ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le jeudi 2 octobre 2014 — Vol. 44 N° 13

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

Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 $
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 $
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 $
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 $

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le jeudi 2 octobre 2014 — Vol. 44 N° 13

Table des matières

Exposé du vice-président aux affaires publiques et gouvernementales d'Hydro-Québec (HQ), M. Pierre-Luc Desgagné 1

Discussion générale 3
Documents déposés 4

Autres intervenants

M. Gilles Ouimet, président

M. Bernard Drainville
M. Luc Fortin
M. Jean Rousselle
M. Benoit Charette
Mme Nathalie Roy
M. Jean-François Lisée
M. Jean Boucher

* Mme Michèle Labrecque, HQ

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le jeudi 2 octobre 2014 — Vol. 44 N° 13

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

(Onze heures trente minutes)

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Prenez place, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte. Comme il est d'usage de le faire, je demande à toutes les personnes présentes de s'assurer que leurs appareils électroniques sont en mode silencieux.

Le mandat de la commission est de procéder à l'audition d'Hydro-Québec sur son possible assujettissement au pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Drainville (Marie-Victorin) remplace Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve).

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Alors, c'est un plaisir, M. le député de Marie-Victorin, de vous recevoir à la Commission des institutions, que vous connaissez bien.

M. Drainville : …je suis très heureux de vous retrouver, ainsi que tous les collègues. Vous avez de grosses chaussures à combler, là, comme président de la Commission des institutions, hein?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je sais que vous avez déjà été président de cette commission, mais…

M. Drainville : Bien, je ne voulais pas le dire, là, mais oui. Mais je vous fais confiance. Vous avez toute notre confiance, M. le Président.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Ah! c'est bien enregistré, je vous remercie. Nous recevons les représentants d'Hydro-Québec pour le mandat que nous entreprenons aujourd'hui. Alors, nous vous remercions de vous joindre à nous. C'est très apprécié, de votre part, de vous déplacer.

Alors, vous disposerez, dans un premier temps, d'un bloc d'environ 20 minutes pour votre présentation, et il y aura, par la suite, des échanges avec les parlementaires en alternance. Dans un premier temps, je vais vous demander, pour le bénéfice des parlementaires et de ceux qui nous écoutent, de vous présenter, l'un et l'autre. Et je vous cède la parole sur ce.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Merci, M. le Président. Alors, Pierre-Luc Desgagné. Je suis vice-président, Affaires publiques et gouvernementales, chez Hydro-Québec.

Mme Labrecque (Michèle) : Michèle Labrecque, directrice principale, Services à la clientèle, chez Hydro-Québec.

Exposé du vice-président aux affaires publiques et gouvernementales d'Hydro-Québec (HQ), M. Pierre-Luc Desgagné

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Alors, bonjour à tous. Merci à nouveau, M. le Président. Mmes et MM. les députés, nous sommes, ma collègue et moi, heureux d'être ici ce matin pour échanger avec vous sur les mécanismes de gestion des plaintes de nos clients et les moyens qui existent déjà pour en assurer la qualité et le règlement efficace.

Comme il s'agit, ce matin, d'une discussion portant sur le Protecteur du citoyen et le fait que sa loi constitutive ne lui donne pas la compétence à l'égard de notre service à la clientèle, nous souhaitons profiter du temps qui nous est alloué pour, d'abord, dresser une perspective historique pour, par la suite, engager la discussion avec vous sur nos pratiques et nos modes de gestion du service à la clientèle, plus particulièrement à l'égard du suivi des plaintes faites par nos clients. Nous comprenons que cet échange se fait dans un contexte où la Protectrice du citoyen a fait connaître récemment sa préoccupation à cet effet et souhaite élargir son rôle. Cette perspective historique et législative reste importante, puisque, comme le disait elle-même la protectrice dans un discours prononcé en 2007 et portant sur les principes et les valeurs encadrant l'exercice de sa fonction, et je cite : «Il faut donc tenir compte du milieu dans lequel l'ombudsman est appelé à oeuvrer. Cette exigence découle de la diversité des contextes politiques, économiques, sociaux, juridiques, organisationnels et culturels. La nature et le fonctionnement du système judiciaire en place sont également des facteurs qui affecteront le statut d'un ombudsman, son action et son influence.» Fin de la citation.

Comme vous le savez, nous célébrons cette année le 70e anniversaire de la création d'Hydro-Québec. Ce dont peu de gens se souviennent par ailleurs, c'est que l'une des raisons primordiales de cette première opération dite de nationalisation était liée à la nécessité d'améliorer les contacts et les services à la clientèle. L'histoire nous apprend qu'à cette époque des chefs de file de la société civile dénonçaient les abus des compagnies privées, comme la Montréal

Light, Heat and Power, et le service de piètre qualité et abusif qu'elles offraient. Avec courage, il faut le dire, le premier ministre de l'époque, M. Godbout, décide de présenter une loi visant à procéder à l'expropriation de deux compagnies de la région de Montréal. C'est ainsi qu'Hydro-Québec voit le jour en avril 1944 pour améliorer le service à la clientèle. Depuis ce temps, l'entreprise gère un service à la clientèle spécialisé, à la fois résidentiel et commercial, résolument tourné vers ses clients. La grande nationalisation de 1962-1963, en plus de bonifier la qualité du service électrique en général et d'uniformiser les tarifs, amène Hydro-Québec à redimensionner son service à la clientèle pour couvrir dorénavant tout le Québec et recevoir des demandes de plus en plus variées.

L'institution du Protecteur du citoyen quant à elle a vu le jour au Québec en 1968. Engagement électoral du premier ministre Daniel Johnson et initiative inspirée de la Suède, la loi créant cette fonction est présentée et adoptée sous le régime de son successeur, M. Jean-Jacques Bertrand. Comme le confirme un ouvrage paru récemment et portant sur le protecteur, la loi habilitante lui confère un pouvoir qui en est un de recommandation. Il n'exerce aucun pouvoir coercitif : après une intervention, le protecteur n'émet pas d'ordonnance. Dès 1968, par ailleurs, pour le législateur, il demeure clair qu'Hydro-Québec n'est pas soumis à la compétence du protecteur, puisqu'elle a notamment sa loi propre.

À cet égard, un échange à trois tenu en octobre 1968 entre des parlementaires de renom, tels que le premier ministre Bertrand, le chef de l'opposition, M. Jean Lesage, et le député d'Abitibi-Est, M. Cliche, demeure constructif. Je cite. M. Cliche : «Cela ne comprend pas Hydro-Québec.» Réponse de M. Bertrand : «Non. Hydro-Québec n'est pas comprise. D'ailleurs, ce n'est pas un organisme gouvernemental, Hydro-Québec.» «Hydro-Québec a une loi constitutive — d'ajouter M. Lesage — Hydro-Québec et SOQUEM ne le sont pas.» M. Bertrand de conclure : «C'est ça. Hydro-Québec, SOQUEM et tout autre organisme qui pourrait être créé, de même nature, ça ne tombe pas sous le contrôle, la compétence de l'ombudsman.» Fin de la citation.

Le législateur a par la suite modifié à seulement deux reprises, de manière importante, la Loi sur le Protecteur, soit en 1987 et en 2006. En 1987, on a clarifié la portée de l'article 15 sur la compétence du protecteur. On en a étendu la portée mais sans y inclure Hydro-Québec. Pour citer le même auteur, M. Paquet , on a alors «cristallisé la compétence du protecteur», «cristallisé» comme dans «fixé» ou «concrétisé». En 2006, le législateur a modifié à nouveau la loi pour y inclure la compétence dans le domaine de la santé. À ce moment-là non plus, il n'y a pas eu d'extension de la compétence du protecteur à une société d'État exerçant des fonctions commerciales et spécialisées comme Hydro-Québec, mais cela ne veut pas dire que le législateur ou les parlementaires, au fil du temps, ne se sont pas souciés, avec raison, de la qualité des services offerts par Hydro-Québec. Au long des années subséquentes à 1987, des questions et des gestes sont posés. Hydro-Québec a même déjà compté un poste de commissaire aux plaintes, de protecteur du client, avec un pouvoir de recommandation, lui aussi.

Pour la suite des choses, un échange tenu en 1991 entre le ministre de la Justice et la députée de Terrebonne est particulièrement éclairant quant à la préoccupation du législateur à l'égard du contrôle des activités du service à la clientèle d'Hydro-Québec. Lors de l'étude de crédits du ministère de la Justice, s'interrogeant sur le rôle du protecteur des clients chez Hydro-Québec par rapport à celui du Protecteur du citoyen, la députée de Terrebonne, Mme Jocelyne Caron, mentionne, en s'adressant au ministre, M. Gil Rémillard, responsable aussi de la Protection des consommateurs — je cite Mme Caron : «Et, vous, comme ministre responsable de la Protection du consommateur, est-ce que vous considérez que ce rôle, le rôle de protecteur des clients d'Hydro-Québec, pourrait être aussi bien rempli et à moindre coût par le Protecteur du citoyen?» M. Rémillard : «Toutes vos questions, Mme la députée, ont démontré à quel point c'était important que ce service public soit rendu dans les meilleures conditions de qualité, mais il n'y a pas de régie qui gouverne Hydro-Québec. Il n'y a pas cet organisme quasi judiciaire spécialisé qui voit à ce que le service soit rendu de la meilleure façon possible, en respectant la qualité du service.» Et, un peu plus loin, ce dernier ajoute : «Je ne crois pas que, si on met deux organismes, Protecteur du citoyen et commissaire aux plaintes, en même temps dans le même champ d'action, on serve les meilleurs intérêts du citoyen.» Fin de la citation.

Cette préoccupation du législateur, doublée d'une sensibilité particulière et légitime des parlementaires à l'égard du fait que les clients d'Hydro-Québec bénéficient d'un service de qualité au meilleur coût possible et puissent s'en… puissent s'en plaindre, pardon, s'il y a lieu, au moyen d'un mécanisme efficace, cela a donc traversé les époques.

C'est en 1996 que la réforme principale, pilotée par le ministre d'alors, M. Chevrette, a vu le jour avec la publication de la politique énergétique intitulée *L'énergie au service du Québec*. Cela a entraîné également la création de la Régie de l'énergie. Cette politique visait à répondre, entre autres, aux requêtes de plusieurs groupes et de plusieurs parlementaires qui souhaitaient, comme on l'a vu précédemment, qu'un client voulant manifester son insatisfaction à l'égard d'Hydro-Québec bénéficie de la possibilité de recourir à une instance avec un pouvoir de décision de type quasi judiciaire plutôt que d'une instance avec un pouvoir de recommandation de type protecteur du client. Le texte de la politique de 1996 demeure limpide à ce sujet, et je cite : «En mettant en place la Régie de l'énergie, le gouvernement transfère ainsi au nouvel organisme des responsabilités renforcées, en fait bénéficier la clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle et procède à une uniformisation du traitement des plaintes. Hydro-Québec soumettra ainsi à la Régie de l'énergie une procédure interne précisant le traitement des plaintes. Le distributeur concerné devra procéder à un premier traitement de la plainte. La régie pourra être saisie par le plaignant si ce dernier est insatisfait de la décision rendue par le distributeur. La régie se prononcera par ordonnance à laquelle le distributeur devra se conformer, aucun appel n'étant possible.»

• *(11 h 40)* •

Et un peu plus loin dans la même politique : «Ces règles signifient un renforcement de la protection du consommateur, puisque l'actuel commissaire aux plaintes d'Hydro-Québec ne dispose que d'un pouvoir de recommandation limité au secteur résidentiel.» Fin de la citation.

Ayant déjà, à cette époque, un mode de traitement des plaintes spécialisé depuis une cinquantaine d'années, Hydro-Québec a pris les moyens nécessaires, après l'adoption de la loi instituant la Régie de l'énergie en décembre

1996, pour soumettre des règles conformes à la volonté du législateur. Elle les a fait approuver par la régie après des audiences publiques en 1998. Dans le courant de 1998, donc, la régie a commencé à entendre des plaintes à l'égard du service à la clientèle d'Hydro-Québec. Depuis maintenant, donc, 16 ans, la régie exerce un contrôle, au bénéfice des clients d'Hydro-Québec, à l'égard de leurs plaintes, et ses décisions sont exécutoires.

