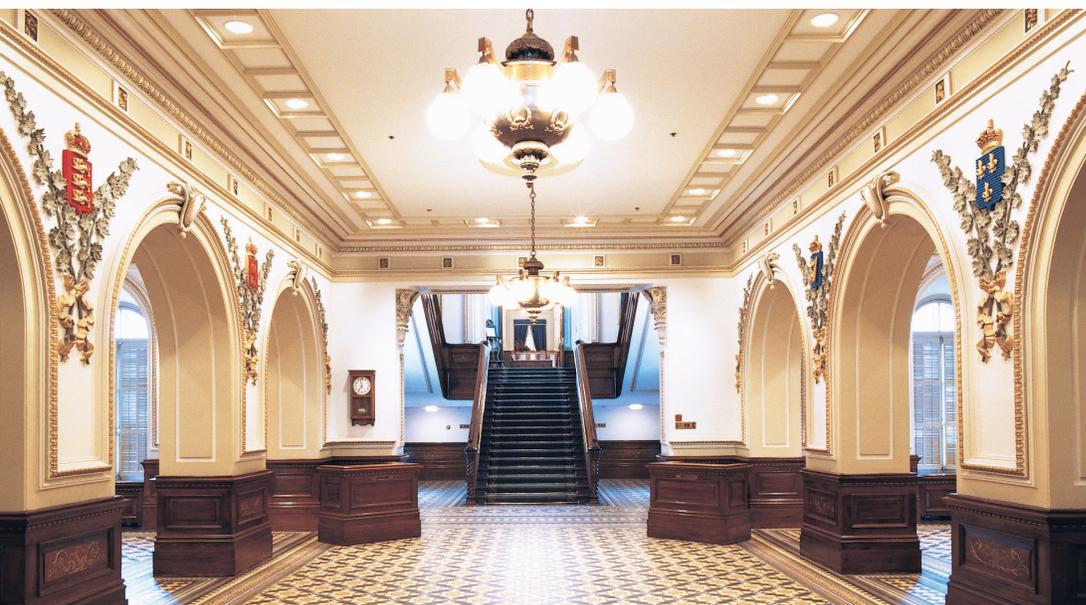


LA COMMISSION DES INSTITUTIONS

Audition d'Hydro-Québec sur son possible assujettissement
au pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen

OBSERVATIONS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATION

OCTOBRE 2014



Publié par la Direction des travaux parlementaires
de l'Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission des institutions, veuillez vous adresser à la secrétaire de la Commission, M^{me} Anik Laplante à l'adresse indiquée ci-dessus ou encore par :

Téléphone : 418 643-2722
Télécopie : 418 643-0248
Courrier électronique : ci@assnat.qc.ca

Vous trouverez ce document dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : www.assnat.qc.ca.

ISBN: 978-2-550-71737-9 (Imprimé)

ISBN: 978-2-550-71738-6 (PDF)

DÉPÔT LÉGAL - BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, OCTOBRE 2014

LES MEMBRES ET COLLABORATEURS DE LA COMMISSION DES INSTITUTIONS

Le président

M. Gilles Ouimet (Fabre)

Le vice-président

M. Jean-François Lisée (Rosemont)

Les membres et autre député ayant participé

M. Bérubé (Matane-Matapédia)

M. Boucher (Ungava)

M. Charette (Deux-Montagnes)

M. Cloutier (Lac-Saint-Jean)

M. Drainville (Marie-Victorin)

M. Fortin (Sherbrooke)

M. Merlini (La Prairie)

M. Ouellette (Chomedey)

M^{me} Poirier (Hochelaga-Maisonneuve)

M. Rousselle (Vimont)

M^{me} Roy (Montarville)

M. Tanguay (LaFontaine)

Secrétaire de la Commission

M^{me} Anik Laplante

Agent de recherche

M. David Boucher

Révision linguistique

M^{me} Danielle Simard, Service de la recherche

Agente de secrétariat

M^{me} Vicky Boucher

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
Échanges entre les participants et la Commission	1
Observations, conclusions et recommandation	3

