth aircraft in the line was
6 determined to be the priority, I don't know how
7 anybody would have gone to it unless numbers 1, 2 and
8 3 had been repositioned somewhere else.

9 **MS. POWELL:** With regards to Flight 157,
10 it's my understanding that they were in a low fuel --
11 critically low fuel situation. Yet, they were the
12 fourth to refuel of the four Air Transat flights. Was
13 that something that was directed by the communication
14 centre in Montreal?

15 **CAPTAIN JACKSON:** Again, I'll
16 respectfully disagree with the comment about a
17 critically low fuel situation. The aircraft is parked
18 on the apron at the Ottawa International Airport.
19 There's nothing critical from a safety point of view.
20 Now as to your point, the direction of the fueling
21 within our own priorities would have been managed by
22 the SOC centre, yes.

23 **MS. POWELL:** And my understanding is
24 that 157 was in a low fuel situation. Was that a
25 factor in this particular circumstance that would have

1 played in terms of the timing of refueling?

2 **CAPTAIN JACKSON:** I don't believe at
3 that point it played a major part. I'd have to get
4 back to you with a clarification on what the SOC
5 manager was actually thinking as he managed the
6 situation.

7 **MS. POWELL:** There have been questions
8 of first in, first out. Is that a factor in terms of
9 prioritization of refueling, i.e. the first plane to
10 have landed should be the first plane to be refueled?

11 **CAPTAIN JACKSON:** Within the pilot
12 community, that's how we work. Maybe within the
13 bigger system it's not but within the pilot world, you
14 arrive at whether it's a small airport in Northern
15 Canada, you get in line at the pumps and just because
16 you came in seventh and you're in a hurry to get to
17 Iqaluit, you're not going to get fueled before
18 numbers, 1, 2, 3, 4, 5, and 6.

19 The only people we prioritize within the
20 pilot community would be a medical evacuation flight
21 or water bombers of such. Otherwise, there's a mutual
22 respect amongst us to the first-come, first-served.

23 **MS. POWELL:** And with regards to the
24 four Air Transat flights that were at Hangar 14, do
25 you have any insight into why the 157 flight which

1 arrived second was fueled last?

2 **MS. RENAUD:** Mr. Chairman, I think that
3 question has been asked repeatedly and answered. I
4 don't think -- we're wasting the time belabouring the
5 point.

6 **MR. STREINER:** Versions have been asked
7 before. I'll allow it to be answered one last time
8 and then let's not circle back to the issue again.

9 **CAPTAIN JACKSON:** I'm not going to
10 comment on what was going on on the ramp in terms of
11 the fuel trucks because that may have influenced the
12 priorities. Within our own system, 157 had the most
13 duty day remaining and at the time I believe the SOC
14 manager was basing his management of the situation on
15 the duty day as his priority.

16 **MS. POWELL:** Thank you. Whose decision
17 was it to come to the Ottawa Airport?

18 **CAPTAIN JACKSON:** Well, the ultimate
19 decision rests with the captain of the aircraft. We
20 -- by Transport Canada regulations and those are
21 regulations that are shared by just about every
22 transportation authority in the world, when an IFR
23 aircraft, instrument flight rules aircraft departs,
24 you have to have fuel to get to your destination and
25 you need to have an alternate airport and fuel to get

1 there just in case something happens at your airport
2 of destination.

3 So for our operations, one of the
4 factors we look at is proximity to the destination.
5 It costs money to transport fuel, so we're going to
6 Montreal, we're not going to pick Winnipeg as an
7 alternate unless there's nowhere else suitable between
8 Montreal and Winnipeg. Ottawa is the nearest suitable
9 airport and it's a very, very adequate airport to use
10 or let me rephrase, it's a very, very suitable airport
11 to use for us. So it makes sense to come to Ottawa.

12 **MS. POWELL:** And as part of that
13 decision process and in this particular circumstance,
14 do they have any information or make inquiries into
15 how many diversions are being sent to that particular
16 airport?

17 **CAPTAIN JACKSON:** To the best -- to the
18 best of my knowledge, no airline would have that
19 information readily available to their dispatchers or
20 to their pilots.

21 **MR. STREINER:** Counsel, we're up to
22 about 10 minutes, so please wrap soon.

23 **MS. POWELL:** In your statement, you
24 indicate that there's only aircraft fuel service
25 provider. Are you aware that there is in fact three

1 potential providers here in Ottawa for providing fuel?

2 **CAPTAIN JACKSON:** I'm very aware of
3 that. however, there's one service provider that all
4 the major airlines that operate in and out of the
5 terminal building use on a regular basis. There's two
6 service providers that handle the executive, private,
7 flying club type aircraft, and I don't believe they're
8 so equipped to fuel an A330.

9 **MS. POWELL:** Thank you. Those are my
10 questions.

11 **MR. STREINER:** Any further questions
12 from counsel or participants in the room.

13 Counsel for the Agency, any questions to
14 help complete the record?

15 **--- QUESTIONS BY AGENCY COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCAT**
16 **DE L'OFFICE:**

17 **MR. SHAAR:** You had mentioned that the
18 consequences for deplaning either Air Transat flights
19 157 or 507 would be commercial in nature. Could you
20 elaborate on that a little, please?

21 **CAPTAIN JACKSON:** Well, they would be
22 commercial in nature for any airline operating into
23 any airport when you're not longer able to continue.
24 Depending on the airport that you divert into or the
25 situation, the commercial implications may be an

1 extended delay on the ramp waiting for a replacement
2 crew to arrive. That could be upwards of two hours to
3 any number of hours depending where you're bringing
4 the crew in from.

5 The next implications are if you're not
6 going anywhere, you're putting your passengers in
7 hotels and in the case of Ottawa, can you find 360
8 hotel rooms inside of a couple of minutes, I don't
9 think so. It's a logistical challenge. It's not an
10 impossibility.

11 The next option is busing. So that
12 works fine in a scenario between Quebec City and
13 Montreal, Montreal and Ottawa, Edmonton/Calgary,
14 Saskatoon/Regina. But when you've diverted a flight
15 to Vancouver whose destination is Edmonton,
16 contemplating busing is probably not something that's
17 going to be taken lightly.

18 So the challenges from a commercial
19 point are taking care of your passengers but also
20 taking care of the passengers that are scheduled to be
21 on that aircraft later on in the evening or the
22 morning or whenever. Contrary to sort of what we'll
23 say is popular belief, we, along with every other
24 major airline in the country, keep our airplanes
25 flying 24 hours a day. So if we were to ground that

1 aircraft in Ottawa or any other destination, there
2 could be an impact on another 360 passengers who are
3 waiting to travel overseas and the passengers waiting
4 overseas to return to Canada.

5 So the domino effect of the delay is the
6 commercial challenges that are faced by the carrier.
7 There's no blatant safety issue at that point. The
8 plane is safe on the ground.

9 **MR. SHAAR:** You had also mentioned that
10 after 90 minutes you wouldn't have deplaned either --
11 either one of those flights specifically because for
12 security reasons, one on the tarmac and also at Gate
13 14 that the conditions weren't ideal for deplaning.
14 What would prevent either one of those flights from
15 getting to a gate if a gate was available in order to
16 deplane?

17 **CAPTAIN JACKSON:** Well, at the time, all
18 four of our aircraft were parked on the taxiway. At
19 the 90-minute mark, all four aircraft I believe were
20 parked on either the runway and the taxiway and at one
21 point they were behind the Air France 777. So if --
22 if at the 90-minute mark one of the aircraft had
23 decided that's it for me, we're going to deplane or
24 the call had been made to deplane, there would have to
25 be an international gate available or other resources

1 that could accommodate the aircraft such as busing
2 directly to the Customs hall.

3 So I mean I can't answer you anymore in
4 terms of it would be a logistical situation at that
5 point if you had made the call to deplane the
6 passengers.

7 One thing is for sure. The only way I'm
8 going to let 360 people out on a runway is if I blow
9 eight slides because I have a fire on board the
10 aircraft or a bomb threat. I'm not deplaning on a
11 runway for fun.

12 **MR. SHAAR:** Okay. So ideally you would
13 be finding an international -- the availability of an
14 international gate?

15 **CAPTAIN JACKSON:** Yes.

16 **MR. SHAAR:** Thank you.

17 **--- ADDITIONAL QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS**

18 **ADDITIONNELLES PAR LE PANEL:**

19 **MR. STREINER:** Captain Jackson, just a
20 few final questions from the Panel.

21 Based upon your experience, your
22 extensive experience as a pilot, in the OPS centre,
23 and your knowledge of Air Transat's policies and
24 practices, what sorts of factors would normally be
25 considered when deciding whether or not to deplane

1 during a tarmac delay? And who would ultimately make
2 that call?

3 **CAPTAIN JACKSON:** To start with the
4 ultimate call, once passengers are on board, it's the
5 sole responsibility of the captain. Now that's a
6 legal term because we share that responsibility. We
7 would take consultation with our cabin crew. The
8 flight directors are our better eyes and ears for the
9 captain to make a decision as to the needs of the
10 passengers for starters. We would be in consultation
11 with our SOC centre and quite possibly it would go
12 higher up the chain depending on the scenario and the
13 situation.

14 **MR. STREINER:** Okay, thank you. And
15 again, based upon both your experience and your
16 knowledge of practices and procedures, Air Transat of
17 course is obligated to have a tarmac delay plan under
18 the -- in the United States, for delays in the United
19 States. I assume that you're familiar with the
20 airline's tarmac delay plan for the U.S., the
21 contingency plan?

22 **CAPTAIN JACKSON:** I'm aware of its
23 existence. I don't deal with it. It falls more under
24 the operations people but I am aware of it.

25 **MR. STREINER:** Okay. In that case,

1 we'll leave that question to the side.

2 And the final question for you, it comes
3 back actually to some questioning by my colleague Mr.
4 Barone. How, in your experience, are pilots and crew
5 and other staff of the airline made aware of the
6 various tariff provisions that apply in situations
7 like a tarmac delay?

8 **CAPTAIN JACKSON:** Most of it would be
9 passed on to us by the operations centre if something
10 applied, if there was a situation, whether it's
11 tariffs, whether it's curfew issues. Again, we
12 operate -- pilots with major airlines and that applies
13 to my colleagues across Canada, we operate at Air
14 Transat into 80 some cities internationally. It's
15 next to impossible for a pilot operating into that
16 many cities to keep -- or in many airports to keep
17 track of each and every specification. So we depend
18 on our support team in Montreal or again the other
19 airlines it's the same thing.

20 **MR. STREINER:** Mr. Fitzgerald has a
21 question.

22 **MR. FITZGERALD:** Thank you, Mr. Chair.

23 Generally speaking, when you have a
24 flight arriving late in a place like Montreal, the
25 pilot would let the Montreal OPS centre know that

1 they're coming in late. Do you think it would be
2 reasonable to have folks sort of helping with baggage
3 and stuff especially if you have four flights arriving
4 after sort of the normal closure time of the airport
5 duty desk?

6 **CAPTAIN JACKSON:** I believe there should
7 -- I believe there were people on duty that evening.
8 The staff level may have been lower than normal but we
9 would not have been able to deplane passengers if we
10 had not had a ground staff. We would have found
11 ourselves sitting on the tarmac waiting.

12 **MR. STREINER:** Captain Jackson, thank
13 you for your testimony today.

14 Any further questions, Mr. Barone?

15 **MR. BARONE:** Yes, I do.

16 **MR. STREINER:** Almost. One question
17 from my colleague Mr. Barone.

18 **MR. BARONE:** Captain Jackson, you
19 indicated that as part of IFR procedures that
20 alternates are listed, correct?

21 **CAPTAIN JACKSON:** They are filed, sir.

22 **MR. BARONE:** They're filed.

23 **CAPTAIN JACKSON:** On the flight plan, we
24 would alert ATC by notifying them what our alternative
25 is.

1 **MR. BARONE:** And for 445, 711, 507 and
2 157, was Ottawa the filed alternate for all four of
3 those flights that day on July 31st?

4 **CAPTAIN JACKSON:** I'd have to get back
5 to you with an exact answer. It was either Ottawa or
6 it's Plattsburg. In a couple of cases, we changed the
7 alternate to Ottawa because the dispatcher monitoring
8 the weather saw weather moving south and the Ottawa
9 Airport looked like it was not going to be affected by
10 any weather and therefore was not only the safest but
11 at the time looked like the most efficient place to
12 go.

13 When you pick an alternate or decide to
14 go to an alternate, your last goal is to put yourself
15 into -- to give yourself more problems and more
16 challenges on the ground. We're already going to our
17 alternate. We've already added to the day. We've
18 already added to the journey the passengers are
19 undertaking. So the last thing you want to do is pick
20 shall I say a worst place to go. So if I -- if I
21 can't get into my destination, I certainly don't want
22 to fly to an airport that has worst weather or may
23 encounter worst weather once I'm on the ground because
24 it's only going to delay me further.

25 At the time the dispatcher made the call

1 in consultation with the captain to switch his
2 alternate, Ottawa looked like the best blue skies
3 place to go if I can use that expression.

4 **MR. STREINER:** Okay. Captain Jackson,
5 thank you again for joining us. Thank you for your
6 testimony.

7 **MR. LEBEAU:** With your permission ---

8 **MR. STREINER:** Oh, counsel for Air
9 Transat would like to ask some follow-ups.

10 **MR. LEBEAU:** With your permission, yes,
11 if I can ask a few other questions with your
12 permission.

13 **MR. STREINER:** Okay, go ahead.

14 **--- ADDITIONAL QUESTION BY AIR TRANSAT**

15 **COUNSEL/QUESTIONS ADDITIONNELLES PAR L'AVOCAT D'AIR**
16 **TRANSAT:**

17 **MR. LEBEAU:** Thank you.

18 Did you verify the number of aircraft
19 which have been derouted during the last three years
20 for Air Transat?

21 **CAPTAIN JACKSON:** Yes, we did.

22 **MR. LEBEAU:** How long was the average
23 length of the rerouting?

24 **CAPTAIN JACKSON:** We pulled 37 flights
25 that we could identify quickly that were diversions.

1 The shortest one was a fuel stop of 30 minutes and the
2 longest diversion that we had was just over two hours.

3 **MR. LEBEAU:** Thank you.

4 **MR. STREINER:** Could you just repeat
5 over what period?

6 **CAPTAIN JACKSON:** Those I went back
7 three years in our historical data and for the record,
8 those diversions are fuel stops, medicals, and
9 weather-related fuel stops.

10 **MR. STREINER:** Noted. No further
11 questions, counsel?

12 **MR. LEBEAU:** Just a last question.

13 How long does it take in your experience
14 to find bus, rent rooms for the passengers in case of
15 disembarkment, buses to the hotel?

16 **CAPTAIN JACKSON:** From personal
17 experience as the operating captain, I think in my
18 career at Air Transat, I've had one cancellation in
19 San Jose, Costa Rica. It was probably give or take
20 two hours before we got to the hotel but that was
21 somewhat of a unique situation.

22 From my operational experience on the
23 other side of the table, I'd say you're looking at
24 multiple hours, going into three or four easily. It's
25 quite a process as anybody knows to move 300 people,

1 whether you're moving them to school next week for the
2 first day or whether you're moving passengers with
3 their luggage, passengers with mobility challenges,
4 babies. It's going to take a lot of time.

5 **MR. LEBEAU:** And to get them to
6 Montreal?

7 **CAPTAIN JACKSON:** Four seventeen (417)
8 under optimum conditions, just under a two-hour drive.
9 Where the buses come from and where their
10 availability, I can't answer to that. It could take a
11 number of hours.

12 **MR. LEBEAU:** And to rent the buses?

13 **CAPTAIN JACKSON:** Again, it would depend
14 on who has buses available. I don't think Greyhound
15 parks any at the Ottawa Airport on standby.

16 **MR. LEBEAU:** Thank you.

17 **CAPTAIN JACKSON:** Thank you.

18 **--- ADDITIONAL QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS**

19 **ADDITIONNELLES PAR LE PANEL:**

20 **MR. STREINER:** Captain Jackson, one or
21 two additional questions from the Panel.

22 I want to make reference to your
23 statement and at paragraph 49, these are questions of
24 clarification. In paragraph 49 of the statement that
25 you made to our investigator, you indicated that it

1 appears that some of the aircraft may have been fueled
2 out of sequence. I'm returning now to the question of
3 sequencing.

4 What did you mean when you said some of
5 the aircraft on the evening the 31st of July may have
6 been fueled out of sequence? What would normal
7 sequence be?

8 **CAPTAIN JACKSON:** Well, the sequence I'm
9 referring to would be the first-come, first-served
10 concept and based on the records of arrivals and
11 departures into Ottawa, many -- not many, a number of
12 aircraft that arrived after some of our flights
13 arrived were fueled and departed before we departed.
14 So I -- I have no particular concern that the Emirates
15 aircraft left before us. It arrived before us. But
16 KLM, a number of Air Canada equipment, whether it's
17 Rouge or Air Canada, arrived after us but departed
18 before us.

19 **MR. STREINER:** So when you say out of
20 sequence, the sequence you're referring to is first-
21 come, first-served which you indicated earlier is the
22 normal practice among pilots.

23 **CAPTAIN JACKSON:** Correct.

24 **MR. STREINER:** Okay. Final
25 clarification. Paragraph 50, you indicate that the

1 perception was that fueling would happen shortly.
2 Could you clarify whose perception, to the best of
3 your knowledge, and on what basis?

4 **CAPTAIN JACKSON:** Yeah. That's both I
5 think in our discussions with your investigator, the
6 pilot's perception and the information the systems
7 operational control centre, the SOC manager was
8 receiving was it's 30 minutes away, it's 15 minutes
9 away, they're just going to get fuel for the truck.
10 So the general perception of the entire company
11 managing the event was fueling was imminent.

12 **MR. STREINER:** Based on communication
13 with the ground handler or with others?

14 **CAPTAIN JACKSON:** I believe it was based
15 on communications that -- an ensemble of
16 communications. the ground handler to the pilots, the
17 pilots to the dispatchers who relayed it to the SOC
18 manager, the SOeC manager who communicated with the
19 handler, the SOC manager who communicated with the
20 fueler.

21 **MR. STREINER:** All right.

22 Colleagues, any further questions?

23 **MR. BARONE:** Just one, Chairman.

24 **MR. STREINER:** So go ahead.

25 **MR. BARONE:** Captain Jackson, you said

1 during your testimony that the door to the cockpit was
2 open on 157 or on any of your aircraft at the time?

3 **CAPTAIN JACKSON:** My understanding is
4 that the door would have been open because the pilots
5 would have been coming and going to the cabin on
6 numerous occasions. They were speaking with
7 passengers. As to whether the door remained opened
8 the entire journey or the entire time on the ground, I
9 can't speak to that.

10 **MR. BARONE:** And could you clarify
11 whether or not you said passengers were actually at
12 the cockpit door talking to the pilots directly?

13 **CAPTAIN JACKSON:** My understanding is
14 the lady with the concerns about her dog on -- I think
15 she was travelling on 157 had spoken to the pilot on
16 at least one occasion, possibly more, and I believe
17 those conversations occurred in the flight deck or in
18 the vicinity of the flight deck.

19 **MR. BARONE:** So given that situation,
20 then the pilot would definitely be -- would he be or
21 she be aware of the conditions on board in terms of
22 cabin temperature and that situation in all earnest if
23 you will?

24 **CAPTAIN JACKSON:** I believe all the
25 crews were aware of the situation. I think it comes

1 down to a matter of how it's perceived and it may --
2 as we heard yesterday, the perception in the front of
3 the aircraft from one traveller was very different
4 than the perception of the traveller in the back of
5 the aircraft. So if I'm -- if I'm managing a delay
6 and I'm talking to a passenger who is a very nervous
7 flyer, a 15-minute delay may be a terrible thing for
8 that individual and their perception is different than
9 the frequent flyer who is back and forth on RapidAir
10 every week and who is used to delays.

11 **MR. BARONE:** So the temperature on board
12 the aircraft, would that -- would the pilots also be
13 experiencing a similar temperature exposure at that
14 point on an aircraft that's lost its APU and air
15 conditioning?

16 **CAPTAIN JACKSON:** Yes, and in some
17 cases, you see what I'm wearing. I think it's made of
18 polyester. I'm not travelling in shorts and sandals
19 and a t-shirt. So I think I would probably feel the
20 heat a little more than some travellers.

21 **MR. BARONE:** No further questions,
22 Chairman. Thank you.

23 **MR. STREINER:** Captain Jackson, the
24 Panel thanks you for not appearing in shorts and
25 sandals and a t-shirt. Thank you very much for your

1 appearance today and for providing testimony and
2 responding to questions.

3 As with other witnesses, we've reserved
4 the right to ask witnesses to stay if there are
5 further questions but I think you've been questioned
6 extensively today. So you're released should you wish
7 to leave.

8 **MR. LEBEAU:** Mr. Chairman, with your
9 permission ---

10 **MR. STREINER:** We have additional
11 questions from ---

12 **MR. LEBEAU:** Yes, yes, because in the
13 last ---

14 **MR. STREINER:** Captain Jackson, you're a
15 fairly popular witness here. So you're not yet
16 released.

17 Counsel for Air Transat?

18 **MR. LEBEAU:** Thank you, Mr. Chairman.

19 You've asked -- the Chair has asked the
20 other witnesses whether or not what they could see to
21 ameliorate the situation. Maybe it would be
22 interesting to hear Captain Jackson on that question.

23 **MR. STREINER:** Thank you, counsel. That
24 is a reasonable intervention and counsel is correct.

25 At the conclusion of other witnesses'

1 testimony, we have asked if there's anything that you
2 would suggest might be done differently in terms of
3 procedures or practices based on the experience of
4 July the 31st. So Captain Jackson, any observations?

5 **CAPTAIN JACKSON:** I wouldn't change a
6 lot of thing right off the bat. We have very strong
7 protocol, procedures, guidelines in place that guide
8 us with events like this with a diversion shall I say.
9 So how we do things with a diversion, I don't see the
10 need to change anything. I think surely there can be
11 improvements in communication.

12 What I would like to see once these
13 proceedings are finished and once we can get our focus
14 back on operating aircraft in airports is we sit down
15 with the Ottawa Airport Authority, not just Air
16 Transat but let's not forget Air Canada, WestJet,
17 Jazz, Sky Regional, Porter, some of the American
18 carriers, Emirates, Air France, KLM, Aer Lingus, all
19 had experiences at Ottawa that day. I think at least
20 to sit down with the major carriers with the Ottawa
21 Airport and we can -- I don't want to say hash it out
22 but have some good discussions and learn from what
23 happened. If there were mistakes, we can learn from
24 them and we can try to prevent them from reoccurring.

25 Events like this will continue to occur

1 and I don't want to say the long delays but the large
2 diversions will continue to occur. Depending what
3 side of the political fence you are, you might not
4 believe it but global warming seems to be affecting
5 aviation in a -- in a big way. We're seeing more and
6 more thunderstorms. We're seeing more and more
7 hurricanes and that affects us.

8 So we will be back to Ottawa in large
9 numbers and we may be in Winnipeg and we may be in
10 Edmonton and we may be in Victoria in large numbers.
11 So I think we need to sit down and learn from what we
12 saw here so the next time 20 of us decide to visit the
13 Nation's Capital, it can go smoother for everybody.

14 **MR. STREINER:** Thank you, Captain
15 Jackson. As I was saying a moment ago, you are now
16 released in terms of your testimony and are welcome to
17 stay if you wish but not obligated to do so.

18 --- (Witness is released/Le témoin est libéré)

19 **CAPTAIN JACKSON:** If I may, sir, as my
20 fellow crew members will be testifying and I'm their
21 representative for the operations, if it pleases the
22 Panel, I will remain on the desk to my left and if
23 questions are unable to be answered by the crew, I
24 could answer them.

25 **MR. STREINER:** Yes, that's fine.

1 **CAPTAIN JACKSON:** Thank you.

2 **M. STREINER:** Il reste entre 20 minutes
3 et 40 minutes jusqu'à la pause du lunch. Est-ce que
4 Air Transat voudrait continuer avec les témoignages
5 avec le panel du vol 507? On peut commencer si vous
6 le voulez.

7 **M. LEBEAU:** Oui, on peut commencer, tout
8 à fait, Monsieur le président.

9 **M. STREINER:** Oui, on peut commencer et
10 si on n'a pas assez de temps, on va continuer après la
11 pause.

12 **M. LEBEAU:** C'est ça, c'est ça. Je
13 crains qu'il n'y a -- je crains qu'il n'y ait pas
14 assez de temps mais le temps qu'on prend maintenant,
15 ben ce sera au profit de tout le monde.

16 **M. STREINER:** On peut commencer une
17 demi-heure, oui. On continue après la pause. C'est
18 correct. Merci.

19 La greffière?

20 **MS. BARRETT:** Will Mr. Saint-Laurent and
21 Ms. Clermont please come forward?

22 Good morning. If you could please
23 identify yourself and your role in the language of
24 your choice, dans la langue de votre choix.

25 **M. SAINT-LAURENT:** Bonjour. Yves Saint-

1 Laurent, commandant, Air Transat.

2 **Mme CLERMONT:** Alors, Julie Clermont,
3 directrice de vol sur le 157, à l'emploi d'Air Transat
4 depuis 20 ans et au poste de directrice de vol depuis
5 15 ans.

6 **Mme BARRETT:** Merci.

7 **YVES SAINT-LAURENT, Sous affirmation**

8 **solennelle/Affirmed:**

9 **JULIE CLERMONT, Sous affirmation solennelle/Affirmed:**

10 **M. SHAAR:** Merci.

11 **M. STREINER:** Merci et bienvenue.

12 Comme avec les autres témoins, vous avez
13 l'opportunité maintenant, si vous le voulez, de donner
14 une déclaration, de donner une présentation avant
15 qu'on pose des questions.

16 Monsieur Saint-Laurent, est-ce que vous
17 voudriez parler avant la période de questions?

18 **M. LEBEAU:** Excusez-moi, Monsieur le
19 président, on avait un problème. On avait un
20 problème. Le témoin entendait la traduction en langue
21 anglaise au fur et à mesure qu'elle parlait. Alors ça
22 compliquait un peu sa concentration.

23 **M. STREINER:** O.k., pas de problème.

24 Donc encore une fois, si vous le voulez,
25 vous avez l'opportunité maintenant de faire une

1 présentation, de donner une déclaration sur les
2 événements du 31 juillet.

3 Monsieur Saint-Laurent?

4 **--- PRÉSENTATION PAR/PRESENTATION BY MR. YVES SAINT-**
5 **LAURENT:**

6 **M. SAINT-LAURENT:** Oui, certainement.

7 Le 31 juillet, j'opérais le vol de Rome
8 à Montréal et puis la météo a forcé la fermeture de
9 l'aéroport de Montréal. Ça m'a conduit à Ottawa et
10 sur la route vers Ottawa, on m'a demandé si j'avais un
11 plan B. J'ai répondu effectivement que Ottawa était
12 rendu mon plan B puisque plus on se rapproche de notre
13 aéroport de décollage, on s'en va comme dans un
14 entonnoir. On n'a pas d'autre option.

15 Par contre, Mirabel était une très belle
16 option pour moi mais on m'a refusé l'atterrissage à
17 Mirabel compte tenu des services "fire and rescue" qui
18 étaient pas disponibles.

19 Alors à Ottawa, on m'a stationné à la
20 file en arrière des autres appareils. On nous a
21 demandé de se rapprocher le plus possible mais
22 l'évacuation des gaz d'échappement causaient un
23 problème. Alors fallait garder une certaine distance.
24 Et puis à ce moment-là, on a tout arrêté les moteurs.
25 Mon APU a fonctionné à pleine capacité tout le long

1 que j'étais au sol avec l'air conditionné.

2 Puis à ce moment-là on a commencé à
3 demander avec notre service au sol le temps que ça va
4 prendre pour avoir du carburant. J'avais une bonne
5 idée que si j'allais avoir des délais supplémentaires
6 dus au nombre d'appareils qui avaient fait la
7 diversion à Ottawa, puis après quelques minutes, je
8 dirais 15 ou 20 minutes, on m'annonce que le
9 carburant, le camion devrait être là dans 45 minutes.

10 J'ai visuellement observé que j'étais le
11 sixième en ligne. Y avait Air France, deux Air
12 Transat, KLM, un autre Transat devant moi, et puis
13 avec deux camions, étant donné que la quantité de
14 carburant qu'on avait à prendre pour se rendre à
15 Montréal était pas importante, c'était une petite
16 quantité d'essence contrairement lorsqu'on fait un vol
17 en Europe que ça peut prendre 45 minutes à une heure
18 faire le plein, à ce moment-là je m'attendais -- j'ai
19 estimé une quinzaine de minutes par appareil.

20 Deux camions, six avions, 45 minutes
21 c'est possible. C'était une situation exceptionnelle.
22 Alors je me disais que l'aéroport prendrait des moyens
23 exceptionnels.

24 Près de 45 minutes, on n'avait toujours
25 pas de nouvelles. Alors on a commencé à redemander

1 qu'est-ce qui se passe avec le camion, où est le
2 camion, combien de temps, puis on m'a dit ça devrait
3 pas être long. Ensuite de ça j'ai noté que le vol
4 d'Air Canada derrière moi qui est arrivé après moi
5 avait le ravitaillement sur le taxiway. Alors ça
6 défaisait un peu mon attente d'être le sixième en
7 ligne puisqu'il commençait à la fin de la -- à la fin
8 de la ligne d'attente.