En 2013, un peu plus de 5 000 plaintes de diverses natures ont été faites à l'endroit de ce service. Cela représente 134 plaintes par 100 000 clients, soit l'équivalent de 0,001 % de nos clients. De ces plaintes, 152 ont été portées à la Régie de l'énergie par les clients d'Hydro-Québec; 79 de ces plaintes ont été réglées à l'amiable grâce au processus de conciliation, de médiation mis en place par la régie qui précède les audiences quasi judiciaires et pour lequel elle a développé une expertise reconnue; 13 plaintes ont été rejetées par la régie; cette dernière en a par ailleurs accueilli 11. Mais, au-delà de ce contrôle quasi judiciaire, les parlementaires suivent de près, année après année, ce type d'activité et demeurent des interlocuteurs importants. Plusieurs députés nous réfèrent, de temps à autre, des plaintes de clients. Elles sont traitées avec toute l'attention qu'elles méritent : de la même manière qu'une plainte reçue directement à nos bureaux. De plus, la direction d'Hydro-Québec répond par écrit, à chaque année, dans le cadre de l'étude des crédits du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, à de nombreuses questions sur toutes ses activités, incluant bien sûr de nombreuses questions sur le service à la clientèle. Le 30 juin dernier, le P.D.G. de l'entreprise a aussi eu l'occasion de répondre, pendant un bloc de trois heures, aux questions des membres de la commission couvrant les activités de l'énergie et des ressources naturelles. Cette année, par ailleurs, aucune question n'a été posée sur notre service à la clientèle.

Ce que l'on peut retenir de cette perspective, au-delà de l'intention du législateur, c'est que les activités que souhaite ajouter la protectrice à sa compétence législative, de surcroît… excusez-moi, à sa compétence législative sont déjà couvertes par un autre organisme, de surcroît, quasi judiciaire et qui offre à la fois un service de conciliation-médiation, comme offre de le faire la protectrice, mais aussi l'accès à un mécanisme quasi judiciaire aux décisions exécutoires, ce que ne peut faire et ne peut offrir la Protectrice du citoyen. À l'heure où l'on réclame de tous une gestion serrée des dépenses et une efficience accrue, quand ce n'est pas de l'attrition, nous soumettons qu'il serait particulier de confier des tâches de même nature à deux organismes, la régie et la protectrice, qui font partie du périmètre public.

Le service à la clientèle d'Hydro-Québec dessert aujourd'hui 4 140 000 clients répartis dans les 17 régions du Québec, sur l'ensemble donc de notre grand territoire. Depuis 1989, par exemple, nos actifs sont passés de 34 milliards à 73 milliards pendant que les abonnements passaient de 3,1 millions à 4,1 millions. Pendant ce temps, le système de traitement des plaintes est demeuré robuste. Le service à la clientèle, pour une entreprise comme la nôtre, est important, est essentiel. Ce service est au coeur de notre mission, nous le savons. Il fait l'objet d'une attention particulière des parlementaires et du public; nous le comprenons. Il est soumis aux exigences et aux décisions de la région; nous les respectons.

C'est ma collègue Michèle Labrecque, présente avec moi aujourd'hui, qui est en charge de cet important service et qui s'assure, avec toute son équipe, jour après jour, d'offrir le meilleur service possible à nos clients québécois. Elle sera donc heureuse, tout comme moi, d'échanger avec vous ce matin. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie, Me Desgagné. En fait, j'ai présumé que vous étiez avocat…

M. Desgagné (Pierre-Luc) : …juste.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …parce que ma feuille ne l'indiquait pas. Alors, je ne voulais pas…

M. Desgagné (Pierre-Luc) : …

Discussion générale

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Nous allons procéder par blocs, en alternance. Bonjour, M. le vice-président.

Une voix : …

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Et il y aura six blocs d'intervention répartis en fonction des règles que vous connaissez bien, des blocs d'une dizaine de minutes environ, là, pour permettre le plus d'échanges. Et je me tourne vers le député… parce que, là, le député de Sherbrooke, le député de Vimont se battent, et je vais…

Une voix : …

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Le député de Sherbrooke avait demandé la parole, donc je vais lui céder le premier bloc d'intervention. À vous la parole.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. Je remercie également le député de Vimont de sa gentillesse. M. Desgagné, Mme Labrecque, bienvenue à l'Assemblée nationale.

Écoutez, je vais débuter par une question très simple. On sait déjà qu'au niveau du Protecteur du citoyen le nombre de plaintes concernant Hydro-Québec est en hausse. Au cours des quatre dernières années, c'était 229 en 2010-2011 et 310 en 2013-2014. Alors, il y a quand même une hausse significative. Je voulais savoir, les plaintes qui vous sont directement adressées, est-ce que c'est la même tangente? Et quelle est la nature des plaintes qui vous sont faites?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : …commencer la réponse, et Mme Labrecque pourra répondre. Je prends aussi la peine de mentionner que le début de mon texte saluait à la fois la présidence et le vice-président. J'avais dû l'oblitérer parce que le vice-président n'était pas là, mais j'aimerais souligner et saluer le vice-président et, troisièmement, mentionner que nous avons déposé au secrétariat quatre documents, et Mme la secrétaire a les copies qu'il faut, qui expliquent bien le système de traitement des plaintes. Ce sont les documents auxquels ma collègue souhaitera référer.

Alors, avec votre consentement, nous aimerions déposer la documentation en question, qui fait état du système de traitement des plaintes. Il y a quatre documents. Est-ce que ça va?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Alors, juste s'assurer que tous les députés ont une copie pour qu'on puisse en bénéficier, là, pendant l'audition.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : On va laisser le temps, là.

Documents déposés

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vais donc, officiellement, déposer ces documents. Ils font partie maintenant de…

Une voix : …

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Pardon?

Une voix : …

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : C'est bien travailler. Alors, Me Desgagné, est-ce que vous voulez attendre que…

Peut-être y aller tout de suite, parce que le temps que ça prend… Ça va prendre quelques minutes, là. Les membres sont vifs d'esprit et vont pouvoir comprendre.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Pour répondre à la question du député, M. le Président, peut-être d'abord un commentaire général : les fameuses 310 plaintes, on ne les a jamais vues. Alors, c'est très difficile pour nous de se prononcer sur les plaintes parce qu'on ne les a pas reçues. Alors, c'est sûr que, s'il y avait eu simplement un transfert complet des plaintes, on aurait…

Une voix : …adressées à vous.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Oui, mais, excusez-moi, M. le député, j'avais peut-être mal compris. Vous avez référé au fait que la protectrice avait mentionné que c'était en hausse chez elle…

M. Fortin (Sherbrooke) : …c'est quoi, le nombre de plaintes chez vous, c'est quoi, la tangente, et c'est quoi… qui sont adressées directement?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Alors, pour répondre…

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Pas que je veux vous empêcher, mais, question de procéder avec un certain décorum, on va y aller…

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Alors, peut-être en m'adressant…

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : En fait, le reproche ne vous était pas adressé, à vous.

Une voix : …

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Alors, juste un commentaire général, on va me le permettre, avant qu'on réponde précisément à la question, et c'est important de le mentionner, les fameuses 310 plaintes, on ne les a jamais vues, et c'est à se demander : Est-ce que ce sont des plaintes, par ailleurs, qui ont déjà été traitées par le mécanisme qu'a prévu le législateur et que la personne n'est pas contente et souhaite magasiner ses plaintes? Ça se pourrait. Et je ne porte pas de jugement, je dis juste que, les fameuses 310 plaintes, Mme Labrecque pourra témoigner là-dessus, on ne les a jamais vues.

Ceci étant, le mouvement serait plutôt à la baisse chez nous, mais je vais laisser Mme Labrecque répondre précisément à votre question.

Mme Labrecque (Michèle) : Oui. Bien, en fait, les plaintes, présentement, on sent qu'il y a une baisse, mais c'est sûr que, d'une année à l'autre, il y a une variabilité. Mais, je peux vous dire, j'ai mis en place l'équipe centralisée des plaintes en 2009 et, pour ce faire, j'ai fait une analyse historique des plaintes, et ce qu'on constate : d'année en année, le

nombre de plaintes tourne toujours autour de 5 000, 5 200 plaintes, donc c'est assez stable, malgré la hausse du nombre d'abonnements.

Donc, en proportion de clients, le nombre de plaintes est en diminution. Mais effectivement il y a des années qu'il pourrait y en avoir plus, mais c'est toujours dans les eaux de 5 200 plaintes.

• *(11 h 50)* •

Les types de plaintes, maintenant. Je pense qu'on a peut-être un graphique où j'ai mis le…

(Consultation)

Mme Labrecque (Michèle) : Je vais parler du type de plaintes. Excusez-moi, je suis un peu nerveuse, je ne suis pas habituée à ce genre de forum là. Je suis une fille opérationnelle. Donc, le type de plaintes…

Une voix : …

Mme Labrecque (Michèle) : Donc, la première raison de plainte, la plus grande raison de plainte, c'est lié à tout ce qui est autour du processus de recouvrement. Donc, par exemple, les interruptions de service, les lettres d'avis, le traitement des faillites, les frais de rétablissement, les demandes de dépôt de garantie, donc, c'est le plus grand volume de plaintes qu'on reçoit.

Ensuite, c'est au niveau de réseau, tout l'entretien lié au réseau, les pannes, la fiabilité du réseau, les interruptions planifiées, des équipements défectueux, des travaux d'entretien, des variations de tension, des délais de rétablissement de panne. Le troisième bloc d'importance, c'est ce qui est lié à la facture : les frais d'administration, la périodicité. Parce que vous savez qu'on facture aux deux mois, mais, compte tenu de notre processus de relève de compteurs manuels qui va arrêter, là, maintenant, avec nos compteurs IMA, on se donne une marge de manoeuvre de 50 quelques jours à 60 quelques jours. Donc, il y a des clients qui reçoivent une facture, une année, de 50 quelques jours; l'année suivante, la même période a plus de jours. Donc, la périodicité, ça peut être un facteur de plaintes; les MVE, modes de versements égaux; les informations sur la facture, des fois, que les clients trouvent que ce n'est pas clair; les délais de facturation.

Ensuite, de moindre mesure, la consommation, donc, les clients qui contestent la consommation qui leur est facturée, ils ne comprennent pas l'appareil de mesurage, ils pensent que l'appareil de mesurage est défectueux, des estimés — on fait parfois des estimés quand on n'a pas accès à la lecture — que l'estimé est erroné ou qui se plaignent que la lecture du compteur serait inexacte. Puis, en dernier lieu, là… il y en a d'autres, là, toutes sortes de petites plaintes, là, de sujets, mais, en dernier lieu, c'est les plaintes liées à l'environnement, donc la contamination de l'eau, de l'air, du sol, perte de qualité de vie due au bruit, due à l'éclairage; l'esthétisme de nos installations, les interférences radio; l'émondage excessif ou mal fait, ou des trucs comme ça.

Ça fait qu'en gros c'est les plus grosses raisons de plaintes que l'on reçoit.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : …savoir si vous avez, justement, des commentaires ou des plaintes sur la façon dont les plaintes chez vous sont gérées, parce que vous nous dites que chez vous la tendance est à la baisse. La Protectrice du citoyen nous dit que c'est à la hausse, de son côté. Alors, est-ce que ça pourrait être une hypothèse, que les gens ne sont pas satisfaits des réponses qu'ils reçoivent ou de la façon dont les plaintes qu'ils font sont traitées, qu'ils se retournent vers d'autres mécanismes pour adresser les plaintes à l'endroit d'Hydro-Québec?

Mme Labrecque (Michèle) : …tout ça. Peut-être qu'on pourrait passer au processus plaintes, vous montrer que, oui, il y a un autre mécanisme justement quand les clients sont insatisfaits de la façon dont on traite les plaintes.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Mme Labrecque réfère au document *Formulation d'une plainte*, qui vient de vous être distribué. *Formulation d'une plainte*.

Mme Labrecque (Michèle) : Puis après vous avez un petit graphique, là, un petit histogramme pour voir le cheminement.

Alors, dans un premier temps, ce qu'on souhaite, c'est que, le client qui vit une insatisfaction, il communique, dans un premier temps, au service à la clientèle pour tenter de régler la situation. Donc, il fait d'abord part de son problème au service à la clientèle, puis on tente de trouver une solution.

