



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

Commission permanente de l'économie et du travail

Étude détaillée du projet de loi  
135 — Loi concernant l'examen des plaintes des  
clients des distributeurs d'électricité (3)

Le lundi 5 juin 1989 - No 57

*reçu  
le 8909.05*

Président : M. Pierre Lorrain

---

QUÉBEC

**Table des matières**

Recours au commissaire (suite)	CET-2459
Dispositions relatives au commissaire	CET-2480
Rapports	CET-2482
Dispositions diverses	CET-2484

**Intervenants**

**M. Jean Audet, président**

M. Christian Claveau  
M. John Ciaccia  
M. Lawrence Cannon  
M. Damien Héту  
M. René-Serge Larouche  
M. Yvon Lemire  
M. Cosmo Maciocia  
Mme Pierrette Cardinal

**Abonnement:** 250 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires  
70 \$ par année pour les débats de la Chambre  
Chaque exemplaire: 1,00 \$ - Index: 10 \$  
(La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi  
disponible sur microfiches au coût annuel de 150 \$)

**Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:**  
Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1060, Conroy, R.-C. Édifice "G", C.P. 20  
Québec, (Québec)  
G1R 5E6 tél. 418-643-2754

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Le lundi 5 juin 1989

## Étude détaillée du projet de loi 135

(Seize heures quarante-quatre minutes)

**Le Président (M. Audet):** Mesdames et messieurs les députés, M. le député d'Ungava, s'il vous plaît, M. le député de Labelle, à l'ordre s'il vous plaît! Je constate le quorum et je déclare la séance ouverte. Je vous rappelle le mandat de la commission qui est de procéder à l'étude détaillée du projet de loi 135, Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Nous sommes à poursuivre l'étude du projet de loi à l'article 12. Avant, M. le secrétaire, si vous voulez annoncer les remplacements, s'il vous plaît.

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. Il y a trois remplacements, M. Maltais (Saguenay) est remplacé par M. Maciocia (Viger), M. Saint-Roch (Drummond) est remplacé par M. Audet (Beauce-Nord) et M. Tremblay (Iberville) est remplacé par Mme Cardinal (Châteauguay).

**Le Président (M. Audet):** Merci. Au moment de l'ajournement, la parole était à M. Claveau, député d'Ungava. Alors, M. le député, vous aviez la parole...

**M. Claveau:** On était à l'article 11, n'est-ce pas?

**Le Président (M. Audet):** Non, l'article 11 a été adopté...

**M. Claveau:** Il a été adopté?

**Le Président (M. Audet):** ...selon les notes que j'ai ici. L'article 12, la demande faite par écrit... Le jour où j'ai assisté à la commission, il y avait eu une sortie flamboyante du député d'Ungava.

**M. Claveau:** Ah oui!

**Le Président (M. Audet):** Oui. Alors si vous voulez poursuivre dans votre flamboyance.

**M. Claveau:** On se moque!

**Le Président (M. Audet):** Pas du tout.

## Recours au commissaire (suite)

**M. Claveau:** Vous ne perdez rien pour attendre, M. le Président, si cela continue comme cela.

Ma question concernant l'application de l'article 12 était la suivante. Je pense que sur les détails techniques du projet de loi comme tel - il y a beaucoup de choses techniques dans les articles qui viennent - c'est une question du principe général dans le fonctionnement. Le

ministre se souviendra, au moment où on s'est quittés jeudi dernier, j'essayais de lui faire la démonstration de ce que pourrait être une plainte qui serait portée par un consommateur mécontent des services de sa compagnie. Et je disais que de la façon que c'est écrit, cela me semble difficile d'application dans la mesure où il sera assez rare que la compagnie, le distributeur ou la personne qui recevra le client au moment de porter sa plainte, se réjouisse du fait que l'on porte une plainte et invite le client à aller d'emblée devant la commission dans la mesure où il n'aura pas eu de réponse.

On faisait toujours la différence entre ce qu'on avait à l'article 6, la façon de formuler la plainte par téléphone ou par écrit, etc. Je prétends, indépendamment des modalités... J'essaie de comprendre comment cela va fonctionner parce que si je porte une plainte... En vertu de l'article 6, je peux faire une plainte par téléphone. Évidemment, c'est vrai, n'importe qui peut faire une plainte par téléphone, mais la secrétaire qui reçoit la plainte ou le ou la proposée aux plaintes du côté du distributeur dira: Écoutez, n'allez pas plus loin, on prend votre affaire en considération et on vous donnera des nouvelles. Un mois plus tard, pas de nouvelles, le délai de trente jours est passé. Mon client reprend encore le téléphone et dit: Qu'est-ce qui se passe et qu'est-ce que je fais? On dira: Il aurait fallu que vous formuliez votre plainte par écrit. Le client dit: Oui, mais personne ne me l'a dit. J'imagine mal le distributeur qui dira: Cela nous fait plaisir, monsieur, de vous montrer comment faire pour formuler la plainte par écrit. Vous pouvez être certain de recevoir de l'assistance. Voyez-vous, vous avez telle enveloppe, vous faites telle chose, notre procédure est la suivante... Allez-y, portez plainte, dépêchez-vous, cela nous fait plaisir.