Introduction

Le 11 juin 2014, la Commission des institutions se donnait le mandat d'entendre le Protecteur du citoyen en vertu de l'article 294.1 du Règlement de l'Assemblée nationale. L'audition du Protecteur a eu lieu le 9 septembre 2014. À cette occasion, les membres de la Commission ont posé plusieurs questions sur les plaintes reçues par le Protecteur à l'égard d'Hydro-Québec. Le fait que leur nombre augmente année après année et que les citoyens se plaignent au Protecteur sans que celui-ci ne dispose du pouvoir d'intervenir à Hydro-Québec, entre autres, a motivé la Commission à se saisir d'un mandat de sa propre initiative.

Le mandat consiste à entendre Hydro-Québec sur son possible assujettissement au pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen. L'audition a eu lieu le 2 octobre 2014. La société d'État était représentée par M^e Pierre-Luc Desgagné, vice-président, Affaires publiques et gouvernementales et M^{me} Michèle Labrecque, directrice principale, Services à la clientèle.

Échanges entre les participants et la Commission

Au cours de sa présentation, M^e Desgagné souligne que l'une des raisons de la création d'Hydro-Québec, il y a maintenant 70 ans, était d'améliorer le service dans la fourniture d'électricité. À cette époque, la clientèle devait transiger avec diverses entreprises privées. Il fait également un retour sur quelques jalons de l'histoire de la Loi sur le Protecteur du citoyen afin de montrer qu'il n'a jamais été dans l'intention du législateur d'y assujettir la société d'État.

Les documents déposés par les représentants d'Hydro-Québec décrivent le cheminement d'une plainte. D'abord, la plainte est reçue et traitée par un agent d'Hydro-Québec, lequel communique sa réponse au client. Si celui-ci est insatisfait de la réponse, le processus d'appel commence. C'est alors un conseiller de l'unité Plaintes et réclamations en appel de la Régie de l'énergie qui prend l'affaire en main. Le dossier peut suivre trois trajectoires. Il est soit réglé suivant l'analyse du conseiller, par une conciliation offerte par la Régie de l'énergie ou à la suite d'une audience avec décision devant la Régie. Il faut noter que la décision de cette dernière est exécutoire et sans appel.

Les membres de la Commission disent recevoir ou entendre fréquemment, et de plus en plus, des doléances de leurs commettants. Certaines ont trait au temps d'attente téléphonique, d'autres à la difficulté de conclure des ententes de paiement avec la société d'État. Qui plus est, des députés rapportent que plusieurs se plaignent de l'attitude des agents des services à la clientèle qui seraient plus prompts à diriger vers les recours judiciaires qu'à tenter de régler la plainte à la satisfaction du client. Au-delà de ces cas spécifiques, les parlementaires abordent quelques sujets plus généraux au cours de l'audition.

Ils demandent aux représentants d'Hydro-Québec de leur en dire davantage sur l'évolution du nombre de plaintes adressées à Hydro-Québec. Ils s'informent aussi des délais de traitement de ces plaintes.

Dans un premier temps, le nombre de plaintes transmises par des députés n'est pas répertorié par Hydro-Québec. Il est donc impossible de savoir si elles augmentent ou non. Également, M^{me} Labrecque souligne qu'Hydro-Québec travaille de concert avec les organismes communautaires locaux afin de faciliter les ententes de paiement avec la clientèle sous le seuil de la pauvreté ou à faibles revenus. Elle ajoute qu'il est même possible, dans certains cas, de réduire la dette.