Ce qu'on a mis aussi en place il y a quelques années, c'est de sensibiliser le représentant que… Parce que tous les contacts sont notés au dossier du client. Donc, si le représentant réalise que c'est la troisième fois que le client appelle pour la même question, le même problème et qu'on n'a toujours pas trouvé de solution, il remonte le cas à son supérieur hiérarchique qui, entouré de spécialistes, va tenter de régler la situation. Si, pour différentes raisons, le client n'est toujours pas satisfait, il peut soumettre sa plainte. Et ce qu'on a fait au fil des années, et c'est à la demande des intervenants et de la régie, c'est qu'on a tenté de rendre ça le plus facile possible. Donc, le client ou le citoyen, parce que des fois c'est des plaintes de citoyens, peut nous envoyer sa plainte par plusieurs façons : il peut appeler, il peut écrire, il peut l'envoyer par fax, il peut l'envoyer maintenant par un formulaire Internet qu'on a mis en ondes l'année passée, suite à une suggestion d'un intervenant. Il arrive des fois, parfois, qu'il ne le sait pas. Ce n'est pas tous les clients qui comprennent comment se plaindre. Il va aller voir son député, il va aller voir une association de consommateurs.

Alors, on a mis en place un guichet privilégié, les numéros de téléphone — vos attachés politiques sont rencontrés annuellement pour leur faire part de ce processus-là — où ils peuvent nous transmettre la plainte. Toutes les plaintes sont accueillies à ce moment-là.

Alors, dès qu'on reçoit une plainte, l'agent aux plaintes communique avec le client pour lui dire qu'on a bien reçu sa plainte et aussi pour aller chercher des informations complémentaires parce que des fois, dans un écrit, ça ne raconte pas toute l'histoire. Il fait l'analyse de la situation, il fait une enquête. Une fois qu'il a pris sa décision, il communique verbalement sa décision au client et lui confirme par écrit, au besoin. Il se pourrait que le client, quand on a tout fait ça, est toujours insatisfait du règlement de la plainte. Alors là, on va à la troisième étape. Alors, le client peut faire appel à sa décision. Alors là, à ce moment-là, il soumet sa plainte en appel à la Régie de l'énergie. Donc, dès que la régie reçoit une demande de plainte en appel, elle nous la communique et nous donne l'information. Et elle nous donne 15 jours pour documenter le dossier au complet, tous les échanges qu'on a eus, tous les efforts qu'on a faits. Et elle s'attend que, pendant ces 15 jours là, on tente de régler avec le client. Donc, la régie, dans le fond, ce qu'elle souhaite puis ce qu'elle nous a communiqué au fil des années, c'est qu'elle souhaite qu'on règle la situation. Elle ne souhaite pas nécessairement avoir une audience pour régler.

Alors, pendant les 15 jours, on tente de régler. Si on n'a toujours pas réglé, la régie met, depuis quelques années, à la disposition du client une conciliatrice. Alors, cette conciliatrice-là, elle peut recevoir, donc, faire des activités de conciliation à Montréal, à Québec, à Saint-Lambert et à Gatineau. Et il lui est même arrivé d'accepter de faire une conférence téléphonique pour des clients qui étaient très éloignés, dans le fond, qui avaient des problèmes, qu'on ne voulait pas faire déplacer en avion, par exemple. Donc, il y a une activité de conciliation, là, qui a lieu. Et, s'il y a un échec de conciliation, alors là le client a l'opportunité d'aller faire son recours en audience à la Régie de l'énergie, devant un régisseur ou une régisseuse, et la décision du régisseur ou de la régisseuse est irrévocable et exécutoire immédiatement.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. Ça complète ce premier bloc d'intervention. Je me tourne vers l'opposition officielle et au député de Marie-Victorin je cède la parole.

M. Drainville : Merci, M. le Président. Alors, je salue M. Desgagné et Mme Labrecque. On va aller dans le vif du sujet. Qu'est-ce que vous craignez, vous, dans le fait d'être assujettis à l'autorité de la Protectrice du citoyen?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : On ne craint rien de cela, M. le Président. Ce que l'on a mentionné, et on pense bien que c'est pour ça qu'on a été invités ce matin, c'est de fournir un éclairage dans la réflexion qui est faite actuellement par le législateur et de démontrer que le rôle que veut jouer la protectrice, son rôle de recommandation et de conciliation, il est déjà joué par quelqu'un d'autre, par un organisme qui est quasi judiciaire. Alors, on ne craint rien, on vient simplement soumettre au législateur le fruit de nos réflexions.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci. M. le député.

M. Drainville : L'argument de la régie, à mon avis, c'est un très mauvais argument. De dire aux citoyens : Présentez-vous devant un tribunal ou un organisme quasi judiciaire comme celui de la régie quand vous avez un problème avez Hydro, à mon avis, c'est un très mauvais signal à envoyer aux citoyens. Je pense que c'est envoyer un signal qu'on ne veut pas vraiment le voir puis qu'on l'envoie loin, loin, loin. La procédure est compliquée. Ça coûte des sous. Moi, je vais vous dire, là, mon expérience dans mon bureau de comté, là, puis je pense que tous les députés ici présents vont en témoigner, là, on est constamment pris avec des cas qui concernent Hydro-Québec.

Dans les faits, on est devenus l'ombudsman… Les députés, on est devenus l'ombudsman des clients d'Hydro-Québec, parce qu'une fois qu'ils se sont tournés vers vous puis qu'ils n'ont pas eu réponse à leurs questions, et, soit dit en passant, assez souvent, Mme Labrecque, ils ne sont pas reçus très, très, très gentiment, il y a beaucoup de nos commettants qui font affaire avec nous puis qui nous… Je vais vous résumer ça, là : Maudit qu'elle était bête, la personne. Puis là je ne suis pas en train de dire que tout le monde est comme ça puis que le service à la clientèle d'Hydro, c'est des personnes qui sont bêtes de façon générale, mais je peux vous dire que, les personnes qui viennent à notre bureau de comté pour chercher de l'aide parce qu'ils ne l'ont pas eue à Hydro, très souvent, la première chose qu'elles nous disent avant même de nous parler de leur cas, c'est : L'attitude, l'attitude du service à la clientèle de la personne à qui ils ont parlé.

Mais revenons sur le fond des choses. Vous nous dites : Il existe déjà un service… ou, enfin, un recours, c'est celui de la régie. Vous nous dites aussi qu'il y a un service de plaintes. Puis ce n'est pas tout à fait les mots que vous utilisez, mais vous dites : Comme il y a un service de plaintes, pourquoi dédoubler ça avec un recours à la Protectrice du citoyen? Moi, je veux juste vous dire qu'il y a un service de plaintes au ministère de l'Emploi et Solidarité, il y a un service des plaintes à la Régie des rentes, il y a un service des plaintes à la SAAQ, il y a un service des plaintes à la CSST, et tous ces organismes-là sont assujettis à la Protectrice du citoyen. Et puis, quand moi, je vois, là, le nombre de plaintes que reçoit la Protectrice du citoyen au sujet d'Hydro-Québec, qui sont constamment à la hausse, même si elle n'a pas Hydro-Québec sous son autorité, moi, j'ai le goût de dire : La cause est entendue, là.

• *(12 heures)* •

Visiblement, votre service des plaintes n'arrive pas à satisfaire beaucoup... un nombre croissant, en fait, de citoyens qui, voyant qu'ils n'ont pas l'écoute puis qu'ils n'ont pas l'impression d'avoir été traités équitablement, se tournent vers le député ou se tournent vers la Protectrice du citoyen, même si elle n'a pas de moyen pour agir. Alors, visiblement, il y a un problème. Vous êtes un organisme public, vous êtes un monopole. Moi, je vous le dis, vous enverriez tellement un beau message, là, à beaucoup de citoyens qui trouvent parfois qu'Hydro se comporte un peu comme un État dans l'État — on

entend ça très souvent — hein, comme un organisme qui se place un peu au-dessus du citoyen. Très souvent, moi, j'entends ça. Les Québécois me disent, des citoyens me disent : Coudon, ça nous appartient-u encore, ça, Hydro-Québec? C'est-u encore à nous autres, ça?

Alors, moi, je vous dis, dans l'opinion publique, quel beau signal, quel beau signal vous pourriez envoyer en disant : Savez-vous quoi?, on est prêts à se soumettre à l'autorité de la Protectrice du citoyen, on va collaborer avec elle, on va renforcer notre service des plaintes! Visiblement, il y a des problèmes, mais on accepte que la Protectrice du citoyen puisse avoir les pouvoirs d'intervenir. Puis vous pourriez ajouter : Le Vérificateur général, maintenant, a autorité sur Hydro-Québec — excellente initiative de l'ancien gouvernement du Parti québécois — et on veut s'inscrire dans cet exercice d'ouverture, cette attitude d'ouverture et de respect pour le citoyen en disant : Bien, après le VG, on est maintenant prêts à s'assujettir à l'autorité de la Protectrice du citoyen. Ça, là, ça enverrait un très, très beau signal, vous ne pensez pas?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : …la question, c'est : Vous ne pensez pas?

M. Drainville : C'est ça : Vous ne pensez pas?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : En fait, simplement, si vous me permettez…

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Beaucoup de choses ont été dites.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Un instant. Simplement souligner : je comprends que les représentants d'Hydro-Québec viennent ici pour fournir un éclairage. Je n'ai pas compris de leur présentation que c'était un refus ou qu'ils prenaient une position pour ou contre l'assujettissement. Ils fournissaient un éclairage. Alors, avec cette observation, Me Desgagné, à vous la parole.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Oui. Merci, M. le Président. Beaucoup de choses ont été dites par le député de Marie-Victorin, qui est préoccupé du sort de ses concitoyens, et c'est tout à son honneur.

Je voudrais juste revenir sur certains éléments importants. Peut-être qu'on n'a pas été assez clairs, et on s'en excuse. De dire que le nombre de plaintes est en hausse importante, alors que Mme Labrecque a témoigné à l'effet que le nombre d'abonnements est en hausse mais que le nombre de plaintes est stable ou en baisse, c'est différent de ce qui vient d'être dit. Je le soumets respectueusement.

M. Drainville : …à la Protectrice du citoyen, pas les plaintes à votre service. Je parlais des plaintes concernant Hydro-Québec à la Protectrice du citoyen.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : ...

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Merci de la précision. Ce qui va me permettre de redire une chose importante : Les 310 plaintes auxquelles la protectrice réfère, on ne les a pas vues. Alors, c'est facile de dire : Le nombre de plaintes est en augmentation. On ne les pas vues. Est-ce que c'est des plaintes où on dédoublait ce qui avait été décidé? Est-ce que c'est une plainte, par exemple, où la personne s'était déjà adressée à la régie, n'était pas satisfaite de la décision de la régie et de la décision quasi judiciaire? On ne le sait pas. Alors, moi, je serais très prudent là-dessus.

Troisièmement, on nous dit que les ministères ont des services de plaintes. Tant mieux si les ministères ont des services de plaintes. D'ailleurs, la protectrice, et c'est dans l'ouvrage auquel j'ai référé, mentionne que c'est important qu'un organisme se dote d'un service de plaintes. Mais la protectrice, elle n'intervient pas à la place du service de plaintes, la protectrice, elle intervient a posteriori. Alors, si on réfère au document qui a été déposé, les étapes un et deux, la protectrice, elle ne serait jamais là de toute façon, elle interviendrait à l'étape trois, au même moment où la régie intervient avec un processus de conciliation. Ce qui est important ici, et peut-être, à nouveau, on n'a pas été assez clairs, c'est que la régie, quand elle reçoit la plainte, elle ne transforme pas ça immédiatement, elle ne se transforme pas immédiatement en tribunal, ça ne devient pas automatiquement une audience judiciaire, elle fait d'abord un processus de conciliation et de médiation de même nature que celui que la protectrice voudrait offrir. La différence, c'est que, si le client n'est pas satisfait de la conciliation, il peut toujours aller en audience, et là la régie va rendre une décision exécutoire, ce qui ne sera jamais le cas du protecteur.

Alors, c'est tout ce qu'on soumet. On n'a pas d'opinion formelle sur ce que le législateur décidera, on cherche simplement à vous éclairer à l'effet qu'il y a un organisme qui livre un service plus complet.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie, Me Desgagné. M. le député de Marie-Victorin, en soulignant qu'il reste un peu moins de trois minutes.