9 Alors j'ai contacté le service au sol
10 pour demander d'avoir du ravitaillement sur le
11 taxiway. Le camion était juste en arrière de moi.
12 Initialement on a dit c'est impossible. On refuel pas
13 sur les voies de circulation. Je comprenais pas parce
14 que je voyais visiblement le camion derrière moi qui
15 faisait le plein d'un autre avion. Alors j'ai réitéré
16 mes questions à plusieurs reprises. Ça m'a pris deux
17 ou trois fois avant d'avoir une réponse. On me dit on
18 doit envoyer une escorte avec le véhicule pour le
19 faire traverser. J'ai dit mais i est déjà traversé.
20 Envoyez une escorte. Le camion est à côté, puis ç'a
21 toujours été refusé.

22 Par la suite, on nous a informé qu'y
23 avait un plan pour nous déplacer pour aller nous
24 positionner ailleurs sur l'aéroport pour faciliter le
25 service. C'était plausible et à ce moment-là, on

1 discutait pour faire des services d'eau. J'ai mis un
2 standby parce qu'on allait bouger l'appareil et quand
3 on bouge l'appareil, tout le monde est assis et
4 attaché. On fait pas de service à ce moment-là.

5 C'est environ une trentaine de minutes
6 plus tard que le contrôle au sol a commencé à nous
7 appeler. Air France, i ont fait démarrer les moteurs
8 à Air France. Ensuite on avait besoin d'un préavis de
9 quelques minutes pour le démarrage des réacteurs.
10 Ensuite de ça i a fait circuler quelques appareils et
11 puis c'est venu à mon tour. On me donne un ordre de
12 circuler, de traverser la piste, d'utiliser telle et
13 telle voie de circulation pour me rendre à l'aire de
14 dégivrage, et puis tout à coup on dit non, finalement
15 restez à l'écart. On va faire décoller le super. Le
16 super c'est l'Airbus 380 d'Emirates. Il a besoin de
17 tasser plusieurs appareils pour le laisser passer.

18 Alors on est resté à l'écart avec les
19 moteurs en marche je dirais un bon 10 minutes, puis le
20 temps que ç'a pris pour déplacer l'appareil
21 normalement c'est une question de quatre ou cinq
22 minutes à partir de la voie de circulation d'où on
23 était jusqu'au -- à la voie de dégivrage. Ç'a pris
24 près de 25 minutes cette journée-là.

25 Quand j'étais en attente pour faire

1 décoller le 380 d'Emirates, je voyais très clairement
2 à côté le 777 d'Air Canada qui avait eu son service et
3 puis à mon avis a monopolisé un camion pendant près
4 d'une heure. J'étais assez frustré.

5 Vous savez, je me sentais comme -- que
6 les droits -- pas les droits mais l'entente qu'on a
7 dans la plupart des aéroports dans le monde, j'ai fait
8 plusieurs diversions que ça soit en Europe, en
9 Afrique, au Moyen-Orient, en Amérique. C'est une
10 règle que la plupart des aéroports tend à respecter.
11 J'en ai fait à Hamilton et puis si je suis le
12 quatrième atterri, normalement je suis le quatrième à
13 être refuelé puis y a un roulement qui se produit à ce
14 moment-là.

15 Bref, on se rend jusqu'à l'aire de
16 dégivrage et là on me disait que le camion allait nous
17 refueler incessamment. À l'arrivée à l'aire de
18 dégivrage, on se stationne et puis je continue à
19 demander plusieurs fois où est le camion, où est le
20 camion d'essence, dans combien de temps. Et puis
21 c'est à ce moment-là qu'on m'a avisé que le camion
22 d'essence était vide, qu'i avait besoin d'un autre 30
23 minutes pour aller faire le plein du camion avant de
24 nous le renvoyer.

25 Je commençais à être très embarrassé à

1 faire des annonces aux passagers et à ajouter des
2 délais continuellement, continuellement comme ça de 30
3 minutes, 45 minutes, et puis ma décision de poursuivre
4 était 30 minutes. C'est pas long considérant ce que
5 je m'attendais aux passagers si je demandais un
6 débarquement.

7 Avec la cohue que je voyais sur le --
8 les voies de circulation, le tarmac, écoutez, on a
9 affirmé qu'un débarquement de 300 passagers ça peut
10 prendre une heure, une heure 30. S'y a 3,000
11 passagers, je vous laisse calculer. Ça peut être très
12 long et ensuite y a les douanes, ensuite y a la
13 manutention des bagages, ensuite y a les autobus.
14 Juste mon appareil j'ai besoin -- on a besoin de
15 nolisier huit autobus peut-être, huit, neuf autobus.
16 Donc 90 autobus immédiatement, je pense pas que c'est
17 réalisable et puis j'étais convaincu à tout moment que
18 de demeurer 30 minutes de plus dans l'appareil pour
19 avoir le carburant et poursuivre mon vol jusqu'à
20 Montréal était beaucoup plus -- une expérience
21 beaucoup plus -- moins triste que de rester 30 minutes
22 si vous voulez dans l'appareil.

23 Finalement, quand le carburant est
24 arrivé, peut-être plus une heure -- j'estime à 50
25 minutes, une heure avant que le camion arrive à mon

1 appareil, et puis à ce moment-là j'ai vu l'échelle, le
2 camion-échelle qui est arrivé à mon appareil. Il
3 semblait suivre le camion d'essence.

4 J'ai descendu de l'appareil pour aller
5 régler le montant de carburant. C'était pas une
6 grande quantité pour le vol de Montréal. Alors
7 j'estimais que ça allait prendre un 15-20 minutes.

8 Lorsque j'ai descendu de l'appareil et
9 puis je suis arrivé en bas, j'ai été voir le refueler.
10 J'arrivais vers lui avec -- je commençais à être
11 impatient comme tout le monde. Lorsque j'ai fait
12 l'annonce aux passagers que le camion était vide, y a
13 eu une tension qui s'est élevée. Je l'ai un peu
14 projeté sur le refueler mais aussi avec le bruit des
15 APU qui fonctionnaient, y avait quatre APU. Je devais
16 parler assez fort. Fait que je suis arrivé vers lui
17 un peu en criant, en lui demandant ben qu'est-ce qui
18 se passe en anglais.

19 “What's going on? How come you took so
20 long?” And he looked at me and raises both hands and
21 said, “It's not my fault. I got directive to refuel
22 the other aircraft first.” I said, “Who gave you that
23 directive?” He said, “Ottawa Airport”. Then it
24 stopped quickly to try to refuel as quick as possible
25 my aircraft. So I realized that it's not this guy who

1 takes the decision visibly. So I gave him help to
2 activate the process to get refueled.

3 Excusez, j'ai tourné en anglais. Et
4 j'apposais le "ground" du camion d'essence à
5 l'appareil avant de refueler. Je l'ai guidé aussi
6 parce qu'il s'est stationné sur la -- sous la mauvaise
7 aile initialement dans l'empressement puis je l'ai
8 guidé de l'autre côté de l'appareil. I croyait pas
9 pouvoir le faire parce qu'on était quand même sur le
10 bord du gazon. J'avais une aile qui dépassait le
11 gazon et initialement i voulait pas refueler parce que
12 mon aile dépassait puis son camion, i croyait que le
13 camion allait être sur le gazon. J'ai dit, "Non, non,
14 t'as de l'espace. Viens et je vais te guider." Et
15 puis i a réussi à se stationner puis a refueler
16 l'appareil.

17 Par la suite, je suis rentré dans
18 l'appareil. Je voulais quitter mais de la façon dont
19 on était stationné, j'étais pris derrière d'autres
20 appareils. Je pouvais -- y a pas de reculons sur un
21 avion, alors j'ai -- j'avais pas d'équipement pour
22 faire le "push back". Je devais attendre que l'autre
23 appareil quitte et puis quand l'autre appareil a
24 commencé à se faire ravitailler, on a demandé les
25 autorisations pour pouvoir quitter l'aéroport d'Ottawa

1 et procéder à Montréal.

2 J'avais calculé qu'il me restait environ
3 25 minutes de jeu avant de légalement jeter l'ancre et
4 d'atteindre le 17 heures. Mais rendu à ce point-là,
5 considérant le temps que ça aurait pris pour le
6 débarquement, les passagers seraient jamais arrivés à
7 Montréal avant le lendemain matin ou avoir un hôtel au
8 milieu de la nuit probablement. Alors le 25 minutes,
9 30 minutes étaient beaucoup plus humain à mon sens de
10 poursuivre jusqu'à Montréal.

11 Quand on a demandé les autorisations, on
12 a été informé à ce moment-là que le CMU de Toronto
13 avait mis un "ground stop" à Montréal. L'aéroport de
14 Montréal était fermé. On nous annonce qu'on peut pas
15 partir encore pendant une autre heure. Après
16 multitudes appels au dispatch à Montréal, ç'a pris une
17 question de 15 minutes et on a eu l'autorisation pour
18 partir. I ont levé le "ground stop".

19 L'autre malheur c'était que on pouvait
20 pas décoller un à l'arrière de l'autre. I fallait
21 avoir une séparation minimum de 10 minutes entre
22 chaque appareil. Alors avec ce 10 minutes-là, moi
23 j'avais encore un 10 minutes de jeu et puis j'ai été
24 jusqu'au bout à Montréal.

25 Le lendemain, j'ai vu le cirque un peu

1 médiatique qui a entouré tout ça. J'étais vraiment
2 choqué, surpris parce que la -- je dirais la majorité
3 des passagers qui ont quitté l'appareil ce soir-là à
4 Montréal nous ont remercié.

5 C'est environ -- c'est à peu près ça
6 l'histoire.

7 **M. STREINER:** Merci, monsieur.

8 **M. LEBEAU:** Si vous permettez, c'est
9 correct?

10 **M. STREINER:** Madame Clermont?

11 **M. LEBEAU:** Si vous permettez, je
12 pourrais poser quelques questions au commandant -- au
13 commandant Saint-Laurent maintenant.

14 **M. STREINER:** Alors avant la
15 présentation de Madame Clermont?

16 **M. LEBEAU:** Exact, oui, oui, s'il vous
17 plaît.

18 **M. STREINER:** O.k., oui.

19 **--- QUESTIONS PAR L'AVOCAT D'AIR TRANSAT/QUESTIONS BY**
20 **AIR TRANSAT COUNSEL:**

21 **M. LEBEAU:** Commandant Saint-Laurent,
22 est-ce que l'événement entourant l'appel au 9-1-1 a eu
23 un effet sur le délai avant que vous quittiez
24 l'aéroport d'Ottawa?

25 **M. SAINT-LAURENT:** Oui, certainement un

1 détail qui est pas négligeable. Juste avant de
2 demander l'autorisation à partir, les secours
3 d'urgence sont arrivés et ont entouré le -- l'Airbus
4 330 qui était à ma droite et y avait quelques
5 ambulances et camions de pompiers qui gênaient un peu
6 mon départ. J'avais pas la confirmation initialement
7 que je pouvais circuler sécuritairement sans
8 endommager ou prendre un risque.

9 Alors j'ai dû attendre quelques minutes
10 supplémentaires pour avoir un -- le handler qui
11 travaillait, qui conduisait le camion, le "stair", le
12 camion-échelle. Et lui marchait entre les quatre
13 appareils, entre les fuelers. Alors tout semblait
14 long avant qu'il puisse effectivement me guider, me
15 faire un "thumbs up" comme on dit pour que je circule
16 sécuritairement pour sortir du tarmac et accéder aux
17 voies de circulation avant le décollage.

18 **M. LEBEAU:** Si je comprends bien,
19 Commandant Saint-Laurent, au bout de 14 heures vous
20 auriez pu mettre fin à l'aventure, c'est ça?

21 **M. SAINT-LAURENT:** Effectivement.

22 **M. LEBEAU:** À quel endroit -- quel est
23 votre lieu de résidence, commandant?

24 **M. SAINT-LAURENT:** À Ottawa.

25 **M. LEBEAU:** Est-ce que des passagers

1 vous ont demandé directement de débarquer de l'avion?

2 **M. SAINT-LAURENT:** Jamais j'ai eu aucune
3 demande de passagers pour débarquer à Ottawa.

4 **M. LEBEAU:** Qu'est-ce que ça implique si
5 vous aviez eu une demande d'un passager ou de
6 passagers de débarquer de l'avion?

7 **M. SAINT-LAURENT:** À ce moment-là avec
8 un 30 minutes d'avis que le carburant arrive, c'était
9 inconcevable pour moi de concevoir justement de
10 débarquer un passager parce que ça aurait créé des
11 délais supplémentaires du 30 minutes. Étant donné le
12 temps que ç'a pris pour avoir le carburant, ça me
13 prend une barrière pour débarquer un passager. Ça
14 prend l'équipement pour aller chercher les bagages,
15 chercher son bagage. Normalement y a 300 passagers, y
16 a 300 bagages de plus. Alors ça prend un certain
17 temps.

18 Alors j'aurais essayé de les convaincre
19 de poursuivre jusqu'à Montréal.

20 **M. LEBEAU:** Si plusieurs passagers -- en
21 fait, si vous aviez décidé de faire descendre tous les
22 passagers, qu'est-ce que ça aurait impliqué en termes
23 de temps pour les passagers toute la séquence du
24 débarquement jusqu'au moment où ils puissent partir
25 pour Montréal?

1 **M. SAINT-LAURENT:** C'est dur à évaluer
2 parce que premièrement j'étais coincé derrière
3 d'autres appareils. Que ce soit sur les voies de
4 circulation, j'étais coincé entre -- on était tous des
5 gros porteurs. On peut pas manœuvrer comme on veut
6 sur les aéroports. Et puis au second endroit, j'étais
7 stationné derrière un autre appareil. J'avais aucune
8 latitude, aucune possibilité de me déplacer sans
9 déplacer les autres appareils. J'ai pas eu la -- la
10 chance de faire déplacer tout le monde pour que moi je
11 puisse partir.

12 Pour répondre à la question, ensuite de
13 ça le temps d'avoir une barrière, une heure peut-être.
14 J'ai pas de temps. Débarquer les passagers, les
15 bagages, la douane, noliser les autobus, cinq heures,
16 six heures. C'est très dur à évaluer. Est-ce qu'y a
17 huit, 10 autobus avec 10 chauffeurs disponibles
18 immédiatement à l'aéroport d'Ottawa, je ne croirais
19 pas.

20 **M. LEBEAU:** Est-ce que vous avez été mis
21 au courant qu'il y avait un plan d'urgence à
22 l'aéroport d'Ottawa?

23 **M. SAINT-LAURENT:** Non, je l'ai appris
24 hier durant les audiences, puis j'ai fait des
25 recherches. Les pilotes au Canada on se sert du CFS,

1 Canadian Flight Supplement, qui nous donne tous les
2 services disponibles pour chaque aéroport. J'ai
3 trouvé aucune référence à un tel plan, un tel plan
4 d'urgence ou de service disponible.

5 **M. LEBEAU:** J'ai perçu, Monsieur le
6 président, un signe de votre part.

7 **M. STREINER:** Vous aurez une autre
8 opportunité après la pause de poser des questions.
9 Merci de répondre au signe.

10 Et Madame Clermont, votre
11 présentation/déclaration, ça va prendre plus ou moins
12 combien de temps?

13 **Mme CLERMONT:** Quelques minutes.

14 **M. STREINER:** La parole est à vous.

15 **--- PRÉSENTATION PAR/PRESENTATION BY MS. JULIE**

16 **CLERMONT:**

17 **Mme CLERMONT:** Alors, nous avons été
18 informés en fin de vol que nous allions atterrir à
19 Ottawa à cause du mauvais temps. Donc nous avons
20 atterri à Ottawa. On a attendu en file sur le taxiway
21 pendant un bon moment.

22 Pour ma part, c'était la première fois
23 que je voyais autant d'avions cloués au sol en attente
24 en file comme ça. Je sais que j'ai des limites à
25 offrir quelque chose à bord en fin de vol comme ça

1 surtout après un vol qui revient de Rome.

2 J'étais -- je me demandais combien de
3 temps on pouvait être au sol comme ça. J'ai estimé
4 environ une heure, une heure et demie maximum de mon
5 expérience. Pour le peu de fois que ça m'est arrivé
6 en 20 ans, je me disais que ça prendrait au moins une
7 heure, une heure et demie. Mon commandant m'avait
8 aussi estimé le même temps.

9 Donc on a été un bon moment sur le
10 taxiway plusieurs avions en file. On a pu admirer le
11 380 qui était atterri à Ottawa. Je me suis dit que
12 c'était pas mal du mauvais temps pour qu'autant
13 d'avions puissent avoir atterri à ce petit aéroport.

14 Donc après un bon moment, on a bougé
15 vers le Hangar 14 qui je l'ai appris plus tard était
16 un endroit pour faire le dégivrage l'hiver et
17 seulement les avions d'Air Transat avaient été placés
18 à cet endroit-là. Puis c'est à ce moment-là qu'on a
19 attendu notre ravitaillement. Puis évidemment tout le
20 long de l'attente, on avait des nouvelles de quand le
21 carburant arriverait pis c'était toujours aux 30
22 minutes, toujours 30 minutes qui s'ajoutaient, 30
23 minutes qui s'ajoutaient.

24 Jamais dans mon esprit on avait envisagé
25 de débarquer les passagers parce qu'à mon avis, c'est

1 beaucoup moins compliqué et beaucoup plus souhaitable
2 pour les passagers de retourner à l'avion -- pardon, à
3 Montréal en avion plutôt que d'effectuer tout le
4 déploiement que ça implique pour descendre les
5 passagers à Ottawa et se rendre à Montréal par un
6 autre moyen.

7 Donc y a des services qui ont été
8 offerts à ce moment-là durant notre attente pour le
9 ravitaillement. Et puis voilà, on a -- on a fini par
10 faire beaucoup de temps au sol, ce qui était pas
11 souhaité pour les passagers, ni pour les membres
12 d'équipage. Et puis voilà, c'est un malheureux
13 événement de ma part. C'est ainsi.

14 **M. STREINER:** Merci, Madame Cleront --
15 Clermont, excusez-moi.

16 Je pense qu'on va prendre maintenant la
17 pause du lunch pour une heure ou 55 minutes jusqu'à
18 une heure et quart. Après la pause, le panel et les
19 avocats -- c'est correct -- le panel des membres et
20 les avocats vont poser des questions. Après ça il y a
21 -- c'est possible qu'il y aura des questions d'autres
22 avocats et d'autres participants.

23 Donc on recommence à une heure et quart.

24 **MS. BARRETT:** All rise.

25 Please be seated. Please note that the

1 hearing room and lobby will need to be cleared during
2 the lunch break but will reopen 15 minutes prior to
3 the recommencement of the hearing, so will reopen at
4 one o'clock.

5 Thank you.

6 --- Upon recessing at 12:22 p.m./

7 L'audience est suspendue à 12h22

8 --- Upon resuming at 1:19 p.m./

9 L'audience est reprise à 13h19

10 **YVES SAINT-LAURENT, Sous la même affirmation**

11 **solennelle/Under the same solemn affirmation:**

12 **JULIE CLERMONT, Sous la même affirmation solennelle/**

13 **Under the same solemn affirmation:**

14 **M. STREINER:** Bonjour, tout le monde.

15 Pendant la pause de lunch l'Office a décidé que -- de
16 changer un petit peu l'ordre de poser les questions
17 après les témoins d'Air Transat.

18 On va donner la parole immédiatement aux
19 avocats d'Air Transat. Après les avocats d'Air
20 Transat, on va ouvrir la possibilité des questions
21 d'autres avocats, d'autres participants, et le Panel
22 de membres va garder ses questions pour la fin de la
23 période de questionnement.

24 On le fait partiellement afin de -- afin
25 de nous assurer la possibilité de finir l'audience

1 aujourd'hui. C'est une question partiellement
2 d'efficacité.

3 Donc la parole ---

4 **M. LEBEAU:** Merci, Monsieur le
5 président.

6 **M. STREINER:** Oui. Donc la parole est
7 aux avocats d'Air Transat.

8 **--- QUESTIONS BY AIR TRANSAT COUNSEL/QUESTIONS PAR**
9 **L'AVOCAT D'AIR TRANSAT (Suite/Contd):**

10 **M. LEBEAU:** Si vous permettez, je vais
11 commencer par revenir au témoignage qu'avait donné le
12 Commandant Saint-Laurent.

13 **M. STREINER:** Oui.

14 **M. LEBEAU:** Sur deux points précis.

15 Commandant Saint-Laurent, il y a eu des
16 annonces, si je comprends bien, qui ont été faites aux
17 passagers durant la -- toute l'attente à l'aéroport?

18 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

19 **M. LEBEAU:** Quelle était la fréquence de
20 ces annonces faites aux passagers?

21 **M. SAINT-LAURENT:** Les deux ou les trois
22 premières se passaient d'environ 15 minutes, ensuite
23 de ça ça allait aux 30 minutes.

24 **M. LEBEAU:** Quelles étaient la source
25 des renseignements que vous receviez? Qui vous

1 donnait les renseignements?

2 **M. SAINT-LAURENT:** C'était le
3 "handler" avec la fréquence sol. Les informations
4 qu'il nous donnait à l'idée de 45 minutes et 30
5 minutes il me disait l'estimé que le camion de
6 carburant allait arriver, ainsi que la période pour
7 re-fueler le camion.

8 **M. LEBEAU:** Est-ce que les informations
9 que vous receviez du -- de votre "ground handler"
10 étaient communiquées également aux autres avions de
11 Transat?

12 **M. SAINT-LAURENT:** On était tous sur la
13 même fréquence. On était les quatre appareils avec la
14 fréquence du "handler".

15 Si ce n'était pas moi qui posait une
16 question, c'était un de mes collègues ou un autre
17 appareil.

18 Alors quand moi j'avais la réponse d'une
19 question d'un autre appareil je ne la posais pas.
20 J'avais déjà la réponse.

21 **M. LEBEAU:** Les -- bien je m'excuse,
22 continuez.

23 **M. SAINT-LAURENT:** Je disais T19.

24 **M. LEBEAU:** Ah, o.k.

25 Est-ce qu'il est arrivé à une seule

1 reprise que vous avez -- je vais prendre le terme
2 "menti" aux passagers, quand -- en ce qui concerne les
3 renseignements que vous leur avez donné?

4 **M. SAINT-LAURENT:** Jamais, jamais.

5 Les informations que je donne sont
6 basées sur les informations que je reçois et la
7 transparence c'est la première règle de ne pas se
8 faire avoir ou se faire trouver dans l'erreur par qui
9 que ce soit, par un passager.

10 Alors la transparence c'est la règle de
11 base pour communiquer qu'est-ce qui se passe aux
12 passagers.

13 Ça ne me faisait pas du tout plaisir de
14 leur donner les informations que j'avais, parce que
15 c'était quand même assez redondant. C'était des
16 délais et des délais. Ce n'était jamais des bonnes
17 nouvelles que j'avais à leur apporter.

18 **M. LEBEAU:** Est-ce que les réponses que
19 vous receviez de la part de votre fournisseur au sol
20 vous semblait réaliste au fur et à mesure-là?

21 On se place évidemment là au cours de la
22 chronologie des évènements. Est-ce que les réponses
23 vous semblaient raisonnables ou réalistes?

24 **M. SAINT-LAURENT:** Selon la situation ça
25 me semblait réaliste, oui.

1 **M. LEBEAU:** Il a été dit, Commandant
2 Saint-Laurent, par un passager, qu'il n'y'avait pas de
3 climatisation en cabine. Est-ce que -- quel est votre
4 commentaire à ce sujet-là?

5 **M. SAINT-LAURENT:** Dans mon appareil le
6 système d'air conditionné a fonctionné à plein régime
7 tout le long qu'on était au sol à l'exception d'une
8 minute ou deux que j'ai de besoin pour prendre la
9 puissance pneumatique de l'air pour démarrer mes
10 réacteurs.

11 **M. LEBEAU:** Et ça c'est au redémarrage
12 pour enlever?

13 **M. SAINT-LAURENT:** Exactement,
14 exactement.

15 Bien en fait les deux démarrages, parce
16 qu'il y en a eu un après notre première attente sur la
17 voie de circulation, puis il y a eu un second
18 démarrage, cette fois-ci des deux réacteurs avant de
19 décoller.

20 **M. LEBEAU:** Je vais prendre une question
21 à l'avance de la part de la Commission, si vous
22 permettez de prendre un petit peu d'avance.

23 À votre -- selon vous est-ce qu'il y a
24 quelque chose qui pourrait être fait pour améliorer la
25 situation pour les passagers et pour l'équipage

1 également dans une situation semblable?

2 **M. SAINT-LAURENT:** À mon avis, nos
3 pouvoirs à nous en tant que Commandant sont assez
4 limités quand on se retrouve au sol, isolés entre
5 d'autres appareils.

6 Alors je pense que ça revient vraiment
7 aux facilités aéroportuaires de déclencher certaines
8 mesures ou procédures spéciales pour des conditions
9 spéciales, pour un évènement particulier comme ça.

10 Je crois que le gestionnaire a tout la
11 latitude et l'autorité pour émettre des NOTAMS,
12 "notice to airmens", en fermant une partie des pistes
13 qui n'étaient pas utilisées, pour permettre aux
14 camions d'essence d'aller sur place et de re-fueler
15 tous les appareils.

16 Je crois que tous les appareils seraient
17 partis à l'intérieur de deux heures si ça se serait
18 fait.

19 **M. LEBEAU:** Merci, Commandant Saint-
20 Laurent.

21 Je vais passer, avec votre permission,
22 avec mes questions pour Madame Julie Clermont, si vous
23 voulez bien?

24 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

25 **M. LEBEAU:** Bonjour Madame -- bonjour,

1 Madame Clermont.

2 **Mme CLERMONT:** Bonjour.

3 **M. LEBEAU:** Ça va mieux avec le micro
4 maintenant?

5 **Mme CLERMONT:** Oui.

6 **M. LEBEAU:** Tant mieux.

7 **Mme CLERMONT:** Merci.

8 **M. LEBEAU:** Voulez-vous vous nous
9 expliquer quelles sont les tâches et -- par priorité
10 d'un agent de bord, s'il vous plait?

11 **Mme CLERMONT:** Alors, nous avons -- en
12 priorité c'est la sécurité des passagers. Alors
13 ensuite nous avons à effectuer du service, mais avant
14 même le service qui est offert aux passagers, nous
15 priorisons le confort de nos passagers.

16 Donc par ordre j'irais par la sécurité,
17 le confort, puis le service à bord.

18 **M. LEBEAU:** Merci.

19 Est-ce que vous pensez que dans votre
20 opinion c'est le même ordre de priorité pour les
21 passagers?

22 **Mme CLERMONT:** Je crois que les
23 passagers voient un peu moins le souci sécurité
24 lorsqu'ils voyagent.

25 C'est certain que ils apprécient que la

1 sécurité soit vraiment mise de l'avant par le
2 personnel de cabine et par le personnel navigant
3 technique aussi.

4 Par contre, eux ce qu'ils voient le plus
5 et ce qu'ils s'attendent c'est le service à bord.

6 **M. LEBEAU:** Dans le cas qui nous occupe
7 pour le vol 507, pendant la période d'attente au sol,
8 est-ce que -- qu'est-ce qui a eu priorité pendant
9 cette période-là?

10 **Mme CLERMONT:** En fait, nous nous
11 devions prioriser d'être à nos portes pour une
12 question de sécurité, étant donné que tous les
13 passagers étaient à bord, l'avion était en mouvement -
14 - elle pouvait être en mouvement à tout moment. On
15 devait avoir nos portes armées ou désarmées selon la
16 séquence de temps, mais que chaque agent de bord soit
17 à sa position, donc à chacune des portes.

18 **M. LEBEAU:** Quelle est la position
19 justement lorsque les portes sont armées et que
20 l'avion est au sol?

21 **Mme CLERMONT:** Donc il y a -- sur
22 l'avion qui nous intéresse, sur le 507, nous étions en
23 Airbus 310, donc nous avons six portes. Donc il doit
24 y avoir six agents de bord assis à chacune d'entre
25 elles.

1 **M. LEBEAU:** Lorsque-un passager veut
2 parler à un agent de bord et lui fait signe de
3 s'approcher pendant une période semblable, est-ce que
4 les agents de bord peuvent effectivement quitter leurs
5 portes?

6 **Mme CLERMONT:** En fait, nous nous devons
7 rester à notre porte, par contre, on peut demander à
8 notre collègue de surveiller la porte, d'aller faire
9 peut-être une petite visite à la galley avant ou
10 arrière rapidement pour tout de suite aller subvenir
11 aux besoins d'un passager, mais il ne faut pas que ça
12 reste quand même un long moment.

13 Puis -- mais la consigne étant d'être un
14 par porte à tout moment. On peut s'éloigner de notre
15 porte dans un rayon d'environ 10 pieds.

16 C'est à peu près ça.

17 **M. LEBEAU:** Vous avez parlé de "portes
18 armées"; qu'est-ce que c'est une porte armée dans un
19 avion?

20 **Mme CLERMONT:** Une porte -- une porte
21 armée nous permet qu'en cas d'urgence on ouvre la
22 porte -- la -- avec la poignée on ouvre la porte.
23 Elle s'ouvre avec un power assist, qu'on appelle, et
24 va déployer une chute permettant l'évacuation de
25 l'appareil.

1 **M. LEBEAU:** Est-ce que ça vous ait déjà
2 arrivé de vous -- devoir ouvrir une porte armée?

3 **Mme CLERMONT:** Non, pas -- pas pour moi.

4 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'il y a un danger à
5 ouvrir une porte armée?

6 **Mme CLERMONT:** Un danger ---?