J'ai l'impression qu'à partir du moment où on introduit la possibilité, à l'article 6 qu'on a adopté, que ce n'est pas nécessairement une plainte écrite sous prétexte que ça peut diminuer la bureaucratie... Certes, vous avez raison de ce côté-là en disant qu'il faut rendre la machine la plus souple possible, mais il ne faut pas la rendre souple à tel point qu'elle ne résistera plus à rien. Il faut qu'elle garde un minimum de mordant.

J'essaie de comprendre réellement comment le consommateur va s'y retrouver. C'était la question que je formulais au moment où on s'est laissés jeudi dernier.

**M. Ciaccia:** D'accord. C'est une bonne question. Je vais essayer de vous expliquer la façon dont ça fonctionnera. Vous avez raison de dire que si un consommateur appelle Hydro-Québec ou un distributeur d'électricité, on ne lui dira pas: Ça nous fait grand plaisir que vous

vous plaigniez et envoyez-nous votre plainte par écrit. Il se peut qu'il dise ou qu'il ne dise pas de l'envoyer par écrit.

Il y a deux façons où le consommateur saura que c'est par écrit. Premièrement, il y aura des avis dans les journaux quand la loi sera mise en vigueur. Il faut que les distributeurs annoncent dans deux journaux, qui circulent dans le territoire si vous vous souvenez de la clause dans la loi, les conditions de la loi, le recours que le consommateur aura. Il saura que, pour que les délais commencent à courir, il faut que sa plainte se fasse par écrit. Beaucoup de plaintes se feront par téléphone, la réponse sera aussi donnée par téléphone et peut-être qu'on pourra clarifier le problème par téléphone. Aujourd'hui, on reçoit 3 000 000 d'appels par année, alors on ne veut pas imposer la règle qu'à chacun de ces appels, quelqu'un chez le distributeur dise: Non, je ne peux pas vous écouter, monsieur ou madame, il faut que vous m'envoyiez ça par écrit. Cela alourdirait le processus et ce n'est pas ce qu'on veut, ni ce que vous voulez.

Alors, il faut permettre deux choses, les communications par téléphone sans que le consommateur se fasse dire: Je ne peux pas vous écouter avant que vous m'ayez envoyé une plainte par écrit. Il faut permettre aussi que le consommateur sache que, pour un délai de 30 jours, il faut que ce soit par écrit. Ceci, on le fait par les avis dans les journaux.

Il y a une autre procédure où le consommateur saura que les délais commencent à courir seulement lorsque la plainte est faite par écrit. Si vous vous souvenez, dans un des articles, on dit: Le distributeur, sur la facturation, doit indiquer le recours au commissaire des plaintes, commençant avec la deuxième année. La raison pour laquelle on le fait la deuxième, c'est que la première année, ils ne peuvent pas adapter tous les ordinateurs à régler, à remplacer... On leur donne un an. Après la première année, chaque consommateur sera avisé, sur sa facture d'électricité - je pense qu'on est allé assez loin avec ça - par le distributeur que s'il y a une plainte, il peut s'adresser au commissaire aux plaintes. Je pense que ça va répondre aux préoccupations que vous aviez en ce qui concerne la façon par laquelle le consommateur sera avisé. Si on avait écrit que toute plainte doit être par écrit, si on avait mis cette stipulation dans la loi, on aurait ouvert la porte à un refus par le distributeur de répondre à une plainte, par une communication verbale, par téléphone.

**M. Claveau:** Quand vous dites, M. le ministre, à l'article 12, que la demande au commissaire est faite par écrit, il ne s'agit plus de la plainte au distributeur, il s'agit de la requête faite devant le commissaire.

**M. Ciaccia:** Devant le commissaire, il faut que ce soit fait par écrit.

**M. Claveau:** Comment cela va-t-il se faire? Avec un formulaire ou une lettre écrite qui peut avoir cinq pages en expliquant tout le problème?

**M. Ciaccia:** C'est une lettre. Ce ne sera pas nécessairement un formulaire, bien que ce soit possible que le commissaire, pour procédure interne, établisse après quelques semaines, quelques mois de fonctionnement, s'il voit que cela est préférable d'avoir un formulaire il n'y a rien qui empêche cette procédure. Autrement dit, quelqu'un va communiquer avec le commissaire et il se peut que le commissaire lui dise: Je vais vous envoyer un formulaire à remplir.

Pour le moment, on laisse ça assez flexible. Cela permet d'écrire une lettre, de la façon que le consommateur peut le mieux s'exprimer, sur le problème qu'il a avec le distributeur.

**M. Claveau:** Y aura-t-il une réglementation qui accompagnera la loi pour régir ces choses-là?

**M. Ciaccia:** Non, il n'y a pas de réglementation. À l'article 14, on prévoit des modalités. "L'examen est conduit privément selon les modalités que le commissaire juge appropriées." On prévoit certaines modalités que le commissaire peut imposer ou demander, mais il n'a pas un pouvoir de réglementation comme tel.

**M. Claveau:** Les modalités jugées appropriées par le commissaire, mais si on change de commissaire, les modalités peuvent changer.

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** C'est lié à l'individu plus qu'à la réglementation de la loi.

**M. Ciaccia:** Oui. Excepté qu'il va s'établir un genre de pratique. Le deuxième commissaire, ce sera dans cinq ans, il y aura déjà une pratique d'établie, un genre de précédent. Ce sera plus facile pour le deuxième, je présume, que pour le premier.

**M. Claveau:** C'est le commissaire qui aura la responsabilité de transmettre au distributeur la plainte du client et non pas le client lui-même qui devra...

