

***Dans le noir* – Mot d'ouverture de l'Ombudsman André Marin**

Bonjour et merci à vous d'être ici ou de vous joindre à nous en direct sur le Web. Beaucoup d'entre vous se souviennent sans doute du lancement de notre enquête en février 2014. Nous avons reçu de nombreuses plaintes à propos de problèmes de facturation et de service à la clientèle à Hydro One – plus de 600 au total. Nous nous attendions à recevoir d'autres plaintes. Mais nous n'avions vraiment pas prévu d'être submergés par des milliers de plaintes en quelques semaines – le total étant de plus de 10 700 aujourd'hui.

Nous avons reçu des plaintes à propos de factures incroyablement élevées, d'estimations de factures comportant des erreurs de milliers de dollars. Nous avons eu des plaintes de gens qui n'avaient pas reçu de facture du tout depuis des mois, ou qui en avaient reçu plusieurs d'un seul coup. Nous avons aussi été contactés par des clients qui s'étaient sentis maltraités et malmenés quand ils avaient essayé de signaler leurs problèmes à Hydro One.

Pour gérer toute cette situation, nous avons dû agir nous-mêmes comme un centre d'appels, en quelque sorte – et nos équipes de personnel ont travaillé de longues heures pour trier toutes ces plaintes. Nous avons réglé les cas individuels à mesure qu'ils affluaient et nous avons mis en place des équipes vouées à traiter des problèmes spécifiques et à travailler avec Hydro One. Entre-temps, les enquêteurs de notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman se sont attaqués aux racines du problème.

L'explication donnée par Hydro One était simple : quand elle avait installé son nouveau système d'information clientèle en mai 2013, la transition avait causé beaucoup plus de problèmes que prévu. Mais notre enquête a conclu que le problème sous-jacent plus profond résidait en fait au cœur même d'Hydro One.

Comme beaucoup de vastes organismes monopolistiques, Hydro One a perdu de vue son devoir envers le public. Elle s'est concentrée sur les aspects techniques de son nouveau système et a négligé de considérer les répercussions qu'il avait sur sa clientèle.

Quand les problèmes techniques ont déclenché une avalanche de factures incorrectes et des flots d'appels de clients frustrés, Hydro One a eu la pire réaction possible – elle a opté pour l'esquive et la tromperie. Elle a minimisé les problèmes, a induit en erreur les organismes chargés de sa surveillance, a eu recours à des tours de passe-passe dans ses relations publiques et a fait passer ses clients en dernier. Elle a exercé des pressions sur le personnel de son centre d'appels externalisé pour qu'il écourte au maximum les

conversations. Les clients qui avaient eu d'énormes sommes d'argent retirées de leur compte bancaire sans préavis, ou ceux qui avaient reçu des factures scandaleusement élevées, ont été traités abominablement. Beaucoup ont appelé mon Bureau complètement paniqués, inquiets de risquer d'être privés d'électricité, de voir leur dossier transmis à une agence de recouvrement, ou même d'être acculés à la faillite en raison de factures incompréhensibles.

Dans un cas, Hydro One a retiré 10 000 \$ du compte bancaire d'un homme âgé à Timmins, lui laissant les frais de découvert à payer, en fin de compte. Cet homme a dû attendre des mois avant de voir sa facture ramenée à 800 \$ seulement.

Dans un autre cas, Hydro One a facturé 11 000 \$ à un homme d'Ottawa à la suite de l'installation d'un nouveau compteur et de l'ajout de cinq années de consommation d'électricité qu'il avait déjà payées. Il lui a fallu plus d'un an, 40 coups de téléphone au centre d'appels, cinq plaintes aux gestionnaires et finalement une plainte à notre Bureau, pour démêler cet imbroglio.

Mon rapport présente des dizaines de cas semblables, de partout dans la province.

J'ai recommandé qu'Hydro One apporte de profonds changements pour réorienter son identité d'entreprise et pour améliorer systématiquement toutes ses pratiques— des activités de son centre d'appels à ses rapports internes, en passant par une simplification et une clarification de ses factures. Hydro One m'a déjà fait savoir qu'elle acceptera chacune de mes recommandations. Je suivrai de près la situation pour vérifier qu'elle le fait.

Pour le garantir, je recommande aussi que le gouvernement maintienne sur Hydro One la surveillance stricte et indépendante grâce à laquelle ces problèmes ont pu ressortir. Comme vous le savez, le gouvernement se prépare à privatiser cette compagnie publique et à créer un poste d'ombudsman interne. À mon avis, ce rapport prouve amplement pourquoi cette mesure ne suffirait pas. J'appelle instamment le gouvernement à reconsidérer sa décision, pour garantir que nous ne serons plus tous plongés de nouveau dans le noir.

Et maintenant, je vais répondre à vos questions.