7 **M. LEBEAU:** Quelles sont les
8 conséquences, si vous voulez.

9 **Mme CLERMONT:** Oui, les conséquences ça
10 serait que une fois que la chute est gonflée, même si
11 ce n'est pas pour une situation d'urgence, puis que ça
12 se fait par erreur, bien ça implique beaucoup de
13 délais, parce que là l'avion ne peut pas repartir en
14 ayant une porte défectueuse.

15 **M. LEBEAU:** Il y avait combien d'agents
16 de bord à bord ce jour-là sur le 507?

17 **Mme CLERMONT:** Sept agents de bord.

18 **M. LEBEAU:** Et ils étaient situés ---?
19 Les sept étaient en fonction?

20 **Mme CLERMONT:** Oui.

21 **M. LEBEAU:** On a dit que à un certain
22 moment donné les agents de bord se cachaient. Pouvez-
23 vous nous expliquer qu'est-ce qui se passait?

24 **Mme CLERMONT:** En fait, je peux
25 comprendre ce commentaire là aux yeux des passagers,

1 étant donné que nous avons en cabine deux personnes
2 qui sont visibles aux yeux des passagers, aux portes
3 L2 et R2, qui se situent au milieu de la cabine.

4 Ce sont seulement les deux passagers que
5 les passagers voient lorsqu'ils sont face vers
6 l'avant.

7 Nous avons deux autres agents de bord
8 qui sont situés à l'arrière complètement et trois qui
9 sont à l'avant complètement.

10 Ceux-ci sont cachés par le mur qui
11 sépare la cabine -- la cabine du club, disons, et la
12 galée. Donc pour les passagers ils ne voient que deux
13 agents de bord.

14 **M. LEBEAU:** Et ils sont là pour quoi?
15 Quelle raison les agents de bord sont à cet endroit?

16 **Mme CLERMONT:** Les portes deux sont
17 armées en tout temps sur le Airbus 310, donc les
18 agents de bord qui sont attirés à cette position
19 doivent demeurer assis à leur strapontin ou du moins
20 être autour de cette porte là pour éviter qu'en --
21 qu'à tout moment quelqu'un gonfle une chute ou décide
22 d'ouvrir la porte.

23 **M. LEBEAU:** Le fait que l'attente s'est
24 avérée au bout du compte très longue, on en
25 conviendra, est-ce que ça venait modifier quelque

1 chose au comportement des -- de l'équipage?

2 Je vais reformuler ma question
3 autrement. Est-ce que les membres d'équipage
4 pouvaient plus facilement se déplacer à bord étant
5 donné qu'il semblait là pendant un certain temps pas
6 se passer grand-chose?

7 **Mme CLERMONT:** C'est sûr qu'on circulait
8 un petit peu. Toujours en demandant à notre vis-à-vis
9 de surveiller notre porte qui était armée.

10 Ça nous permettait de pouvoir subvenir
11 aux demandes des passagers qui nous en faisaient là,
12 soit pour un verre d'eau ou quelque chose à manger.

13 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'il y a eu un
14 service d'eau au sol?

15 **Mme CLERMONT:** Oui.

16 **M. LEBEAU:** Combien il y en a eu? Un ou
17 plusieurs?

18 **Mme CLERMONT:** Il y en a eu un. Nous
19 l'avons fait sur l'aire de ravitaillement, puis
20 ensuite c'était à la demande.

21 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'il restait de
22 l'eau ou des jus à votre retour à Montréal?

23 **Mme CLERMONT:** Oui.

24 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'il y a eu une
25 distribution de nourriture, de friandises ou, comme on

1 dit, -- je vais reprendre votre expression "munchies"
2 pendant que l'avion était au sol?

3 **Mme CLERMONT:** Oui. On a sorti tout ce
4 qui était comestible, tout ce qui n'avait pas été
5 vendu durant le vol.

6 On a priorisé les enfants pour avoir une
7 collation et puis à la demande on donnait aux
8 passagers quelque chose à manger.

9 **M. LEBEAU:** Est-ce que les passagers qui
10 étaient en -- est-ce que seulement les passagers en
11 club ont eu droit de -- d'avoir les fameux "munchies",
12 ou friandises, ou ce qui restait en fait?

13 **Mme CLERMONT:** Non. En fait, on a
14 demandé aux passagers si -- du club si ils voulaient
15 venir se prendre un petit quelque chose dans la galée
16 avant. Le reste on l'a utilisé pour les passagers
17 dans l'économie.

18 **M. LEBEAU:** À votre connaissance est-ce
19 que vous -- avez-vous eu connaissance qu'un ou
20 plusieurs passagers vous aient demandés ou exprimés le
21 souhait de débarquer de l'avion?

22 **Mme CLERMONT:** Ce n'est pas venu à moi.

23 **M. LEBEAU:** Est-ce que vous avez entendu
24 parler de la part de vos collègues d'une telle
25 demande?

1 **Mme CLERMONT:** Non.

2 **M. LEBEAU:** Qu'auriez-vous fait si on
3 vous -- si un passager vous avait demandé de débarquer
4 de l'avion? Quelle est la procédure pour vous à ce
5 moment-là?

6 **Mme CLERMONT:** Bien je -- je serais
7 allée en parler à mon Commandant pour voir quelle
8 serait la -- les possibilités pour se passager-là.

9 **M. LEBEAU:** On nous a -- il y a été dit
10 hier qu'il -- qu'il y avait eu un problème de
11 température dans la cabine. Pouvez-vous nous
12 expliquer votre point de vue là-dessus?

13 **Mme CLERMONT:** La température pour moi
14 me semblait normale, autour de 23-24 degrés.
15 D'ailleurs tout le long de notre arrêt au sol j'avais
16 même mon veston. Je -- il ne faisait pas chaud.

17 **M. LEBEAU:** Je vais maintenant parler
18 des toilettes, salles de bain. Est-ce que les
19 toilettes étaient fonctionnelles tout le long de votre
20 vol jusqu'au retour de Montréal?

21 **Mme CLERMONT:** Oui.

22 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'il y a du papier
23 de toilette disponible en tout temps dans l'avion?

24 **Mme CLERMONT:** Oui, on a un sac qui
25 contient des boîtes de mouchoirs, du papier de

1 toilette, du papier à main, donc si il y en manque
2 dans une toilette on peut aller en acheter.

3 **M. LEBEAU:** Est-ce qu'on vous a demandé
4 à quelque moment que ce soit, à vous ou à un de vos
5 collègues, à votre connaissance bien sûr, de -- si il
6 y avait d'autres papiers à lettre? À lettre, excusez-
7 moi, de toilette.

8 **(RIRES/LAUGHTER)**

9 **Mme CLERMONT:** Non, on ne m'a pas
10 demandé ça.

11 **M. LEBEAU:** Merci.

12 Je n'ai pas d'autres questions.

13 **M. STREINER:** Est-ce qu'il y a des
14 questions? Est-ce qu'il y a des partis, des
15 participants, des avocats, ici qui voudraient poser
16 des questions à nos témoins maintenant et si oui
17 veuillez expliquer votre requête.

18 **M. CHOCHLA:** Monsieur le président, j'ai
19 une question.

20 **M. STREINER:** Oui.

21 **M. CHOCHLA:** Au sujet des communications
22 du Commandant aux passagers.

23 **M. STREINER:** Ça va prendre quelques
24 minutes?

25 **M. CHOCHLA:** Ah, une ---

1 M. STREINER: Très vite?

2 M. CHOCHLA: Moins de cinq minutes.

3 M. STREINER: S'il vous plait.

4 --- QUESTIONS PAR L'AVOCAT D'AIR LINE PILOTS

5 ASSOCIATION COUNSEL/QUESTIONS BY AIR LINE PILOTS

6 ASSOCIATION:

7 M. CHOCHLA: Commandant Saint-Laurent,
8 quand vous communiquez avec les passagers, où étiez-
9 vous situé pendant ces communications? Toujours dans
10 le cockpit ou de temps en temps à l'extérieur du
11 cockpit ou ---? Est-ce que vous pourriez juste
12 élaborer un petit peu pour nous?

13 M. SAINT-LAURENT: Oui, certainement.
14 La plupart des communications que j'ai fait étaient à
15 partir du poste de pilotage via le public announcement
16 system, le P.A.

17 Et puis à deux reprises j'ai fait une
18 annonce à partir de la position L1, ce qui se trouve à
19 être la porte avant à gauche de l'appareil et je
20 considérais qu'il y a au moins plus de la moitié des
21 passagers qui m'ont visuellement quand je fais
22 l'annonce.

23 Ça l'a un certain effet. Les passagers
24 ont tendance à plus écouter lorsqu'ils nous voient,
25 alors c'est la raison pourquoi j'ai sorti du cockpit à

1 quelques reprises quand la tension s'est mise à monter
2 dans la cabine.

3 **M. CHOCHLA:** O.k. Merci beaucoup.

4 **M. STREINER:** Pas d'autres questions?

5 Maintenant je tourne aux avocats de
6 l'Office. Avez-vous des questions à poser aux
7 témoins?

8 **--- QUESTIONS PAR L'AVOCAT DE L'OFFICE/QUESTIONS BY**
9 **AGENCY COUNSEL:**

10 **M. SHAAR:** Quelques-unes, peut-être.

11 Il y a-t-il des raisons précises qui
12 expliquent pourquoi l'approvisionnement en nourriture
13 et en boisson à bord de l'RA9 affecté à ces vols
14 étaient limités?

15 **Mme CLERMONT:** En fait, il m'est
16 impossible de commander toute nourriture ou quelque
17 chose à boire. Premièrement les -- quelque chose à
18 boire on en avait.

19 Pour ce qui est de la nourriture, on
20 n'avait pas d'escalier qui aurait permis d'avoir la
21 nourriture à bord.

22 Puis étant donné que on nous repoussait
23 notre temps au sol de demi-heure en demi-heure je me
24 disais on va s'en aller, donc commander quelque chose
25 pour 249 passagers aurait pris un temps quand même

1 considérable.

2 Je me disais je vais commander ça puis
3 on va être parti quand on va le -- quand on serait en
4 mesure de le recevoir.

5 Donc étant donné qu'on nous disait tout
6 le temps qu'on allait partir dans la demi-heure, je
7 n'ai pas cru bon de commander de la nourriture à ce
8 moment-là.

9 Les passagers ont eu une collation 1
10 heure 45 avant l'atterrissage avec quelque chose à
11 boire.

12 C'est sûr qu'un moment donné rendu vers
13 19h00 les gens commençaient à avoir faim, mais comme
14 on nous disait qu'on allait toujours être ravitaillé
15 dans la demi-heure je n'ai pas cru bon de commander de
16 la nourriture. D'ailleurs je n'aurais pas pu la
17 recevoir étant donné qu'on n'avait pas d'escalier pour
18 recevoir la commande.

19 **M. SHAAR:** Alors autre que le besoin
20 d'un escalier c'est quoi les exigences pour faire une
21 telle commande de nourriture?

22 **Mme CLERMONT:** Je ne sais pas si il y a
23 une loi, considérant qu'on est un vol international et
24 qu'on reçoit de la nourriture, si c'est permis,
25 premièrement. J'aurais demandé conseil à mon -- à mon

1 Commandant, mais ---

2 **Me SHAAR:** Mais généralement autre que
3 le temps, la nécessité d'escalier ---

4 **Mme CLERMONT:** Lorsqu'on sait qu'on va
5 être, disons, trois heures au -- en délai ou au sol et
6 qu'on a une passerelle, disons, bien ça va être permis
7 de, peut-être, étant donné qu'on sait à l'avance
8 combien de temps va être notre traitante, à ce moment
9 là on a la possibilité d'envoyer les passagers au
10 terminal, leur donner un coupon, les laisser manger,
11 boire, durant ce -- cette attente, puis ensuite on les
12 -- on les embarque pour notre départ.

13 **M. SAINT-LAURENT:** Si je peux me
14 permettre? Avoir eu l'information que le délai aurait
15 été plus de trois heures les décisions auraient été
16 totalement différentes.

17 **M. SHAAR:** Étiez-vous au courant de la
18 règle tarifaire qui exige d'offrir aux passagers de
19 débarquer après 90 minutes?

20 **Mme CLERMONT:** Non.

21 **M. SHAAR:** Il y a-t-il eu des problèmes
22 de santé durant le retard sur l'aire de trafic?

23 **Mme CLERMONT:** Pas du tout. Ah, bien,
24 pardon. J'ai eu un petit garçon qui s'est senti
25 malade à un moment donné. J'en ai pris soin.

1 **M. SHAAR:** O.k.

2 C'était le seul incident?

3 **Mme CLERMONT:** Oui.

4 **M. SHAAR:** Selon vous, quelles seraient
5 les circonstances raisonnables dans laquelle les
6 passagers auraient le droit de descendre de l'RA9?

7 **Mme CLERMONT:** Les circonstances
8 raisonnables?

9 **M. SHAAR:** Quelles -- oui. Dans ---

10 **Mme CLERMONT:** Que le débarquement ---

11 **M. SHAAR:** Quelles situations où est-ce
12 que ce serait permis? Dans quelles circonstances?

13 **Mme CLERMONT:** Selon moi ça prend --
14 l'avion doit être à une barrière pour les descendre
15 sécuritairement ou bien d'avoir des autobus pour les
16 faire transporter jusqu'au terminal.

17 Par contre ou on était je crois que ce
18 n'était pas l'endroit à priorisé pour pouvoir le
19 faire, mais selon moi c'est bien d'avoir un "bridge".

20 **M. STREINER:** Si vous permettez, je
21 crois que le Commandant -- si vous ---

22 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

23 **M. STREINER:** Si vous permettez, je
24 pense que le Commandant aimerait être entendu. Ce qui
25 devrait être -- est-ce que le Commandant --

1 **M. SAINT-LAURENT:** Oui, bien j'attendais
2 que --

3 **M. STREINER:** -- voulait répondre à la
4 question.

5 **M. SAINT-LAURENT:** -- ma collègue
6 termine et un délai raisonnable tout dépend.

7 Moi si je suis stationné sur un air de
8 circulation, puis on me dit j'ai 90 minutes d'attente,
9 je -- oui je vais essayer d'avoir une barrière pour et
10 de faire débarquer les passagers, mais étant coincé
11 sur un -- une voie de circulation entre un paquet
12 d'appareils, je n'ai pas eu le luxe de faire déplacer
13 tous les autres appareils pour mon avion
14 personnellement.

15 J'étais coincé avec plusieurs autres
16 appareils. On -- il n'y avait aucune façon de faire
17 des mouvements avec l'appareil sur l'air de
18 circulation ou même l'air de dégivrage en face du
19 hangar 14.

20 À ce moment-là, 90 minutes ça aurait
21 pris plus de temps que ça juste pour faire déplacer
22 les autres appareils pour me rendre à une barrière, si
23 une barrière est disponible.

24 Alors ça dépend de l'information que je
25 reçois. Je ne peux pas prendre la décision de faire

1 débarquer les passagers pour 30 minutes quand je sais
2 pertinemment que ça va prendre deux, trois, quatre
3 heures, pour faire le débarquement et faire rembarquer
4 les passagers.

5 Et étant donné notre situation à Ottawa
6 j'imagine que il y quelques passagers qui auraient
7 disparus, qui seraient partis à la maison; peut-être
8 moi le premier-là si j'avais débarqué de l'appareil.

9 Mais à ce moment-là avec les délais de
10 30 minutes c'était inconcevable pour moi de faire un
11 débarquement qui en valait la peine.

12 **M. SHAAR:** Bien si je comprends le --
13 alors si je comprends bien la décision de faire
14 descendre les passagers appartient uniquement au
15 commandement -- Commandant de bord?

16 **M. SAINT-LAURENT:** J'ai la décision
17 finale, effectivement, mais avoir entamé les
18 procédures je coordonne ça avec le centre de contrôle,
19 les opérations d'Air Transat. On est toujours en
20 communication avec le dispatch et le SOC.

21 **M. SHAAR:** Et généralement comment est-
22 ce que cette décision est prise?

23 **M. SAINT-LAURENT:** Comment elle est
24 prise?

25 **M. SHAAR:** Oui. C'est quoi les facteurs

1 qui sont considérés?

2 **M. SAINT-LAURENT:** Bien le temps. Le
3 temps d'attente. Si j'ai plus de 90 minutes, 2
4 heures, 3 heures d'attente, alors je dois
5 immédiatement contacter le sol et coordonner les
6 efforts en ce sens de débarquer les passagers ou
7 coordonner les autobus avec l'aéroport.

8 J'ai besoin de huit autobus. Est-ce
9 qu'il y a huit chauffeurs de disponibles maintenant?
10 Est-ce qu'il y a huit autobus de disponibles? Est-ce
11 que les douanes peuvent accepter un montant de
12 passagers comme ça?

13 **M. SHAAR:** Est-ce que la chaleur, un
14 manque d'eau, un manque de nourriture, seraient des
15 facteurs à considérer aussi?

16 **M. SAINT-LAURENT:** Oui, effectivement.

17 Moi, comme je vous dis, j'étais à 30
18 minutes ou moins de jeter l'encre.

19 J'ai pris la décision d'aller jusqu'au
20 bout pour amener les passagers à Montréal, parce que
21 selon moi ça occasionnerait beaucoup moins de délais
22 et de situations désagréables que de les débarquer et
23 les abandonner à Ottawa.

24 Ils auraient été pris en charge par des
25 autobus, par d'autres employés, mais ça aurait été un

1 délai incroyable, je crois, contenu des situations de
2 ce soir-là. Je ne pense pas que personne ne se serait
3 rendu à Montréal avant les petites heures du matin.

4 **M. SHAAR:** Merci. Ça complète mes
5 questions.

6 **M. STREINER:** Merci. Le Commandant
7 Saint-Laurent, on va -- je voudrais continuer un peu
8 les --

9 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

10 **M. STREINER:** -- la ligne de
11 questionnement.

12 Est-ce qu'il y a des circonstances -- je
13 comprends que les -- que le débarquement, c'est-à-dire
14 vraiment le débarquement pas planifié, c'est complexe.
15 Ça peut prendre beaucoup de temps.

16 Est-ce qu'il y a des circonstances, sauf
17 des conditions très extrêmes, dans lesquelles vous
18 décideriez en tant que Commandant, de faire débarquer
19 les passagers?

20 **M. SAINT-LAURENT:** Effectivement. Dans
21 des conditions de temps extrêmes, avoir l'information
22 initiale. Si on me dit j'attends 30 minutes je ne
23 ferai pas débarquer les passagers.

24 Si c'est plusieurs heures, chaleur
25 extrême, un bris mécanique de mes systèmes qui rend

1 l'air irrespirable dans l'appareil, effectivement, je
2 vais faire débarquer les passagers.

3 Et n'importe quelle situation d'urgence.
4 Un feu abord, un "bomb threat", là je ne demande pas
5 la permission à personne et j'ouvre les slides et tous
6 les gens glissent.

7 Et je suis conscient qu'en évacuant
8 l'appareil forcément sur la quantité de passagers il
9 risque d'avoir quelques blessés aussi en effectuant
10 cette manœuvre là.

11 Alors ce n'est pas quelque chose qu'on
12 souhaite faire, mais si la situation -- déversement
13 d'essence, comme Matthew l'a expliqué plus tôt, un
14 feu, de la fumée, je vais effectuer -- je vais aviser
15 la tour de mes intentions et je vais faire mes
16 intentions.

17 **M. STREINER:** Et concernant le tarif, le
18 tarif d'Air Transat, comment sont les pilotes formés
19 en ce qui concerne les provisions du tarif, y compris,
20 mais pas seulement, les provisions pertinentes aux
21 évènements de 31 juillet?

22 **M. SAINT-LAURENT:** Ça devient beaucoup
23 plus difficile quand on quitte la barrière et qu'on
24 n'a pas de barrière, ou de moyen, ou d'échelle de
25 faire débarquer les passagers dans un endroit

1 sécuritaire.

2 À ce moment-là sur un air de
3 circulation, si j'initie le débarquement on ferme
4 l'aéroport là. Ça ne serait pas logique de le faire.

5 À ce moment-là si -- être à une barrière
6 et que j'ai un délai de 90 minutes, effectivement, ça
7 va être facile de faire débarquer les passagers dans
8 le terminal où est-ce qu'ils vont avoir des aires de
9 service.

10 **M. STREINER:** Et le 31 juillet, quelles
11 instructions avez-vous reçu du centre d'opération à
12 Montréal? Spécifiquement mais pas seulement
13 concernant la priorisation entre les quatre vols d'Air
14 Transat?

15 **M. SAINT-LAURENT:** J'ai ---

16 **M. STREINER:** Oui. Pour le
17 ravitaillement.

18 **M. SAINT-LAURENT:** Pour le
19 ravitaillement?

20 **M. STREINER:** Oui. Pour le
21 ravitaillement, mais pas seulement.

22 **M. SAINT-LAURENT:** J'ai eu aucune
23 directives ce soir-là.

24 **M. STREINER:** O.k.

25 **M. SAINT-LAURENT:** Mis à part les délais

1 d'attente du camion qui était initialement de 45
2 minutes et ensuite 30 minutes, et après la période de
3 déplacement de l'appareil qui a duré 25-30 minutes, un
4 autre 30 minutes parce que les camions étaient vides.

5 Moi à tout moment j'avisais mon dispatch
6 que je vais avoir le fuel dans 30 minutes. Je vais
7 décoller par la suite, alors eux "fine". C'est
8 parfait si c'est -- ça fonctionne comme ça, mais moi
9 l'information que j'ai c'est 30 minutes.

10 **M. STREINER:** Et le centre d'opération
11 d'Air Transat à Montréal?

12 **M. SAINT-LAURENT:** Oui?

13 **M. STREINER:** Est-ce que le centre vous
14 a instructé(sic), vous a demandé de faire des
15 changements d'échéance ou de priorisation entre les
16 vols?

17 **M. SAINT-LAURENT:** Non.

18 **M. STREINER:** Non? Pas du tout?

19 **M. SAINT-LAURENT:** Non, pas du tout.

20 **M. STREINER:** O.k. Merci.

21 Monsieur Barone?

22 **M. BARONE:** Oui. Merci, Monsieur le
23 président.

24 Commandant Saint-Laurent, parce que je
25 voudrais seulement clarifier quelque chose, est-ce que

1 vous avez dit que quand le camion de carburant est
2 arrivé votre avion elle était vide?

3 **M. SAINT-LAURENT:** Non.

4 J'ai été avisé que les camions étaient
5 vides avant qu'ils arrivent. Ça pris un délai de
6 pratiquement 45 minutes à 1 heure.

7 Quand il est arrivé le camion s'est
8 positionné -- pardon. Le camion s'est positionné sur
9 le mauvais côté de l'appareil.

10 Puis l'employé a débarqué du camion. Il
11 est allé installer les cales sur le camion, a mis le
12 "ground" sur l'appareil, puis après ça il est arrivé
13 en avant de la -- du camion là où j'ai discuté avec
14 lui.

15 Ensuite de ça il est allé se positionner
16 dans sa passerelle pour monter sous l'aile, puis il
17 s'est -- je lui ai dit tu n'es pas sur le bon côté.
18 You're not on the good side. You have to go the --
19 under the right wing et là il est parti discuter
20 quelques minutes avec l'autre employé.

21 Il ne semblait pas vouloir aller mettre
22 du carburant du côté droit parce que j'étais près du
23 gazon. Puis j'ai réussi à le convaincre de déplacer
24 le camion de l'autre côté en le guidant avec quelques
25 pouces entre le train d'atterrissage et le gazon pour

1 se stationner et procéder au ravitaillement.

2 **M. STREINER:** Monsieur Fitzgerald?

3 **M. FITZGERALD:** Merci, Monsieur le
4 président. Capitaine Saint-Laurent, vous avez atterri
5 à Ottawa à 5h20 à peu près; oui?

6 **M. SAINT-LAURENT:** Je vais vous le dire
7 exactement là.

8 **INCONNU/UNKNOWN:** Une seconde.

9 **M. SAINT-LAURENT:** En zoulou 21h19, oui.
10 Cinq heure 20, cinq heure 19.

11 **M. FITZGERALD:** Et ensuite ils vous ont
12 stationné immédiatement en arrière du vol Air Canada
13 1651?

14 **M. SAINT-LAURENT:** En avant.

15 **M. FITZGERALD:** Sur le taxiway charlie?

16 **M. SAINT-LAURENT:** Oui. Air Canada est
17 arrivé derrière moi.

18 **M. FITZGERALD:** O.k.

19 **M. SAINT-LAURENT:** Et puis j'ai atterri
20 à et 19, mais j'ai fermé les moteurs à 41, soit 22
21 minutes plus tard.

22 **M. FITZGERALD:** Oui.

23 **M. SAINT-LAURENT:** Parce que c'était
24 assez ardu pour circuler pour se rendre ---

25 **M. FITZGERALD:** Et vous avez -- vous

1 avez resté dans ce stationnement à peu près pendant 90
2 minutes; non?

3 **M. SAINT-LAURENT:** Deux heure 19
4 minutes.

5 **M. FITZGERALD:** Deux heures 19 minutes.

6 Alors quand vous avez eu l'opportunité
7 de sortir l'avion de ce stationnement là vous ne vous
8 êtes pas rendu directement à une porte pour débarquer
9 les passagers ou ça vous ne vous arrive pas à penser
10 quelque chose de même?

11 **M. SAINT-LAURENT:** Non, parce que le --
12 j'ai -- je n'ai aucunement eu l'intention d'aller
13 débarquer les passagers, parce que on me disait que
14 j'allais me faire ravitailler directement à l'air de
15 dégivrage.

16 **M. FITZGERALD:** Merci.

17 **M. STREINER:** Juste pour être sûr, juste
18 pour clarifier, c'était qui exactement qui a
19 communiqué ces messages de 30 minutes, ces messages de
20 -- dont vous avez parlé?

21 **M. SAINT-LAURENT:** La fréquence des
22 opérations de First Air.

23 **M. STREINER:** C'était First Air; oui?

24 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

25 **M. STREINER:** C'était un homme?

1 **M. SAINT-LAURENT:** Non, c'était une
2 femme qui travaillait à ce moment-là.

3 **M. STREINER:** C'est une femme?

4 **M. SAINT-LAURENT:** Oui.

5 **M. STREINER:** O.k.

6 Dernière question, possiblement pas,
7 mais ma dernière question. Votre formation, votre
8 formation en ce qui concerne le tarif d'Air Transat,
9 ça se déroule quand et où, et comment?

10 **M. SAINT-LAURENT:** Je n'ai pas eu de
11 formation spécifique concernant le tarif.

12 **M. STREINER:** Mais vous connaissez --

13 **M. SAINT-LAURENT:** Oui, j'avais ---

14 **M. STREINER:** -- les provisions que ----

15 **M. SAINT-LAURENT:** On voyage beaucoup et
16 je lis qu'est-ce qui se trouve derrière les billets.

17 **M. STREINER:** Et Madame Clermont?

18 **Mme CLERMONT:** Je n'en n'étais pas au
19 courant, puis je ne crois pas qu'on nous divulgue ce
20 genre d'information au sein de notre formation
21 annuelle ou formation de directrice de vols.

22 **M. SAINT-LAURENT:** Si je peux me
23 permettre, de prendre la décision de faire le
24 débarquement des passagers souvent c'est un point de
25 non-retour.

1 Dans ma situation ce soir-là débarquer
2 les passagers moi je m'en allais directement à la
3 maison. J'allais dépasser les heures limites en
4 devoir, juste faire le débarquement et l'embarquement.

5 Alors considérant les 30 minutes
6 d'attente ce n'était pas difficile à prendre la
7 décision.

8 **M. STREINER:** Pas d'autres questions?
9 Pas d'autres questions?

10 **--- QUESTIONS ADDITIONNELLES PAR L'AVOCAT D'AIR**

11 **TRANSAT COUNSEL/ADDITIONAL QUESTIONS BY AIR TRANSAT**

12 **COUNSEL:**

13 **M. LEBEAU:** Si vous permettez, je crois
14 que j'ai une difficulté.

15 **M. STREINER:** Pardon, (inaudible).

16 **M. LEBEAU:** Est-ce que ça fonctionne
17 avec le micro, parce que la lumière est au rouge et
18 non pas au vert.

19 **M. STREINER:** Ça fonctionne.

20 **M. LEBEAU:** Très bien, merci.

21 À votre connaissance, Commandant Saint-
22 Laurent, est-ce que les autres transporteurs aériens
23 que vous connaissez ont cette règle-là du 90 minutes
24 dans leur tarif?

25 **M. SAINT-LAURENT:** Je ne pourrais pas

1 vous dire. Je ne connais pas la politique de tous les
2 transporteurs aériens.

3 Néanmoins ce soir-là, j'espérais --
4 j'appréhendais -- j'avais -- j'avais peur que l'heure
5 du débarquement arrive et qu'il y ait d'autres
6 appareils qui soient obligés de suivre le mouvement et
7 d'envoyer 3 à 4,000 passagers dans un aéroport en
8 sachant que 300 passagers ça prend 1 heure 30.

9 **M. LEBEAU:** À votre connaissance,
10 Commandant Saint-Laurent, est-ce qu'il y a eu d'autres
11 passagers, d'autres transporteurs aériens qui ont été
12 déroutés sur Ottawa cette journée-là qui ont descendu
13 de leurs appareils?

14 **M. SAINT-LAURENT:** Beaucoup d'appareils
15 ont fait la diversion vers Ottawa et non je n'ai pas
16 connaissance qu'il y ait aucune compagnie qui a
17 débarqué les passagers.