Bon an, mal an, Hydro-Québec reçoit 5000 plaintes, et ce, malgré une hausse constante du nombre d'abonnements. En ce qui a trait au nombre de plaintes en appel à la Régie et aux demandes à la Cour des petites créances, elles sont en baisse depuis au moins 2010. Quant à l'évolution du nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen, les représentants d'Hydro-Québec se questionnent à savoir s'il s'agit de clients insatisfaits du traitement de leur plainte par la société d'État ou de clients qui ne se sont pas adressés à Hydro-Québec. Ils se désolent du fait de ne pas avoir eu l'occasion d'examiner ces plaintes et leurs motifs. Un membre de la Commission demande aux représentants de la société d'État s'il est possible de ménager une rencontre avec le Protecteur à ce sujet, ceux-ci se montrent ouverts.

Il convient d'ajouter que des 5538 plaintes reçues en 2013, 1033 sont classées dans la catégorie « Autres ». Pour ce millier de plaintes, les clients ne disposent d'aucun recours à la Régie de l'énergie. Or, les membres de la Commission font remarquer que les plaintes que regroupe cette catégorie portent, entre autres, sur le comportement du personnel, le temps d'attente et le paiement.

La fermeture de points de service locaux a causé une hausse du nombre d'appels à court terme, mais on observe maintenant une baisse de 10 %. En outre, plusieurs initiatives favorisant l'autonomisation du client dans sa quête d'information et de solutions ont été prises. Dans l'optique de faire mieux, Hydro-Québec a aussi optimisé le mécanisme de réponse vocale. Son service tente année après année d'outiller ses agents afin que ceux-ci soient en mesure de détecter les véritables motifs des appels reçus dans une visée d'amélioration continue.

M^{me} Labrecque précise que les délais d'attente téléphoniques, bien que plus longs pendant la période des déménagements au tournant du mois de juillet, se situent dans la moyenne de l'entreprise privée. Une priorité est donnée aux appels portant sur les coupures de services. En ce qui a trait aux délais de traitement des plaintes, M^{me} Labrecque ne dispose pas de données précises. Toutefois, elle estime qu'entre la première communication du client et la décision de la Régie de l'énergie, il peut s'écouler environ 135 jours.

Les membres font remarquer qu'ailleurs au Canada les ombudsmans provinciaux ont tous un pouvoir d'intervention sur les compagnies d'électricité. Ils demandent comment Hydro-Québec entrevoit un

éventuel assujettissement au pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen. Plus précisément, ils veulent savoir si Hydro-Québec appréhende des problèmes ou éprouve des craintes à ce sujet. Notamment, ils se demandent si un tel assujettissement entraînerait des coûts pour la société d'État.

D'emblée, M^e Desgagné assure qu'Hydro-Québec n'éprouve aucune crainte au fait d'être assujetti au pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen. Néanmoins, il considère qu'il faudrait prévoir des coûts additionnels. De plus, il y voit un chevauchement du travail actuel de la Régie de l'énergie.

Observations, conclusions et recommandation

Les membres de la Commission notent que les interventions du Protecteur du citoyen sont habituellement réalisées avec célérité, simplicité et efficacité. Ils estiment que l'intervention du Protecteur du citoyen auprès d'Hydro-Québec pourrait s'avérer utile, voire nécessaire puisque plus du quart des plaignants à l'heure actuelle ne peuvent s'adresser à la Régie de l'énergie.

Les membres de la Commission sont sensibles aux éléments soulevés par les représentants d'Hydro-Québec quant au chevauchement des activités de la Régie de l'énergie en matière de traitement des plaintes. De plus, ils veulent éviter des dépenses publiques importantes qui pourraient découler de l'augmentation de la charge de travail attribuée au Protecteur du citoyen.

Ainsi la Commission des institutions recommande :

QUE le gouvernement du Québec envisage d'élargir le mandat du Protecteur du citoyen afin d'y assujettir Hydro-Québec, sous réserve que la démarche se fasse à coût nul et en complémentarité avec le mandat actuel de la Régie de l'énergie.

Direction des travaux parlementaires

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage, Bureau 3.15
Québec (Québec) G1A 1A3
Téléphone : 418 643-2722
Télécopieur : 418 643-0248
commissions@assnat.qc.ca

