

**Présentation au Comité permanent des finances
et des affaires économiques, au sujet du Projet de loi 91
*Loi de 2015 pour favoriser l'essor de l'Ontario (mesures budgétaires)***

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin

En tant qu'officier de l'Assemblée législative, investi de la responsabilité de veiller à ce que les administrateurs gouvernementaux agissent de manière juste, responsable et légale dans leurs relations avec le public, je me sens l'obligation de me prononcer au sujet de la proposition contenue dans le Projet de loi 91 qui vise à éliminer la surveillance exercée sur Hydro One Inc. par divers directeurs de la responsabilisation, et notamment par mon Bureau. J'aimerais tout particulièrement que l'Annexe 30, qui modifierait la *Loi sur l'ombudsman*, soit complètement éliminée.

À ma connaissance, l'argument en faveur d'abandonner la surveillance externe et indépendante exercée sur Hydro One par les officiers de l'Assemblée législative est que cette élimination s'avère nécessaire pour attirer des investisseurs, car cette société va être partiellement privatisée. Il est en outre suggéré qu'un ombudsman interne veillerait à ce que les préoccupations des clients soient réglées à l'avenir.

Cet argument aurait peut-être été plus persuasif si je n'avais pas tout juste achevé une enquête approfondie sur Hydro One, après avoir reçu un nombre sans précédent de **10 565** plaintes. Mon rapport final d'enquête paraîtra le 25 mai, mais j'ai déjà fait publiquement rapport de certains des terribles faits que nous avons découverts.

Par exemple, un homme de Sudbury a reçu une facture de 23 775 \$ pour une consommation de plus de 100 000 kilowatts-heures à son chalet, pour une période de 19 mois – quantité d'électricité normalement utilisée en deux années par cinq résidences occupées à plein temps. Mon Bureau a déterminé que le nouveau système informatique d'Hydro One avait provoqué un « retour de compteur » ce qui avait entraîné une importante surfacturation. Hydro One a rectifié cette facture par la suite et a accordé un crédit de service de 402 \$ à cet homme.

Citons aussi le cas de cet homme de la région de London, père de deux jeunes enfants, qui était désespéré après avoir été menacé d'une limite de sa consommation d'électricité, ou même d'un débranchement de service durant le mois de février le plus froid de toute l'histoire de l'Ontario. Notre personnel a obtenu la confirmation d'Hydro One qu'elle n'avait jamais eu l'intention de couper l'électricité, mais qu'il s'agissait tout simplement d'une tactique pour contraindre cet usager à payer - ce qu'il a fait après avoir emprunté de l'argent pour régler une partie du solde et avoir conclu un plan de remboursement.

Parlons aussi de cette veuve du Comté de Renfrew, qui avait opté pour des paiements préautorisés, mais qui avait soudain découvert un retrait de 5 500 \$ sur son compte, entraînant des frais de découvert de 89 \$. Hydro One a admis qu'il s'agissait d'une erreur, mais a déclaré qu'un remboursement pourrait prendre deux semaines. Hydro One nous a expliqué que le compteur intelligent de cette cliente ne communiquait pas correctement et avait sous-estimé la consommation d'électricité de sa propriété durant deux années. Par la suite, les frais de découvert et autres frais ont été annulés. Hydro One a aussi accordé à cette cliente un crédit de 661 \$ et un plan de remboursement sans intérêt sur 48 mois, pour qu'elle puisse régler son solde.

Il a fallu attendre des mois pour qu'Hydro One admette que la mise en service de son nouveau système informatisé de facturation en mai 2013 avait déclenché une foule de problèmes de facturation. Le 11 mars 2015, cette compagnie a admis qu'au moins 78 000 personnes avaient connu des problèmes de facturation. Partout dans la province, des dizaines de milliers de gens avaient été bouleversés de recevoir de multiples estimations de facture, d'énormes factures de rattrapage, des factures excessives, et dans certains cas aucune facture durant de longues périodes. Quand ils avaient tenté de rectifier la situation, ils s'étaient souvent trouvés confrontés à un personnel impoli, insensible et singulièrement peu serviable à Hydro One et au centre d'appels externalisé. Pour aggraver la situation, Hydro One a continué de traiter ses clients irrespectueusement, en les menaçant malhonnêtement de débrancher l'électricité durant les mois d'hiver, alors qu'il est de sa politique de ne jamais le faire. Depuis que mon enquête a été lancée et qu'elle a exposé les graves problèmes de facturation et de service à la clientèle d'Hydro One, cette compagnie s'est efforcée frénétiquement de rétablir sa réputation.

Ayant examiné de près les rouages intérieurs d'Hydro One, je suis convaincu qu'un ombudsman interne influencé par la culture interne prévalente de cette compagnie aurait simplement balayé toute cette histoire sous le tapis. Sans la perspective d'un examen externe, les clients d'Hydro One se trouveront une fois de plus exposés à des risques. Quand une entreprise fournit un service monopolistique, sans responsabilisation adéquate, sa clientèle est vulnérable face au souci de profit et elle peut donc se retrouver aisément négligée et ignorée.

La fourniture d'électricité est un service vital en Ontario. Certaines instances ont reconnu que les clients des compagnies d'électricité ont besoin de protection autre que celle offerte par les organismes de réglementation, les cours, les défenseurs internes de la clientèle et les services internes de plaintes. Par exemple, en Catalogne, l'Ombudsman est non seulement responsable de superviser les organismes publics, mais aussi de veiller à ce que les entreprises privées d'électricité, de téléphonie, d'eau, de gaz et de courrier traitent leur clientèle de manière juste. Dans deux États de l'Australie, les bureaux de l'ombudsman sont en droit d'enquêter sur les plaintes des consommateurs à propos des fournisseurs et détaillants d'énergie.



Dans le cas d'Hydro One, la privatisation ne sera même pas entière. Le gouvernement de l'Ontario conservera une importante participation et prendra des mesures pour garantir un contrôle provincial notable. Vu l'historique mouvementé de la facturation et du service à la clientèle de cette compagnie d'électricité, le maintien d'un investissement gouvernemental dans cet important fournisseur d'énergie, et l'importance primordiale de l'intérêt public en matière de responsabilisation et de transparence, Hydro One devrait rester soumise à la surveillance du Bureau de l'Ombudsman et à celle de mes collègues qui sont tout comme moi des officiers de l'Assemblée législative.

Plaintes au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario :

Hydro One

2014-2015 : Approximativement 3 500

2013-2014 : 6 961

2012-2013 : 328

2011-2012 : 232

2010-2011 : 306

Total de 2010-2015 : 11 327