18 **M. LEBEAU:** Merci.

19 **M. STREINER:** Merci. Merci beaucoup aux
20 témoins de votre présence ici aujourd'hui et de vos
21 réponses aux questions. Vous êtes libérés maintenant.

22 **(THE WITNESSES ARE EXCUSED/LES TÉMOINS SONT LIBÉRÉS)**

23 **M. STREINER:** Je pense que on a un
24 deuxième panel; le Commandant et le directeur de
25 service du deuxième vol. Donc merci beaucoup et on

1 est ---

2 **M. SAINT-LAURENT:** Merci à vous de
3 l'opportunité de nous entendre.

4 **M. STREINER:** Merci.

5 Et on invite -- on invite le deuxième
6 Commandant et le Directeur de service du vol 157.

7 **(COURTE PAUSE/A SHORT PAUSE)**

8 **MS. BARRETT:** Bonjour, bonne après-midi.
9 If you could please identify yourself and your role,
10 in the language of your choice, dans la langue de
11 votre choix. Merci.

12 **M. LUSSIER:** Oui, bonjour. Denis
13 Lussier, Commandant sur le vol 157.

14 **MR. MAZALICA:** Good day. Igor Mazalica,
15 Flight Director, 157.

16 **DENIS LUSSIER, Sous affirmation solennelle/Affirmed**

17 **IGOR MAZALICA, Affirmed/Sous affirmation solennelle**

18 **M. STREINER:** Donc encore une fois on va
19 commencer avec des présentations, des déclarations des
20 deux témoins, après ça des questions des avocats d'Air
21 Transat.

22 Après ça on va inviter d'autres avocats
23 ou d'autres participants à requêter le droit de vous
24 questionner et finalement les avocats et le Panel de
25 l'Office vont vous poser des questions.

1 Mr. Mazalica, Mr. Lussier, --

2 **M. LEBEAU:** S'il vous plait.

3 **MR. STREINER:** -- thank you very much.

4 Donc la parole est à -- excusez-moi. La parole est à
5 vous.

6 **M. LEBEAU:** Je peux ---

7 **MR. STREINER:** Le -- j'aimerais vous ---

8 **M. LEBEAU:** Si vous permettez,
9 Président?

10 **M. STREINER:** Oui.

11 **M. LEBEAU:** Je peux poser des questions
12 pour guider le témoin. Ça accélérerait peut-être le
13 débat.

14 **M. STREINER:** C'est le droit des témoins
15 de faire une présentation si ils veulent.

16 **M. LEBEAU:** Oui, oui, bien sûr, bien
17 sûr.

18 **M. STREINER:** Oui. Est-ce que vous
19 voulez faire une présentation avant la question, le
20 Commandant?

21 **--- PRÉSENTATION PAR/PRESENTATION BY MR. LUSSIER:**

22 **M. LUSSIER:** Écoutez, mon expérience
23 elle ressemble beaucoup à l'expérience du Commandant
24 Saint-Laurent, sauf quelques détails plus pertinents à
25 mon vol à moi directement.

1 Peut-être que je peux seulement parler
2 un petit peu des différences, parce que grosso modo
3 l'histoire des attentes, le fuel à tous les 30 minutes
4 qu'on se faisait promettre c'est très, très semblable.

5 Alors mon vol a commencé du Bruxelles
6 avec un léger retard, par contre le vol s'est bien
7 déroulé.

8 J'avais du carburant supplémentaire pour
9 me permettre de faire un circuit d'attente environ de
10 20 à 25 minutes.

11 Alors en approchant à Montréal les
12 conditions météo étaient encore normales, par contre
13 quand on a commencé la descente près de Québec on m'a
14 avisé que les conditions se détérioraient puis on m'a
15 demandé de faire un circuit d'attente dans la région
16 de Québec pour environ 15 minutes.

17 Donc à ce moment-là j'avais encore
18 suffisamment d'essence pour me permettre d'attendre ce
19 15 minute-là.

20 Donc après 15 minutes le centre de
21 contrôle m'a autorisé à continuer vers Montréal en me
22 disant que les conditions météo s'étaient améliorées
23 maintenant.

24 Donc tout de suite en sortant du circuit
25 d'attente on m'a ravisé -- on a révisé. On m'a dit

1 que l'aéroport était toujours fermé et de me remettre
2 dans le circuit d'attente à ce moment-là.

3 Durant le moment qu'on était dans le
4 circuit d'attente dans la région de Québec, on était
5 en discussion avec notre dispatcher à Montréal pour
6 changer notre "alternate" qui était originalement
7 Plattsburgh pour Ottawa, parce que les conditions
8 météo semblaient se diriger vers le sud, donc vers
9 Plattsburgh, et on ne voulait pas se ramasser dans une
10 situation être pris à Plattsburgh et puis se ramasser
11 dans des orages à Plattsburgh pour faire atterrissage,
12 donc avec l'accord du dispatch on a changé notre
13 "alternate" pour Ottawa.

14 J'ai presque aussitôt avisé le centre de
15 contrôle que l'on devait se diriger maintenant vers
16 Ottawa, puis que notre carburant devenait un peu plus
17 serré. Et puis après avoir fait un tour
18 supplémentaire dans le circuit d'attente le contrôleur
19 nous a dirigé vers Ottawa.

20 Et puis à ce moment-là on prévoyait
21 atterrir avec environ 35-45 minutes de carburant, ce
22 qui est encore dans nos limites légales.

23 Un peu au nord de Montréal le contrôleur
24 m'a donné un cap qui m'éloignait de l'aéroport
25 d'Ottawa, donc je l'ai avisé à ce moment-là que je

1 peux me permettre de voler sur ce cap seulement
2 quelques minutes sinon mon carburant serait plus
3 critique.

4 Donc après environ quatre minutes j'ai
5 avisé le contrôleur que si je n'allais pas directement
6 -- si je ne progressais pas directement envers Ottawa
7 je devrais déclarer une urgence pour le carburant.

8 Alors on m'a demandé de confirmer que je
9 déclarais une urgence. J'ai dit oui et puis j'ai eu
10 tout de suite des vecteurs radar pour me faire
11 atterrir à Ottawa.

12 Donc à l'atterrissage à Ottawa j'avais
13 ma limite minimale qui était environ 35. La limite
14 normale est 30 minutes de carburant dans les
15 réservoirs à l'atterrissage. J'ai atterri avec
16 environ 35 minutes de carburant à ce moment-là. Un
17 atterrissage tout à fait normal et puis ça ça s'est
18 bien déroulé.

19 Quand on a -- donc on a atterri sur la
20 piste 32. Quand on a sorti de -- via le taxi au bout
21 sur kilo, le contrôle au sol semblait un peu hésiter à
22 savoir où nous diriger à ce moment-là.

23 Donc il y a eu un certain -- un léger
24 délai quand on a sorti de la piste on était -- on ne
25 semblait pas être trop sur ou nous stationner à ce

1 moment-là.

2 Éventuellement on nous a dit qu'on était
3 pour nous placer sur la piste 07 en arrière de deux
4 vols qui étaient déjà là.

5 On peut comprendre après l'atterrissage
6 que c'est -- ça commence à être un petit peu plus
7 occupé. Par contre, quand on circule vers la piste on
8 voit qu'on est comme le troisième qui va être en
9 position.

10 Donc on peut -- ça semble un peu occupé,
11 mais on ne nous dit qu'on est numéro 12 ou 20 à
12 l'atterrissage anormale ou rien de ça. Donc on
13 comprend que il y a momentanément un problème de
14 stationnement, donc c'est pour ça qu'on nous envoie
15 sur la piste 07.

16 Donc après environ 10-15 minutes de taxi
17 on s'est stationné, on a fermé le dernier moteur et
18 puis on a tout de suite commencé à demander à First
19 Air. Probablement j'ai fait qu'une annonce aux
20 passagers, si je reviens un peu à l'arrière, avant la
21 descente. J'ai fait une annonce pour leur expliquer
22 qu'on faisait des circuits d'attente.

23 J'ai fait ensuite une annonce aux
24 passagers pour leur expliquer qu'on se dirigeait vers
25 Ottawa qui était notre "alternate".

1 Ensuite quand on s'est stationné sur la
2 piste j'ai expliqué aux passagers qu'on était
3 probablement numéro trois pour être ravitaillé; qu'on
4 était par contre sur une piste d'atterrissage, qui
5 n'est pas un endroit normalement propice pour faire le
6 plein d'essence.

7 Donc après l'atterrissage sur la piste
8 on a tout de suite demandé à First Air pour avoir de
9 l'essence.

10 On a aussi demandé si on pouvait être
11 ravitaillé sur -- directement sur la piste pour sauver
12 un peu de temps et comme ça semblait aussi occupé du
13 côté du stationnement normal on leur a demandé si
14 c'était possible de faire le plein de l'essence sur la
15 piste.

16 Après une longue période, peut-être je
17 dirais au moins 20 minutes, la préposée de First Air
18 nous a rappelé pour nous dire que c'était -- que ça
19 serait impossible aujourd'hui de faire le plein
20 d'essence sur la piste.

21 J'ai avisé les passagers, je pense, à ce
22 moment-là que on devrait probablement changer de
23 position pour faire l'avitaillement de l'appareil.

24 Après environ peut-être une heure après
25 mon atterrissage le premier appareil qui était sur la

1 piste qui était Air France, c'est la 07, a circulé et
2 puis a été se stationner près du terminal de l'autre
3 côté. Et donc les choses avançaient, les choses
4 bougeaient un petit peu.

5 Et ensuite l'autre appareil d'Air
6 Transat, 711, on lui a demandé de partir ses moteurs.
7 Il a circulé. Il a été se stationner après un bout de
8 -- ça semblait un petit peu compliqué pour lui de
9 trouver la bonne position.

10 Parce qu'il y avait beaucoup de
11 confusion au sol avec le contrôle au sol, qui est NAV
12 Canada, qui contrôle la circulation des avions sur les
13 taxiways avec le personnel de l'aéroport.

14 Donc c'est un peu compliqué. On a dit
15 qu'on nous enverrait au hangar 14, mais ça semblait un
16 peu compliqué pour stationner le premier avion, le
17 711, dans quel sens, quel taxiway, pour le faire
18 entrer.

19 Donc ça été un peu avant qu'ils nous
20 avisent de démarrer notre moteur pour circuler vers le
21 point hangar 14.

22 Pour -- par souci d'économie d'essence
23 j'ai -- parce que je prévoyais taxier aussi environ
24 une dizaine de minutes entre les deux, j'ai parti
25 seulement un réacteur, le moteur de gauche, qui est la

1 procédure standard pour nous pour un -- ça un Airbus
2 A330 normalement on peut faire des -- un peut circuler
3 avec seulement un moteur en marche et c'est toujours
4 préférable de prendre le moteur de gauche, le moteur
5 numéro un.

6 Ensuite quand le moteur a été démarré on
7 m'a autorisé à circuler de ma position, traverser la
8 piste 32 via le taxiway Echo, ensuite jusqu'à l'autre
9 bout vers le hangar 14.

10 Quand j'ai commencé à avancer on m'a
11 ensuite tout de suite avisé d'attendre à l'écart de la
12 piste. Que on était pour -- à ce moment-là j'étais
13 encore en contact avec le contrôle au sol. On m'a
14 avisé que -- d'attendre à l'écart de la piste. De ne
15 pas la traverser. On a annulé la -- mon autorisation
16 de circuler, parce qu'on m'a dit qu'on voulait faire
17 sortir l'Airbus A380 d'Emirates.

18 Donc j'ai attendu certainement 10
19 minutes à l'écart de la piste avec un moteur en
20 marche, que le 380 sorte de son stationnement, qu'il
21 circule devant nous, ensuite décoller devant nous.

22 Donc quand lui a été -- a quitté
23 l'aéroport on a reçu l'autorisation de circuler vers
24 le hangar 14.

25 Alors donc sous les instructions un peu

1 du contrôle au sol, qui m'a avisé de circuler via
2 ensuite le taxiway kilo pour entrer dans le staging
3 area qu'on appelle là, qui est en face du hangar 14,
4 en me stationnant derrière le TS 711.

5 Donc ensuite de ça je pense j'ai avisé
6 les passagers qu'on était maintenant dans un endroit
7 plus propice à faire l'avitaillement de l'avion que
8 sur la -- directement sur la piste et que probablement
9 que le camion de carburant serait là bientôt.

10 Par contre avec les autres appareils qui
11 sont arrivés et qui se sont stationnés un peu à côté
12 de nous, il y avait aucun -- c'était impossible de
13 faire passer les camions à ce moment-là, parce que les
14 avions un peu bloquaient les taxiways et puis le temps
15 que les deux autres appareils viennent se stationner
16 je pense que c'était très difficile pour envoyer un
17 camion de carburant à ce moment-là.

18 Donc il y a eu un certain temps
19 d'attente là, le temps que les quatre avions soient
20 placer en position là sur -- en face du hangar 14.

21 À ce moment-là j'avais beaucoup --
22 j'avais moins de carburant dans mon réservoir de
23 gauche, qui est le réservoir qui fournit aussi l'APU,
24 le Auxillary Power Unit à l'arrière de l'appareil,
25 parce que le réacteur numéro et l'APU prennent le

1 carburant dans le même réservoir.

2 Mais j'ai -- à ce moment là j'ai figuré
3 que j'avais environ de l'essence pour 1 heure 30 avec
4 une consommation d'environ 200 kilos à l'heure de
5 l'APU.

6 Je peux revenir peut-être sur un point.
7 Du moment que -- en tout temps à ce moment-là, après
8 l'atterrissage et puis tout ça, le système de
9 climatisation fonctionnait sur l'avion.

10 Il fonctionnait moins que peut-être la
11 normale, parce que cette journée là l'avion avait une
12 défectuosité technique sur un des deux systèmes de
13 climatisation.

14 C'est une procédure -- c'est une
15 situation qui n'est pas normale, mais qui est permis
16 par un manuel que nous avons, qui est le Minimum
17 Equipment List, qui est produit par le manufacturier
18 de l'avion et puis qui indique que -- quels systèmes
19 de l'appareil doivent fonctionner, combien on en a,
20 les restrictions qui s'appliquent à ce vol là.

21 Donc le vol qui a été fait de Bruxelles
22 à Montréal et Ottawa éventuellement, a été fait avec
23 un système de climatisation tel que permis dans nos --
24 dans les manuels, entre autres le Minimum Equipment
25 List.

1 Donc au sol on avait un système de
2 climatisation qui fonctionnait. Quand il y a
3 seulement un système qui fonctionne, ce système-là
4 fonctionne à 120 pourcent de sa capacité normale.

5 C'est aussi -- souvent au sol quand on
6 est en attente avec les passagers on va seulement
7 utiliser un système de climatisation. La plupart du
8 temps c'est suffisant pour garder la cabine à une
9 température normale.

10 Donc si on revient ensuite au
11 stationnement au hangar 14, donc j'avais un peu moins
12 de carburant, mais j'avais encore -- je devrais encore
13 avoir du carburant pour environ 1 heure 30 à ce
14 moment-là.

15 Peut-être une quinzaine de minutes après
16 que les quatre avions d'Air Transat furent stationnées
17 à leur endroit, First Air a avisé -- nous a avisé que
18 les camions qui -- les deux camions qui étaient prévus
19 pour faire le plein de nos appareils étaient
20 maintenant vides; fait que ça prendrait environ une
21 trentaine de minutes pour faire le plein du premier
22 camion.

23 Là je commençais à me sentir un peu
24 moins à l'aise avec ma situation de carburant. J'ai
25 appelé First Air en leur demandant de m'amener

1 premièrement un GPU, qui est un Ground Power Unit, qui
2 est un générateur pour avoir de l'électricité sur
3 l'avion en cas de panne.

4 Et ensuite j'ai aussi avisé First Air
5 que ma situation de fuel était -- commençait à être un
6 peu plus sérieuse. J'avais encore pour une heure et
7 quelques d'essence, mais que je -- si possible
8 j'aimerais passer en priorité peut-être ou un des
9 premiers à être ravitaillé pour pas -- ne pas perdre
10 l'APU qui fonctionnaient à ce moment-là.

11 Finalement après comme une trentaine de
12 minutes peut-être, moi je n'ai pas eu le GPU durant ce
13 temps-là encore.

14 Après 30 minutes le premier camion s'est
15 présenté et puis comme l'escalier était déjà installé
16 sur le 711 et que c'était lui le premier aussi qui
17 bloquait un peu -- un peu tout le monde, le camion
18 d'avitaillement a été se stationner sous son aile et
19 il a commencé à faire le plein d'essence.

20 Moi durant ce temps-là aussi j'ai appelé
21 les opérations à Montréal pour leur aviser de ma
22 situation.

23 Je leur ai expliqué que mon carburant
24 pour l'APU la quantité descendait, donc si possible
25 aussi j'aimerais être placé en ordre assez prioritaire

1 pour faire le plein pour ne pas manquer d'essence dans
2 l'APU.

3 Alors j'ai parlé -- j'ai demandé au
4 dispatch de passer le message aux personnes qui
5 prenaient la décision finale et puis j'ai quand même
6 avisé encore là quelques fois First Air si possible de
7 m'envoyer un camion le plus rapidement possible.

8 Après peut-être 15 minutes que le
9 premier camion est arrivé, un deuxième camion est
10 arrivé et puis il a été faire l'avitaillement du vol
11 507. Le véhicule 507 qui était stationné à côté de
12 moi.

13 Durant tout ce temps-là bien le temps
14 passe un peu puis je vois que le 711 a terminé de
15 faire l'essence, faire le plein d'essence, et que on
16 est en train de bouger l'escalier, que le camion de
17 carburant se dirige vers mon avion.

18 On est venu installer l'escalier sur mon
19 avion et ensuite le camion de carburant était en train
20 de s'installer en dessous de mon aile et je n'avais
21 toujours pas reçu le GPU. Ça faisait 50 minutes que
22 j'avais demandé pour avoir le GPU pour avoir au moins
23 le générateur pour avoir gardé l'électricité sur
24 l'avion.

25 Je n'en n'avais toujours pas et puis

1 donc comme le camion était en train de brancher ses
2 tuyaux sur mon avion l'APU s'est éteint avec 70 kilos
3 d'indiquer qu'il restait dans le réservoir de gauche.

4 Donc c'était un peu décevant que ça
5 s'éteigne aussi -- aussitôt que ça. Je pensais en
6 avoir un peu plus encore, mais c'est quand même -- il
7 s'était quand même passé une heure 45 à ce moment-là
8 entre le moment que je m'étais stationné au hangar 14
9 et le moment que l'APU s'est éteint.

10 Alors j'ai fait une annonce aux
11 passagers leur expliquant que les -- le réservoir
12 d'essence qui fournissait l'APU était maintenant vide
13 et puis que par contre que les camions d'essence
14 étaient arrivés à l'avion et puis que ma priorité
15 maintenant c'était de descendre de l'appareil, parce
16 que maintenant j'avais un escalier et puis de remettre
17 un peu d'essence et de repartir l'APU.

18 Donc environ cinq minutes après que
19 l'APU s'est éteint j'ai pu sortir de l'appareil pour
20 aller aider le re-fueler à faire le plein de l'avion.

21 Cinq minutes après j'ai eu ensuite le
22 GPU qui est arrivé. Après une heure après ma demande
23 initiale j'ai finalement eu le GPU qui est arrivé à
24 l'avion. On a branché ça puis -- pardon, et on a
25 remis le courant électrique sur l'avion à ce moment-

1 là.

2 Comme le panneau qui contrôle
3 l'approvisionnement de l'essence est à l'extérieur et
4 puis est contrôlé par plusieurs ordinateurs, le fait
5 de perdre le courant électrique est tombé sur la
6 batterie, des choses comme ça, ça fait que c'était un
7 peu plus compliquer mettre -- de mettre l'essence que
8 normalement. Ça ne voulait pas fonctionner et puis
9 j'ai dû monter et descendre quelques fois pour voir si
10 je pouvais faire quelque chose du poste de pilotage.

11 Une des fois d'ailleurs j'étais en bas
12 en train d'essayer de voir qu'est-ce qui se passait,
13 puis je me suis aperçu que le courant de l'avion était
14 encore perdu, parce que quand j'ai regardé le fil qui
15 connecte le générateur à l'avion le fil était
16 débranché.

17 Et puis donc à ce moment-là j'estime que
18 l'avion a peut-être été un autre cinq minutes sans
19 courant électrique le temps que je m'aperçoive de ça.

20 Donc il n'y avait personne autour de --
21 autour de l'avion pour m'aider. J'ai dû le brancher
22 moi-même. Brancher le fil moi-même, de mettre le
23 générateur en marche et puis ça ça fait que ça été un
24 petit peu difficile de contrôler le panneau qui -
25 d'avitaillement de -- pour l'essence.

1 Il faut comprendre que ma priorité à ce
2 moment-là est toujours de repartir -- de mettre un peu
3 d'essence dans l'avion et de repartir l'APU pour
4 remettre la climatisation et avoir un peu de contrôle
5 sur la température dans l'avion.

6 C'est à ce moment-là que j'ai vu le --
7 ensuite l'équipement -- tout l'équipement d'urgence
8 arriver à l'appareil. J'étais à ce moment-là je pense
9 à l'extérieur de l'avion, alors j'avais demandé
10 qu'est-ce qui se passait.

11 On m'avait dit -- on m'a dit que un
12 passager avait appelé 9-1-1 et puis qu'ils devaient
13 venir voir un peu qu'est-ce qui se passait dans
14 l'avion.

15 Alors ils sont montés à bord. À ce
16 moment-là il y avait du courant électrique. La
17 génératrice extérieure fonctionnait et puis ils ont --
18 j'ai -- moi j'ai manqué quelques parties de ça
19 initialement parce que j'étais un peu à l'extérieur
20 pour finir de mettre -- essayer de mettre de l'essence
21 pour remettre la climatisation.

22 Et puis quand je suis remonté ils
23 avaient déjà, je pense, circulé en partie à travers
24 l'avion. Une des remarques qu'ils ont dit, bien sûr,
25 c'est qu'il commençait à faire chaud à bord de

1 l'appareil et après discussion avec Igor on a donc
2 décidé que la seule manière sécuritaire d'ouvrir les
3 portes de l'avion pour faire une circulation d'air
4 serait de faire assoir tout le monde à ce moment-là à
5 leur siège, pour pas qu'il y ait d'attroupement devant
6 une porte, parce que c'est extrêmement dangereux à 18
7 pieds du sol d'avoir des gens qui sont -- un
8 attroupement de gens avec des enfants et puis tout ça.

9 Parce que quand on ouvre une porte déjà
10 il y a un certain danger juste de l'ouvrir, parce que
11 c'est -- on demande à l'agent de bord d'ouvrir une
12 porte qui est à 18 pieds du sol sans aucune
13 protection, donc déjà il y a un certain risque à
14 ouvrir une porte comme ça sans aucun escalier ou sans
15 aucun camion.

16 On a quand même pris la décision quand
17 tout le monde était assis d'ouvrir les huit portes de
18 l'appareil pour aider un peu à la ventilation de
19 l'avion.

20 Durant ce temps-là j'ai vu que les
21 pompiers ou policiers ont montés quelques bouteilles
22 d'eau. Je les ai vu aussi qui -- qu'ils ont circulé à
23 travers l'appareil pour voir comment les passagers
24 allaient puis tout ça et puis j'ai continué bien
25 finalement à mettre l'essence. Donc on a réussi à

1 mettre de l'essence dans l'avion.

2 J'ai essayé de repartir l'APU, mais
3 malheureusement après trois -- deux-trois essais l'APU
4 ne voulait pas démarrer.

5 Donc j'ai appelé à Montréal notre
6 personnel de maintenance leur demander si ils avaient
7 quelque chose à me conseiller pour le faire démarrer.

8 Alors on m'a expliqué qu'il y avait
9 maintenant de -- un bouchon d'air dans la ligne
10 d'essence et puis que ça prendrait un mécanicien pour
11 saigner ou "bleeder" le tuyau d'essence et que
12 probablement que l'APU ne pourrait pas repartir à ce
13 moment-là.

14 Alors donc c'était mon -- un peu un --
15 mon espoir pour avoir un peu de climatisation c'était
16 de repartir l'APU et puis là donc on m'a dit que ça ne
17 fonctionnerait pas.

18 À ce moment-là j'ai -- ou même avant
19 d'appeler à Montréal j'ai demandé à First Air qu'on
20 m'envoie un Air Start Unit, qui est l'équipement qui
21 sert à faire démarrer les moteurs, ce qui est un gros
22 compresseur.

23 Comme ça m'a pris une heure d'attente
24 avant d'avoir le GPU on a tout de suite demandé pour
25 avoir le Air-start, parce qu'on ne voulait pas se

1 ramasser avec la même situation avec une heure
2 d'attente pour avoir le Air-start pour redémarrer les
3 moteurs.

4 Durant ce temps-là aussi on a -- j'ai vu
5 qu'à l'arrière aussi -- parce que j'ai des -- j'étais
6 quand même avec la porte ouverte un peu en
7 communication à l'arrière voir un peu qu'est-ce qui se
8 passait et puis j'ai brièvement discuté avec le
9 service d'urgences. Tout semblait sous contrôle à ce
10 moment-là, parce qu'on m'a dit personne n'a rien
11 rapporté vraiment de particulier sauf qu'il faisait
12 chaud dans la cabine, qu'ils n'avaient pas assez
13 d'eau.

14 On a demandé le passager qui avait
15 appelé 9-1-1 de s'identifier, ce qu'il n'a pas fait
16 initialement.

17 On a ensuite dit son numéro de téléphone
18 avec les quatre derniers chiffres pour lui demander de
19 s'identifier pour qu'il rencontre le personnel
20 d'urgences pour expliquer pourquoi il avait appelé 9-
21 1-1, si tout allait bien et puis si il avait besoin
22 d'aide particulière.

23 Donc le Monsieur s'est présenté à
24 l'avant finalement. Alors on lui a demandé comment il
25 allait, pourquoi il avait appelé 9-1-1.

1 Alors il avait des étourdissements quand
2 les lumières se sont éteintes. Il n'est peut-être pas
3 trop sûr. Donc le service médical qui était là a pris
4 -- ils l'ont assis sur le siège dans la porte L1.
5 J'étais à ce moment-là à côté de lui en train
6 d'observer un peu qu'est-ce qui se passait.

7 Si je me souviens c'est Monsieur Jetté,
8 si je me souviens bien. Alors on a pris sa pression,
9 on a pris son pouls, on a pris sa -- on a demandé
10 comment il allait et puis tout ça. Puis il disait
11 qu'il allait mieux et puis tout ça, puis je lui ai
12 personnellement demandé à ce moment-là est-ce qu'il
13 voulait -- si il voulait descendre de l'appareil.

14 Alors il m'a répondu:

15 "Non, non, ça va aller. Je
16 vais rester à bord."

17 Donc je lui ai personnellement demandé à
18 Monsieur Jetté si il voulait descendre de l'avion,
19 mais il m'a répondu non à ce moment-là.

20 Alors après quelques discussions avec le
21 service d'urgences, on a demandé ensuite à tout le
22 monde de quitter l'appareil si ils n'avaient pas
23 d'autre chose à faire.

24 Et puis quand le -- il y a un peu de
25 délai, un peu de discussion avec tout ça, parce que

1 l'équipe d'urgence voulait être sûr que tout le monde
2 allait bien et puis qu'il n'avait pas d'autres
3 personnes qui avaient besoin de soin ou d'aide et puis
4 je pense que c'était assez évident quand le personnel
5 s'est promené dans la cabine que si il y avait eu des
6 gens à ce moment-là qui étaient -- qui avaient besoin
7 de soins particuliers qu'ils l'auraient mentionné
8 probablement au service d'urgences.

9 Alors jamais le service d'urgences ne
10 m'a mentionné que des passagers étaient en détresse ou
11 en panic ou avaient besoin de soins particuliers.

12 J'étais en discussion avec eux quelques
13 minutes en fait, puis il n'y a personne qui m'a
14 rapporté que -- qu'il y avait des passagers qui
15 voulaient descendre ou que des passagers avaient
16 besoins de soins particuliers.

17 Je pense que je peux faire quand même
18 confiance à ces gens-là qui sont formés pour détecter
19 des situations comme ça. Je suis pas mal sûr qu'ils
20 m'auraient avisés si il y aurait eu des passagers qui
21 n'étaient pas en bonne condition ou ils préfèrent
22 faire le vol à ce moment-là.

23 Donc un peu après le -- ça encore là ça
24 l'a confirmé mon -- ma décision, mon choix de
25 continuer à Montréal, parce que je pense que la

1 majorité des passagers au point où on était rendu,
2 parce que c'était encore là toujours un petit 30
3 minutes, en 30 minutes, en 30 minutes, en 30 minutes.

4 Je pense que où on était à ce moment-là
5 la majorité des passagers étaient d'accord encore pour
6 continuer et aller à Montréal.

7 Donc on a demandé à tout le monde de
8 quitter l'appareil -- le service d'urgence de quitter
9 l'appareil. Ça pris quelques minutes.

10 Ensuite pour démarrer les moteurs je
11 devais fermer -- faire fermer toutes les portes de
12 cabine, pour démarrer le premier moteur en se servant
13 du Air-start Unit que First Air a amené assez
14 rapidement, je dois dire, à ce moment-là.