M. Drainville : Oui. Dites ça à un citoyen, là, qui n'est pas nécessairement très, très, très fortuné, là, qui est parfois démuni. Puis tu lui dis : Écoute, si tu n'es pas content, va-t'en aux Petites Créances. Ou : Si tu n'es pas content, va-t'en à la Régie de l'énergie. Ça puis lui dire : Regarde, ferme-toi donc, là, puis laisse passer, puis plains-toi pas, moi, dans mon esprit, c'est la même chose.

Encore une fois, vous êtes un organisme public, les gens ont de très grandes attentes face à Hydro, puis, si on est aussi exigeants envers vous, c'est parce qu'on vous aime beaucoup, hein? Qui aime bien châtie bien, qu'on dit parfois. Hydro-Québec, vous êtes une institution dont on est fiers. On a le goût d'entendre des belles choses sur Hydro, puis, quand on a… Moi, ça fait sept ans que je suis député, là. Puis, tu sais, la première année, tu te dis : Bon, O.K. Deuxième année, troisième année… Là, à un moment donné, tu finis par conclure qu'il y a franchement un problème. Il y en a un, problème, au niveau des plaintes, au niveau des ententes de recouvrement. Tu sais, je trouve ça intéressant, là, quand vous dites… On prend le tableau I, *Volume des plaintes*, là, sous la catégorie Autres. La première chose dont les gens se plaignent, dans la catégorie Autres, c'est le comportement du personnel, puis, à l'intérieur du comportement du personnel, c'est le service à la clientèle qui fait le plus problème, qui reçoit le plus de… C'est au sujet du service à la clientèle que vous recevez le plus de plaintes en ce qui a trait au comportement du personnel.

Qu'est-ce que vous voulez, je comprends que vous faites des efforts. On est sensibles à ça. Mais visiblement ce n'est pas suffisant. Tu sais, les distributeurs publics d'électricité ailleurs au Canada, ils sont tous assujettis à la compétence de l'ombudsman parlementaire. Dans notre cas, c'est la Protectrice du citoyen. En tout cas, c'est les notes qui nous ont été remises par le Service de recherche de l'Assemblée nationale, qui habituellement est très fiable. Alors, les distributeurs ailleurs, les Hydro-Québec ailleurs au Canada, ils sont assujettis à leur protectrice du citoyen. Pourquoi est-ce que ce serait différent au Québec? Qu'est-ce qu'Hydro-Québec a… Pourquoi vous auriez un statut différent de ce qui se fait ailleurs en ce qui a trait, je dirais, à l'écoute puis au traitement des plaintes? Puis, dans certains cas, c'est carrément une forme d'injustice.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : En terminant, M. le député.

M. Drainville : Il y a carrément, parfois, une forme d'injustice.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Quelle est la question?

M. Drainville : Bien, en quoi Hydro-Québec est-elle différente des autres? Pourquoi est-ce qu'ailleurs ils sont assujettis au Protecteur du citoyen ou à l'ombudsman parlementaire puis que vous, vous ne le seriez pas?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. Étant donné que le bloc de temps est terminé, il faudrait emprunter du temps sur le prochain bloc pour avoir la réponse. En fait, on va vous accorder quelques minutes pour une brève réponse, Me Desgagné.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Très brièvement. Je comprends des commentaires qui sont faits que le député de Marie-Victorin semble — et je dis bien «semble», je ne veux pas lui imputer quelque motif que ce soit — prendre pour acquis que, s'il une plainte à l'égard du personnel, elle n'est pas traitée, que les gens n'ont pas de recours. Alors, Mme Labrecque pourrait expliquer. Oui, ça arrive, des plaintes à l'égard du comportement du personnel, mais comment est-ce qu'on les traite?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Est-ce que vous voulez aborder ce sujet-là immédiatement? Dans le cas de la réponse, ce n'est pas clair, là.

Une voix : Vous êtes les maîtres du temps.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Alors, on va prendre ça, mettre ça sur la glace. Peut-être qu'on…

Une voix : …

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Bon, le vice-président indique qu'il va peut-être y revenir. Alors, je me tourne vers le député de Vimont pour un nouveau bloc d'intervention.

• *(12 h 10)* •

M. Rousselle : Merci, M. le Président. M. Desgagné, Mme Labrecque. Je reviens toujours avec la différence entre les plaintes Protecteur du citoyen versus Hydro-Québec.

Vous avez mentionné effectivement qu'il peut y avoir du dédoublement. J'ai compris ça. La seule chose que vous avez apportée, M. Labrecque, comme quoi vous avez parlé de magasinage là-dedans, ça, j'ai trouvé malheureux de saupoudrer les plaintes ou de minimiser les plaintes reçues par le Protecteur du citoyen, parlant de magasinage. Ça, je trouve ça malheureux, mais moi, je voulais savoir… c'est l'accessibilité de… c'est bien beau, les plaintes, là, mais l'accessibilité, comment qu'on peut porter une plainte. Moi, je sais bien que, dans ma circonscription, les gens, où ils se plaignent, c'est que c'est difficile de communiquer avec vous, c'est toujours engagé ou «faites le 1», «faites le 2» — vous savez comment ça fonctionne dans les affaires gouvernementales — et ça, les gens, bien souvent ils vont comme accrocher, ils vont décrocher, ils ne porteront pas de plainte. Et puis, oui, souvent on en reçoit dans notre bureau, comme députés.

Je voudrais savoir aussi la différence, parce qu'avant on avait des points de service. Comme, à Laval, il y en avait un, point de service où les gens pouvaient porter plainte. Et je voulais savoir s'il y a eu une baisse à partir du fait que vous avez annulé ces points de service là versus le téléphone, versus maintenant l'Internet, voir s'il y a eu une différence au niveau du nombre de plaintes.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci, M. le député. Mme Labrecque.

Mme Labrecque (Michèle) : Rappelez-moi la première question. C'était? Rappelez-moi la première question.

Une voix : …

Mme Labrecque (Michèle) : L'accessibilité.

M. Rousselle : L'accessibilité.

Mme Labrecque (Michèle) : O.K., l'accessibilité. Bien, dans le fond, non, c'est très, très simple de faire une plainte ou d'appeler au service à la clientèle.

Et, voilà deux ans, on a aussi optimisé notre réponse vocale interactive. Donc, nous, on essaie toujours d'améliorer notre service à la clientèle et on se balise aux grands centres d'appels commerciaux. Parce que vous avez dit : Nous, la fonction publique, là… Mais nous, on se balise beaucoup aux entreprises commerciales parce qu'on offre un service commercial à nos clients. Donc, on a vu les meilleures pratiques au niveau de la réponse vocale interactive, puis, effectivement, ce qui marche : il ne faut pas avoir plus que trois options en rentrant puis, après ça, pas plus que quatre parce que sinon les clients se perdent. Il faut que ce soit très simple puis très, je pourrais dire, capsulé comme sujets pour ne pas qu'il y ait trois, quatre sujets qui se ressemblent. Donc, on a beaucoup, beaucoup optimisé notre réponse vocale interactive depuis deux ans. Ça va beaucoup mieux, puis les clients sont satisfaits.

Au niveau des délais d'attente — c'est une de vos préoccupations — bien c'est certain que, si vous appelez quelques jours avant le 1er juillet puis quelques après le 1er juillet, ça se pourrait que les délais d'attente soient longs, parce qu'on a un phénomène au Québec, là, qui est les déménagements, et, donc, ça fait une recrudescence d'appels, et ce sont les appels que l'on priorise. Mais, en dehors de ça, nos délais d'appel sont bien, donc sont dans la moyenne de l'industrie, sont raisonnables. Donc, il n'y a pas de problème d'accès. Surtout, si un client appelle parce qu'il a reçu un avis d'interruption, ce client-là est priorisé, parce qu'on a la possibilité, en fonction de l'option qu'on choisit, de mettre des délais d'attente plus ou moins longs, d'acheminer au bon représentant qui a la bonne compétence, là. C'est tout ça, la science de la réception d'appels. Donc, ces appels-là sont priorisés, le délai d'attente est encore moins long.

Donc, ça, c'est pour l'accessibilité. Ensuite de ça, comme je vous dis, il peut aller sur Internet. C'est un formulaire. Il peut l'envoyer par écrit, qu'il est encore… Et par écrit, les lettres, c'est en baisse. Par contre, on voit au niveau du Web qu'il y a une très grande croissance. Je pense que, les clients, de plus en plus, c'est le mécanisme, là, qu'ils vont choisir. Donc, ça, ça dit au niveau de l'accessibilité.

Votre deuxième question, c'était sur…

Une voix : Les points de service.

Mme Labrecque (Michèle) : L'impact des points de service. Écoutez, ça, de mémoire, ça, c'est arrivé au début des années 90. Bien, c'est sûr que ce que ça a fait, c'est que ça a haussé les nombres d'appels parce que, là, les contacts, vu qu'il n'y avait… le client ne pouvait pas venir sur place parler de son dossier, donc, les appels ont augmenté. Mais là, depuis, je vous dirais, les cinq dernières années, on a beaucoup, beaucoup optimisé notre processus. On a regardé plus précisément pourquoi les clients appellent et on a essayé de réduire à la source le problème. On a beaucoup travaillé avec nos représentants aussi pour la résolution au premier contact, «first call resolution», qui est une bonne pratique dans les centres d'appels.

Et là ce qu'on voit… juste par rapport à l'an passé, on voit que nos appels au service à la clientèle ont diminué d'à peu près 10 %. On a mis en ondes des libres-services. Sur Internet, maintenant les clients peuvent… Je ne sais pas si vous avez vu récemment notre carte interactive qu'on a mise en ondes il y a quelques mois. Donc, les clients peuvent suivre les pannes, peuvent marquer leur code postal, voir, dans leur quartier, la panne, est-ce qu'elle est déclarée, depuis quand, c'est quoi, le délai, le rétablissement prévus. On a mis en ondes un portail aussi pour le suivi de la consommation. Pour les modes de versements égaux, les clients peuvent maintenant eux autres mêmes décider de modifier leurs mensualités s'ils pensent que… J'ai peur de me retrouver avec un montant à payer à la révision annuelle, je vais tout de suite augmenter de 10 000 $, 15 000 $. Ils peuvent s'abonner à des alertes pour leur dire : Attention, on constate que vous consommez plus qu'on avait estimé. Des trucs comme ça.

Donc, on a beaucoup, beaucoup mis en place des mesures d'optimisation pour régler le problème à la source, régler du premier coup, sinon de rendre le client autonome dans sa recherche d'information ou de solution.

Je ne sais pas si ça répond à votre question?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. M. le député de Vimont.

M. Rousselle : Oui. Merci. Je comprends que vous voulez essayer de rendre les gens plus autonomes. Vous le savez aussi, par contre, la population est vieillissante, ce n'est pas toujours évident, l'Internet, et même écrire. Et moi, je le sais, que… et même la Protectrice du citoyen l'indique, comme quoi que c'est plus compliqué maintenant de formuler une plainte à Hydro-Québec.

Est-ce qu'avec la différence des plaintes qu'il y a, de 310 à 152, là, si on fait la comparaison entre le Protecteur du citoyen et Hydro-Québec, vous allez avoir une réflexion au moins là-dessus? Est-ce que vous allez réfléchir à pourquoi ça

se produit, à part du dédoublement puis des choses comme ça? Mais est-ce que ça va vous amener à une réflexion pour essayer de voir, bien : Est-ce qu'on peut l'améliorer? Y a-tu quelque chose qu'on a manqué dans notre boîte ou… tu sais, dans ce sens-là?

Mme Labrecque (Michèle) : En fait, moi, je ne suis pas d'accord à dire que c'est plus compliqué pour faire une plainte, au contraire, parce qu'on est préoccupés.