**M. Ciaccia:** Exactement. C'est le commissaire qui a cette responsabilité. On ne veut pas imposer de détails techniques au consommateur, au client. Il faut qu'il communique avec le commissaire, ensuite c'est le commissaire qui s'en charge.

**M. Claveau:** Est-ce qu'il y a un délai pour que le commissaire transmette la plainte du client au distributeur. Dans les cas d'encombrement des bureaux ou des lignes téléphoniques, il peut arriver qu'il y ait de l'étrement.

**M. Ciaccia:** Non, il n'y a pas de délai de fixé pour transmettre cette plainte au distributeur.

**M. Claveau:** Parce qu'il y a un délai pour le distributeur. À l'article 13, le distributeur a un délai pour transmettre le dossier.

**M. Ciaccia:** Pour le distributeur, à l'article 13, c'est dans les quinze jours.

**M. Claveau:** Mais il n'y a pas de délai qui garantisse au consommateur que sa plainte sera acheminée rapidement.

**M. Ciaccia:** Quand on dit, par exemple, à l'article 20: "Le commissaire fait avec diligence au distributeur et au client un rapport de ses constatations...", le principe, c'est que le commissaire doit agir avec diligence. On a imposé des délais où on croyait qu'on pouvait le faire pour le meilleur fonctionnement, pour assurer le meilleur service possible aux consommateurs. Dans certains cas, on ne peut pas imposer de délai, mais on donne le principe, on évoque le principe que c'est avec diligence.

**M. Claveau:** Mais...

**M. Ciaccia:** C'est la même chose que dans la Loi sur le Protecteur du citoyen, c'est avec diligence. C'est le même principe.

**M. Claveau:** La question, quand on se réfère à l'article... Vous êtes-vous référé à l'article 20?

**M. Ciaccia:** "Le commissaire fait avec diligence".

**M. Claveau:** C'est le rapport final. Une fois qu'il a tiré sa conclusion, il fait un rapport avec diligence au consommateur et au client.

**M. Ciaccia:** Cela s'applique à tout. Dès qu'il reçoit la plainte, l'article 20 s'applique.

**M. Claveau:** Fait avec diligence...

**M. Ciaccia:** Pour faire rapport avec diligence.

**M. Claveau:** ...le rapport de ses constatations ou recommandations. On est au moment du transfert. Par exemple, au moment où moi, comme client, j'arrive devant le commissaire et je me plains, il n'y a rien qui dit: Dans cinq jours, si votre plainte n'est pas rendue au distributeur, vous avez le droit de revenir et de rappeler. Le principe de la diligence, je veux bien, mais...

**M. Ciaccia:** Non, on ne peut pas dire ça et je vais vous dire pourquoi. Selon la nature de la plainte, cela peut prendre plus de cinq jours

pour que le commissaire s'en...

**M. Claveau:** Oui, mais le...

**M. Ciaccia:** Cela peut être une plainte pour laquelle le commissaire dira que c'est vexatoire et qu'il ne s'en occupe pas du tout, vous faites ça pour... Il peut juger que c'est une plainte frivole. Je ne peux pas imposer...

**M. Claveau:** Il ne pourra pas le faire tant qu'il ne l'aura pas transmis. Il faut quand même qu'il transmette copie de la plainte au distributeur même si c'est une plainte frivole.

**M. Ciaccia:** Oui. Il va la transmettre. Ce n'est pas le genre de choses pour lesquelles on peut imposer un délai. Quand on dit, à l'article 20, que c'est "avec diligence", ça s'applique à tout le dossier.

Si on impose un délai au commissaire et que, pour une raison ou pour une autre, il va au-delà du délai, ça veut dire que le commissaire pourrait perdre sa juridiction et on ne veut pas ça.

**M. Claveau:** Dans le cas de l'article 20, je suis d'accord pour la diligence, parce que des fois ça peut prendre plus de temps pour étudier, mais là c'est de transmettre l'information au distributeur qu'un client s'est plaint. C'est une question de détails techniques. C'est juste pour s'assurer que...

**M. Ciaccia:** Non, c'est possible qu'il ne la transmette même pas. Je dirais que c'est possible, s'il pense que c'est vexatoire et frivole...

**M. Claveau:** Oui, mais il transmet copie au distributeur. Il n'y a pas de distinction à l'article 12, au deuxième paragraphe, de la sorte de plainte.

"Le commissaire transmet copie au distributeur de la demande du client."

**M. Ciaccia:** Oui, normalement, vous avez raison, il l'envoie immédiatement au...

C'est seulement après qu'il peut se rendre compte, vous avez raison. C'est seulement après qu'il peut se rendre compte que c'est vexatoire ou frivole et là il décide de... Mais, immédiatement, il faut qu'il l'envoie.

**M. Claveau:** On pourrait dire "transmet immédiatement", à ce moment-là.

**M. Ciaccia:** Dans les plus brefs délais, avec diligence. Quand nous lisons aux articles 13 et 20 tous les délais, c'est implicite que le commissaire doit agir, dans l'article 12, avec diligence. (17 heures)

**M. Claveau:** C'est une question que je me posais, je ne dépose pas d'amendement formel sur le délai, c'est une préoccupation que nous avons

et on verra...

**M. Ciaccia:** Je pense que c'est implicite. Parce que s'il ne le transmet pas avec diligence, tous les autres délais vont tomber.