15 Quand j'ai été les -- à l'extérieur de
16 l'appareil pour leur montrer un peu l'endroit ou
17 brancher les deux tuyaux pneumatiques pour faire le
18 démarrage, j'ai vu qu'il y avait encore beaucoup de --
19 au début il y avait comme une ou deux personnes de
20 First Air qui étaient autour de -- autour de l'avion
21 et par contre à ce moment-là il y avait beaucoup de
22 monde qui étaient autour de l'avion et puis qui ont,
23 entre autres, vérifiés si le chien était -- si le
24 chien ensuite allait bien.

25 Et puis ça été un peu long ensuite pour

1 faire dégager l'équipement. On a -- l'équipe
2 d'urgence était devant l'avion. Ils bloquaient un
3 petit peu.

4 Il a fallu appeler, en fait, le contrôle
5 au sol pour leur demander de se tasser un peu pour
6 qu'on puisse partir notre premier moteur.

7 Parce que en partant les premiers
8 moteurs ça permet de reprendre la climatisation, donc
9 là à ce moment-là mon but moi c'était de repartir un
10 des deux moteurs le plus rapidement possible pour
11 avoir la climatisation.

12 Donc il y a eu un certain délai.
13 Ensuite quand est venu le temps de partir le premier
14 moteur ça été un petit peu pénible, parce que
15 l'équipement de First Air était juste -- assez juste
16 pour démarrer un moteur d'Airbus 330 qui est quand
17 même un assez gros réacteur, alors ça prend un gros
18 compresseur.

19 Donc la pression d'air qu'il me donnait
20 était assez faible, donc ça -- j'ai dû essayé
21 premièrement en mode automatique, ensuite j'ai dû
22 faire le démarrage en mode manuel et puis finalement
23 j'ai réussi à démarrer le moteur.

24 Donc en démarrant le moteur on a un peu
25 de climatisation, parce que le moteur nous donne l'air

1 qui actionne le système de climatisation.

2 Donc ensuite on a réussi à circuler,
3 démarrer l'autre moteur en circulant, ensuite on a
4 décollé pour Montréal. Un vol d'à peu près sans
5 histoire d'une vingtaine de minutes.

6 Et puis ensuite je crois que les
7 dernières annonces aux passagers que j'ai faites
8 c'était avant le démarrage du premier moteur, pour
9 leur expliquer maintenant qu'on était près de -- à
10 quitter Ottawa après le démarrage du moteur. Puis
11 c'est tout.

12 **M. STREINER:** Merci, le Commandant
13 Lussier. Now mister -- let me pronounce it correctly,
14 Mazalica?

15 **MR. MAZALICA:** Yes.

16 **MR. STREINER:** Mr. Mazalica, we will
17 give you the opportunity to make a statement or
18 presentation.

19 **--- PRESENTATION BY/PRÉSENTATION PAR M. MAZALICA:**

20 **MR. MAZALICA:** Just a short -- a short
21 statement.

22 I just listened to Captain Lussier and
23 further to the written testimony that I provided I
24 just have to mention that this situation was very
25 difficult for everyone involved.

1 That was probably one of the most
2 difficult days of my career; definitely seven years at
3 Transat.

4 Through the whole ordeal I do stay
5 confident that my crew and I have done everything with
6 any resources possible on board to accommodate any
7 request, no matter how small, how big.

8 Always present in the cabin, but first
9 and foremost upholding the safety procedures that are
10 set forth in our every day life.

11 Unfortunately, sometimes that may look
12 like we are not taking care in terms of services are
13 concerned. However, we have to think first and
14 foremost as safety professionals and uphold our
15 training. That's it.

16 **MR. STREINER:** Thank you.

17 Les avocats d'Air Transat, la parole est
18 à vous.

19 **--- QUESTIONS PAR L'AVOCAT D'AIR TRANSAT/QUESTIONS BY**
20 **AIR TRANSAT COUNSEL:**

21 **M. LEBEAU:** Merci, Monsieur le
22 président.

23 Monsieur Mazalica, was there any service
24 to the passengers while you were grounded in Ottawa?

25 **MR. MAZALICA:** Yes, actually when we

1 first arrived to the cross-runway, Captain and I --
2 this was a new situation for me, because I was never
3 part -- or I had never stopped at the runway.

4 So I asked if I had enough time to do
5 the water service and Captain advised me that I had
6 enough time for safety reasons to perform the water
7 service.

8 **MR. LEBEAU:** Did you actually start the
9 water service at that moment?

10 **MR. MAZALICA:** Yes.

11 **MR. LEBEAU:** Was the water service --
12 how was the water service made? Is it front to back
13 or ---?

14 **MR. MAZALICA:** In our case, because one
15 person had to remain at all times by every door, the
16 people that were doing the services were doing service
17 from front to back, on each side.

18 **MR. LEBEAU:** Okay.
19 Were you able to complete that water
20 service?

21 **MR. MAZALICA:** Yes.

22 **MR. LEBEAU:** Was there another water
23 service at any given moment while you were on the
24 tarmac or elsewhere?

25 **MR. MAZALICA:** Yes, we moved from the

1 runway to a location at the de-icing bay and that's
2 when we performed the second water service with the
3 same respect.

4 Every service was communicated to all of
5 my colleagues via interphone all call. Everybody was
6 on the same page that one person remains by each door
7 and the other one that's available is helping with the
8 water service.

9 **MR. LEBEAU:** One of your colleagues,
10 Mrs. Julie Clermont, explained the importance of
11 having at all time a crew member by each door. Is it
12 the same thing for you?

13 **MR. MAZALICA:** Exactly the same.

14 **MR. LEBEAU:** You agree with her
15 testimony?

16 **MR. MAZALICA:** I agree with that.

17 **MR. LEBEAU:** Was there anything else
18 than water on board? Any other beverages or food or
19 whatever?

20 **MR. MAZALICA:** I still had water
21 remaining in my tanks. When I looked at the -- when I
22 looked at the water quantity there was 15 percent on
23 the one side, 5 percent on the other side.

24 Also, we had some juices that were in
25 the locked canisters and sealed canisters for customs

1 reasons.

2 Before landing in each station from an
3 international flight, in preparation for landing we do
4 have to lock and seal all the commissary items.

5 In this situation, I found it necessary
6 that we break all the seals. All the beverages that
7 we could access and all the snacks were removed from
8 all those canisters and the decision was made after
9 the second water service to give priority to children
10 and families for snack service and to follow that with
11 the pre-poured juice service.

12 **MR. LEBEAU:** Was the same instructions
13 given -- you usually stand at the -- the flight
14 director remains in club class; right?

15 **MR. MAZALICA:** Well yes and no.

16 **MR. LEBEAU:** It's assigned doors?

17 **MR. MAZALICA:** There is -- my assigned
18 door is there, but for any other reasons there is
19 another colleague of mine that is in the front galley
20 so I could help this person.

21 **MR. LEBEAU:** Okay.

22 Was the service offered in club class
23 any different than what was offered in the -- let's
24 call it economy class?

25 **MR. MAZALICA:** At that point in this

1 situation no. There was absolutely no difference due
2 to the -- for lack of a better term, not full staff
3 being available.

4 **MR. LEBEAU:** Your -- due to the doors;
5 right?

6 **MR. MAZALICA:** Every single -- due to
7 the doors. And we offered every -- everybody exactly
8 the same service. No difference.

9 **MR. LEBEAU:** While you were waiting in
10 Ottawa, did you have any claim or request for -- any
11 particular claim or request on behalf of a passenger
12 or some passengers?

13 **MR. MAZALICA:** General questions were
14 directed for different requests, such as lost
15 connections, Greyhound connections on a bus. There's
16 one that I remember in particular about Alamo Car
17 Rental confirmation.

18 There was general questions if people
19 who are in Ottawa -- general questions if they can
20 stay in Ottawa.

21 My response to that because we had
22 absolutely no means -- we didn't have stairs, we
23 didn't have anything and we are international flight,
24 my response remained exactly the same to everybody,
25 that we -- due to the customs reasons we have to

1 remain on board. If there's further information that
2 I would be providing it to them.

3 **MR. LEBEAU:** Did any one of them ask to
4 be disembarked from the plane at that time?

5 **MR. MAZALICA:** No.

6 **MR. LEBEAU:** We heard about a dog. Can
7 you tell us a little bit more?

8 **MR. MAZALICA:** Yes there was a request,
9 a persistent request, to check on the AVIH animal in
10 the hold. I immediately advised of the situation my
11 Captain and also after a couple of requests I called
12 PSS, because ---

13 **MR. LEBEAU:** What is PSS?

14 **MR. MAZALICA:** PSS is Passenger Services
15 -- well it's our call center in Montreal.

16 **MR. LEBEAU:** Okay.

17 **MR. MAZALICA:** It's our main call
18 center. I -- because I didn't have any way of
19 communicating with the outside and we weren't getting
20 any response as to if they can access the animal, we -
21 - immediately I called on my personal phone the PSS in
22 Montreal requesting that somebody accesses the cargo
23 hold five where the animal is held and give me
24 information about the animal.

25 I communicated that information. Every

1 time that I made a request I communicated exactly the
2 information that I received.

3 Unfortunately, I didn't get much
4 information for a vert long time, but I kept informing
5 and reassuring the passenger that the animal will be
6 fine. We will get to the animal as soon as possible
7 and we will make sure that she has the information.

8 **MR. LEBEAU:** And by the end the dog was
9 well?

10 **MR. MAZALICA:** The dog was well.

11 **MR. LEBEAU:** When the emergency services
12 arrived did you know that a passenger actually called
13 9-1-1?

14 **MR. MAZALICA:** We had no idea of any --
15 any commotion in the cabin. We had no idea that
16 anybody was unwell or that any emergency was in the --
17 - in the plane.

18 **MR. LEBEAU:** Were you surprised?

19 **MR. MAZALICA:** I was very surprised.

20 **MR. LEBEAU:** What was your reaction when
21 you saw the emergency people coming in?

22 **MR. MAZALICA:** When the first responder
23 came to the door and asked me if there was an
24 emergency I actually thought that there was an
25 emergency on another aircraft, because we are

1 responsible to contact emergency services if we have
2 emergency services on board.

3 That would be if it's contacted through
4 me, I would contact my pilot and then they would
5 communicate with the emergency services on the actual
6 airport to request for emergency services.

7 **MR. LEBEAU:** And the -- we know that the
8 passenger who actually called 9-1-1 was -- 9-1-1 was
9 identified. Do you agree with Captain Lussier that
10 there were no requests on his behalf to disembark the
11 plane?

12 **MR. MAZALICA:** I agree with that.

13 **MR. LEBEAU:** We saw on some pictures the
14 emergency people, the rescue people, distributing a
15 water bottle.

16 Was there a reason, because from my
17 understanding there was water remaining in the -- in
18 the plane and beverages? Was there a reason?

19 **MR. MAZALICA:** There was -- there was
20 water and beverages. Beverages started being
21 distributed, as I mentioned, I had juices that
22 followed the snacks that we distributed amongst the
23 children. Priority to children, but on request to
24 anybody else.

25 We had to stop that service in the

1 cabin, because I needed all my staff to be available
2 to remain by their open exits at that time.

3 Unfortunately we couldn't complete that
4 last service, but it was then decided -- one of the
5 emergency services staff mentioned that they have
6 bottles of water in their trucks on hand and they took
7 the initiative to help us out and for crowd control
8 inside the cabin, having that everybody was requested
9 to sit down, all the exits are opened, all my staff is
10 guarding their doors, now we needed someone to make
11 sure that they comply with these requests and they
12 went through and they said we'll distribute the water
13 in the cabin. Partially due to the fact that we are
14 opening the doors, because it was hot in the cabin.

15 **MR. LEBEAU:** So while the doors were
16 open you were actually busy taking care of the doors;
17 right?

18 **MR. MAZALICA:** Yes.

19 **MR. LEBEAU:** Did all passengers actually
20 sit down while the doors were being opened?

21 **MR. MAZALICA:** There was one request
22 that we had to make for the passenger with the animal
23 in the hold.

24 Actually, the police had to escort her
25 back to her seat, because she was refusing to sit down

1 due to the fact that we still did not have the
2 confirmation on the animal in the hold.

3 **MR. LEBEAU:** Before the APU went out,
4 what was the temperature in the front cabin?

5 **MR. MAZALICA:** Before the APU it was --
6 I was in the vest or sweater. I was wearing a vest,
7 so it was -- to me it was -- it seemed normal.

8 **MR. LEBEAU:** I understand that there may
9 be a difference when you're seated up front or in the
10 back?

11 **MR. MAZALICA:** It could be. It could
12 vary from cabin to cabin.

13 **MR. LEBEAU:** And I ask both of you the
14 question, is the air conditioning different from club
15 or the end of the cabin? Is it the same system?

16 **M. LUSSIER:** Oui, c'est le même système
17 qui connecte dans un gros tuyau. Un peu la fonction
18 que -- la manière que l'avion est dessiné souvent on a
19 l'impression qu'il y a un peu plus de climatisation à
20 l'avant qu'à l'arrière. Je ne pense pas. Ça c'est
21 plus une question de densité de personnes au mètre
22 carré.

23 Alors en avant on est deux personnes et
24 le cockpit est relativement grand sur un 330, alors
25 qu'à l'arrière la densité de les personnes est plus

1 grande.

2 Mais par contre c'est le même système
3 qui fonctionne pour la cabine et le poste de pilotage.
4 Je n'ai pas vraiment de contrôle sur ça de notre part.
5 À part on peut contrôler la température individuelle
6 d'une section à l'autre, mais on ne peut pas -- pas
7 plus que ça.

8 **M. LEBEAU:** Merci. Combien de temps a
9 duré l'intervention des services d'urgences?

10 **M. LUSSIER:** Il faudrait voir en tout.
11 Je ne sais pas, 40 à 45 minutes. Il faudrait voir les
12 horaires de ---

13 **M. LEBEAU:** C'est indiqué dans les
14 documents; c'est ça?

15 **M. LUSSIER:** Les "timetables". Le temps
16 qu'ils ont été là environ je dirais environ 45
17 minutes.

18 **M. LEBEAU:** Des passagers se sont
19 inquiétés, on a entendu dire hier, que les moteurs
20 semblaient avoir de la difficulté à démarrer et
21 certains passagers se sont déclarés inquiets par la
22 situation. Pouvez-vous expliquer s'il vous plait?

23 **M. LUSSIER:** Alors, comme j'expliquais
24 tout à l'heure, normalement les moteurs sont démarrés
25 avec l'APU qui fournit une certaine pression d'air aux

1 démarreurs pneumatique qui sont sur les moteurs.

2 Donc quand l'APU ne fonctionne pas, on
3 peut se servir d'un compresseur extérieur sur un gros
4 camion.

5 Donc sur un 330 c'est 2 tuyaux assez
6 gros, environ ça de gros, qui fournissent la pression
7 d'air aux moteurs.

8 Donc quand on a fait le premier
9 démarrage sur un 330, eux-autres c'est des ordinateurs
10 normalement qui contrôlent le fonctionnement du moteur
11 dont le démarrage et tout ça. Tout se fait
12 normalement automatiquement.

13 Quand on m'a donné la pression
14 initialement j'avais environ 14 PSI de pression pour
15 démarrer les moteurs. Normalement on s'attend à avoir
16 environ 25 PSI pour faire un démarrage normal.

17 Donc j'ai laissé le moteur continuer à
18 faire un démarrage en mode automatique et quand le
19 premier -- après un certain temps quand l'ordinateur
20 détecte que le démarrage n'est pas normal, il va
21 couper l'essence et puis il va arrêter le démarrage.

22 À ce moment-là c'est recommandé de faire
23 un démarrage qu'on appelle en manuel. Alors c'est nous
24 qui iront contrôler un peu plus qu'est-ce qui se passe
25 avec le moteur et puis on recommande aussi de faire

1 qu'est-ce qu'on appelle un genre de "motoring" qui --
2 on va faire comme tourner le moteur à vide sans
3 envoyer d'essence pour refroidir la turbine à
4 l'arrière, pour que le démarrage suivant soit à peu
5 près -- pour avoir des meilleures chances de faire le
6 démarrage après.

7 Donc c'est ce qui a semblé être deux,
8 trois, quatre démarrages. C'est qu'il a fallu faire
9 ces procédures-là et puis je pense à la fin après le
10 quatrième démarrage le moteur a démarré donc en mode
11 manuel à ce moment-là.

12 **M. LEBEAU:** Ça ne posait pas de danger
13 pour -- ça ne posait pas de danger pour les passagers?

14 **M. LUSSIER:** Non, c'est toujours --
15 c'est toujours plus -- les avions maintenant à
16 Auxillary Power Unit, donc un APU à l'arrière de
17 l'avion, ça sert à donner finalement être indépendant
18 pour l'électricité, la climatisation et pour le
19 démarrage des moteurs.

20 Mais les avions plus anciens avaient --
21 n'avaient pas d'APU puis ça fonctionne quand même mais
22 ça prend l'équipement au sol. Ça prend un Ground
23 Power Unit, ça prend un Air Start Unit et puis ça
24 prend normalement de l'air climatisé aussi.

25 Quand on avait demandé pour avoir le Air

1 Start Unit à First Air, on leur a aussi demandé si ils
2 avaient un climatiseur à amener à l'avion à ce moment-
3 là.

4 Donc ils nous ont dit qu'ils n'en
5 n'avaient pas. Il y avait seulement Air Canada qui en
6 avait un, mais qu'il ne fonctionnait pas. Donc encore
7 là c'était une possibilité qui n'était pas valable
8 pour nous à cette -- à ce moment-là.

9 **M. LEBEAU:** Je voudrais aborder avec
10 vous la question des annonces qui ont été fait aux
11 passagers au cours de -- à partir du moment où vous
12 avez atterri à Ottawa.

13 À quelle fréquence -- d'abord à quel
14 moment avez-vous fait la première annonce et quelle a
15 été la fréquence par la suite?

16 **M. LUSSIER:** Alors j'ai fait la première
17 annonce quand j'ai fermé le dernier moteur sur la
18 piste 07, en leur expliquant qu'on était, comme je
19 disais tout à l'heure, qu'on était sur la piste. Sur
20 une piste en attente derrière deux autres appareils et
21 puis que je prévoyais que en -- normalement je
22 prévoyais qu'on était pour être les troisième à être
23 avitaillé, parce que on s'attend toujours un peu que
24 premier arrivé, premier servie.

25 Donc je voyais qu'on était à ce moment-

1 là le troisième appareil qui était stationné sur la
2 piste 07, donc j'ai peut-être assumé qu'on était les
3 troisièmes parce que c'est un peu comme ça que ça
4 fonctionne partout là. C'est premier arrivé, premier
5 servie.

6 Donc j'ai fait les annonces à ce moment-
7 là, ensuite j'ai fait quelques annonces quand on a --
8 je pense en attente encore sur la piste et ensuite
9 j'ai fait une annonce quand on a commencé à bouger.

10 J'ai essayé d'expliquer aux passagers
11 après ce qui se passait que l'aéroport était --
12 semblait débordée et puis que le -- on nous disait que
13 on aurait probablement de l'essence dans le prochain
14 30 à 45 minutes et puis -- donc à chaque fois c'était
15 un peu la même chose qu'on devait réexpliquer aux
16 passagers un peu qu'est-ce qui se passait qu'on devait
17 maintenant changer d'endroit ensuite je devais
18 annoncer que les camions étaient vides. Qu'on nous
19 avait annoncé que le camion -- les camions d'essence
20 étaient vides.

21 Donc à chaque fois à peu près que
22 j'avais de la nouvelle information je l'ai passé aux
23 passagers.

24 On essaie de dire qu'est-ce qui se passe
25 à le meilleur de notre connaissance à ce moment-là,

1 donc c'est ce qu'on me disait à ce moment-là toujours,
2 que probablement qu'on aurait de l'essence dans 30-45
3 minutes et c'est les messages que j'ai retransmis aux
4 passagers.

5 **M. LEBEAU:** Le Commandant Saint-Laurent
6 a expliqué un peu plus tôt que vous étiez sur la même
7 -- tous sur la même fréquence au sol.

8 Est-ce que vous avez eu des
9 communications avec First Air ou entendu des
10 communications avec First Air concernant le délai de
11 chaque -- pour le prochain départ et prochaines
12 activités de l'avion?

13 **M. LUSSIER:** Bien en tout temps, soit
14 moi ou le commandant second, on était à l'écoute sur
15 des fréquences, qui sont des fréquences de First Air.

16 Donc quand First Air faisait des
17 commentaires ou répondait à des questions d'autres
18 appareils autour de nous on écoutait, donc on se
19 gardait un peu informé à ce moment-là.

20 Ça donne -- si First Air avisait un
21 autre appareil que -- qu'il prévoyait que l'essence
22 serait là dans 30 minutes bien ça donne à rien à nous
23 d'appeler à ce moment-là une autre fois pour avoir la
24 même information.

25 La même chose on est resté tout le temps

1 en contact aussi avec la fréquence ou le contrôleur
2 aérien, la fréquence du sol, pour savoir un peu
3 qu'est-ce qui se passait.

4 **M. LEBEAU:** Les sources des informations
5 que vous communiquiez aux passagers, est-ce que
6 c'était des sources extérieures ou vous y aller
7 vraiment -- passer moi l'expression, mais au
8 pifomètre?

9 **M. LUSSIER:** Non, c'est beaucoup en
10 fonction de -- bien en fonction aussi de qu'est-ce
11 qu'on voyait à l'extérieur, mais c'était beaucoup en
12 fonction des informations que First Air nous disait à
13 chaque fois qu'on leur demandait pour une update sur
14 le re-fueling.

15 Donc c'est ce qu'on passait comme
16 information. On -- nous là on était placé sur la
17 piste 07. On avait quand même une vue un peu de
18 qu'est-ce qui se passait du côté du terminal, donc on
19 voyait bien qu'il y avait l'Airbus 380 qui était là.
20 On voyait que ça été compliqué. Il a fallu qu'ils
21 déplacent trois avions pour qu'ils puissent sortir de
22 là. Je pense ça pris beaucoup d'effort, de beaucoup
23 de monde pour permettre au 380 de quitter l'aéroport.

24 Nous on était là quand même patiemment
25 là. On voyait quand même qu'est-ce qui se passait,

1 puis quand j'ai pu, les annonces que j'ai fait aux
2 passagers, peut-être qui venaient aussi un peu de
3 qu'est-ce que je -- qu'est-ce que moi je voyais qui se
4 -- qu'est-ce qui se passait sur l'aéroport avec les
5 informations que First Air nous donnait par rapport au
6 carburant.

7 **M. LEBEAU:** De votre expérience
8 personnelle, combien dur un temps de -- appelons le
9 gaz and go?

10 **M. LUSSIER:** Bien j'ai déjà fait mon
11 record -- mon record à Gainesville. Un arrêt
12 technique à Gainesville pour mettre de l'essence. Mon
13 record était 24 minutes, je pense.

14 **M. LEBEAU:** Et le record de l'autre
15 côté?

16 **M. LUSSIER:** L'autre côté peut-être ---

17 **M. LEBEAU:** Avant celui-ci, bien
18 évidemment.

19 **M. LUSSIER:** Oui, bien sûr. Peut-être 1
20 heure 30, 2 heures, normalement.

21 J'ai fait un -- dernièrement un arrêt
22 technique à -- pour un passager malade à St-John's et
23 puis ça -- on a descendu le passager malade; de
24 l'essence et tout ça ça pris 1 heure et 5 minutes.
25 Donc c'est tout le temps un peu ça qu'on prévoit quand

1 on atterri et on repart comme ça.

2 Lors d'un déroutement on prévoit que ça
3 va prendre 30 minutes si ça va très bien à peut-être 2
4 heures si ça va moins bien.

5 Donc le 90 minutes dans notre -- dans
6 notre tête c'est vraiment, dans ce cas ici entre
7 autres, c'était -- je pense que pour les passagers
8 c'était tout le temps -- la solution idéale était
9 toujours de les garder à bord, parce qu'on se faisait
10 comme tout le temps un peu repousser ça de 30 minutes
11 en 30 minutes.

12 Et puis quand on savait -- quand on sait
13 un peu les -- tout ce que ça va prendre comme énergie
14 et comme ensuite l'effort pour descendre -- faire
15 descendre les passagers d'un avion comme le nôtre ou
16 juste quand on prend -- du moment qu'on prend la
17 décision juste de tout mettre ça en branle, trouver
18 les autobus, trouver des agents, parce que ça prend
19 des agents pour quand on va descendre les passagers si
20 on prend des escaliers et les escaliers aux autobus ça
21 prend des agents pour contrôler qu'est-ce qu'ils font.

22 Ensuite les douanes, les bagages et tout
23 ça, on sait que quand on est là depuis 1 heure on sait
24 que ce n'est pas tellement réaliste de faire descendre
25 tous les passagers à ce moment-là.

1 Je pense que les gens veulent continuer
2 à Montréal. Nous aussi on veut continuer à Montréal
3 et puis si on les descend là à Ottawa comme ça c'est
4 un peu comme si on les abandonnait à moitié chemin de
5 leur destination-là.

6 **M. LEBEAU:** À votre connaissance,
7 combien il y avait d'escalier de disponible ce jour-
8 là?

9 **M. LUSSIER:** Au début quand on a
10 stationné en face du hangar 14, il y avait un
11 escalier. Plus tard, peut-être environ 1 heure - 1
12 heure 30 plus tard, ils ont amené un deuxième escalier
13 au TS 507.

14 Vous savez il y avait une personne qui -
15 - quand les quatre avions étaient positionnés au
16 hangar 14 il y avait une personne qui semblait
17 s'occuper des quatre vols. C'est tout.

18 **M. LEBEAU:** Est-ce que c'est la première
19 fois, Commandant Lussier, que vous voyez déroutement
20 de -- d'autant d'avions? De 20 avions?

21 **M. LUSSIER:** Probablement, oui. Par
22 contre, nous on n'a jamais eu le chiffre 20. Quand on
23 a -- après l'atterrissage on a vu qu'il y avait des
24 avions qui étaient -- moi je ne vais pas souvent à
25 Ottawa je dois avouer, donc je ne connais pas

1 nécessairement qu'est-ce qui -- l'aéroport à l'heure
2 de pointe à cinq heures il y a combien de vols
3 normalement. Est-ce que Air Lingus est là
4 normalement, je ne le sais pas là.

5 Donc moi quand j'ai atterri personne m'a
6 dit ah vous êtes -- vous êtes le douzième, mettons,
7 qui vient d'atterrir en déroutement ou après tout ça
8 il n'y a personne qui a jamais dit "ah vous êtes le
9 vingtième donc attendez votre tour".

10 Les seuls appareils que je croyais voire
11 c'est quand on nous a stationné sur la piste 07 moi je
12 voyais que j'étais troisième à ce moment là avec Air
13 France, la TS 711 et puis nous.

14 Donc c'était un peu difficile quand même
15 d'évaluer que il y avait 20 avions totales qui étaient
16 -- qui étaient déroutées là. Personne ne nous a
17 jamais passé cette information-là.

18 **M. LEBEAU:** Là je voudrais revenir sur
19 un point dont vous avez parlé. C'est le Minimum
20 Equipment List. Vous avez indiqué que c'était une
21 liste, un volume, qui est préparé par le fabricant à
22 l'occurrence Airbus?

23 **M. LUSSIER:** Oui, donc Airbus sort un --
24 qu'est-ce qu'on appelle un Master Minimum Equipment
25 List et ensuite chaque opérateur va apporter des

1 petites corrections en fonction de son genre
2 d'opération. Toujours approuver par Transport Canada.

3 **M. LEBEAU:** Donc ce Minimum Equipment
4 List est approuvé par Transport Canada?

5 **M. LUSSIER:** Oui. Tous les opérateurs
6 d'avions on ce genre de manuel, qui leur permet de
7 faire des vols même si certains équipements ne
8 fonctionnent pas.

9 C'est un -- c'est un manuel en -- avant
10 qui était environ ça d'épais, maintenant qui est sur
11 version électronique.

12 Donc c'est un manuel très détaillé qui
13 nous dit il y a combien de systèmes dans l'appareil de
14 ce système-là.

15 Mettons comme dans notre exemple, le
16 système de climatisation ça nous dit qu'il y en a
17 deux, ça nous dit qu'on peut voler avec un qui
18 fonctionne, ça nous dit combien -- dans combien de
19 jours il faut le réparer, ça nous dit qu'est-ce qu'il
20 faut faire avant de faire le vol, ça nous dit qu'est-
21 ce que l'entretien va faire.

22 Donc c'est très, très détaillé et puis
23 c'est un manuel qu'on doit -- qu'on doit suivre à la
24 lettre.

25 J'ai dû malheureusement en plus -- comme

1 l'APU était maintenant -- hors de -- hors de fonction
2 à Ottawa, j'ai dû en fait rentrer une anomalie dans le
3 carnet de vol de l'avion, parce que légalement mon APU
4 ne fonctionnait plus.

5 Donc j'ai dû appeler -- à ce moment-là
6 on doit appeler les gens d'entretien à Montréal, leur
7 demander un numéro d'autorisation qui nous permet de
8 partir avec -- dans ce cas-là avec l'APU qui ne
9 fonctionne pas.

10 Il faut faire les bonnes entrées dans le
11 manuel pour tout garder ça tout à fait légal. Ça ça
12 m'a pris environ une -- quand même une dizaine de
13 minutes de temps et d'énergie avant de quitter Ottawa,
14 avant de partir le premier moteur.

15 **M. LEBEAU:** Est-ce que ça vous était
16 déjà arrivé de vous retrouver avec un APU qui ne
17 fonctionne plus?

18 **M. LUSSIER:** Oui, ça arrive quelques
19 fois. Je ne sais pas, une fois au deux ans, quelque
20 chose comme ça.