Le phénomène que l'on constate, c'est : à partir du moment où on met des libres-services, c'est sûr que ça va faire en sorte que cette clientèle-là va plus aller sur les libres-services. Donc, la clientèle qui appelle, en grande proportion, c'est des clients qui sont moins à l'aise, donc ils ont besoin de plus de support. Donc, on forme aussi nos représentants à être capables d'accompagner cette clientèle-là. Je ne vous dis pas que c'est parfait, je ne vous dis pas que… On a, bon an, mal an, 1 000 représentants. On a à peu près 250 représentants saisonniers. Je ne vous dis pas que tout le monde a une compétence à 100 %. Il y en a qui sont encore en développement, puis on continue à travailler là-dessus, mais on essaie, de plus en plus, d'outiller nos représentants pour être capables de détecter cette clientèle-là puis dire… Exemple, un client qui appelle, qui dit : Je ne comprends pas ma facture, mais qu'est-ce qu'il nous dit vraiment? Est-ce qu'il nous dit : Mon Dieu! Je ne serai jamais capable de payer ça? Donc, on forme de plus en plus les représentants pour détecter ça et d'accompagner le client. Et ultimement, si le client, il dit : Je ne suis pas content, je veux faire une plainte, le représentant va transmettre l'appel à son supérieur hiérarchique. Il n'aura pas à écrire, on ne va pas lui dire : Allez sur le site Web ou envoyez-nous une lettre.

On essaie de rendre ça le plus simple possible. C'est important pour nous parce que, pour nous, on considère qu'une plainte, c'est une occasion d'amélioration. Un client qui se plaint, là, il ne va pas nécessairement se plaindre parce qu'on n'a pas bien fait notre travail, mais ça veut dire qu'on n'a pas réussi à bien lui expliquer au départ, il y a un problème de communication. Donc, nous, on veut avoir accès à cette information-là parce que c'est une occasion après ça de dire : Bon, bien, comment je peux améliorer ça pour mieux outiller les représentants, mieux outiller le client pour comprendre ce qui se passe? Et même des fois on se rend compte qu'il y a des processus qui sont déficients. Qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer le processus, pour le rendre plus efficace, plus rapide, plus efficient, etc.? Donc, on ne veut pas couper le nombre de plaintes, on veut être sûrs qu'on les reçoit toutes puis qu'on les comprend bien, puis on les analyse.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci, Mme Labrecque. M. le député de Vimont, avec un peu plus de trois minutes.

M. Rousselle : Oui. Bien, c'était juste pour revenir. Je vous demandais si c'était pour vous faire réfléchir, là, ou vous allez avoir une réflexion…

Mme Labrecque (Michèle) : Ah! bien, pour ce qui est des…

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Mme Labrecque, à vous la parole.

Mme Labrecque (Michèle) : Oui. Ce que je souhaiterais, là, c'est qu'elle nous les transmette, ces plaintes-là, si elle dit qu'elle en a eu 150 l'an passé et 300 cette année, les 450 plaintes. J'aimerais ça. Ça me ferait de la peine de savoir que, ces clients-là, on n'a pas fait d'effort pour essayer de régler leurs problèmes parce qu'elles sont restées au bureau de la protectrice.

Peut-être qu'on peut trouver une solution, premièrement. Deuxièmement, j'aimerais ça les analyser pour voir de quoi ils se plaignent, ces clients-là. Est-ce qu'ils se plaignent, par exemple, de, mettons… Le programme d'installation des compteurs. Bon, bien, c'est sûr que la protectrice, elle… comment elle va réussir à concilier ça? Elle va concilier ça avec qui? Avec la régie? C'est une décision de la régie. Même si on se présente là, on ne pourra pas beaucoup aider à trouver une solution. Donc, il faut comprendre la nature de ces plaintes-là, puis effectivement ça va venir alimenter notre réflexion, comme les 5 000 plaintes qu'on reçoit à chaque année, toutes ces plaintes-là, pour nous, ce sont des occasions d'améliorer nos processus.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. Quelques mots de la fin, M. le député?

M. Rousselle : Bien, le mot de la fin… c'est sûr que moi, je voulais juste, même si vous n'avez pas la chance… ou, en tout cas, en espérant que vous allez… la chance d'avoir les plaintes, puisqu'effectivement ça va aider peut-être à avoir une meilleure compréhension de ces plaintes-là, mais je voulais juste vous informer, c'est que… Pourquoi que le Protecteur du citoyen en a plus que moi? Est-ce que c'est des gens qui sont comme désespérés et disent : Bien, moi, je n'appellerai plus à l'Hydro-Québec puis, woups, le Protecteur du citoyen est là. Tu sais, c'est dans cette optique-là, là, je voulais…

Mme Labrecque (Michèle) : Bien, j'ai la même préoccupation que vous, j'aimerais ça, moi aussi, savoir pourquoi ces clients-là se sont retournés vers la protectrice. Pour voir est-ce qu'on peut optimiser, améliorer l'accessibilité à nos plaintes actuellement, oui, je suis intéressée à les voir.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. En fait, l'audition de ce matin permettra, à tout le moins, de soulever cette question, et je suis convaincu que le Protecteur du citoyen est à l'écoute, et on aura fait avancer la situation au moins sur ce volet.

Je me tourne maintenant vers la deuxième opposition. Et je m'en voudrais de ne pas souligner l'arrivée d'un nouveau membre à la commission, le député de Deux-Montagnes, qui se joint à nous. Alors, nous sommes heureux, M. le député de Deux-Montagnes, de vous compter parmi nous, et je vous cède la parole.

M. Charette : C'est bien gentil. Merci, M. le Président. À vous deux, merci de votre présence, de vos explications.

Mes collègues de Vimont et de Sherbrooke ont fait référence longuement au récent rapport de la Protectrice du citoyen, rapport qui a été déposé il y a quelques jours à peine. On a fait état effectivement d'une hausse significative du nombre de plaintes reçues par leur entremise, bien qu'ils ne soient pas compétents à les traiter, ces plaintes-là. Est-ce que vous avez lu le rapport de la... pas de la vérificatrice, mais de la Protectrice du citoyen?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Nous avons lu attentivement le communiqué émis ainsi que plusieurs des échanges qui ont eu lieu — je ne sais pas si c'était en commission parlementaire, je pense que oui — en commission parlementaire. Alors, on a quand même une connaissance de certains arguments de la protectrice, oui.

M. Charette : Et vous savez que le Protecteur du citoyen, le bureau lui-même, demande, année après année, à ce que vous soyez assujettis à ces mandats.

Donc, c'est une demande qui est récurrente. Et pourquoi cette demande, selon ces gens? C'est qu'Hydro-Québec donne l'impression souvent d'être juge et partie en ce sens que vous traitez des plaintes, oui, qui viennent du public, que ce soit d'entreprises ou de particuliers, mais il n'y a pas de recours extérieur si jamais la décision devait tarder ou devait ne pas satisfaire en quelque sorte le plaignant. Donc, la Protectrice du citoyen est très claire à ce niveau-là.

Il y a eu un autre rapport aussi qui vous concernait, il y a quelque temps, du Vérificateur général qui ne se voulait pas très tendre non plus à votre endroit. Non pas qu'on vous reproche tout, mais on vous reprochait notamment une collaboration discutable avec le Vérificateur général. On vous reprochait un manque de collaboration, oui, mais on vous reprochait de refuser également, là, de fournir un certain nombre de documents requis. Le ministre responsable du dossier aujourd'hui nous dit qu'il y a une collaboration, donc, une entente qui est peut-être à venir à ce niveau-là. Mais c'est difficile de ne pas faire de parallèle entre les deux rapports, qui sont tout de même importants. Ces deux rapports laissent entendre qu'Hydro-Québec, effectivement, et c'est l'expression, je pense, de mon collègue de Marie-Victorin tout à l'heure, semble opérer comme s'il était l'État dans l'État. Donc, cette transparence semble nécessaire aujourd'hui.

Et, tout à l'heure, j'écoutais mon collègue de Marie-Victorin avec intérêt et je dois vous avouer que j'ai souri par moments parce que la Coalition avenir Québec, l'année dernière, avait déposé un projet de loi justement pour assujettir Hydro-Québec aux bons soins du Protecteur du citoyen. Aujourd'hui, le Parti québécois semble intéressé par la chose, mais, lorsqu'il était au gouvernement, il l'était moins.

Ceci dit, il y a quelques contradictions.

Une voix : ...

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : On va profiter de la présence des représentants d'Hydro-Québec et on aura tout le plaisir de discuter entre nous plus tard.

M. Charette : Effectivement. Mais cet intérêt-là nouveau me conforte, et j'espère qu'éventuellement, au niveau du gouvernement, on saura reconnaître l'importance de vous assujettir.

J'ai une question bien, bien simple. Si éventuellement le gouvernement devait appeler notre projet de loi, quelle serait l'attitude d'Hydro-Québec? Il y aura vraisemblablement une commission parlementaire. Vous seriez peut-être intéressés à y participer. Dans quelle optique vous vous placeriez si jamais ce projet de loi était appelé? Quel type de défense ou de propos vous tiendriez dans ce contexte?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci pour la question. Maître...

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Merci, M. le Président. Merci d'abord au député de Deux-Montagnes de sa question.

Tout d'abord, si nous étions convoqués dans une hypothétique commission parlementaire pour évaluer un hypothétique projet de loi, c'est sûr que nous le ferions en respectant toute la sagesse du législateur et dans le biais d'éclairer le législateur pour son travail. Hydro-Québec ne fait pas de politique et respectera toujours les décisions du législateur ou de son actionnaire.

J'aimerais revenir sur deux commentaires importants. Et je le dis avec un immense respect pour l'institution qu'est le Protecteur du citoyen, mais, si quelqu'un est venu témoigner devant vous pour vous dire qu'il n'y a pas de recours extérieur à Hydro à l'égard des plaintes, ce n'est pas exact. Et je pense, ce matin, avoir fait une démonstration, j'espère, une démonstration claire sur le fait qu'il existe un recours extérieur à Hydro, un recours quasi judiciaire, pour couvrir la question des plaintes des clients insatisfaits de la décision d'Hydro-Québec. Alors, si cela vous a été dit, je dois dire en tout respect : Ce n'est pas exact. Et je sais que c'est une préoccupation tout à fait légitime du député de Deux-Montagnes. Il existe un recours.

Deuxièmement, c'est important de mentionner, parce qu'on insiste beaucoup sur le rôle quasi judiciaire, et certains députés ce matin ont dit : Peut-être qu'un tribunal, ça peut avoir un effet rébarbatif sur un client, il faut comprendre que l'étape qui suit immédiatement le traitement de la plainte chez Hydro-Québec, c'est une étape de médiation-conciliation par la régie. Cette étape-là, c'est ce que souhaite faire la protectrice parce que ça, c'est son rôle.

Donc, la protectrice souhaite venir jouer un rôle de conciliation-médiation à la place de la Régie de l'énergie. La grande différence, M. le Président, c'est qu'après ça, si vous vous êtes adressés à la régie, la régie peut rendre une décision exécutoire, et Hydro ne peut pas en appeler de cette décision-là, alors que la protectrice, après conciliation-médiation, pourrait faire une recommandation qui n'est pas exécutoire.

Je ne porte pas de jugement et je ne m'attaque surtout pas à la sagesse du législateur, je vous dis simplement que vous avez un système qui est robuste, qui marche et qui permet au client de porter plainte correctement.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci. M. le député de Deux-Montagnes.

M. Charette : Mes collègues, avant moi, ont mentionné à juste titre que bon nombre des dossiers que l'on reçoit en circonscription traitent de problématiques vécues avec Hydro-Québec.

Je suis à ma cinquième année comme député et je dois vous avouer que cette proportion-là tend à augmenter. Et, au cours de la dernière année, je vous dirais, on a observé aussi que parvenir à des ententes avec Hydro-Québec semble de plus en plus difficile. On est le dernier recours pour le citoyen plus souvent qu'autrement, hein? Souvent, ce sont des gens qui se sont adressés à travers le processus habituel de plainte, n'ont pas eu la possibilité soit de se faire entendre à leur guise ou d'avoir réparation, dans certains cas. On faisait de petits miracles au niveau des bureaux de circonscription avec des ententes, souvent des plans d'arrangement financier, et tout ça, qui permettaient à la personne de se sortir un petit peu la tête de l'eau. Je vous dirais que c'est de plus en plus difficile, et, je vous le dis d'expérience de comté, c'est de plus en plus difficile de parvenir à des ententes avec Hydro-Québec, malgré l'intervention du bureau du député ou de la députée. Donc, je conçois tout à fait la frustration du citoyen ou de la citoyenne qui n'a pas le réflexe de se tourner vers nous et qui passe à travers le petit processus que vous proposez. Je comprends leur frustration.