**M. Claveau:** Supposons une erreur administrative, cela peut arriver. Pour une raison ou pour une autre, le personnel a changé...

**M. Ciaccia:** On a perdu la plainte.

**M. Claveau:** ...la personne qui a reçu la plainte partait le lendemain en vacances pour un mois et la plainte est restée sur son bureau. Quel sera le recours pour le consommateur face à ça?

**M. Ciaccia:** Il va appeler le commissaire et l'engueuler.

**M. Claveau:** s'il engueule le commissaire, celui-ci dira: Aïe, mon animal, tu attendras ton tour, en dessous de la pile.

**M. Ciaccia:** Il n'y a pas de recours. Même contre le Protecteur du citoyen, s'il y a certains délais, il faut présumer que le commissaire agira avec diligence. C'est clair que des erreurs humaines, on ne peut pas les prévenir. Même dans un projet de loi, il peut y en avoir.

**M. Claveau:** Sauf dans le cas du retour du courrier de la part du distributeur, l'erreur humaine n'est pas possible car il y a quinze jours pour le retour. A l'article 13, on...

**M. Ciaccia:** Exactement, parce qu'il a tout un mécanisme, il a tout un personnel, chaque distributeur... Cela fera partie de leur procédure interne. C'est bien facile pour eux de s'organiser, de dire: Après quinze jours, il faut qu'on fasse telle chose, après trente jours, telle chose.

**M. Claveau:** Dans le cas de la Commission des droits de la personne ou...

**M. Ciaccia:** Remarquez bien qu'il peut arriver aussi des erreurs humaines. On ne peut pas vous garantir que même si on met quinze jours, il n'arrivera pas quelques fois que le dossier prenne seize jours pour arriver au commissaire. Si nous donnons des délais trop rapides au commissaire, cela peut être perçu comme une atteinte à son indépendance. Les juges, vous avez un droit d'appel, vous ne pouvez leur imposer de rendre leurs jugements dans X délai, il n'y en a pas. Le seul délai que vous avez, c'est qu'une fois que le jugement est rendu, vous avez trente jours pour aller en appel. Cela fait partie des règles.

**M. Claveau:** On le sait. La Commission d'appel de la CSST est rendue avec deux ans de

retard. Elle a des cas de suicide sur les gens qui ont manqué de courage devant les délais imposés.

**M. Ciaccia:** À la Commission des affaires sociales, cela prend un ou deux ans. Ici, on parle de jours.

**M. Claveau:** Cela n'a plus d'allure, je le sais.

**M. Ciaccia:** On veut éviter...

**M. Claveau:** En mettant des délais, vous éviteriez que des choses semblables se présentent.

**M. Ciaccia:** Je ne peux pas en mettre au commissaire. Les délais que je mets, j'en ai mis beaucoup aux distributeurs, c'est là le problème. Une fois que cela arrive dans les mains du commissaire, la seule chose qu'on peut dire, c'est que ce sera avec diligence. On va présumer qu'il agira avec diligence. Si on s'aperçoit en cours de route que cela prend plus de temps, là on prendra d'autres mesures qui s'imposent. Peut-être plus de personnel, un amendement à la loi. On veut commencer avec une procédure assez simple pour ne pas l'alourdir, pour ne pas causer des délais inutiles, ou imposer tellement de contraintes au commissaire qu'il ne puisse pas agir.

**M. Claveau:** D'accord. Cela va là-dessus. C'est une préoccupation qui reste présente en ce qui me concerne. Cela va, je ne dépose pas d'amendement formel. C'est une question que je pose au ministre.

**Le Président (M. Audet):** L'article 12 est adopté.

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'article 13.

**M. Ciaccia:** L'article 13.

**M. Claveau:** "Dans les 15 jours de la réception de la copie de la demande, le distributeur doit transmettre au commissaire le dossier d'examen interne de la plainte."

Il a donc 15 jours pour répondre. C'est le dossier qui a déjà supposément été étudié dans les 30 premiers jours de délai?

**M. Ciaccia:** Oui, exactement. C'est ce dossier.

**M. Claveau:** Si rien ne s'est passé au dossier, il devra dire: Malheureusement, nous n'avons pas eu le temps, dans les délais qui nous étaient impartis, de consulter le dossier de monsieur.

**M. Ciaccia:** Cela dépend de ce que le dossier dira. Ils peuvent dire: Nous avons examiné le dossier de monsieur ou madame X, nous avons appliqué l'article 411 de notre règlement et nous avons jugé qu'il n'y a pas de plainte. La plainte est mal fondée. Normalement, c'est ce que ça dira.

J'ai discuté de ça avec le plus gros distributeur au Québec, les 30 jours. Ils m'ont demandé, pour la première année, 45 jours. Ce n'est pas un délai anormal ou qui est indûment imposé. Il est trop contraignant. Ils trouvent que, oui, ils pourront répondre en 30 jours, mais pour la première année, parce qu'ils doivent mettre de nouvelles procédures en place, ils m'ont demandé 45 jours. J'ai accepté volontiers. Mettez-vous à la place du consommateur aussi, 30 jours, il fallait mettre un délai, celui de 30 jours est raisonnable. Ce n'est pas trop contraignant pour le distributeur parce que 30 jours, une personne veut savoir elle a une plainte, elle veut avoir une réponse.