21 **M. LEBEAU:** Et est-ce que ça pose des
22 complications autres que pour le démarrage?

23 **M. LUSSIER:** Bien en vol ça peut faire
24 une certaine -- en vol aucune incidence sur la partie
25 comme telle. En vol ça peut -- ça crée certaines

1 restrictions pour les vols qui -- qu'on appelle ETOPS.
2 Les vols qui vont traverser l'océan sur de longues
3 distances.

4 Donc on doit -- comme dans ce cas ici on
5 doit rester à l'intérieur d'un cercle de 60 minutes
6 d'un aéroport qui est adéquat tout le long de la
7 route.

8 Par contre pour moi mon vol de retour de
9 Bruxelles à Montréal ça n'a pas d'implications. En
10 fait, le temps de vol le plus court cette journée là
11 ça me gardait automatiquement déjà en dedans de 60
12 minutes à cause des vents cette journée-là.

13 Donc ça n'a pas eu d'influence sur le
14 temps de vol qui était 7h14, qui est quand même un
15 temps de vol très, très raisonnable de Bruxelles à
16 Montréal.

17 **M. LEBEAU:** Merci.

18 En fait, la sécurité des passagers n'a
19 jamais été mise en doute-là?

20 **M. LUSSIER:** Non. Écoutez le manuel MEL
21 est assez complet et assez -- tout ça c'est approuvé
22 par un peu tout le monde le manufacturier, Transport
23 Canada et Air Transat.

24 **MR. LEBEAU:** Monsieur Mazalica, I would
25 ask -- I would ask you a question concerning the

1 children. We've heard about children crying and a lot
2 of nervousness mostly when the electricity -- when the
3 power went out. What can you say -- tell us -- tell
4 the Chair about that.

5 **MR. MAZALICA:** When the power went out
6 there was definitely -- it was -- even for us it was a
7 surprise, because it just happens all of a sudden.

8 The -- well it was -- the lights in the
9 cabin went down significantly and there was commotion,
10 but at that time all my colleagues were in the aisles
11 and they did act accordingly and within a few moments
12 we made the announcement of what exactly is happening
13 and that was by Captain Lussier explaining that we ran
14 out of fuel and that the power will be restored as
15 soon as the fuel is back.

16 **MR. LEBEAU:** Can you approximate the
17 duration of the timing between the APU went out, the
18 electricity went down and the announcement made to the
19 passengers?

20 **MR. MAZALICA:** A couple of minutes.

21 **M. LEBEAU:** Commandant?

22 **MR. MAZALICA:** At most.

23 **M. LUSSIER:** Moi je dirais que maximum
24 une minute. Il faut quand même le temps de sécurisé
25 l'avion parce que l'avion tombe maintenant sur des

1 batteries.

2 Il faut un petit peu là prendre quelques
3 secondes pour absorber qu'est-ce qui vient de se
4 passer, puis ensuite il faut essayer de formuler
5 quelque chose aux passagers, donc je dirais au maximum
6 une minute j'ai fait une annonce aux passagers à ce
7 moment-là.

8 **MR. LEBEAU:** Another question for you,
9 Mr. Mazalica. Why didn't you go ask for food from the
10 -- from the handler, the ground handler?

11 **MR. MAZALICA:** With everything that we
12 had on board and given the situation of the
13 international flight and not being able to contact any
14 ground -- any ground handler per se, I did not think
15 that it was possible.

16 **M. LEBEAU:** Je n'ai pas d'autres
17 questions, Monsieur le président.

18 **M. STREINER:** Bien merci.

19 L'heure est 3h00, donc on va prendre une
20 pause de 15 minutes et on va recommencer à 3h15 avec
21 des questions -- excusez-moi, avec des questions
22 premièrement des avocats des participants qui sont ici
23 et après ça du Panel et des avocats de l'Office.

24 **MS. BARRETT:** All rise.

25 --- Upon recessing at 3:00 p.m./

1 L'audience est suspendue à 15h00

2 --- Upon resuming at 3:21 p.m./

3 L'audience est reprise à 15h21

4 **DENIS LUSSIER, Sous la même affirmation**

5 **solennelle/Under the same solemn affirmation**

6 **IGOR MAZALICA, Under the same solemn affirmation/Sous**

7 **la même affirmation solennelle**

8 **MS. BARRETT:** Please be seated. Thank
9 you.

10 Order, please. All rise.

11 **(A SHORT PAUSE/COURTE PAUSE)**

12 **MS. BARRETT:** Please be seated.

13 **M. STREINER:** Bonjour. Est-ce qu'il y a
14 des avocats ou des participants qui voudraient poser
15 des questions? Qui voudraient demander la boîte? De
16 poser des questions?

17 Monsieur, oui? C'est quoi exactement le
18 sujet de vos questions et combien de temps ça va
19 prendre?

20 **M. de SHIETERE:** Merci, Monsieur le
21 président.

22 J'aimerais poser une question au
23 Commandant de bord au sujet de l'air conditionné dans
24 l'appareil, ayant été moi-même un passager, et
25 j'aimerais également poser une question au Chef de

1 cabine au sujet de l'approvisionnement à bord. Cela
2 devrait donc prendre moins de cinq minutes.

3 **M. STREINER:** On la permet? Oui, o.k.
4 On le permet, mais veuillez vous identifier.

5 **--- QUESTIONS PAR M. de SCHIETERE/QUESTIONS BY MR. DE**
6 **SCHIETERE:**

7 **M. de SHIETERE:** Merci infiniment.

8 Je suis Brice de Schietere. J'étais
9 passager dans le vol TS 157 et j'ai eu l'opportunité
10 d'apporter un témoignage oral hier et également un
11 témoignage écrit, de même que différentes pièces
12 vidéographiques et photographiques.

13 Commandant, si vous me permettez,
14 j'aimerais vous adressez la première question.
15 D'abord en relevant, cela ne vous échappera pas qu'il
16 y a parfois quelques contradictions entre votre
17 souvenir et celui des passagers.

18 Par exemple, sur l'annonce sur la zone
19 07 sur la position en termes de re-fueling vous avez
20 annoncé que nous étions second et non troisième, mais
21 c'est juste un petit détail.

22 L'essentiel de ma question porte sur
23 l'air conditionné dans l'appareil. Il est indiqué
24 dans le rapport d'enquête, je cite:

25 "Que une des deux unités

1 d'air conditionné de la
2 cabine ne fonctionnait pas."

3 (Tel que lu/As read)

4 Et ceci au départ de Bruxelles. Je
5 crois comprendre de votre explication antérieure que
6 c'est lié à cette question de APU et que vous avez
7 donc cependant pris la décision de faire décoller
8 l'avion.

9 Je vous serais toutefois reconnaissant
10 de préciser quel était exactement -- quelles étaient
11 exactement les conséquences de cette défaillance,
12 notamment sur les parties de la cabine qui étaient
13 affectées et celles qui n'étaient pas affectées.

14 Nous avons entendu en effet hier le
15 témoignage d'une des passagères indiquant que la
16 cabine de pilotage était climatisée, alors que je puis
17 vous certifier que la cabine ne l'était pas, de mon
18 propre vécu.

19 J'aimerais donc savoir, puisque vous
20 avez aussi évoqué dans votre témoignage, que vous
21 aviez la faculté de sélectionner quelques sections de
22 la cabine dans lesquelles l'air conditionné serait
23 plus fort ou moins fort, puisque vous utilisiez une
24 des unités à 120 pourcent, si vous avez donc fait ce
25 choix de mettre d'avantage d'air dans votre cabine.

1 Merci.

2 **M. LUSSIER:** Alors peut-être que j'ai
3 mal expliqué comment l'avion est dessinée. Je ne suis
4 pas expert chez Airbus. Ce n'est pas moi qui a
5 dessiné l'avion.

6 Mais si j'explique rapidement, les deux
7 systèmes de climatisation qui sont normalement en
8 opération se ramassent dans un plenum, qu'on appelle
9 un gros tuyau, et puis ensuite ce plenum là est dirigé
10 vers les différentes parties de l'appareil. Il y a
11 une partie qui va dans le cockpit, une partie dans la
12 cabine à l'arrière.

13 On n'a pas vraiment de contrôle sur ou
14 diriger l'air. On peut seulement contrôler la
15 température d'une -- de trois sections dans la cabine
16 et du poste de pilotage. On peut seulement la
17 contrôler, donc à ce moment ici comme il faisait déjà
18 chaud la climatisation était -- la demande pour de
19 l'air froid était déjà au maximum, donc il n'y avait
20 pas vraiment -- on ne contrôle pas vraiment ou l'air
21 va aller. On contrôle seulement la température qu'on
22 veut avoir.

23 Donc il y a aucun contrôle entre le
24 poste de pilotage et il n'y a pas de contrôle sur le
25 débit d'air qui rentre dans le poste de pilotage ou

1 dans la cabine arrière. C'est comme l'avion est
2 dessinée il est -- c'est fait comme ça.

3 **M. de SHIETERE:** Très bien. Je vous
4 remercie, mais vous confirmez toutefois que, pour
5 reprendre les termes humoristiques de votre collègue,
6 vous n'aviez besoin ni de sandales ni de chemises
7 hawaïennes dans la cabine de pilotage et que en
8 l'espèce celle-ci n'a pas été affecté par le problème
9 d'air conditionné?

10 **M. LUSSIER:** Je dirais que durant que le
11 temps que l'APU a fonctionné la température dans le
12 poste de pilotage était normal, qui était peut-être
13 23-24 degrés et quand l'APU a arrêté de fonctionné on
14 a perdu l'air climatisation. Là la température a
15 certainement monté aussi dans le poste de pilotage.

16 **M. de SHIETERE:** Et est-ce que vous ne
17 pensez pas que le fait que vous ayez eu ce décalage de
18 température entre votre cabine et la cabine passagers
19 ait plus altérer votre jugement sur la situation
20 réelle vécue par les passagers, y compris les
21 conditions de leur sécurité?

22 **M. LUSSIER:** On a quand même des
23 indications qui donnent la température -- des
24 différentes sections de la -- du poste de pilotage et
25 de la cabine. Les trois sections nous indiquent la

1 température qu'il fait, donc pour nous c'est la
2 manière de -- peut-être de rester en contact avec la
3 température qu'il fait dans la cabine.

4 **M. de SHIETERE:** O.k. Je vous remercie.

5 Si vous me permettez j'aimerais à
6 présent m'adresser au Chef de cabine également?

7 **M. STREINER:** Oui, s'il vous plait.

8 **MR. de SHIETERE:** Alors, I would also
9 like to highlight a few details that may have escaped
10 your attention.

11 Notably I just want to testify that I
12 asked on two occasions to your staff if I could
13 disembark and the answer was that you would be asked
14 the question, but I understand from your explanation
15 earlier that you were not asked this question by your
16 crew.

17 Nevertheless, my question now is related
18 to the beverage service. It's at 8:40 that you
19 announced that we would have sodas as well as coffee
20 and juices. And I understand that this is probably
21 the beverages that you talked about earlier when you
22 mentioned that you had to unseal some of the
23 compartments to ensure distribution.

24 As a passenger, I have not seen any of
25 this distribution and I am in contact with about 40

1 other passengers, including some being Chef de famille
2 and therefore probably an equivalent 55 or 60
3 passengers, and none of them have reported to me
4 having received any of these beverages.

5 So I'd like to know what exactly you did
6 with them until you had to interrupt the service?

7 **MR. MAZALICA:** We started the beverage
8 service, as I explained earlier. I did make an
9 announcement that priority for snacks will be given to
10 children and families with children, then on request
11 and followed by -- in my announcement I did mention
12 juices.

13 Coffee and tea is not a standard
14 practice. We would not -- because it's a hot beverage
15 as well this is not a standard practice to serve for
16 safety reasons as well.

17 When the decision was reached to open
18 the doors for cooling of the cabin for the comfort of
19 the passengers, we did have to stop that service.

20 I'm not quite sure how far the service
21 went, as to how many rows, because I was dealing with
22 a decision how to safely open the exits and
23 communicating that to my staff, having to suspend the
24 service in the cabin for that reason and -- but the
25 service definitely was anticipated and it was started

1 in the cabin.

2 **MR. de SHIETERE:** How many rows?

3 **MR. MAZALICA:** As I said ---

4 **MR. de SHIETERE:** The snacks I remember
5 they were distributed to children, that's for sure,
6 not the drinks.

7 **MR. MAZALICA:** As I said, I'm not quite
8 sure how many rows we were able to do before we had to
9 suspend the service.

10 Having the power outage and my staff
11 actually working under the flashlights of their
12 colleagues that were at the doors at the time, I would
13 imagine it would be maybe -- this would only be
14 speculation, 10 -- first 10 rows, let's say. If that.

15 **MR. de SHIETERE:** Merci infiniment.

16 **M. STREINER:** Merci.

17 Est-ce qu'il y a d'autres questions des
18 avocats ou des participants ici? Oui, madame?

19 **MS. POWELL:** The Ottawa International
20 Airport has a few questions with regards to clarifying
21 the evidence. There's some inconsistencies between
22 the documentation that we've reviewed and the oral
23 testimony provided today and for purposes of clearing
24 the record I just would like to have those
25 inconsistencies clarified. It should take probably

1 about five minutes.

2 **MR. STREINER:** Go ahead.

3 **--- QUESTIONS BY OTTAWA INTERNATIONAL AIRPORT**

4 **COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCATE DE L'AÉROPORT**

5 **INTERNATIONALE D'OTTAWA:**

6 **MS. POWELL:** I'd like to refer everyone
7 to the document located at F9, which is the flight
8 report from Igor Mazalica and page 6 of that flight
9 report.

10 **UNKNOWN/INCONNU:** (Inaudible).

11 **MS. POWELL:** No, the materials are right
12 in front and again it's F as in Frank, nine.

13 **(A SHORT PAUSE/COURTE PAUSE)**

14 **MR. STREINER:** Both witnesses have the
15 document in front of them? Okay. Counsel.

16 **MS. POWELL:** Could you tell us -- you
17 are -- appear to be the author of this document; is
18 that correct?

19 **MR. MAZALICA:** That's correct.

20 **MS. POWELL:** Okay.

21 At the top of page six of that document

22 ---

23 **MR. MAZALICA:** Okay, yes.

24 **MS. POWELL:** The third line down starts
25 with "dispatch advised"; do you see that?

1 **MR. MAZALICA:** Yes.

2 **MS. POWELL:**

3 "...and was constantly telling
4 there is no equipment
5 available." (As read/Tel que
6 lu)

7 **MR. MAZALICA:** Yes.

8 **MS. POWELL:** The next line says:

9 "Twelve (12) to 15 aircraft
10 were also there for
11 servicing..." (As read/Tel que
12 lu)

13 And I assume you meant and fueling.

14 **MR. MAZALICA:** Yes, yes, sure.

15 **MS. POWELL:** These 12 to 15 aircraft you
16 did not know where you were in that line in terms of
17 who was to be refuelled; correct?

18 **MR. MAZALICA:** The communication between
19 flight deck and us was consistent and we were advised
20 whatever was happening and at all times we knew
21 exactly where we were.

22 That's how I knew that I was on the
23 runway and hence my hesitation in the first service,
24 as opposed to when we were at the de-icing bay that
25 was -- that was a proper parking space. It was always

1 communicated between us and the captain.

2 **MS. POWELL:** A little further down,
3 about an inch down, you'll see it starts with "25A,
4 Annie"?

5 **MR. MAZALICA:** Yes.

6 **MS. POWELL:** It says:
7 "Twenty-five (25) A, Annie
8 Claude, A requesting us to go
9 across the tarmac and to the
10 terminal and get supplies and
11 food." (As read/Tel que lu)

12 **MR. MAZALICA:** Yes.

13 **MS. POWELL:** Why was a passenger
14 requesting food if there was food on the plane?

15 **MR. MAZALICA:** There was snacks
16 available as previously mentioned and juices.

17 This particular person actually came up
18 to me to the very front of the aircraft and in exactly
19 the same words, to quote Annie, she told me in a very
20 condescending tone to "open my door", if I have to "to
21 blow the slide" and to "run across the tarmac and
22 fetch food for them ".

23 **MS. POWELL:** And ---

24 **MR. MAZALICA:** Which my response to that
25 was that I cannot leave my safety duty and I cannot do

1 that unfortunately, but we will do whatever we can on
2 board to provide whatever we can.

3 **MS. POWELL:** Do you know what supplies
4 she was referring to?

5 **MR. MAZALICA:** She -- well she just
6 mentioned food.

7 **MS. POWELL:** Okay.

8 And about an inch down further it says
9 "...started requesting to deplane". "Pax started
10 requesting to deplane"; do you read that?

11 **MR. MAZALICA:** That was referring to my
12 previous statement when I said that passengers were
13 requesting, but it was a general request pertaining to
14 if we -- "if we live in Ottawa can we stay here", not
15 something that was directed as "we want to get off
16 now".

17 **MS. POWELL:** Okay.

18 And two sentences down further there's a
19 reference to temperature; do you see that?
20 "Temperature in the cabin"?

21 **MR. MAZALICA:** Yes.

22 **MS. POWELL:** So it says:

23 "Temperature in the cabin
24 rising, see photo attached."
25 (As read/Tel que lu)

1 I didn't get any photos. It says:
2 "Captain asked for more air
3 conditioning but due to low
4 fuel and only one pack
5 working AC overworking on
6 maximum. FAP showing 31
7 degrees in the cabin at this
8 time." (As read/Tel que lu)

9 **MR. MAZALICA:** Okay.

10 **MS. POWELL:** So is that an accurate --
11 you had indicated that the cabin temperature was 23 to
12 24 ---

13 **MR. MAZALICA:** That was at the time and
14 in my testimony, if you do refer to my testimony, that
15 is at the time of 3 and a half hours.

16 The 31 degrees in the cabin was felt or
17 sorry it was seen on my Forward Attendant Panel, but
18 it wasn't felt like that.

19 **MS. POWELL:** And the next sentence says
20 "Pax", which I understand to be passengers,
21 "chanting open the door, open the door".

22 **MR. MAZALICA:** Yes.

23 **MS. POWELL:** Was that -- was the
24 sentiment of the passengers starting to get a little
25 unruly?

1 **MR. MAZALICA:** It was. There was no
2 inconsistency with this and my previous written
3 statement.

4 I did mention this in my previous
5 statement that there was that, but it was more "open
6 the door", because I felt that they felt trapped after
7 eight hours or three hours wait on the ground.

8 **MS. POWELL:** In your statement that you
9 provided or that was taken from you, you were asked at
10 question 50 -- and if reference needs to be made it's
11 located at F7, which is the statement by Igor Mazalica
12 and at page 5 of that statement.

13 **MR. MAZALICA:** Okay.

14 **MS. POWELL:** It says that you do not
15 have any written procedures for this particular
16 situation, that:

17 "There are guidelines for
18 delays at the gate, but that
19 the present situation was
20 completely unexpected." (As
21 read/Tel que lu)

22 **MR. MAZALICA:** Correct.

23 **MS. POWELL:** What did you mean by the
24 present situation being unexpected?

25 **MR. MAZALICA:** The present situation --

1 there's always fuel stops, ground stops. There's
2 irregular operations like that that amount to 45
3 minutes to an hour, in my experience. I have never
4 experienced a five-hour delay in my life.

5 **Mme POWELL:** O.k.

6 Puis une question pour le Capitaine, à
7 F3 vous avez votre témoignage à la page 7, au
8 paragraphe 83, et c'est ma dernière question.

9 **M. LUSSIER:** Oui. Bien, oui.

10 **Mme POWELL:** Vous indiquez:

11 "À ce moment et bien que
12 sachant pertinemment qu'ils
13 ne mettraient pas cette
14 menace à exécution, notamment
15 pour des raisons de sécurité
16 des passagers, le
17 Commandant..."

18 Ça c'est vous.

19 "...a évoqué auprès de First
20 Air la possibilité de
21 procéder au débarquement
22 immédiat des passagers à
23 l'endroit même où l'avion se
24 trouvait." (Tel que lu/As
25 read)

1 Peux-tu en discuter un peu plus des
2 circonstances que vous avez fait la demande et que ils
3 ont -- ils n'ont pas obligé à ta demande?

4 **M. LUSSIER:** J'ai fait la demande donc à
5 First Air assez tôt là pour avoir du carburant pour --
6 en leur expliquant que mon APU avait -- la quantité de
7 carburant de l'APU descendait assez rapidement, que --
8 donc c'était assez urgent pour moi d'avoir de
9 l'essence.

10 On me disait:

11 "Oui, oui, on va voir un peu
12 qu'est-ce qu'on va faire."

13 Et une des fois donc je les ai rappelés.
14 Je leur -- je voulais plutôt les impressionner en leur
15 disant -- en voulant qu'ils comprennent que c'était
16 assez sérieux et puis que ce n'était pas une menace
17 que -- c'était une menace un peu que je faisais, mais
18 dans ma tête ce n'est pas quelque chose que j'aurais
19 fait à ce moment là si je n'avais pas d'escalier je
20 n'aurais pas descendu les passagers.

21 Je -- parce que si on doit utiliser les
22 glissières pour descendre les passagers on sait qu'il
23 va y avoir des blessés et il va avoir des gens qui
24 vont aller à l'hôpital, donc ce n'est pas quelque
25 chose que je prévoyais faire. C'était plus pour

1 qu'elles comprennent que la situation devenait plus
2 sérieuse de mon côté pour l'APU.

3 **Mme POWELL:** Merci. C'est mes
4 questions.

5 **M. STREINER:** Est-ce qu'il y a d'autres
6 questions, avocats ou de participants? No?

7 **--- QUESTIONS PAR LE PANEL/QUESTIONS BY THE PANEL:**

8 **M. STREINER:** Okay. Donc le Panel a
9 quelques questions. Premièrement, on commence avec le
10 Commandant Lussier.

11 Monsieur Lussier, First Air nous a dit
12 qu'ils ne savaient pas qu'il manquait du carburant au
13 vol 157. Est-ce que c'est vrai? Est-ce que c'est
14 possible? Et si oui, pourquoi?

15 **M. LUSSIER:** Je -- la personne qui avait
16 -- qui semblait être sur la radio je pense qu'elle
17 n'était pas là ce matin, mais j'ai appelé plusieurs
18 fois en leur expliquant après qu'on ait été stationné
19 sur le -- la région du hangar 14, quand on nous a
20 avisé que le camion d'essence était vide et puis que
21 ça prendrait 30 minutes, à ce moment-là je leur ai
22 avisé que ma situation de fuel commençait à être plus
23 sérieuse et j'ai demandé un GPU à ce moment-là.

24 Donc j'ai fait ça assez rapidement dans
25 la séquence. Il me restait encore plus qu'une heure

1 d'essence pour l'APU que je prévoyais à ce moment-là.

2 Donc j'ai été quand même assez proactif,
3 je crois, pour commander le GPU et puis pour les
4 aviser que j'avais besoin d'essence, peut-être en
5 priorité à ce moment-là.

6 **M. STREINER:** La première fois que vous
7 avez avisé First Air que vous aviez un problème, un
8 défi, en ce qui concerne le carburant, c'était quand?

9 **M. LUSSIER:** Alors c'est quand on nous a
10 avisé que les camions étaient vides et puis on devait
11 aller faire le plein.

12 Donc c'est -- j'étais stationné, de
13 mémoire comme ça, ça serait à vérifier, mais je pense
14 j'étais -- j'ai été stationner à -- au hangar 14
15 autour de 19h15 et puis on nous a avisé de ça peut-
16 être environ à, je dirais, 19h30-19h40, qu'on nous a
17 avisé que les deux camions qui faisaient le plein
18 étaient vides, donc c'est à ce moment-là que je les ai
19 avisés que ma situation de carburant était plus
20 critique et j'ai commandé le GPU à ce moment-là.

21 **M. STREINER:** Merci.

22 Et pendant cette période un peu quand
23 vous étiez sur le terrain à Ottawa, étiez-vous au
24 courant toujours dans la situation dans la cabine et
25 si oui, qui ou quoi était la source de cette

1 information?

2 **M. LUSSIER:** Je dois aviser que -- bien
3 je dois dire que la porte du -- de la -- du poste de
4 pilotage était ouverte durant tout le temps que
5 j'étais au sol, donc c'était souvent Igor le directeur
6 qui m'apportait des précisions sur qu'est-ce qui se
7 passait dans la cabine.

8 Par contre la porte était ouverte. J'ai
9 discuté avec la dame propriétaire du chien. Si il y
10 avait eu d'autres passagers qui auraient voulu me
11 parler à ce moment-là j'étais disponible. La porte
12 était ouverte et puis il y a -- il n'y a rien qui
13 empêchait, je pense, un passager de se lever et puis
14 de demander à parler au Commandant et puis de venir me
15 parler. J'étais disponible. J'étais là avec la porte
16 ouverte.

17 Et quelques fois je me suis levé aussi
18 pour aller dans le "galley" avant pour discuter
19 souvent avec Igor ou des choses comme ça.

20 **M. STREINER:** Merci.

21 Question plus générale, avez-vous reçu -
22 - avez-vous reçu de la formation ou de l'information
23 de votre employeur concernant les provisions du tarif
24 d'Air Transat, incluant les provisions qui traitent
25 des arrêts sur l'aire de trafic?

1 **M. LUSSIER:** À mon souvenir non.

2 **M. STREINER:** Merci.

3 Monsieur Barone, avez-vous des
4 questions?

5 **M. BARONE:** Oui, merci, Monsieur le
6 président.

7 Commandant Lussier, vous avez-nous dit
8 que vous avez seulement 35 minutes de carburant quand
9 vous êtes arrivé à Ottawa; c'est correct?

10 **M. LUSSIER:** Oui, c'est ça. Donc le
11 minimum quand on prévoit un vol normal on commence un
12 peu par le fond du réservoir d'essence et puis quand
13 on fait les calculs de l'essence requis on doit
14 normalement atterrir à notre aéroport de destination
15 avec -- donc si on additionne il y a un 30 minutes de
16 carburant qu'on ne doit pas toucher, qui est le
17 minimum absolu on pourrait dire.

18 Ensuite on rajoute le carburant pour
19 aller à l'aéroport de dégagement et puis ça ça devient
20 notre minimum normal à destination.

21 Pour un 330 normalement c'est autour de
22 4,5 - 5 tonnes qui est notre minimum normal. Si on
23 doit aller à l'alternate c'est normal que notre
24 minimum descende jusqu'à 30 minutes, qui est environ
25 2.3 tonnes sur -- qui était 2.3 tonnes sur le vol 157.

1 **M. BARONE:** Donc avant de passer à
2 Ottawa avez-vous circulé au-dessus de Montréal?

3 **M. LUSSIER:** J'ai passé au nord de la
4 ville de Montréal, oui.

5 **M. BARONE:** Merci.

6 **M. STREINER:** Mr. Fitzgerald?

7 **MR. FITZGERALD:** Merci, Monsieur le
8 président.

9 Commandant Lussier, vous nous avez dit
10 que la majorité des passagers ne veulent pas -- ne
11 voulaients pas débarquer ici à Ottawa. C'était quoi la
12 base de cette -- de cette assomption-là?

13 **M. LUSSIER:** Je pense c'est seulement un
14 genre de feeling personnel. Je pense que les
15 passagers ils achètent un billet d'aller du point A au
16 point B. Si on les amène au point C parce que dans ce
17 cas ici les conditions météo ne permettaient pas
18 d'aller au point B directement, je pense qu'ils
19 veulent -- la majorité des gens veulent se rendre au
20 point B le plus rapidement possible.

21 Et le plus rapidement possible dans ce
22 cas-là c'était -- toujours en -- si on se met en -- à
23 ce moment-là comment c'était donc c'était tout le
24 temps de 30 minutes, en 30 minutes, et puis avoir fait
25 descendre les passagers après quelques temps au sol à

1 Ottawa on -- je sentais un peu que c'était comme un
2 peu les abandonner non pas à leur destination finale,
3 mais les abandonner à 200 kilomètres de leur
4 destination qu'ils veulent aller.

5 Donc pour moi c'est plus un feeling
6 personnel que les gens veulent aller à Ottawa et la --
7 à Montréal et la manière la plus facile et la plus
8 rapide de se rendre là ça va être de bien prendre
9 l'avion finalement.

10 **M. FITZGERALD:** Mais vous n'avez pas
11 vérifié ce feeling-là? C'est simplement votre opinion
12 personnelle; non?

13 **M. LUSSIER:** C'est ça, oui.

14 **M. FITZGERALD:** Merci.

15 **M. STREINER:** Et le Commandant Lussier,
16 une dernière question pour le moment et c'est la même
17 question qu'on pose à chaque témoin.

18 À votre avis, qu'est-ce qui aurait pu
19 être fait différemment le 31 juillet ou d'une façon
20 plus générale est-ce qu'il y a des changements de
21 processus ou de procédures que vous suggérez après
22 cette expérience?

23 **M. LUSSIER:** Bien je pense si on avait
24 été avisé tout de suite à l'arrivée qu'on était pour
25 être 20 appareils déroutés à Ottawa et puis aussi si

1 on nous avait donné un estimé réaliste du temps requis
2 pour faire le plein d'essence -- si on m'avait dit en
3 arrivant que vous allez être au sol -- ça va prendre 4
4 - 3 heure 45 avant d'avoir de l'essence ma décision
5 n'aurait pas été la même.

6 Là c'était:

7 "Oui, oui, dans 30 minutes,
8 dans 30 minutes, on vous
9 change de place dans 30
10 minutes, ah le camion il
11 vient dans 30 minutes." (Tel
12 que lu/As read)

13 Si on m'avait dit ça au début
14 probablement que la décision n'a pas été -- ou les
15 actions que j'ai prises et les décisions que j'ai
16 prises n'auraient pas été les mêmes.