Mais est-ce que vous pouvez me confirmer que les ententes avec les citoyens sont de plus en plus difficiles au niveau, par exemple, des modalités de remboursement ou d'étalement de dette? Est-ce que vous avez eu des consignes ou des mandats particuliers à ce niveau-là?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci pour la question. Mme Labrecque.

Mme Labrecque (Michèle) : Bien, en fait, il y a deux choses qui m'étonnent dans votre commentaire. C'est que, la première chose... bien, peut-être que c'est une situation particulière de votre circonscription, mais moi, je ne sens pas qu'on reçoit plus de plaintes des bureaux des députés depuis des années. Malheureusement, on ne les documente pas comme ça. À un moment donné, nos systèmes d'information sont limités au nombre de champs qu'on peut saisir, là, donc je n'ai pas : M. le député X m'en a envoyé trois, etc., là. Mais moi, je ne sens pas qu'on en reçoit plus. On a un souci que les plaintes, bien sûr, soient transmises directement par le client ou par un bureau de député ou une association de consommateurs, qu'elles soient traitées de façon juste et équitable. C'est sûr qu'on ne s'attend pas... en tout cas, je ne crois pas qu'on s'attend que, parce que c'est un bureau de député, le traitement soit plus favorable que si ça venait par ailleurs. Ce n'est pas ça que j'entends, là. Mais je ne sens pas qu'on en reçoit plus.

La deuxième question, c'était le...

Une voix : Le nombre d'ententes de paiement.

Mme Labrecque (Michèle) : ...le nombre d'ententes de paiement. O.K. Au niveau des ententes, au contraire, au contraire, on a beaucoup, beaucoup travaillé avec la régie et les organismes du milieu pour vraiment bien prendre soin de la clientèle à faibles revenus.

Puis d'ailleurs, je pense, ça a été parlé souvent ici, à la commission parlementaire. Je me souviens d'une fois où M. Boulanger était là et où on lui avait demandé de prendre un engagement de bien desservir cette clientèle-là. Et on a mis en place des ententes de paiement particulières pour cette clientèle-là. Il y a des ententes à long terme qu'on peut prendre, là, jusqu'à 48 mois, où on étale la dette sans frais, sans frais d'administration. Il y a des ententes aussi pour les clients qui sont vraiment, donc, sous le seuil de la pauvreté. Cette clientèle-là, on prend des ententes particulières où on va même, comment je pourrais dire, les accompagner dans le règlement de leur dette. Par exemple — je vais essayer d'expliquer — un client qui a une grande dette, il n'a pas la capacité de payer sa consommation plus la dette, alors on discute avec ce client-là pour comprendre sa capacité de payer.

Une voix : …

Mme Labrecque (Michèle) : Oui?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …

Mme Labrecque (Michèle) : Oui. Bien, en fait, et c'est très documenté, là, il y a des rapports annuels à la régie là-dessus, donc, on va même radier un pourcentage de la dette du client au terme de son entente de paiement. Donc, on a beaucoup... Et justement, hier, je rencontrais un des organismes du milieu, où on en parlait, on échangeait là-dessus, et ils sont très satisfaits de la façon dont on traite la clientèle à faibles revenus.

• *(12 h 30)* •

M. Charette : J'apprécie vos commentaires, mais vous comprendrez que tout est une question de temps, et le nôtre est très limité. Donc, merci, oui, pour les explications. Et, juste vous dire, ce n'est pas propre au bureau de

Deux-Montagnes que je représente. Dans les Laurentides, toutes formations politiques confondues qui s'y retrouvent, c'est le constat qu'on s'est partagé, comme quoi c'est plus difficile depuis quelques années. Et je suis conscient de la dynamique, je suis conscient aussi du type d'ententes possibles à obtenir, mais elles sont de plus en plus difficiles à obtenir, ces ententes-là. Et pourquoi on reçoit, nous, peut-être plus de citoyens? C'est que les ACEF ont, pour différentes raisons, convenu, depuis quelque temps, de nous référer tous les clients qui, par le passé, se référaient à eux. Donc, oui, on a plus de citoyens qui abordent des problématiques particulières, là, avec Hydro-Québec.

Mais, ceci dit, j'ai ma collègue qui avait aussi des questions pour vous, puis c'était plus un commentaire que je voulais vous adresser en guise de conclusion. Et, pour les quelques minutes qu'il nous reste, ce sera ma collègue qui prendra la relève.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …à la députée de Montarville. Un peu plus de trois minutes.

Mme Roy (Montarville) : Merci beaucoup, M. le Président. Me Desgagné, Mme Labrecque, merci. Merci de votre présence.

J'ai une question un petit peu plus factuelle, mais peut-être pour prendre la balle au bond. Nous sommes 125 députés, on a à peu près une dizaine et plus, là… c'est, naturellement, une évaluation très, très, très sommaire, alors plus de 1 250 plaintes que nous recevons, facilement. Ces gens-là, s'étaient-ils déjà plaints chez vous? Pas toujours évident à savoir. En tous les cas, nous en recevons beaucoup. Moi, je n'ai que deux ans d'expérience. Mais c'est la principale préoccupation des citoyens, Hydro-Québec.

Cela dit, dans le document que vous nous avez acheminé, il y a tout le cheminement d'une plainte, à partir de la simple plainte téléphonique jusqu'à l'audition devant la Régie du logement, trois ou quatre étapes, si on n'arrive pas…

Une voix : …

Mme Roy (Montarville) : …pardon, la Régie de l'énergie, trois ou quatre étapes si on n'arrive pas à une conciliation. Dites-moi, quel est le délai total du parcours emprunté par une plainte, si on doit aller jusqu'à l'audience devant la Régie de l'énergie, la durée de ce délai-là?

Mme Labrecque (Michèle) : Bien, écoutez, je me suis posé la même question que vous — c'est sûrement une question qui va m'être posée. Et c'est sûr qu'à chaque étape le cas peut se régler, hein, ça fait qu'on ne parlera pas de délai moyen, là. Vous voulez avoir le cas catastrophique qui s'est rendu, là…

Mme Roy (Montarville) : …le cas qui se rend au bout, à la régie, une approximation.

Mme Labrecque (Michèle) : Jusqu'au bout, jusqu'au à l'audience.

Mme Roy (Montarville) : Sans que ça soit catastrophique. On connaît l'engorgement des tribunaux. Même si on est dans le quasi judiciaire ou dans les tribunaux administratifs, ça prend combien de temps, du début à la fin, pour le citoyen, là, qui a une plainte?

Mme Labrecque (Michèle) : Voulez-vous que je vous le dise étape par étape?

Mme Roy (Montarville) : Total.

Mme Labrecque (Michèle) : Juste le total?

Mme Roy (Montarville) : Si on doit se rendre au bout, ça pendra combien de temps?

Mme Labrecque (Michèle) : O.K. Au total, en moyenne, là, c'est 135 jours calendrier à partir du moment où le client a fait sa première plainte au service des plaintes. Après ça, si on fait l'étape, le règlement, l'appel à la régie, la conciliation, l'audience, on parle d'en moyenne, là, 135 jours calendrier.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …c'est quatre mois et demi.

Mme Labrecque (Michèle) : En moyenne, oui.

Mme Roy (Montarville) : C'est ce que j'allais dire : quatre mois et demi.

Cela dit, et par souci effectivement de transparence, et j'ai bien aimé aussi les commentaires du député de Marie-Victorin, le fait qu'Hydro-Québec soit rendue si puissante, qu'elle soit si importante et le fait qu'il soit possible pour des organismes justement qui sont totalement indépendants, des sociétés d'État indépendantes de l'État… quel mal y aurait-il ou quelle problématique verriez-vous à l'effet qu'elle soit assujettie à la Protectrice du citoyen en plus du régime qui existe déjà? Puisque c'est possible d'avoir les deux régimes pour un organisme.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …il reste un peu moins de 30 secondes pour la réponse. Me Desgagné.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Alors, la question de la députée de Montarville est tout à fait légitime. Hydro-Québec vient tenter d'éclairer la commission. Il n'est pas notre intention de vous dire : On va s'opposer, ou quoi que ce soit. On vient tenter d'éclairer la commission et vous expliquer qu'il y a un processus qui existe, qui est robuste. Pour le reste, évidemment, c'est à la discrétion des parlementaires. Mais rappelons par ailleurs que le législateur, depuis 46 ans — et je sais de quoi je parle, ça date de 1968 — depuis 46 ans, n'a jamais modifié la loi pour qu'Hydro-Québec soit soumise à la Loi sur le Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Deux secondes? Une seconde?

Mme Roy (Montarville) : …les législateurs sont ici pour modifier, amender, créer une loi, alors c'est pour ça qu'on vous écoute.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …je me tourne vers le vice-président, je pense, qui veut la parole. Alors, M. le vice-président, environ une dizaine de minutes.

M. Lisée : …M. le Président. M. Desgagné, Mme Labrecque, bienvenue, merci de participer à ces travaux et à nous éclairer, comme vous le dites.

Un mot, pour réitérer ce que les collègues disent, sur le nombre de plaintes que nous avons d'Hydro-Québec. Et effectivement, si vous n'avez pas un compte exact du nombre de plaintes qui viennent des députés, c'est peut-être… je le soumets, je ne le sais pas, c'est peut-être parce que nous demandons aux citoyens de nous remettre une procuration et que, donc, nous faisons le processus de plainte pour eux et avec eux. Et effectivement nos bureaux de comté deviennent des ombudsmans, des accompagnateurs de plaintes pour Hydro-Québec.

Je vous ai entendus dire que les plaintes sur Hydro-Québec qui sont portées à la connaissance de la Protectrice du citoyen, qui sont, elles, en augmentation… en fait, elle reçoit plus de plaintes l'an dernier, alors qu'elle n'a pas le mandat d'Hydro-Québec, qu'elle en a reçu pour les CHSLD, pour lesquels elle a le mandat, ce qui est quand même une indication qui devrait attirer notre attention. Je vous ai entendus dire : Bien, on ne les a pas vues, donc on ne sait pas. Avez-vous demandé à les voir? Avez-vous demandé à rencontrer la Protectrice du citoyen? Avez-vous demandé à avoir un dialogue avec elle sur la proposition qu'elle fait et de voir comment ça pourrait vous aider?

Une voix : …

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Nous sommes toujours ouverts au dialogue, M. le Président. Peut-être juste mentionner : Les fameuses 310 plaintes, parce que je comprends, avec raison, que ça préoccupe les membres de l'Assemblée, mais c'est 310 plaintes qu'on n'a pas vues, mais surtout c'est 310 plaintes sur 4,2 millions de clients. Alors, il faut aussi mettre ça en perspective. Mais le fait de tenter d'obtenir de la protectrice la nature des plaintes et d'obtenir d'elle des informations sur les plaintes, c'est une très bonne idée.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci. M. le vice-président.

M. Lisée : Alors, oui, c'est une bonne idée. J'aurais aimé que vous l'ayez plus tôt parce que ça fait plusieurs années qu'elle le demande.

Vous invoquez le fait qu'il y a quand même un recours, il y a le recours interne et ensuite il y a le recours à la Régie de l'énergie, mais la protectrice nous souligne que le recours ne s'applique pas à l'ensemble des plaintes. Or, vous dites qu'en 2013 vous avez eu 5 500 plaintes. Là-dessus, il y en a 1 033 qui sont dans la catégorie Autres. Selon la protectrice, ces 1 033 plaignants n'ont pas de recours à la Régie de l'énergie. Est-ce que c'est aussi votre lecture des faits?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Là-dessus, ce qu'il est important de mentionner, c'est que la régie a le mandat d'évaluer tout ce qui concerne les tarifs et les conditions de services, mais, à l'égard d'un dommage, par exemple un client qui allègue qu'une action d'Hydro a créé un dommage pour lequel il réclame monétairement, c'est vrai que, dans ce cas-là précis, il doit s'adresser à un autre type d'organisme que la régie. Mais, que la protectrice ait le mandat ou non, pour ce genre de question là, le client devra s'adresser de toute manière à un tribunal de droit commun. Alors, il n'y aurait pas de modification à cet égard-là. Mais, pour ce qui est de sujets très larges qui couvrent l'ensemble des tarifs et conditions et qui couvrent l'ensemble du service à la clientèle, ça, la régie, elle a la légitimité non seulement, mais également l'autorité pour rendre jugement.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. M. le vice-président.