**Une voix:** Cela va?

**M. Claveau:** J'aurais une autre question qui relève peut-être un peu plus de l'article 12, si vous me permettez. Quel délai aura un individu pour retourner devant la commission à la suite d'une réponse, par exemple, du distributeur qui ne serait pas satisfaisante? Est-ce qu'il peut revenir huit mois plus tard et dire: C'est vrai, bon...

**M. Ciaccia:** Il a un an.

**M. Claveau:** Il a un an pour revenir?

**M. Ciaccia:** Oui, dans l'article 16, 2°.

**M. Claveau:** "2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le client a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte..."

**M. Ciaccia:** On a pris ça directement de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

**M. Claveau:** D'accord.

"...consulter ce dossier chez le distributeur", ça veut dire que le distributeur... Quelles vont être les modalités, dans le deuxième alinéa, qui permettront que le client puisse vraiment consulter son dossier chez le distributeur? Techniquement parlant, on peut dire qu'on est d'accord, sauf qu'on peut aussi dire que les dossiers sont disponibles de 8 heures à 10 heures et de 14 heures à 16 heures, sauf que personne ne travaille durant ce temps et qu'elle ne peut pas y aller.

**M. Ciaccia:** C'est aberrant.

**M. Claveau:** Comment...

**M. Ciaccia:** Hydro-Québec est soumise à la loi sur l'accès à l'information. Ce sont toutes ces modalités qui s'appliquent. Maintenant, je ne le sais pas, je n'ai pas la copie de la loi devant moi. Je ne sais pas s'ils peuvent être obligés en dehors des heures de bureau. Je ne pense pas. Ce sont les heures normales.

**M. Claveau:** Généralement, on ne perdra pas une journée de travail pour une plainte de 50 \$ sur une facture, si le gars gagne 25 \$ l'heure.

**M. Ciaccia:** C'est pour ça qu'il est écrit ici: "il peut, sur paiement des frais de reproduction, en obtenir copie". Si, vraiment, il ne peut pas y aller et qu'il trouve que c'est important d'avoir une copie de son dossier, il peut exiger d'en avoir une copie. Mais on ne peut pas, on n'a pas voulu amender la loi, toute une série d'autres lois...

**M. Claveau:** Est-ce qu'il pourra en obtenir copie, par téléphone ou par personne interposée?

**M. Ciaccia:** Non, lui-même.

**M. Claveau:** Ou il devra donner une procuration à quelqu'un qui pourra aller sortir son dossier. Ce n'est pas n'importe qui qui pourra aller sortir le dossier de n'importe qui.

**M. Ciaccia:** Non, mais il peut donner une... S'il écrit une lettre lui-même, dûment signée...

**M. Claveau:** Cela fera partie, à ce moment-là, de la procédure qui sera exigée par le distributeur?

**M. Ciaccia:** Non, c'est juste un droit qu'on donne au client.

**M. Claveau:** Le droit d'en obtenir copie moyennant paiement, ça peut être un droit qui ne s'exerce que dans la mesure où on est physiquement présent pour le demander.

**M. Ciaccia:** Cela ne dit pas ça. Non. Cela ne dit pas qu'il...

**M. Claveau:** À l'endroit où ça dit: "Le client peut consulter..."

**M. Ciaccia:** Cela ne dit pas qu'il doit être là, physiquement présent. Cela dit: "Il peut."

**M. Claveau:** S'il n'est pas physiquement présent, qui pourra y aller à sa place?

**M. Ciaccia:** Celui qu'il envoie, ou il peut l'obtenir par la poste.

**M. Claveau:** Par la poste ou par téléphone, c'est-à-dire que n'importe qui, finalement, se faisant passer pour un autre, pourrait téléphoner

à Hydro-Québec pour obtenir le dossier d'une plainte.

**M. Ciaccia:** Bien non, ils vont l'envoyer à l'adresse où ils fournissent l'électricité. Le client porte une plainte concernant sa résidence: 2345, rue Chambord, M. et Mme X.

**M. Claveau:** Je ne sais pas, je peux dire: Je préférerais que vous me le fassiez parvenir à mon bureau et vous donner une autre adresse.

**M. Ciaccia:** À ce moment-là, à Hydro-Québec, on va vous dire: On va l'envoyer à votre maison; quand vous quitterez votre bureau, le soir, vous irez le chercher. Il ne faut pas toujours présumer de la mauvaise foi du distributeur.

**M. Claveau:** Non, non, ce n'est pas ça que je veux faire, sauf qu'une loi doit être faite, toujours en présumant qu'il y a quelqu'un, à un moment donné, qui va essayer de passer à côté.

**M. Ciaccia:** S'il essaie de passer à côté, il y a une façon très claire pour qu'il ne passe pas à côté, c'est que le distributeur peut insister pour l'envoyer à l'adresse où on fournit l'électricité. Alors là, il n'y aura pas le problème de dire que n'importe qui peut le demander, donc qu'on donnerait des documents ou des informations privilégiés à des étrangers.

**M. Claveau:** Parce que d'après...

**M. Ciaccia:** On va faire preuve d'un minimum de prudence.

**M. Claveau:** En tout cas, je vols ça d'après ce qui est écrit, je me trompe peut-être, mais il y a un point-virgule entre les deux parties de la phrase. Donc, il y a un lien entre les deux, de toute évidence: "Le client peut consulter ce dossier chez le distributeur, à l'endroit où il a formulé sa plainte ou au bureau du commissaire; il peut, sur paiement des frais de reproduction, en obtenir copie." À mon sens, comme c'est écrit, avec le point-virgule, c'est après consultation physique sur place.