17 Donc ça je pense que si c'était plus
18 juste, donc premièrement nous aviser que il y avait
19 déjà 20 appareils. Ça c'est quelque chose qu'on a
20 jamais vraiment su, le nombre d'avions qui étaient
21 déroutées. Et puis ensuite nous dire de plus -- je ne
22 veux pas -- pas obligé de nous dire en dedans de cinq
23 minutes combien de temps que ça va prendre pour re-
24 fueler, mais est-ce que ça va prendre une heure ça va
25 prendre quatre heures.

1 Je pense que si on avait cette
2 information-là le plutôt possible ça nous permettrait
3 de prendre une décision plus éclairée, je pense.

4 **MR. STREINER:** Merci.

5 Mr. Mazalica, we have a few questions
6 for you as well. Let me start with a question that
7 stems from your verbal statement, your verbal
8 testimony.

9 You mentioned just shortly before we
10 took the break, that it was -- I'm not -- I may not be
11 quoting you exactly, but that it was difficult or
12 impossible to reach First Air. Am I recalling
13 correctly?

14 **MR. MAZALICA:** To reach First Air?

15 **MR. STREINER:** First Air.

16 **MR. MAZALICA:** Yes.

17 **MR. STREINER:** Okay.

18 And I believe that that answer was
19 provided in response to a question about seeking
20 additional food or beverages --

21 **MR. MAZALICA:** Yes.

22 **MR. STREINER:** -- for passengers.

23 Why was it difficult to contact First
24 Air? Why would you be unable to do so, perhaps with
25 the assistance of your Captain?

1 **MR. MAZALICA:** I have -- I have been in
2 contact with Captain Lussier and every time that the
3 request was made, because the door of the flight deck
4 was open I could see that the requests were made and
5 there was no contact. There was no response as to any
6 -- anything that we requested was not -- it wasn't ---

7 **M. LUSSIER:** Si je peux parce que c'est
8 souvent moi qui a fait les communications ou le
9 commandant second, First Air nous répondait via la
10 radio, mais c'était un peu tout le temps la même
11 réponse "we'll see what we can do", "we're doing our
12 best" ou un peu des réponses un peu tout le temps
13 vague à nos demandes; que ce soit pour le chien
14 ensuite des choses comme ça.

15 Donc le contact était là, ils nous
16 répondaient, mais les réponses étaient tellement
17 souvent vagues et un peu imprécises, donc on avait un
18 peu l'impression que on parlait un peu à quelqu'un qui
19 n'avait pas beaucoup d'information à nous donner là.

20 **M. STREINER:** Est-ce que vous avez posé
21 des questions ou faire des demandes en ce qui concerne
22 la nourriture, les boissons ou pas du tout?

23 **M. LUSSIER:** Non. Pas pour la boisson,
24 ni -- l'eau on avait encore de l'eau à bord, donc on
25 n'a jamais manqué d'eau. Pour ça c'est -- ça n'a

1 jamais été un problème pour l'eau potable. Pour la
2 nourriture on n'a pas fait de demande, non.

3 **MR. STREINER:** Merci.

4 So then just to be clear though, so your
5 previous statement that it would be difficult or
6 impossible to receive extra food or water if
7 necessary, because it was impossible or difficult to
8 reach First Air, it might in fact have been possible
9 to raise the question via the good offices of the
10 Captain; am I correct?

11 **MR. MAZALICA:** It is -- it was
12 communicated. It was -- for me it was impossible to -
13 - the reason why I said it was impossible to contact
14 First Air is because we were not getting the
15 information about the dog in the cargo hold.

16 I had to personally contact the PSS via
17 the telephone to contact Ottawa directly, our ground
18 handler in Ottawa, whoever they needed to contact to
19 be able to get any information.

20 **MR. STREINER:** Right.

21 **MR. MAZALICA:** For the purposes of the
22 dog.

23 **MR. STREINER:** Right.

24 But I believe the line of questioning
25 that I'm referring to is regarding the possibility of

1 seeking First Air's assistance in securing additional
2 food and water should that be necessary.

3 So I think what I'm -- I don't want to
4 put words in your mouth, I just -- I'm asking you to
5 confirm. I think what I'm hearing is conceivably the
6 question could have been raised via the Captain,
7 because he was in contact with First Air, but that
8 wasn't done; am I correct?

9 **MR. MAZALICA:** Yes.

10 **MR. STREINER:** Okay, thank you.

11 My second question relates to a line in
12 page 6 of your flight report. This is a document that
13 was previously referenced by counsel for the Ottawa
14 Airport. It is section F, tab 9. I'll just let you
15 find it.

16 **MR. MAZALICA:** Page 6; is that right?

17 **MR. STREINER:** Page 6.

18 **MR. MAZALICA:** Okay.

19 **MR. STREINER:** Okay.

20 **MR. MAZALICA:** I have the page.

21 **MR. STREINER:** Three lines down there is
22 a sentence that reads:

23 "Dispatch advised and it was
24 constantly telling us there
25 is no equipment available."

1 (As read/Tel que lu)

2 **MR. MAZALICA:** Yes.

3 **MR. STREINER:** When you say "dispatch"
4 can I confirm that you're referring to the Air Transat
5 operation center in Montreal?

6 **MR. MAZALICA:** No, this was --

7 **MR. STREINER:** No? Okay.

8 **MR. MAZALICA:** -- the dispatch that was
9 being -- contacted in Ottawa, I believe.

10 **MR. STREINER:** So this would be First
11 Air? This would be the ground handler?

12 **MR. MAZALICA:** The dispatch, meaning
13 whoever is on the other side of the radio.

14 **MR. STREINER:** Okay.

15 So could I just have clarification from
16 you or from the Captain. "Dispatch" ça veut dire qui?
17 Quelle organisation?

18 **M. LUSSIER:** Je n'ai pas pu lire le --
19 dans quel contexte la phrase est écrite, mais nous
20 quand on parle de dispatch on parle le dispatch à
21 Montréal, mais peut-être que dans son cas à lui
22 c'était la personne avec qui on -- qu'on communiquait
23 à Ottawa qui était First Air.

24 **M. STREINER:** O.k.

25 **M. LUSSIER:** Je peux -- je n'ai pas le -

1 --

2 **MR. STREINER:** The reason I ask is
3 because the indication here is that somebody was
4 telling you there was no equipment available, which
5 might suggest that there was reason to believe that
6 the delay could be -- could be lengthier.

7 I'm just asking if you can elaborate on
8 the -- on what you meant in this part of that report.

9 **MR. MAZALICA:** Knowing the situation,
10 having constant communication in the front with the
11 Captain this is what I -- what I witnessed, that there
12 was other -- one aircraft in front of us was having
13 the stairs, but there was no other equipment available
14 for our flights.

15 **MR. STREINER:** Right, but this says
16 "dispatch advised". It doesn't refer to an
17 observation that you made. It says:

18 "Dispatch advised and was
19 constantly telling us..."

20 So I assume that there were repeated
21 communications.

22 "...that there was no
23 equipment Available." (As
24 read/Tel que lu)

25 So I -- you know, if you can help me,

1 which dispatch and which sort of equipment?

2 **MR. MAZALICA:** I didn't personally -- I
3 don't contact the dispatch, so what Captain Lussier
4 answered that would -- that would be the center that
5 was contacted.

6 **MR. STREINER:** Okay. And can you ---

7 **MR. MAZALICA:** That's only what I
8 witnessed.

9 **MR. STREINER:** And can you elaborate
10 upon the kind of equipment that wasn't available?

11 **MR. MAZALICA:** The stairs.

12 **MR. STREINER:** The stairs?

13 **MR. MAZALICA:** Or -- primarily the
14 stairs. The stairs were -- from my standpoint I
15 needed someone to come up the stairs for me to be able
16 to open the door. They knock on the other side and I
17 can personally let them know of the situation with the
18 dog in the hold.

19 And that was -- that was one of the --
20 that was one of the concerns that I was dealing with
21 and that's what I was communicated too, that there was
22 no equipment at this time to be able to speak to a
23 person on the ground face to face to be able to --

24 **MR. STREINER:** All right.

25 **MR. MAZALICA:** -- attend to the dog.

1 **MR. STREINER:** Thank you.

2 If I understand stairs are also
3 necessary for refueling purposes; correct?

4 **MR. MAZALICA:** Yes.

5 **MR. STREINER:** So if there were no
6 stairs available for the purposes of talking to
7 somebody about the dog and if this is -- if the
8 equipment referenced here is to stairs then that means
9 that presumably there were no stairs available at the
10 time for refueling purposes?

11 **MR. MAZALICA:** I would suppose so.

12 **MR. STREINER:** Okay.

13 And do you recall you wrote "constantly
14 telling". Do you recall over what period of time this
15 happened or how many times the message was conveyed?

16 **MR. MAZALICA:** More than four times, at
17 least.

18 **MR. STREINER:** Do you recall over what
19 period of time?

20 **MR. MAZALICA:** Sorry, can you refer me
21 exactly to ---

22 **MR. STREINER:** Third line down.

23 **MR. MAZALICA:** M'hm.

24 **MR. STREINER:** Page 6:

25 "Dispatch advised and was

1 constantly telling us there
2 is no equipment available.”

3 (As read/Tel que lu)

4 **MR. MAZALICA:** It was over the time of
5 at least one hour, because when I contacted PSS for
6 the first time to get them to maybe contact someone on
7 the ground because I was unable to talk to anybody on
8 the ground, at least an hour more.

9 **MR. STREINER:** Okay.

10 Moving on, you've provided significant
11 testimony both today and in your statement to the
12 investigator on the conditions in the cabin.

13 Just for the purposes moving forward,
14 could you try to summarize for me very briefly how the
15 conditions in the cabin -- how you saw the conditions
16 in the cabin over the course of the tarmac delay in
17 Ottawa?

18 **MR. MAZALICA:** The whole time having
19 staff in the cabin, having constantly been in the
20 cabin present, the conditions were not something out
21 of the ordinary for any kind of delay. At first.

22 Until the power outage when we had to
23 intervene with the announcement at that time it wasn't
24 -- it wasn't anything out of the normal scope of what
25 I had to deal with on any delayed flight, let's say

1 leaving -- delay that of any destination.

2 **MR. STREINER:** Okay.

3 It would appear from your flight report,
4 again page 6, there's a statement here about:

5 "Other pax started crowding
6 all the exit doors and
7 overwhelming the crew while
8 we were using the resources
9 necessary to provide what we
10 had to them. Pax started
11 requesting to deplane, but
12 had to be explained due to
13 customs regulations that we
14 do not do so." (As read/Tel
15 que lu)

16 And then you wrote:

17 "Temperature in the cabin
18 rising, FAP showing 31
19 degrees, Pax chanting open
20 the door, open the door."
21 (As read/Tel que lu)

22 A moment ago, you said that it was
23 nothing out of the ordinary, so I just want to confirm
24 with you what I've just described I've read from your
25 flight report. All of that would fall within the

1 bounds of experiences in other similar situations?

2 **MR. MAZALICA:** Experiences in similar
3 situations, passengers do stand up to go to the
4 lavatory. On extensive delays on the ground you will
5 find lineups of people waiting for the lavs.

6 But what I meant is my crew had to go
7 through the lineups in the aisles to be able to
8 provide services on the ground, but that's not
9 something that we're not faced with on a day to day
10 basis.

11 **MR. STREINER:** So is that what you meant
12 when you said "overwhelming the crew"?

13 **MR. MAZALICA:** There was one in
14 particular -- there was one flight attendant, a newer
15 flight attendant, that was on her maybe fifth flight
16 that was feeling overwhelmed.

17 **MR. STREINER:** Hmmmm.

18 **MR. MAZALICA:** It was -- it was
19 overwhelming to be in the cabin. To pass through
20 lineups of passengers just to perform your normal
21 duties, but again it's not something that -- in this
22 lengthy delay I would say it was just a little more
23 than ordinary. It's not something that you don't
24 experience on a day-to-day basis as a flight
25 attendant.

1 **MR. STREINER:** You also indicated in
2 your testimony that you weren't sure why 9-1-1 was
3 called, but here in the middle of page 6 you indicate:

4 "Pax called 9-1-1 due to
5 experiencing heat in the
6 cabin." (As read/Tel que lu)

7 Could you clarify?

8 **MR. MAZALICA:** There was -- there was
9 changing story from the passenger that -- I paged for
10 the passenger to come forward because it was requested
11 from the police officer to page the last four digits
12 of the number.

13 I did that. When -- he presented
14 himself to the front it was a changing story. First
15 it was heat in the cabin, then it was feeling faint,
16 then blacking out and then I believe it went down and
17 in the end, it was because of the commotion in the
18 cabin or crying babies.

19 **MR. STREINER:** Hmmm, okay.

20 **MR. MAZALICA:** So ---

21 **MR. STREINER:** So in the end you weren't
22 -- you weren't certain why 9-1-1 was called?

23 **MR. MAZALICA:** I wasn't certain that it
24 was called or why it was called.

25 **MR. STREINER:** Hmmm.

1 **MR. MAZALICA:** My cabin staff was always
2 in front of that passenger's row. They were always
3 present there. If there's any commotion in the cabin
4 we are trained as first responders in our environment.

5 **MR. STREINER:** Hmmm.

6 **MR. MAZALICA:** Somebody would have --
7 even if they saw someone faint it wouldn't be
8 something that is unnoticeable. Somebody from the
9 family or from other passengers, if a passenger is by
10 themselves somebody would say somebody fainted, please
11 help. My staff is trained to respond to any
12 emergencies like that on board.

13 **MR. STREINER:** Okay.

14 Finally, I want to take you to page 9 of
15 the flight report. About three quarters of the way
16 down. It's referring to the period around the 9-1-1
17 call and it says: "more assistance requested". See
18 where I am?

19 **MR. MAZALICA:** Yes.

20 **MR. STREINER:**

21 "More assistance requested
22 as we were experiencing close
23 to a riot breaking out in the
24 aircraft." (As read/Tel que
25 lu)

1 Now, you said a moment ago, Mr.
2 Mazalica, the what you experienced during this flight
3 was not really that unusual. Here you say that you
4 were "close to a riot". So, again, I'm going to ask
5 you could you clarify.

6 **MR. MAZALICA:** Yes. So "close to a
7 riot" was when we got the stairs to the first -- the
8 first forward doors, there was a number of passengers
9 coming up and obviously that was the only -- the only
10 exit that was open at that time.

11 And it was a lot of -- a lot of people
12 coming up with different questions at the same time.
13 Standing up, lining up for a bathroom. Now this is --
14 this is a progressive situation.

15 It was -- it happened at the time when
16 people realized that there is an open exit and they
17 can come up and we needed to have that exit clear --

18 **MR. STREINER:** Okay.

19 **MR. MAZALICA:** -- for safety reasons.

20 **MR. STREINER:** All right. Thank you.

21 Mr. Barone, any questions?

22 **MR. BARONE:** No further questions, Mr.
23 Chairman.

24 **MR. STREINER:** Mr. Fitzgerald?

25 **MR. FITZGERALD:** No.

1 **MR. STREINER:** Okay. Further questions,
2 counsel?

3 **--- ADDITIONAL QUESTIONS BY AIR TRANSAT**

4 **COUNSEL/QUESTIONS ADDITIONNELLES PAR L'AVOCATE D'AIR**
5 **TRANSAT:**

6 **MS. RENAUD:** May I ask a couple of
7 clarifying questions, please?

8 There's a mention here -- I'm sorry.
9 About the FAP showing 31 degrees; is that an accurate
10 indicator of the temperature?

11 **MR. MAZALICA:** From the forward FAP I
12 could see the temperature, yes.

13 **MS. RENAUD:** I'm asking -- and maybe
14 Commandant Lussier can help us with that, is the
15 reading on an FAP panel an accurate indicator of the
16 temperature in the cabin?

17 **M. LUSSIER:** Je dirais plutôt que c'est
18 comme un peu une référence, parce que souvent pour
19 être confortable en vol on doit ajuster la température
20 de la cabine environ à 24 degrés. Souvent c'est à peu
21 près la température idéale pour l'ajustement pour le
22 confort des passagers.

23 Moi à la maison 24 degrés je trouve ça
24 pas mal chaud, donc peut -- est-ce que c'est vraiment
25 précis? C'est plus une référence que une absolue

1 vérité, je dirais, comme température.

2 **Mme RENAUD:** O.k.

3 Est-ce que c'est -- et quelle est la
4 température -- l'endroit où vous pouvez obtenir la
5 température exacte?

6 **M. LUSSIER:** Bien comme je vous dis,
7 nous dans le poste de pilotage on a aussi une
8 indication pour les trois sections de cabine à
9 l'arrière.

10 Donc souvent en vol, comme je disais,
11 pour que les passagers soient confortables il faut
12 avoir une indication d'environ 24 degrés.

13 Si on mettait ça à 21 degrés tout le
14 monde a froid, donc c'est à peu près normal d'avoir
15 23-24 degrés d'indiqué sur -- je pense que
16 l'indication sur le panneau FAP et l'indication que
17 nous avons dans le poste de pilotage c'est un
18 "repeater", donc c'est -- ça devrait indiquer la même
19 chose.

20 **Mme RENAUD:** Et quelle était la
21 température qui était indiquée à ce moment-là?

22 **M. LUSSIER:** Moi -- la température que
23 moi j'ai vu durant -- quand l'APU fonctionnait c'était
24 entre 28 et 30 degrés, dépendamment des sections de
25 cabine.

1 Quand on a perdu l'APU, donc quand on a
2 perdu la climatisation, j'ai aussi perdu des pages de
3 système, donc ces indications-là je les ai perdues.

4 Je les ai retrouvés éventuellement quand
5 j'ai eu le courant sur l'avion grasse au GPU et la
6 seule température que je me souviens d'avoir vue après
7 ça quand les portes étaient ouvertes c'était autour de
8 30 degrés.

9 **Me RENAUD:** Mais ça c'est après que
10 l'APU a fait ---

11 **M. LUSSIER:** Oui, donc après que l'APU
12 était -- a lâché puis que on avait ouvert les huit
13 portes de la cabine avec la suggestion du service
14 d'urgences.

15 **Mme RENAUD:** O.k. Merci beaucoup.

16 And, Mr. Mazalica, just one last
17 question. Was the entertainment system working while
18 you were stationed and parked on the ground and were
19 passengers watching, using it?

20 **MR. MAZALICA:** Some passengers were.
21 Some passengers were watching the entertainment, but
22 it was -- it was on the whole time. It was
23 operational up until the point where we lost the
24 power.

25 **MS. RENAUD:** And were some passengers

1 watching?

2 **MR. MAZALICA:** Yes.

3 **MS. RENAUD:** Most passengers watching?

4 The majority of passengers watching?

5 **MR. MAZALICA:** Some passengers were
6 watching on an eight-hour flight normally you can --
7 you can see up to possibly ---

8 **MS. RENAUD:** No, I'm talking at the time
9 you were on the ground.

10 **MR. MAZALICA:** On the ground? Yes, some
11 passengers were.

12 **MS. RENAUD:** Thank you.

13 Ça c'est quoi?

14 **MR. STREINER:** We will -- counsel are
15 you finished?

16 **MS. RENAUD:** It's that though.

17 No more questions, thank you.

18 **MR. STREINER:** No more questions?

19 Mr. Mazalica, we will finish with a
20 couple of more general questions to you, which we have
21 posed to other witnesses.

22 First of all, as an Air Transat
23 employee, were you trained at any point and if so when
24 on Air Transat's tariff and in particular the
25 provisions related to the sort of situation that

1 unfolded on the 31st of July?

2 **MR. MAZALICA:** Specifically to tariff,
3 no. That -- it's not mentioned like that.

4 In our training as a flight director we
5 do have a lot -- a lot of training on how to deal with
6 different conflict situations, different situations on
7 board that may arise with crew or passengers.

8 How to deal with delay situations, how
9 to deal with lack of catering, let's say, if we don't
10 have the counts at the beginning of the flight at a
11 destination somewhere in Europe. I've been in the
12 situation where I had to deplane myself and buy
13 sandwiches for passengers; as many as I need for the
14 flight.

15 **MR. STREINER:** But specifically in terms
16 of the airline's obligations to passengers under the
17 tariff, which are its own terms and conditions of
18 carriage, were you trained on -- were you aware of
19 those provisions?

20 **MR. MAZALICA:** No.

21 **MR. STREINER:** Okay. Thank you.

22 And finally, based upon the experience
23 of the 31st, is there anything you feel could have been
24 done differently.

25 Do you have any suggestions for changes

1 and processes or practices to mitigate such a
2 situation in the future?

3 **MR. MAZALICA:** I do believe that if we
4 knew the timelines of how much we had -- how much time
5 we had or if I had any kind of access, if it was a
6 different situation where I could deplane and I could
7 deal with lack of snacks or anything like that, that I
8 would have made that call.

9 With the joint decision, as I said, we
10 do have that opportunity if we have the resources
11 available.

12 If we have -- I do have a company credit
13 card that I can use for any additional supplies that I
14 do need in the situation of delays.

15 That's -- I also believe that we did
16 everything that we could with the resources on board.
17 That -- to do everything that we can on board for the
18 comfort of the passengers.

19 **MR. STREINER:** Okay. Thank you.

20 Je suis conscient du temps, donc merci
21 aux deux témoins. Thank you to the two witnesses.
22 You are now released.

23 **(THE WITNESSES ARE EXCUSED/LES TÉMOINS SONT LIBÉRÉS)**

24 **M. STREINER:** Je pense qu'il reste deux
25 témoins; oui?

1 **M. LEBEAU:** C'est exact.

2 **M. STREINER:** Donc je vous rappelle que
3 il nous reste plus ou moins 40 minutes, donc j'espère
4 que ça sera assez. Il faudra être très efficace.

5 **Mme RENAUD:** Avec plaisir, Monsieur le
6 président.

7 **(COURTE PAUSE/A SHORT PAUSE)**

8 **MS. BARRETT:** Can Mr. Adam -- oh, pardon
9 me, Dan Adamus please come forward?

10 Good afternoon. If you could please
11 identify yourself and your role in the language of
12 your choice, dans la langue de votre choix.

13 **MR. ADAMUS:** Good afternoon.

14 Captain Dan Adamus, President ALPA
15 Canada. English, please.

16 **DAN ADAMUS, Affirmed/Sous affirmation solennelle**

17 **MR. STREINER:** Captain Adamus, as I
18 noted a moment ago, we are a little tight on time. I
19 will, as with all other witnesses, allow you to make a
20 statement and then there will be opportunities for
21 questioning.

22 I do just ask that because we have a
23 requirement to be out of here by five o'clock, that
24 you keep it as efficient as possible.

25 **MR. ADAMUS:** Mr. Chairman, I believe I'm

1 about two or three minutes, so I will proceed. Thank
2 you.

3 **MR. STREINER:** Thank you.

4 **--- PRESENTATION BY/PRÉSENTATION PAR M. ADAMUS:**

5 **MR. ADAMUS:** Good afternoon. I'm an
6 active airline pilot and I've been flying commercially
7 for 35 years.

8 I'm here before you today as a
9 representative of the Air Line Pilots Association
10 International and as I mentioned I serve as the
11 president of ALPA Canada and it's a position I've held
12 for -- the past 11 years.

13 I think it's worth mentioning that ALPA
14 devotes a substantial proportion of its resources to
15 support and advance aviation safety and security.

16 We are the largest non-governmental
17 aviation safety and security agency in the world and
18 have initiated and/or participated in decades of
19 aviation safety improvements that have made airline
20 travel the safest mode of transportation in the world.

21 I'd like to take this opportunity to
22 talk about the role of the captain during a flight, in
23 the context of this hearing.

24 The captain has the ultimate
25 responsibility for the safety and security of their

1 passengers and crew. Pilots want to leave on time and
2 arrive early, which coincides with the same interest
3 as the passengers. As pilots, we do not like delays
4 and I can assure you nor do the airlines we work for.

5 In addition, airlines do not cancel
6 flights without cause. There is a perception that
7 airlines purposely cancel and/or delay flights.

8 When delays or cancellations happen, the
9 airline dispatcher's workload doubles, the crew
10 schedulers workload quadruples in order to get
11 aircraft and crew where they need to be for subsequent
12 flights, not to mention regular maintenance needs to
13 be rescheduled on the aircraft.

14 So when an unplanned event happens,
15 pilots deal with it based on the information they have
16 at the time and during this time the safety, security
17 and wellbeing of the passengers is top priority while
18 keeping in mind that passengers want to get to their
19 destination.

20 In the case of a diversion because of
21 weather, pilots want to get refueled as quickly as
22 possible and get on their way.

23 And I believe you've heard the term
24 "gas and go" over the last couple of days. It's very
25 accurate.

1 Time is of the essence as well. Current
2 Transport Canada regulations state that a pilot is
3 limited to 14 hours of duty time, extendable to 17
4 hours in the event of unforeseen circumstances.

5 A weather diversion fits the definition
6 of "unforeseen circumstances". When weighing the
7 option of deplaning in the case of an international
8 flight that would have to go through customs, this
9 process, including re-boarding, would no doubt take a
10 minimum of two hours and that would be in ideal
11 conditions.

12 Adding this additional two hours would
13 have an impact on a pilot's duty time, which could
14 cause a pilot to exceed their flight duty time limit
15 resulting in the flight not being able to continue to
16 its destination.

17 Each day pilots and other aviation
18 stakeholders strive to ensure that passengers arrive
19 safely and efficiently at destinations around the
20 world.

21 However, occasionally there are factors
22 that can lead to operational challenges due to the
23 complexity of the air transport system. And I'd like
24 to emphasize complexity of the air transport system.

25 In those rare and unfortunate instances,

1 pilots continue to maintain the highest level of
2 safety and security on each flight regardless of the
3 situation. I thank you for the opportunity. I look
4 forward to your questions.

5 **MR. STREINER:** Thank you, Captain
6 Adamus. You are Air Transat's witness, so I invite
7 Air Transat to pose questions first.

8 **--- QUESTIONS BY AIR TRANSAT COUNSEL/QUESTIONS PAR**
9 **L'AVOCATE D'AIR TRANSAT:**

10 **MS. RENAUD:** Thank you, Mr. Chairman.

11 Mr. Adamus, you've mentioned in your
12 opening remarks that ALPA plays a big role with
13 respect to safety and security. Can you elaborate a
14 bit on that?

15 **MR. ADAMUS:** Yes, so without a safe and
16 secure transportation system as we do have in
17 aviation, we wouldn't have our system.

18 We spend a tremendous amount of our
19 resources ensuring that aviation is as safe and secure
20 as possible. There are many airlines that share that
21 view. The majority of them do, but unfortunately
22 there are some that the bottom dollar is more
23 important, so we're there as the backup to ensure
24 safety is paramount and we do that as best we can.

25 **MS. RENAUD:** You heard Captain Lussier

1 and Saint-Laurent's testimonies. In the same
2 circumstances was the -- in your view, was the pilot's
3 judgement reasonable?

4 **MR. ADAMUS:** The short answer is yes.
5 As I listened to both captains speak today, as well as
6 reading their report, I could put myself in their
7 position.

8 I could feel the tension rising and with
9 the information they knew at the time, I would have
10 done the exact same thing as them. Their methodology
11 of determining what to do next is in line with the
12 majority of pilots out there.

13 **MS. RENAUD:** In those circumstances
14 would you, as a captain, have contacted the airport
15 authority?

16 **MR. ADAMUS:** We do not have the ability
17 to contact the airport authority. Pilots have the
18 ability to contact their handler at their -- the
19 station they're at; whether it's your own airline
20 employees or whoever is on contract to you. So you
21 have that.

22 You can contact those individuals or you
23 can contact your dispatch. Those are the only two
24 places that we have the ability to contact somebody
25 outside the aircraft.

1 **MS. RENAUD:** And would you ask any of
2 these -- either your handler or your center to contact
3 the authority?

4 **MR. ADAMUS:** We would make sure that
5 everybody was aware of the situation we were in and
6 it's understood that your handler does contact the
7 airport authority for whatever services are needed, as
8 well as the fuel that's required as well.

9 **MS. RENAUD:** When the aircrafts were on
10 the ramp, would you have considered deplaning the
11 aircraft?

12 **MR. ADAMUS:** Not on the ramp. That
13 would be considered an evacuation.

14 **MS. RENAUD:** What's an evacuation?

15 **MR. ADAMUS:** You evacuate the aircraft
16 when there's an emergency such as fire or smoke. It
17 could be a security threat, but you would not evacuate
18 on the ramp in this situation.

19 **MS. RENAUD:** And just one last -- or two
20 last questions. Which airline do you fly for -- with?

21 **MR. ADAMUS:** I'm here today to represent
22 the Air Line Pilots Association.

23 **MS. RENAUD:** Okay. Are you aware if
24 other Canadian airlines have conditions similar in
25 their tariff to the 90 minutes that we've been

1 discussing here?

2 **MR. ADAMUS:** I believe most airlines in
3 Canada have to abide by that same tariff, yes.

4 **MS. RENAUD:** Thank you very much. No
5 further questions.

6 **M. STREINER:** Thank you, counsel. Any
7 questions from other counsel or participants in the
8 room?

9 **MR. CHOCHLA:** Mr. Chairman, I have one.
10 Just one brief question to clarify. To ask Mr. Adamus
11 to clarify what he meant by "dispatch", assuming
12 that's all right.

13 **MR. STREINER:** Okay, briefly.