M. Lisée : …c'est que les 1 033 citoyens qui se sont plaints, en 2013, au sujet du service à la clientèle — recouvrement, relevé de compteur, entretien de réseau, mesurage, émondage, firme externe, info-pannes, hausse tarifaire, réponse vocale interactive, temps d'attente, paiement, Web, langue, mesurage et relève, Programme d'efficacité énergétique, subtilisation, programmes commerciaux, véhicules — eux, ils doivent se tourner ailleurs et essentiellement ils...

Une voix : ...

M. Lisée : Bien, c'est votre document à vous, la catégorie Autres, dans ce que vous avez déposé à la Régie de l'énergie, sur le bilan des plaintes pour 2013.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Avec votre permission, M. le Président, il serait peut-être utile que l'on dépose un document informatif — les copies sont déjà faites — intitulé *Plaintes en appel à la régie et demandes aux Petites Créances reçues*, qui, je pense, pourrait éclairer les parlementaires et sur lequel on pourrait discuter.

M. Lisée : D'accord.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …alors on va le distribuer.

• *(12 h 40)* •

M. Lisée : …sur beaucoup de ces plaintes, effectivement un recours doit être fait aux Petites Créances, et là ça veut dire, pour Hydro-Québec et pour le client, pour le citoyen, souvent pour le citoyen qui peut décider d'avoir recours à un avocat, mais certainement pour Hydro-Québec qui a un avocat… La protectrice vous dit : Il nous semble que l'intervention de la protectrice, là comme dans d'autres cas, permet d'éviter la judiciarisation, permet d'éviter l'embauche d'avocats lorsqu'elle intervient pour des clients, des citoyens qui se plaignent de Revenu Québec, par exemple, et qu'elle règle, par ses capacités de médiation, qui sont incontestables, un certain nombre de sujets. Ça veut dire, et ça, je dis ça en tout respect pour les membres du Barreau qui sont ici, une économie de temps considérable en frais d'avocat et une capacité de conciliation.

Alors, ce qui me chicote un peu dans ce que vous me dites, c'est que, oui, les recours existent, ils sont judiciarisés, ils peuvent aller à la Régie de l'énergie, qui, pour le citoyen moyen, est quelque chose d'énorme… Déjà, Hydro-Québec, c'est énorme, hein, vous en imposez, Je ne dis pas que vous intimidez volontairement, mais vous êtes intimidants. La Régie de l'énergie, c'est quelque chose d'intimidant. Puis là il y a toujours la Cour des petites créances, qui est plus sympathique, mais c'est quand même du trouble d'aller là. Puis, devant nous, il va y avoir des avocats d'Hydro-Québec qui vont défendre Hydro-Québec.

Je ne comprends pas pourquoi vous n'êtes pas venus vous-mêmes à la conclusion que ça serait donc une bonne idée de demander l'assujettissement d'Hydro-Québec à la protectrice. Et, si vous pensez qu'il y a déjà des mesures, pourquoi ne pas avoir engagé un dialogue avec elle pour en venir à une proposition commune?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : …M. le vice-président. Me Desgagné.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Beaucoup de choses ont été dites. Tout d'abord, mentionner, et Mme Labrecque pourra compléter, là : Je ne voudrais pas qu'ici circule l'idée voulant qu'il y ait 1 033 plaintes dans les limbes, quelque part, là, qui n'ont pas été traitées et devant lesquelles on est restés les bras croisés. Ça, ce n'est pas exact. Ces plaintes-là sont traitées à l'interne. La large majorité sont réglées et bien réglées à l'interne. Et, si vous regardez le graphique que l'on vous a déposé, en termes de plaintes, l'an dernier, il y a 32 dossiers qui ont été devant la Cour des petites créances, 32 sur 5 538, qui ont dû se rendre devant la Cour des petites créances. Alors, je ne voudrais pas qu'ici se cristallise, pour citer l'avocat du protecteur, «se cristallise» l'idée qu'il y a 1 033 plaintes dans les limbes. Ce n'est pas exact.

Deuxièmement, ce qu'il est peut-être important de mentionner, c'est que je pense qu'on a assez de respect pour nos clients pour ne pas penser qu'on les intimide. Et ce n'est surtout pas notre intention. Le client qui est insatisfait chez nous non seulement à l'égard, par exemple, d'un service, mais du traitement de la plainte qu'il a faite à l'égard du service, on va l'informer de ses droits, on va lui indiquer à qui il peut s'adresser. Et il peut le faire. Et la régie a tout un service d'accompagnement de ces clients-là. Les clients ne sont pas laissés tout seuls dans le champ à la tour du Square Victoria, là, ils sont accompagnés. La régie s'assure de traiter ces clients-là avec tous les égards. Et, après le processus de conciliation, qui est un processus que la protectrice voudrait jouer, donc venir dédoubler ce processus-là, là le client peut bénéficier d'une décision quasi judiciaire. C'est tout ce qu'on dit. Pour le reste, si le législateur souhaite modifier la loi, ce sera bien sûr son droit le plus strict.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci. M. le vice-président.

M. Lisée : Sur les 1 033, je comprends bien que vous les avez traitées, ce que je souligne, ce que la protectrice souligne, c'est qu'il n'y a pas de recours à la Régie de l'énergie si les citoyens considèrent qu'elles n'ont pas été traitées à leur satisfaction, à tort ou à raison, et que, sur ces 1 033, le plus grand nombre, 204, est justement sur la qualité du service à la clientèle, qui nous ramène à ce débat.

Je ne dis pas que ces plaintes-là n'ont pas été traitées, mais je dis que l'ampleur du nombre de plaintes est importante, et, l'absence de recours à l'extérieur de votre propre régie interne, la protectrice, elle dit : «Je n'arrive toujours pas à m'expliquer[...], tout comme certains de mes prédécesseurs, ce qui peut justifier l'absence de recours indépendant, sans frais, dénué de formalisme et diligent pour les citoyens qui se sentent lésés par une décision d'Hydro-Québec.» Et je dois dire que c'est aussi ma conclusion. Et je prendrai la minute qui reste, M. le Président, avec votre permission, pour dire qu'au-delà des arguments que vous avancez, qui sont tout à fait légitimes, nous avons l'impression depuis plusieurs années qu'Hydro-Québec résiste à une volonté plus générale de dire : Oui, on aime Hydro-Québec, oui, on est fiers d'Hydro-Québec, mais il y a des problèmes avec Hydro-Québec, et pourquoi ne pas mettre les ceintures en plus des bretelles? Pourquoi ne pas faire en sorte que le Vérificateur général y soit? Ce serait peu dire que d'affirmer qu'Hydro-Québec nous a éclairés là-dessus.

Pendant des années, Hydro-Québec disait que ce n'était pas nécessaire que le Vérificateur général vienne. Là, Hydro-Québec nous dit que ce n'est pas nécessaire que la Protectrice du citoyen vienne. Moi, j'aimerais qu'Hydro-Québec… et je ne me tourne pas vers vous, mais l'institution, les dirigeants en général disent : Nous considérons, à cause de notre place dans la société québécoise, qu'il est nécessaire que le vérificateur vienne, qu'il est nécessaire que la Protectrice du citoyen vienne, nous, nous recommandons aux législateurs de le faire. Mais, puisqu'ils ne le font pas, cette responsabilité-là, elle nous incombe et — je regarde mes collègues de la majorité ici — elle vous incombera beaucoup, à vous.

Nous, nous avons fait notre lit, au Parti québécois, on sait que la CAQ est d'accord aussi, nous aimerions que vous soyez avec nous pour faire cette modification, qui fait consensus, il me semble, dans la population. Hydro-Québec est bien sûr prête à s'y plier si nous le décidons. Et donc la balle est essentiellement dans votre camp. Merci.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie, M. le vice-président. Je me tourne vers le député d'Ungava pour le dernier bloc d'intervention. M. le député, à vous la parole.

M. Boucher : Bonjour, Mme Labrecque. Bonjour, M. Desgagné. Écoutez, je comprends ce matin que vous êtes ici, bon, pour informer la commission de la position d'Hydro-Québec puis de comment ça fonctionne présentement. Puis vous n'avez pas le mandat d'acquiescer ou de refuser quoi que ce soit ici ce matin, ça, je le comprends. C'est sûr que, dans mes commentaires, je vais être un petit peu…

Une voix : …

M. Boucher : Woups! Il est disparu.

Une voix : Il est là.

M. Boucher : Ou il s'est changé, entre les deux il s'est transformé.

Une voix : Il est là, il s'est rajeuni.

M. Boucher : Je vais être peut-être un petit peu moins tranchant que mon collègue de Marie-Victorin, mais, sur le fond, je suis quand même relativement d'accord avec ses questions puis son intervention.

Je vous poserais une question. Bon, si on prend votre document qui dit : «Formulation d'une plainte», l'étape 1… quelqu'un n'est pas content, il se plaint; à la fin de l'étape 2, il est informé de la décision d'Hydro-Québec. La personne peut en être contente ou insatisfaite. Dans le cas où la personne… peu importe le cas, dans la décision, est-ce que c'est formulé, dire : Bien, écoutez, si vous n'êtes pas satisfait de la présente décision, vous pouvez vous adresser à la Régie de l'énergie, à telle adresse ou tel numéro de téléphone, avec les délais, et tout? Est-ce que ça, c'est indiqué?

Mme Labrecque (Michèle) : Il y a une formulation standard. Je veux juste… peut-être une clarification. Le processus de la régie, vous pouvez le voir sur le site Internet de la régie, c'est le même processus de plainte pour l'ensemble des distributeurs d'énergie. Ce n'est pas juste Hydro-Québec, là. Donc, Gaz Métro est assujettie, Hydro-Sherbrooke, Hydro-Joliette, etc. Et, oui, il y a une formulation qui est déjà standard, qui nous est fournie par la régie, où on doit informer, à chaque fin de lettre, là, de son droit de recours, à quelle adresse, les délais, etc.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Si j'ai bien compris, c'est une décision de la régie, qui a imposé au distributeur d'avoir ce processus et de se doter de processus.

Une voix : Oui.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : M. le député d'Ungava.

M. Boucher : Peut-être que c'est ma perception, peut-être que ce n'est pas la réalité, mais, moi, dans ma tête, un appel à la Régie de l'énergie me semble moins «user-friendly», si vous me permettez l'expression, qu'une demande au Protecteur du citoyen.

La Régie de l'énergie me semble beaucoup plus loin du citoyen que le protecteur peut l'être, et puis je pense que, bon, selon moi, venir ajouter un palier qui serait le Protecteur du citoyen ne peut être que comme une occasion de vous améliorer. Vous savez, vous dites : Bon, on traite les plaintes, on vérifie, on regarde, on s'autoanalyse, puis, quand ça ne fait pas, on se corrige, mais des fois le regard d'une partie externe peut amener une lumière qu'on ne voit pas nous-mêmes. Pensez-vous que… bon, si on parle des 310 plaintes au Protecteur du citoyen, est-ce que c'était 310 plaintes fondées sur des faits béton ou est-ce que c'était peut-être un pourcentage de mauvaises compréhensions, de mauvaises informations? Est-ce que vous ne croyez pas qu'une collaboration entre vous et le Protecteur du citoyen pourrait être une occasion pour Hydro-Québec de s'améliorer puis dire : Bien, regardez, telle chose, c'est mal perçu ou, telle chose, les gens ne réagissent pas bien à ça?

Mme Labrecque (Michèle) : Bien, je peux vous parler d'un mécanisme qui existe déjà, qui est prévu aussi à la régie.