**M. Ciaccia:** Non, non, ce n'est pas notre interprétation. S'il ne peut pas se présenter, il va se prévaloir de la deuxième partie du deuxième alinéa.

**M. Claveau:** Alors, si jamais il arrive qu'on le refuse à quelqu'un, on lui enverra copie de ce que vous avez dit en commission...

**M. Ciaccia:** Absolument.

**M. Claveau:** ...et on dira que le ministre s'est porté garant, par ses propos, du fait que vous pouviez l'avoir sur simple appel télépho-

nique.

**Le Président (M. Audet):** Alors, l'article 13 est adopté?

**M. Ciaccia:** Absolument, je vais m'assurer qu'il l'obtienne, sur paiement des frais de reproduction.

**Le Président (M. Audet):** Adopté?

**M. Claveau:** Après la facturation ou en envoyant l'argent?

**M. Ciaccia:** Il faut qu'il paie pour, ce n'est pas sur la facture.

**Le Président (M. Audet):** L'article 13 est adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. L'article 14.

**M. Ciaccia:** L'article 14, M. le Président. Le premier alinéa de cet article permet au commissaire de rejeter, sur examen sommaire, les plaintes quand il juge que son intervention n'est pas utile.

Le second alinéa signifie que la plainte n'est pas soumise à une audience publique car le recours au commissaire ne comporte pas une nature judiciaire. Il reste à noter que l'article 24, alinéa 1 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, est au même effet.

**M. Claveau:** Au premier alinéa, je veux bien croire qu'il faut une certaine flexibilité dans l'application, mais pour "motifs raisonnables", est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'avoir un certain nombre de critères du genre de plaintes dans une réglementation à part?

**M. Ciaccia:** On va pouvoir établir ça dans un, deux ou trois ans, pour ce qui est des critères. Mais aujourd'hui, cela n'existe pas, on n'a jamais eu ce genre de plaintes, alors je ne saurais même pas où commencer. On n'a jamais eu de commissaire.

**M. Claveau:** On fait une loi et on établit un mécanisme à partir des cas qui sont bien connus et on dit: Il faut trouver des solutions. Je pense qu'on aurait avantage à ne pas être trop..

**M. Ciaccia:** Pour le concept même, dans notre droit civil, de bon père de famille, il n'y a pas de critère. Quand vous lisez le Code civil...

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** ...quand il dit "un bon père de famille", il ne vous donne pas 22 critères pour

savoir ce qu'est un bon père de famille. C'est quelque chose qui est établi par la pratique, au fur et à mesure des jugements, des circonstances différentes. Ici, on arrive vraiment avec du droit totalement nouveau. Alors...

**M. Claveau:** D'accord.

**M. Ciaccia:** Excusez.

**M. Claveau:** Allez-y.

**M. Ciaccia:** Non, non. Alors, on l'a fait, on a utilisé...

**M. Claveau:** On va revenir sur le droit nouveau.

**M. Ciaccia:** ...le mot "raisonnables" parce que je pense que c'est un mot que tout le monde comprend...

**M. Claveau:** Le fait...

**M. Ciaccia:** ...et qui devrait l'être.

**M. Claveau:** ...que les motifs ne soient pas jugés raisonnables, cela n'exclut pas le deuxième alinéa de l'article 12, où la plainte doit être transmise au distributeur.  
(17 h 15)

**M. Ciaccia:** Bien, on parle de l'examen du sujet de la mésentente.

**M. Claveau:** Cela, c'est après information reçue de la part du distributeur, dans le fond.

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** Cela ne peut pas être avant. Donc, au départ, on peut supposer que toutes les plaintes sont recevables en soi...

**M. Ciaccia:** Oui. Elles peuvent être toutes envoyées.

**M. Claveau:** ...et qu'après réception de la contrepartie, si vous voulez, à ce moment-là le commissaire juge si vraiment ça vaut la peine de pousser à fond là-dessus.

**M. Ciaccia:** Oui, parce que si vous regardez l'ordre des articles, la demande est faite au commissaire, le commissaire transmet la copie au distributeur, dans les quinze jours de la réception, le distributeur doit transmettre au commissaire le dossier, le client peut consulter et alors, à l'article 14, le commissaire examine le sujet. Alors, ça c'est une étape après l'autre.

**M. Claveau:** D'accord. Donc, c'est implicite.

**Le Président (M. Audet):** Cela va pour ça?

**M. Claveau:** Quand on dit: "L'examen est conduit privément...", c'est après le délai de quinze jours aussi, après réception du dossier de la part du distributeur?

**M. Ciaccia:** Absolument. Oui.

**M. Claveau:** Cela va.

**Le Président (M. Audet):** Alors, l'article U est adopté.

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** J'appelle l'article 15.

**M. Ciaccia:** L'article 15...

**Le Président (M. Audet):** Aimerez-vous que je lise les articles quand on les appelle?

**Des voix:** Non.

**Le Président (M. Audet):** Non. Cela va.

**M. Ciaccia:** C'est une disposition qui doit être respectée à défaut de quoi une plainte pénale pourrait être portée en vertu de l'article 31. Alors si...