14 **--- QUESTIONS BY AIR LINE PILOTS ASSOCIATION**
15 **COUNSEL/QUESTIONS PAR L'AVOCAT D'AIR LINE PILOTS**
16 **ASSOCIATION:**

17 **MR. CHOCHLA:** Mr. Adamus, can you
18 clarify for us, if you could, what you meant when you
19 said "dispatch"?

20 **MR. ADAMUS:** "Dispatch" is the -- where
21 you get your flight plans from, the coordinator of the
22 flight and in the case of Air Transat what I heard
23 today, their dispatch is located in Montreal. Other
24 carriers use various locations for their dispatch.

25 **MR. CHOCHLA:** Thank you.

1 **MR. STREINER:** Any other questions from
2 the room?

3 **--- QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS PAR LE PANEL:**

4 **MR. STREINER:** Mr. Adamus, just one for
5 me and then I'll turn to my colleagues and see if they
6 have any.

7 You have described in your comments the
8 focus that pilots have as well as airlines in getting
9 passengers safely to destination. And presumably
10 based on the evidence that we've heard today, that was
11 on the minds of the pilots in the two flights that we
12 are considering through this inquiry.

13 Where would you, as a pilot, but not
14 based only on your experience as a pilot but also as
15 the head of ALPA, when would you start to get close to
16 a tipping point, other than a safety or security
17 emergency, that might cause you to choose to change
18 direction instead of focusing on arriving at
19 destination as soon as possible, to consider deplaning
20 and kind of resetting the plan?

21 And, again, I want to emphasize take out
22 the safety and security considerations --

23 **MR. ADAMUS:** M'hm.

24 **MR. STREINER:** -- what other
25 considerations might, in the aggregate, cause you to

1 move towards such a decision?

2 **MR. ADAMUS:** If we take the safety and
3 security out, what we're trained to do is prioritize
4 what's the most important issue at that time.

5 So in this case the most important issue
6 facing the pilots was to get fuel and continue on to
7 their destination.

8 If you reach a point where, well in case
9 of the flight time, the duty time for the pilots
10 starts to run out, you'd have to cease your operations
11 at that time.

12 Or if it came to a point in the cabin
13 where the in-charge flight attendants advised the
14 captain that things were in dire straights then that
15 would be pushing towards a safety issue and at that
16 point I could possibly demand that we deplane
17 immediately.

18 **MR. STREINER:** Okay.

19 Mr. Barone, any questions?

20 **MR. BARONE:** One question, Chairman.

21 Captain Adamus, are you aware of any
22 general or overview kind of training provided to
23 pilots in the area of passenger rights in different
24 jurisdictions, given situations such as delays, et
25 cetera?

1 **MR. ADAMUS:** I'm aware of the
2 legislation going through in my role with the Air Line
3 Pilots Association.

4 I am aware of some airlines that discuss
5 this in their current training for the pilots each
6 year, annual recurring training, but I'm not 100
7 percent sure whether all airlines do that.

8 **MR. BARONE:** Thank you.

9 **MR. STREINER:** Mr. Fitzgerald? No
10 questions.

11 Captain Adamus, thank you for your
12 presence today. You are released.

13 **(THE WITNESS IS EXCUSED/LE TÉMOIN EST LIBÉRÉ)**

14 **MR. ADAMUS:** Thank you.

15 **MS. BARRETT:** Mr. Jean-François Lemay,
16 if you can please step forward?

17 Bonjour. Est-ce que tu peux s'il vous
18 plait t'identifier avec ton nom et ton rôle, s'il vous
19 plait?

20 **M. LEMAY:** Jean-François Lemay,
21 Président directeur général d'Air Transat.

22 **MS. BARRETT:** Merci.

23 **M. LEMAY:** En français. But you can ask
24 any question in English though.

25 **JEAN-FRANÇOIS LEMAY, Sous affirmation**

1 solennelle/Affirmed

2 M. STREINER: Bienvenue, Monsieur Lemay.

3 M. LEMAY: Merci.

4 M. STREINER: Avez-vous une déclaration
5 ou une présentation à faire devant le Panel de
6 membres?

7 --- PRÉSENTATION PAR/PRESENTATION BY MR. LEMAY:

8 M. LEMAY: Oui. Merci, Monsieur le
9 président, Monsieur Barone, Monsieur Fitzgerald.

10 J'essayerai d'être aussi bref que
11 Monsieur Adamus, contenue des contraintes de temps et
12 mes avocats ne sont pas autorisés à me poser des
13 questions alors ça devrait aller vite.

14 (RIRES/LAUGHTER)

15 M. LEMAY: Je ne répèterai certainement
16 pas tout ce qui a été dit et tout ce qui a été écrit.
17 Ce n'est pas mon rôle ici et les représentations
18 écrites -- j'ai cru comprendre que l'Office autorisera
19 des représentations écrites aux parties et s'en
20 chargerons de mettre les points sur les I et les
21 barres sur les T.

22 Je tiens cependant à remercier l'Office
23 des transports d'avoir tenue ces audiences. Nous en
24 sommes fort heureux.

25 Ce qui était important pour Air Transat

1 lors de ces audiences, c'était de dresser le portrait
2 complet de ces évènements qui sont survenus le 31
3 juillet, pour vous permettre de pouvoir décider des
4 responsabilités de tout un chacun dans ces affaires.

5 Air Transat ne se livre pas à un
6 exercice, permettez-moi l'expression, de "finger
7 pointing".

8 On ne cherche pas à blâmer personne,
9 mais on cherchait à d'écrire un portrait tout à fait
10 complet de la situation, mettant tant en évidence les
11 rôles de tout un chacun, le rôle ou les rôles de
12 chacun des acteurs dans l'écosystème, parce qu'on
13 parle vraiment ici d'un écosystème du transport
14 aérien; Nav Canada, les aéroports, les transporteurs,
15 bien sûr, les ravitailleurs et les manutentionnaires
16 au sol.

17 Les audiences vont certainement
18 permettre -- contenu des prochaines consultations dont
19 l'Office sera chargée de conduire dans le cadre de
20 l'adoption de la Charte des droits et libertés, vont
21 certainement permettre de trouver des points
22 d'achoppement dans cet écosystème du transport aérien
23 et en cela ces audiences-là ont été fort utiles, j'en
24 suis absolument convaincu.

25 Maintenant quant aux évènements eux-

1 mêmes, donc à la suite d'un déroulement massif -- d'un
2 déroutement, pardon, massif à Ottawa, nos passagers
3 ont attendus plusieurs heures dans des conditions très
4 difficiles et nous le reconnaissons.

5 Notamment, pour les passagers du vol de
6 Bruxelles ou la climatisation a été interrompu pendant
7 une heure à la suite de l'épuisement du carburant.

8 Air Transat a présenté ses excuses à ces
9 passagers et je les réitère ici aujourd'hui. C'est
10 une situation absolument exceptionnelle, sans
11 précédent, qui n'a d'ailleurs été jamais connu et qui
12 n'avait d'ailleurs été jamais connu en 30 ans chez Air
13 Transat.

14 Air Transat, on me permettra deux petits
15 mots sur Air Transat. Air Transat c'est 30 ans
16 d'histoire. C'est 23,000 vols par année. C'est 4.5
17 million de passagers transportés sur une base
18 annuelle. C'est 3,000 employés dédiés au service de
19 ces passagers pour leur assurer une expérience
20 agréable et sécuritaire.

21 Et Air Transat c'est, depuis les 6
22 dernières années, y compris cette année, la compagnie
23 qui est nommée par un organisme indépendant reconnu
24 dans le milieu du transport aérien, soit Skytrax,
25 comme la meilleure compagnie aérienne de loisir en

1 Amérique du nord et pour une de ces années-là ça été
2 la meilleure compagnie aérienne de loisir au monde.

3 Les vols de Bruxelles et de Rome les
4 soirs des 31 juillet -- du 31 juillet dernier, n'ont
5 cependant pas connus une fin agréable.

6 Air Transat s'engage à procurer à ces
7 passagers une expérience de vol agréable et ça n'a pas
8 été le cas sur la fin des vols qui ont été nommé le
9 TS 157 et le TS 507, et nous le regrettons
10 immensément.

11 Quelque chose a dû certainement mal
12 fonctionner pour que cette situation s'avère, alors
13 qu'Air Transat, je le répète -- et je ne vais pas vous
14 donner tous les chiffres, offre à 4.5 million de
15 passagers par année une expérience de vol très
16 agréable.

17 Les retards et l'épuisement du carburant
18 dans l'appareil en provenance de Bruxelles ont été le
19 résultat, on le comprend maintenant avec les audiences
20 qui ont été connues -- tenues depuis les deux
21 dernières journées, d'un engrenage très complexe.

22 Air Transat, s'il vous plait notez-le, a
23 une part de responsabilité dans cette situation et
24 nous assumons cette part de responsabilité.

25 Il est clair, cependant, et je suis

1 convaincu que ça l'est également pour l'Office, qu'Air
2 Transat ce soir-là ne contrôlait pas tous les
3 paramètres.

4 Je ne dis pas qu'il y a une faute, mais
5 il y a une responsabilité collective qui doit être
6 reconnue lors de ces évènements et je répète avec
7 insistance Air Transat a sa part de responsabilité.

8 En outre, il doit être absolument clair
9 que si nous avions su dès le début que le délai serait
10 aussi long, certains témoins ont parlé d'un "creeping
11 delay", d'autres témoins ont parlé d'une "hectic
12 situation", d'autres témoins ont parlé d'une situation
13 chaotique, alors il doit être absolument clair que si
14 nous avions su assez tôt après l'atterrissage suite au
15 déroutement, que le délai allait être aussi long, nous
16 aurions pris des décisions différentes. Les deux
17 commandants vous l'ont dit.

18 Mais la situation évoluait d'heure en
19 heure, c'est clair maintenant, et les pilotes
20 croyaient qu'ils pourraient repartir rapidement et
21 faire descendre les passagers aussi et sans allonger
22 considérablement l'attente de ces passagers-là.

23 Je souhaite souligner avec une certaine
24 insistance, si vous me le permettez, que aucun des 20
25 commandants des différentes compagnies aériennes qui

1 étaient sur tarmac ce soir-là du 31 juillet à
2 l'aéroport d'Ottawa, n'ont pris la décision de faire
3 descendre les passagers et plusieurs d'entre eux,
4 c'est établi maintenant au dossier, ont connus des
5 délais d'attente important allant même au-delà de 3
6 heures pour 8 des 20 vols.

7 Je pense que l'Office aura à se poser la
8 question de savoir si aux termes du tarif que l'on
9 connait, la légitimité du tarif -- et est-ce que le
10 tarif doit être révisé est une autre question, mais
11 l'Office devra se poser la question si les commandants
12 que vous avez attendus -- entendus, pardon, des vols
13 157 et 507 ont exercés leur jugement de façon
14 raisonnable en fonction des circonstances qui
15 prévalaient ce soir-là.

16 Alors les commandants vous ont dit
17 qu'ils ont exercés leur jugement de la façon que vous
18 savez maintenant, parce que de 30 minutes en 45
19 minutes, ils se faisaient dire qu'ils allaient être
20 ravitaillés et ils ont donc pris la décision
21 privilégié le scénario d'un retour à Montréal en
22 fonction des circonstances et de l'information qui
23 leur parvenait.

24 Pour terminer, Monsieur le président,
25 vous avez demandé à beaucoup de témoins, presque à

1 tous, ce qu'ils proposeraient pour assurer que ce type
2 -- ou s'assurer que ce type d'évènement n'allait pas
3 se reproduire à l'avenir et si vous permettez je vous
4 ferai part de mon point de vue.

5 Les prochaines consultations que vous
6 conduirez et on y participera de bon gré et de bon
7 cœur, je pense qu'ils sont -- la Charte des droits des
8 passagers est absolument nécessaire et les évènements
9 du 31 juillet, quant à moi, c'est une belle
10 illustration de cela.

11 Alors ces prochaines consultations
12 seront l'occasion de mieux définir le rôle des
13 intervenants dans ce que j'ai appelé l'écosystème du
14 transport aérien.

15 Je parle d'un écosystème, je me répète,
16 mais je parle d'un écosystème, parce que s'en est
17 véritablement un avec plusieurs composantes qui sont
18 dépendantes les unes des autres.

19 Il s'agissait, on l'a dit, on l'a répété
20 et on va le dire encore, d'une situation absolument
21 exceptionnelle, qui prévalait le soir du 31 juillet à
22 l'aéroport d'Ottawa.

23 Et on a entendu plusieurs témoins vous
24 dire, y compris l'aéroport d'Ottawa -- je répète ici
25 c'est important pour Air Transat, on ne blâme aucun

1 des joueurs.

2 C'était important pour nous de vous
3 faire le portrait complet de la situation. On ne
4 blâme pas l'aéroport d'Ottawa.

5 Même l'aéroport d'Ottawa vous dit qu'ils
6 ont fait face à une situation exceptionnelle après 8
7 ou 10 appareils déroutés vers eux, ils avaient
8 atteint, nous ont-ils dit, leur capacité maximum et un
9 autre des joueurs de cet écosystème du transport
10 aérien a continué à envoyer des appareils à l'aéroport
11 d'Ottawa.

12 Ce n'était sans doute pas plus facile
13 pour l'aéroport d'Ottawa que ce l'était pour les 20
14 appareils qui étaient cloués au sol, dont 4 d'Air
15 Transat.

16 Alors pour éviter qu'une situation comme
17 celle-là, bien qu'exceptionnelle, elle puisse se
18 reproduire. Bien que nous ne l'avions jamais connu en
19 30 ans d'histoire, elle est susceptible de se
20 reproduire.

21 Alors pour éviter qu'une telle situation
22 comme celle-là se reproduise, il est absolument
23 nécessaire que les acteurs de cet écosystème se
24 réunissent pour travailler ensemble et trouver une
25 solution pour qu'il y ait une meilleure prévisibilité

1 de la durée d'un délai lors d'un déroutement.

2 Je répète, plusieurs témoins l'ont dit
3 avec différents mots, de différentes façons, si nous
4 avions connu d'entrée de jeu, ou dès le début, ou peu
5 de temps après l'atterrissage, la durée du délai ou
6 une estimation de la durée du délai, les décisions
7 auraient été prises d'une autre façon.

8 Je les ai nommés tantôt les acteurs qui
9 doivent être -- qui doivent se réunir, qui doivent
10 travailler avec ça. On espère que les consultations
11 que l'Office mènera mettra tous ces acteurs à la
12 table.

13 Il s'agit de Nav Canada, les aéroports,
14 les compagnies de manutention, les compagnies de
15 carburant, les transporteurs, bien évidemment, tous
16 doivent se doter de règles qui permettront d'informer
17 correctement les commandants afin qu'ils puissent
18 prendre les décisions appropriées avec les bonnes
19 informations pour ainsi assurer ce qui est fort
20 important, ce qui est essentiel, assurer le confort et
21 la sécurité des passagers.

22 Je veux terminer avec une répétition
23 pour illustrer l'importance que ça a pour nous chez
24 Air Transat. Notre intention n'est absolument pas de
25 blâmer qui que ce soit, mais d'expliquer que des

1 circonstances exceptionnelles rendaient la situation
2 difficile à gérer pour tous les acteurs, pour tout le
3 monde, ce soir du 31 juillet.

4 Nous pensons que chacun des acteurs, y
5 compris Air Transat, a à apprendre de cet évènement
6 malheureux pour le bénéfice de ceux qui doivent être
7 au centre de notre industrie, soit les passagers.
8 Merci.

9 **M. STREINER:** Merci, Monsieur Lemay.

10 Est-ce que les avocats d'Air Transat ont
11 des questions pour ---

12 **Mme RENAUD:** Vous avez entendu que mon
13 client m'a dit qu'on n'était pas autorisé à lui poser
14 des questions, alors non on n'aura pas de questions.

15 **(RIRES/LAUGHTER)**

16 **M. STREINER:** Ça me semble sage.

17 **(RIRES/LAUGHTER)**

18 **Mme RENAUD:** À plusieurs égards, Monsieur
19 le président.

20 **(RIRES/LAUGHTER)**

21 **M. STREINER:** Est-ce qu'il y a des
22 questions d'autres avocats ou d'autres participants
23 qui sont ici avec nous aujourd'hui?

24 **M. CHOCHLA:** Non, merci.

25 **M. LEBEAU:** Non.

1 **M. STREINER:** Donc quelques questions du
2 Panel.

3 **M. LEMAY:** Bien sûr.

4 **--- QUESTIONS BY THE PANEL/QUESTIONS PAR LE PANEL:**

5 **M. STREINER:** Première question, qu'est-
6 ce que Air Transat fait en tant qu'employeur, afin
7 d'assurer que ces employés connaissent et respectent
8 les droits des passagers, y compris les droits qui
9 sont énumérés au tarif?

10 **M. LEMAY:** Oui. Bon Air Transat -- et
11 ce n'est certainement pas un secret pour vous,
12 Monsieur le président, n'est pas avare d'information
13 sur son tarif et bien il nous a été demandé de rendre
14 le tarif d'avantage public il y a quelques mois.

15 Nous nous y sommes livrés de très bon
16 cœur, alors pour ce qui est des passagers --
17 j'arriverai aux employés, si vous permettez, très
18 rapidement.

19 Pour ce qui est de nos passagers alors
20 aussitôt qu'ils s'assoient dans un siège chez Air
21 Transat et qu'ils démarrent l'écran de -- du -- pour
22 le contenu divertissement, la première chose qui
23 apparaît c'est les avis, l'information sur le tarif et
24 les droits qu'ils ont aux termes du tarif.

25 Vous êtes parfaitement conscient de ça

1 et vous en avez parfaitement connaissance.

2 Quant à nos employés, évidemment je n'ai
3 pas avec moi le manuel de formation de nos pilotes et
4 de nos agents de bord. Ce n'est pas nécessairement
5 mon rôle dans l'organisation. On pourra vous donner
6 l'information par ailleurs par la suite.

7 **M. STREINER:** Oui, s'il vous plait.

8 **M. LEMAY:** Je me tourne -- je me tourne
9 vers mes avocats, si les manuels de formation
10 comportent des sections sur les tarifs et les droits
11 des passagers.

12 Ce que je peux vous dire cependant,
13 c'est qu'au -- et là vous allez me permettre des
14 anglicismes, c'est le monde de l'aviation, que le SOC
15 center chez Air Transat, dont nos SOC managers sont
16 parfaitement au courant des tarifs.

17 Et il arrive de multiples situations
18 chez Air Transat ou ce tarif-là ce traduit dans des
19 actions très, très, très concrètes. Des situations,
20 bien sûr, qui ne sont pas des situations comme celles
21 du 31 juillet. Je vous répète ou -- qu'on n'avait
22 jamais connu en 30 ans d'histoire chez Air Transat et
23 qu'on espère ne jamais reconnaître à l'avenir.

24 Je vous donne une illustration de ça.
25 Et bien que notre "on time performance" et le

1 "fleet reliability" a des statistiques très enviabiles
2 chez Air Transat, il arrive, c'est "the nature of the
3 beast", dans notre industrie qu'il y a des bris
4 mécaniques d'appareils et quand ça se produit, par
5 exemple, pour donner un exemple, je peux en donner
6 100, le "pushback" de l'avion est fait et il y a un
7 problème qui survient avant que le commandant lance
8 l'appareil pour le décollage. On fait ce qu'on
9 appelle un "return to gate".

10 Nos mécaniciens arrivent abord pour
11 faire un diagnostic du bris mécanique et quand nos
12 mécaniciens nous disent bien écoutes on estime que la
13 réparation va prendre, je ne le sais pas moi, je lance
14 un chiffre, deux heures, alors là au SOC -- le SOC
15 manager, vous connaissez très bien ce que c'est le SOC
16 center-là. Il y a les dispatchers, il y a le PSS, il
17 y a le bureau d'affectation des équipages, il y a
18 l'entretien, le MCC. Et là la décision est prise
19 invariablement, parce qu'il y a des directives de
20 donner dans ce sens-là, de débarquer les passagers.

21 Donc c'est une illustration que je vous
22 donne, en fait, et tous les transporteurs Canadien
23 vous diraient la même chose que ce que je vous dis
24 aujourd'hui, il arrive dans nos opérations ce type de
25 situation ou bien sur nous avons en priorité le droit

1 des passagers à cœur, c'est-à-dire le confort de nos
2 passagers.

3 On ne va pas, dans ces situations-là ou
4 ça nous est possible facilement avec l'information --
5 et c'est ce qui distingue ces situations-là de la
6 situation qui prévalait le 31 juillet dernier, avec
7 l'information qui nous est disponible, qui nous permet
8 d'estimer que le délai sera long, alors on assure le
9 confort de nos passagers, on les débarque.

10 Quelqu'un vous a dit tantôt, je crois
11 que c'est un de nos commandants ou un de nos directeur
12 de vols, alors on leur donne ce qu'on appelle des
13 vouchers, des billets, pour qu'ils aillent se nourrir,
14 qu'ils aillent se rafraichir et quand l'avion est
15 réparé on les rappelle et on procède au réembarquement
16 des passagers.

17 Alors c'est -- ça fait partie de la vie
18 quotidienne chez Air Transat, comme celle de tous les
19 transporteurs Canadiens.

20 La situation du 31 juillet, qu'on me
21 permet de le redire pour probablement une dixième
22 fois, c'est une situation absolument exceptionnelle et
23 il ne faut pas juger à l'aune de cette situation-là,
24 mais il faut nécessairement s'interroger que tous les
25 acteurs de l'écosystème du transport aérien

1 s'interrogent sur ce genre de situation pour ne plus
2 que ça se reproduise. La clé? L'information
3 d'amblée.

4 **M. STREINER:** Merci.

5 Et donc vous avez parlé quelques fois de
6 la responsabilité collective de l'écosystème,
7 l'importance de travailler ensemble.

8 **M. LEMAY:** Oui.

9 **M. STREINER:** Qu'est-ce que ça veut dire
10 pratiquement? Comment on le fait au niveau concret?

11 **M. LEMAY:** J'aurai certainement
12 l'occasion de m'exprimer là-dessus lors des
13 consultations, mais je vous tente une réponse.

14 Par exemple, ici -- et je vais essayer
15 de prendre appui sur la situation du 31 juillet, si
16 d'amblée les acteurs avaient déjà convenu entre eux
17 d'un mode de fonctionnement -- on sait que le 31
18 juillet vous avez entendu First Air venir témoigner,
19 vous avez entendu ASIG venir témoigner, les gens de
20 l'aéroport également, situation totalement
21 exceptionnelle, jamais connue.

22 First Air a que quelques employés ce
23 soir-là qui sont en fonction pour servir leurs propres
24 vols. Air Transat n'a pas d'opérations régulières
25 l'été à Ottawa. Il arrive 20 appareils.

1 Alors ce qui -- ce qui me parait être
2 une solution possible, l'OTC en jugera dans ses
3 consultations, c'est de dire d'emblée qu'avec les
4 ressources disponibles dans une telle situation, on
5 soit capable de mettre des paramètres, de mettre des
6 barèmes, et qu'on puisse informer les transporteurs
7 que ça va prendre deux heures, quatre heures, six
8 heures.

9 Vous savez, comme Président directeur
10 général d'Air Transat, moi je n'ai absolument rien
11 contre le fait que les quatre appareils d'Air Transat
12 aient été redirigés au nord de l'aéroport au hangar
13 14, un peu au nord du de-icing bay. Ça été une
14 excellente décision.

15 Si on avait dit, cependant, on vous
16 envoie là, on priorise d'autres transporteurs et on va
17 vous re-fueler dans quatre à six heures, décisions
18 n'auraient pas été les mêmes, mais ce n'est pas ce qui
19 est arrivé.

20 Alors il faut tenter d'amener tous les
21 acteurs, de faire une évaluation des ressources
22 disponibles à chaque aéroport de dégagement quand une
23 situation comme celle-là se produit, pour pouvoir
24 informer correctement les commandants de bord de
25 quelques compagnies aériennes qui se trouvent prises

1 dans ce genre de situation-là.

2 On ne demande pas -- je n'ai -- je ne le
3 suggèrerai jamais, c'est impossible, d'avoir une
4 évaluation à la minute près, mais à l'heure prêt
5 serait, je pense, tout à fait possible.

6 **M. STREINER:** Monsieur Barone, avez-vous
7 des questions?

8 **MR. BARONE:** Just one question, Mr.
9 Lemay.

10 **M. LEMAY:** M'hm.

11 **MR. BARONE:** You suggest that all these
12 players have a role and they had a role that day and
13 going forward there has to be more cooperation.

14 Are you suggesting that all these other
15 entities come under oversight as well of an agency
16 such as ours in order to facilitate a more seamless
17 passenger rights experience?

18 **M. LEMAY:** Je n'irai pas jusque-là.
19 Vous m'amenez -- vous m'amenez sur un terrain un peu
20 glissant.

21 Je n'irais pas jusqu'à dire que l'OTC
22 doit être responsable de gérer chacune de ces
23 situations-là.

24 Il me semble cependant légitime de
25 soutenir que l'OTC dans ses prochaines consultations

1 pourrait, en rencontrant chacun des acteurs de
2 l'écosystème, trouver une solution qui permettrait à
3 chacun des aéroports Canadiens de convenir de ces
4 barèmes, de ces paramètres-là.

5 Alors donc concrètement pour répondre à
6 votre question, je ne suggérerai pas que vous soyez
7 responsable de la gestion, mais certainement
8 responsable des consultations et de trouver une
9 solution et de faire travailler ces acteurs-là
10 ensemble.

11 **M. STREINER:** Pas de questions? Donc si
12 on avait juste une dernière question.

13 **M. LEMAY:** Oui.

14 **M. STREINER:** Une question -- on finit
15 avec une question plus générale.

16 Quelles sont selon vous les leçons des
17 événements du 31 juillet et pas seulement les leçons
18 générales, mais aussi les leçons spécifiquement pour
19 Air Transat?

20 **M. LEMAY:** Elles sont de plusieurs
21 ordres. Je pense en avoir énuméré quelques-unes. Je
22 pense qu'il faut prendre un peu d'élévation face à ces
23 événements-là et essayer de trouver des solutions avec
24 l'aide de l'OTC. Je me suis longuement exprimé là-
25 dessus. Je viens de le faire.

1 Maintenant de façon plus spécifique chez
2 Air Transat quelles sont les leçons? Bien les leçons
3 à tirer de cet évènement-là c'est effectivement peut-
4 être d'améliorer la communication entre nos équipages
5 et les fournisseurs de services.

6 On a vu qu'il règne là -- et je cite
7 quelques témoins au texte, un chaos; hein? Difficulté
8 de communiquer.

9 On a entendu nos commandants dire qu'à
10 plusieurs reprises ils tentaient de communiquer avec
11 First Air qui sont les opérateurs ou les opérations au
12 sol.

13 Et à savoir si First Air a un contrat
14 avec nous, avec l'aéroport, pour moi ce n'est
15 absolument pas important.

16 Ce qui est important c'est évitons les
17 impacts sur les passagers de la nature de celles qui
18 ont été connues le 31 juillet, donc certainement
19 améliorer la communication entre nos opérateurs et les
20 fournisseurs de services au sol, certainement.

21 **M. STREINER:** Merci.

22 Pas d'autres questions. You're
23 released.

24 **(THE WITNESS IS EXCUSED/LE TÉMOIN EST LIBÉRÉ)**

25 **M. LEMAY:** Merci.

1 **M. STREINER:** Donc mesdames et messieurs
2 c'est presque la fin de notre audience publique et
3 juste quelques mots de conclusion.

4 Premièrement je voudrais vous -- vous
5 remercier au nom du Panel de membres, de votre
6 participation à et votre professionnalisme pendant
7 cette audience publique.

8 Cette audience permettra -- nous
9 permettra de comprendre le déroulement des évènements
10 le 31 juillet et à arriver aux conclusions basées sur
11 les faits et la *Loi*.

12 The Agency is conscious of the
13 significant level of public interest in this case.

14 We will of course focus on analyzing the
15 evidence that's been submitted and any further
16 evidence and argument that's provided, but we will
17 take the time necessary to arrive at an evidence based
18 fair and balanced conclusion.

19 As I said in my introductory comments as
20 the hearing opened, air passengers have rights. When
21 something goes wrong with their flights it's important
22 that they have recourse through the airline and if
23 that's not possible through the Canadian
24 Transportation Agency.

25 Our key mandates include ensuring that

1 airlines respect their tariffs, their own terms and
2 conditions of carriage and in some cases ensuring that
3 the terms in those tariffs are reasonable.

4 Those are the matters that will be
5 decided as a result of the inquiry into flights 507
6 and 157. Those decisions will be made based upon the
7 evidence and the law.

8 Wider questions regarding air traveller
9 rights, particularly but not exclusively with respect
10 to tarmac delays, will be dealt with if and when bill
11 C49, currently before parliament, is passed.

12 That bill gives the Agency the
13 responsibility for passing air passenger protection
14 regulations.

15 In the meantime, we look forward to
16 final submissions of evidence in argument from Air
17 Transat and other parties interested in this case and
18 we will render our decision in due course. Thank you
19 again for your participation.

20 **MS. BARRETT:** All rise.

21 Please be seated. Thank you.

22 --- Upon adjourning at 4:49 p.m./

23 L'audience est ajournée à 16h49


24

25

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

C E R T I F I C A T I O N

I, Dale Waterman a certified court reporter, hereby
certify the foregoing pages to be an accurate
transcription of my notes/records to the best of my
skill and ability, and I so swear.



Dale Waterman

September 6, 2017