La régie a mis en place un comité technique de révision des plaintes en 2002. Donc, c'est une rencontre annuelle avec tous les intervenants et tous les distributeurs d'énergie. Donc, pour vous donner un exemple, en 2013, la rencontre technique a eu lieu dans les bureaux d'Hydro-Québec; étaient présents Gaz Métro… qui représente l'ensemble des autres distributeurs d'énergie. Tous les intervenants intéressés peuvent participer, mais, majoritairement, ce sont les organismes communautaires et la régie. Et là on regarde l'ensemble du traitement des plaintes et on regarde par échantillonnage. La régie demande à tout le monde, au panel, d'analyser des plaintes. Pour ce qui est d'Hydro-Québec, on a analysé 30 plaintes. Donc, chacun des distributeurs amène des échantillonnages de plaintes. Et, depuis 2002, à chaque année, l'ensemble des intervenants conclut qu'il n'y a pas eu de traitement abusif, que le processus est bien rodé, est fiable, les décisions sont correctes. Et, à chaque année, on nous fait des recommandations. D'ailleurs, j'en ai pris un extrait, puis c'est disponible sur le site de la régie, là, juste pour l'avoir sous les yeux. Donc, il y a le rapport de la rencontre technique, celle de 2013, que j'ai. Et là les intervenants ont la possibilité de faire des recommandations. À titre d'exemple, l'année passée, l'Union des consommateurs avait fait une recommandation de faciliter l'accès à l'information, comment faire une plainte et comment faire une plainte en appel sur le site Web. Alors, on a modifié notre page. Je l'ai mis d'ailleurs, là, pour vous montrer comment que c'est simple maintenant d'accéder au formulaire pour faciliter, parce que cet intervenant-là avait eu des commentaires de ses commettants que ce n'était pas facile de le trouver sur le site Web.

Donc, à chaque année, il y a des recommandations comme ça qu'on accueille et qu'on… Donc, on a déjà ce regard-là externe sur la façon dont on traite nos plaintes.

• *(12 h 50)* •

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : M. le député d'Ungava.

M. Boucher : O.K. Bon. Vous dites que vous avez déjà ce regard-là externe. Est-ce que c'est la même chose… Bon, on parlait tantôt des 1 038 plaintes. Est-ce que celles-là sont analysées de la même façon ou…

Mme Labrecque (Michèle) : Pour ce qui est de ce processus-là, toutes les plaintes sont analysées, même les ententes de paiement.

Donc, on a une rencontre spéciale pour parler, justement, de la situation des clients en recouvrement, notre processus de recouvrement, nos ententes de paiement. Il n'y a pas de sujet tabou à cette rencontre technique là.

Dans le fond, la régie, si elle… je crois, là, je ne suis pas dans la tête de la régie, mais je crois que, s'il y a certaines plaintes qu'elle n'accueille pas, c'est parce que ce sont… Comme, les 1 000 quelque plaintes, il faudrait que je les regarde dans le détail. C'est que c'est clair qu'elle n'accueille pas des plaintes de clients qui remettent en question ses décisions, parce qu'elle, elle se dit : J'ai fait des audiences de plusieurs jours, plusieurs semaines, j'ai invité tous les intervenants à venir me présenter leurs dossiers, leurs positions, j'ai pris du recul, j'ai pris une décision. Maintenant, un client qui se plaint, par exemple, de la hausse des tarifs, bien, j'ai pris ma décision là-dessus. Par contre, elle va entendre toutes les plaintes qui sont liées à l'application de la législation et des conditions de services en vigueur. Donc, si le client se plaint que je ne lui ai pas attribué le bon tarif, là elle va l'entendre. Voyez-vous la nuance? Pareil comme elle n'entendra pas des clients qui vont aller se plaindre du projet des compteurs IMA. Par contre, la façon dont on a appliqué les conditions de services liées à la mesure de la consommation, elle va l'entendre.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. M. le député d'Ungava.

M. Boucher : Bon, sans reprendre les mots de mon collègue de Marie-Victorin, souvent… Bon, il y a quelques années, moi, je suis plus vieux que… pas que mon voisin…

Une voix : Non, c'est correct.

M. Boucher : …que certains autres, je me souviens de la publicité, dans le temps : On est 12 012, puis, tu sais, tout le monde était fier d'Hydro-Québec, tous les Québécois dignes de ce nom étaient fiers d'Hydro-Québec. C'était à l'époque des grands chantiers, la Baie James, Manic-5, etc., puis aujourd'hui je ne suis pas sûr que le capital de sympathie qu'il y avait du temps est aussi élevé aujourd'hui.

Puis, bon, sans vouloir rechercher les causes de ça, mais souvent, quand des gens viennent nous voir à notre bureau puis nous font part de l'arrogance, presque, à la limite, du mépris qu'ils ont vécus suite à une demande qui, des fois, pouvait être mal fondée, bien fondée, souvent, l'expérience n'est pas agréable.

J'ai eu un cas, entre autres, d'une personne, bon, qui avait un poteau de téléphone mal placé puis qui souhaitait le faire déplacer parce que ça nuisait à sa résidence…

Une voix : …

M. Boucher : …à sa pleine jouissance des lieux — merci, M. le Président — et puis il s'était fait retourner comme une crêpe en disant : Bien, écoutez, c'est ça, c'est ça, puis, si tu n'es pas content, poursuis-nous. Puis le gars, à un moment donné, en désespoir de cause, il dit : Est-ce que je vais prendre une injonction contre Hydro-Québec pour faire tasser un damné poteau? Puis ça va me coûter plus cher en avocat. Tu sais, je vais prendre ma scie à chaîne, je vais le couper, le poteau. Bien, ne fais pas ça, tu vas te mettre dans des troubles. Mais, en même temps, c'est de pousser le citoyen. Selon moi, il avait raison, sa demande était bien fondée, puis Hydro-Québec aurait dû déplacer cet équipement-là.

C'est sûr que vous ne pouvez pas vous plier à toutes les fantaisies puis à tous les caprices de tout le monde, ça, j'en suis bien convaincu, mais, en même temps, Hydro, la machine semble tellement grande que des fois peut-être qu'on a tendance à piétiner des gens de bonne foi ou sans s'en apercevoir, mais c'est là que je pense que la Protectrice du citoyen pourrait avoir un rôle à jouer ou vous faire… bon, j'allais dire «prendre conscience», peut-être que le mot est grave, mais vous sensibiliser à certains aspects, de dire : Bien, vous voyez, dans vos opérations, tu sais, vous ne faites pas affaire nécessairement avec une multinationale… avec un petit citoyen qui a acheté sa maison de peine et de misère puis qui s'égorge à chaque mois pour payer son hypothèque, puis là dire : Bien là, parce que tel l'équipement nuit à sa résidence, bien là prends-toi un avocat puis va en Cour supérieure, là, tu sais, je pense que, là… C'est sûr que, bon, si vous jugez malgré tout que la demande est mal fondée, c'est sûr que la Protectrice du citoyen ne pourra pas vous ordonner de déplacer cet équipement-là, mais, à quelque part, ça vous fait mettre une lumière différente sur vos opérations. Je voudrais vous entendre là-dessus.

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Merci, M. le Président. Tout d'abord, si ce client-là n'a pas été bien servi, j'espère qu'il a porté plainte et j'espère même que c'est monté jusque chez Michèle, parce que, si le comportement que vous me dites était vrai et si le client s'est senti méprisé, ce n'est pas acceptable. Alors, ça, c'est clair. Alors, en espérant qu'il a porté plainte.

Mais vous me parlez des poteaux. Si vous saviez comment on est heureux que vous me parliez des poteaux! Le nombre de plaintes qu'on reçoit par rapport aux poteaux, c'est incroyable. Ce qui n'est jamais dit… ou rarement dit par ailleurs, c'est que très souvent ces poteaux-là, ils sont partagés avec d'autres fournisseurs de services, par exemple des entreprises de télécommunications de type Telus, Bell ou Vidéotron, exemple. Mais évidemment ça sort toujours publiquement que c'est les poteaux d'Hydro. Et c'est correct. On est vu comme étant un grand fournisseur de services. Très souvent, dans les délais, par exemple, de déplacement de poteaux, les délais ne sont même pas liés aux comportements ou aux agissements d'Hydro, ils sont liés à certains retards chez d'autres fournisseurs. Puis je vais vous donner un exemple précis de ça.

Récemment, dans le comté de Dubuc, la municipalité de Shipshaw, il y a un promoteur qui décide de construire des maisons assez loin, merci, du réseau, mais c'est son choix. Le promoteur fait l'erreur de s'adresser à Bell dans ce cas-là, pas à Hydro, alors que, dans le cas qui nous occupe, c'est un poteau d'Hydro. Puis il ne fait aucune vérification. Quatre mois et demi après, les clients lèvent la main : Il y a un problème, il y a un retard. Hydro n'a jamais été mise au courant de cette situation-là. Mais que rapporte-t-on dans les médias? «Retard inacceptable d'Hydro.» Comment peut-on nous reprocher de ne pas avoir réglé un problème dont on ne connaissait même pas l'existence? Puis, c'est drôle, à partir du moment où la situation a été portée à notre attention, ça, on parle du mois d'août, on a mis tout en place pour pouvoir raccorder ces gens-là avant le froid, parce qu'on sait bien qu'à Shipshaw il peut faire assez froid, et les gens vont être raccordés, si ce n'est pas déjà fait, dans les jours qui viennent. Alors, tu sais, à l'occasion, c'est important aussi de mettre dans la balance les situations.

Ce qu'on essaie de faire, au meilleur de notre capacité, c'est toujours de satisfaire le client. S'il n'est pas satisfait, on souhaite qu'il se plaigne, puis on va mettre toutes les énergies pour régler sa plainte. Ça, je peux vous en assurer.

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Merci, Me Desgagné. Je suis convaincu que le député d'Ungava va informer le client, et le client pourra agir en conséquence. Ceci dit, il ne reste pratiquement plus de temps, et la présidence aurait une question, alors je vais me céder la parole. J'aurais aimé l'aborder sous l'angle des coûts, c'est-à-dire : Est-ce que vous avez examiné, du point de vue d'Hydro-Québec, si ce possible assujettissement entraînerait des coûts additionnels? Est-ce que vous l'avez abordé sous cet angle-là?

Mme Labrecque (Michèle) : Bien, je pourrais le regarder, là. On va poser des hypothèses. Dans un premier temps, ce que je veux vous dire, c'est que mon équipe des plaintes est constituée d'environ 30 effectifs. Et, si je regarde juste la masse salariale, avec, mettons, les coûts complets, là, qu'on appelle, là, l'espace bureau, etc., ça coûte à peu près 2,5 millions par année. Les autres coûts? Moi, je centralise tous les budgets à mon niveau. Comme ça, je suis sûre qu'ils sont bien dépensés. Donc, je n'ai pas réparti les autres coûts, là, qui pourraient être impliqués. Donc, on parle de 2,5 millions. Ces gens-là traitent 5 000 plaintes, à peu près. Donc, tantôt, M. Lisée parlait d'à peu près 1 000 quelques plaintes que la protectrice… Donc, disons que, si on dit…

Une voix : …

Mme Labrecque (Michèle) : Pardon?

Une voix : …

Mme Labrecque (Michèle) : 1 033.

M. Lisée : Dans la catégorie Autres.

Mme Labrecque (Michèle) : C'est ça. Donc, prenons pour hypothèse que ce serait à peu près 1 000 plaintes. Bien, on peut faire un prorata et évaluer, dans le fond, combien d'effectifs supplémentaires que je devrais avoir. Parce que c'est clair que, si on doit préparer un dossier, j'imagine que ça va être le même effort, la même rigueur de dossier qu'on

prépare quand on analyse une plainte, il va falloir se déplacer, aller là. Donc, si on fait un prorata, ça ferait combien à peu près?

M. Desgagné (Pierre-Luc) : Et, si vous me permettez, M. le Président, avant de conclure… On peut bien faire l'étude, ça va nous faire plaisir, mais ce qui serait intéressant, c'est que le législateur s'assure que, si jamais sa décision, dans sa sagesse, c'était de confier le mandat… combien d'argent de plus ça va coûter au protecteur. Combien de ressources de plus il devra engager? Et surtout est-ce que, dans votre sagesse, vous souhaitez que deux organismes fassent la même job en des moments de situation budgétaire difficile?

Le Président (M. Ouimet, Fabre) : Je vous remercie. Des questions qui ont déjà été posées, ceci dit. Je vous remercie. Ça conclut le temps dont nous disposions. Je vous remercie, en fait officiellement, encore une fois, de vous être déplacés. Très intéressant et très pertinent. Ça va alimenter notre réflexion.

Sur ce, la commission ajourne ses travaux au mardi 7 octobre.

(Fin de la séance à 13 heures)