**M. Claveau:** C'est 2000 \$ d'amende. Pas de minimum.

**M. Ciaccia:** C'est 2000 \$.

**M. Claveau:** Est-ce que ça veut dire qu'il va y avoir une procédure, genre subpoena ou un truc comme ça, pour justifier le fait que tu es obligé de donner de l'information?

**M. Ciaccia:** Oui, le commissaire va demander en bonne et due forme les renseignements qu'il requiert. Cela peut être par lettre. Cela ne sera pas un subpoena parce qu'on ne veut pas judicia-riser. Cela va être une lettre.

**M. Claveau:** Si on me dit par exemple: M. X, vous devez vous présenter devant le commissaire à telle date pour venir discuter de tel dossier ou donner votre point de vue là-dessus... Admettons par exemple que dans un cas de raccordement...

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** ...il y a un client qui n'est pas content...

**M. Ciaccia:** D'accord.

**M. Claveau:** ...et on veut que la personne qui a fait le raccordement vienne témoigner devant le commissaire et dire comment le travail

a été fait, d'accord?

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** Et le gars dit: Écoutez, vous pouvez aller vous promener. Je suis dans le Sud en vacances pour six semaines et je ne veux rien savoir de vous.

**M. Ciaccia:** S'il y a un motif raisonnable et que le gars n'est pas là, il ne l'enverra pas... Le plus facile...

**M. Claveau:** Oui, mais s'il a décidé qu'il y avait motif raisonnable et qu'il enquêtait sur la plainte?

**M. Ciaccia:** Il va voir s'il y a motif raisonnable, si le gars ne peut pas être là... Comprenez-vous? On le dit: "...sauf excuse valable...". Elle doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre. Si le type dit: Écoutez, vous me convoquez pour le 12 mars et le 12 mars je vais être dans telle ville et je ne peux pas venir, mais je peux venir le 18 mars. Il va falloir que le commissaire s'ajuste. Et s'il ne veut pas y aller du tout, le commissaire peut toujours dire: Écoutez, monsieur, gardez votre plainte chez vous. Je vous demande... Je veux faire enquête. Je vais convoquer... Je...

**M. Claveau:** Non, non. Ce n'est pas par rapport à la personne qui a fait la plainte. C'est par rapport à quelqu'un qui pourrait venir témoigner pour essayer de dénouer le noeud finalement.

**M. Ciaccia:** Non, mais s'il a une excuse valable.

**M. Claveau:** Parce que c'est sûr que si c'est la personne qui fait la plainte qui est la première à dire: Je ne peux pas être là, attendez-moi, là évidemment, tu peux dire: Écoute un peu. Mais s'il y a un témoin intéressant à entendre dans l'affaire qui pourrait faire changer l'opinion du commissaire et que ce témoin-là...

**M. Ciaccia:** S'il n'a pas d'excuse valable, il va falloir qu'il se présente, autrement il est assujéti à une peine. Et 2000 \$, c'est 2000 \$. Je pense que la loi a des dents.

**M. Claveau:** Oui, mais c'est ça, j'essaie de savoir de quelle façon le commissaire va procéder pour pouvoir prouver qu'il y a vraiment eu convocation pour être capable d'appliquer son amende si jamais il n'y a pas eu...

**M. Ciaccia:** C'est évident qu'il va devoir envoyer une lettre enregistrée.

**M. Claveau:** D'accord.

**M. Ciaccia:** Il faut qu'il ait une preuve. Puisque c'est une procédure pénale, il va falloir qu'il démontre qu'il l'a vraiment convoqué et que la façon dont il l'a convoqué, le type a reçu la convocation. Et je pense qu'il va falloir en plus de ça l'avertir dans la même lettre que s'il ne se présente pas, il va être assujéti à une amende prévue à l'article 31. Je vois mal le commissaire envoyer une lettre: J'aimerais que vous soyez présent le 12 mars. Et le type ne se présente pas et après ça le commissaire va essayer de lui faire payer une amende de 2000 \$. Il va dire: Écoute, est-ce que je le savais que j'étais assujéti à une amende? Il va falloir qu'il soit assez clair et précis.

**M. Claveau:** D'accord.

**M. Ciaccia:** Autrement, le tribunal va rejeter sa plainte.

**M. Claveau:** Est-ce qu'on prévoit quelque part les endroits où le tribunal ou le commissaire va siéger sur les plaintes en particulier?

**M. Ciaccia:** Pardon? Dites-moi ça encore.

**M. Claveau:** Est-ce qu'on prévoit les endroits où le commissaire va siéger? On a dit qu'il y avait un bureau au départ ou peut-être deux. Je sais qu'on avait discuté de ça. Par exemple, pour une plainte qui viendrait de Gaspé, est-ce que le commissaire va se rendre à Gaspé pour juger la plainte?

**M. Ciaccia:** Il le pourrait mais il n'y a pas d'obligation.

**M. Claveau:** À ce moment, s'il doit convoquer des gens à Québec, est-ce qu'il y a des remboursements de frais de déplacement prévus?

**M. Ciaccia:** La loi ne prévoit pas de remboursement. Maintenant, le commissaire...

**M. Claveau:** Pour perte de revenu de travail.

**M. Ciaccia:** ...pourrait, dans sa recommandation... Il n'y a rien qui empêche le commissaire d'aller à Gaspé, d'aller examiner sur place pour voir si le poteau est vraiment croché.

**M. Claveau:** On parle de cas bizarres, n'est-ce pas?

**M. Ciaccia:** Il n'y a rien qui empêche le commissaire de se rendre sur place. Il ne faudrait pas Inclure non plus que... Vous savez, on va essayer de garder ça simple parce que pour une plainte de 50 \$ sur une facturation, que le type aille d'Abitibi à Montréal et prenne l'avion pour 300 \$, je ne pense pas que ça va... Si c'est assez important, le commissaire va... Mais il a la

liberté. Quand on regarde "l'examen est conduit privément selon les modalités que le commissaire juge appropriées", ça lui donne une latitude.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que l'article 15 est adopté?

**M. Claveau:** Je pense que l'article 15 va amener certains problèmes. À mon avis, c'est juste une préoccupation que je passe au ministre, il y aurait là vraiment matière à un minimum de réglementation quant à la procédure ou il devra s'en établir une à un moment donné parce qu'il n'est d'abord pas évident que la personne va vouloir venir si jamais elle est convoquée; même en vertu de l'article 31, il va falloir qu'elle fasse la preuve. Par exemple, est-ce que le fait de devoir manquer une journée de travail pour venir témoigner serait une raison suffisante pour ne pas venir? Est-ce que le fait d'avoir à prendre l'avion, par exemple, pour se rendre à Québec ou à Montréal pour rencontrer le commissaire pourrait... Est-ce que le fait d'avoir un voyage de chasse prévu quinze jours à l'automne et être convoqué en même temps pourrait être une raison suffisante pour ne pas venir? Non, mais c'est vrai, qu'est-ce que c'est une raison suffisante?

**M. Ciaccia:** Vous allez le savoir dans la jurisprudence qui va être établie.

**M. Claveau:** Non, mais, écoutez...

**M. Ciaccia:** Non, non. Vous avez raison de dire que dans des cas... Même si on avait une réglementation, il pourrait toujours y avoir des cas qui ne remplissent pas les conditions du règlement.

**M. Claveau:** Je veux bien croire...

**M. Ciaccia:** On ne peut pas. Même si on énumérait huit cas, il peut y en avoir douze autres.

**M. Claveau:** Oui, mais on sait, par exemple, que quand on reçoit un subpoena, on est aussi bien de se grouiller pour y aller, à moins d'avoir des raisons vraiment exceptionnelles. Si vous avez un voyage de chasse, vous le décommandez...

**M. Ciaccia:** Même avec un subpoena, quel qu'un peut dire: Écoutez, j'ai le subpoena, mais j'avais une raison valable pour ne pas y aller.

**M. Claveau:** Et U faut avertir avant, il faut le négocier avant et non après. Vous dites: Wo! Un instant! J'ai un subpoena pour telle date, mais, écoutez, j'ai tel, tel ou tel problème.

**M. Ciaccia:** Oui, mais on ne veut pas judiciariser cette affaire.

**M. Claveau:** Non, mais c'est ça. Dans le fond, l'article 15 me semble très difficile d'application avec le temps.

**M. Ciaccia:** Le principe, c'est que l'article 15 est là, que les personnes savent et, dans 99 % des cas, quand le commissaire va convoquer une personne et l'avertir en disant: Écoutez, si vous ne venez pas, vous êtes assujetti à une amende pénale de 2000 \$, je vous garantis que dans 99 % des cas, ils vont négocier une date pour y aller.

Maintenant, s'il y a quelqu'un qui est vraiment très têtue, qui veut absolument établir jurisprudence, aller devant les tribunaux et ne veut pas assister - vous allez en trouver partout des gens comme ça - ce n'est pas une loi qui va empêcher ce genre de situation. Mais de la façon qu'on l'a rédigée, je pense que c'est assez clair qu'on lui donne ce pouvoir et on présume que ça va être appliqué raisonnablement.

**M. Claveau:** On verra.

**Le Président (M. Audet):** L'article 15 est-il adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. Article 16.

**M. Ciaccia:** Article 16.

**Une voix:** ...refuser ou cesser d'examiner...

**M. Ciaccia:** Bon. Le premier paragraphe permet au commissaire d'écarter les plaintes qui ne sont manifestement pas sérieuses. Le paragraphe 2 établit un délai de prescription non péremptoire, que le commissaire a la discrétion d'admettre une plainte tardive en raison de circonstances exceptionnelles. Il est à noter que l'article 19, alinéa 1, de la Loi sur le Protecteur du citoyen est essentiellement au même effet.

**Le Président (M. Audet):** Y a-t-il des questions à l'article 16?

**M. Claveau:** Donc, refuser ou cesser d'examiner, d'accord. Le deuxièmement, c'est à partir du début, du moment où il y a eu un problème. S'il y a un problème de facturation sur mon compte, pour le mois de juillet, ça veut dire que j'ai jusqu'au mois de juillet de la prochaine année pour aller devant...

**M. Ciaccia:** Il y a même une exception, "à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles". Vous pouvez montrer au commissaire et dire: Écoutez... Je vais vous dire une circonstance exceptionnelle. Supposons que vous receviez la facture neuf mois plus tard...

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** "...a eu connaissance", non, ce n'est pas ce cas-là.

**M. Claveau:** Si je l'ai reçue neuf mois plus tard, par exemple, et qu'on m'impute des intérêts sur neuf mois, alors que je n'aurai pas eu de facture, là, je pourrai revenir et dire: Je refuse. Mais, est-ce que j'aurai neuf mois, un an à partir du moment où je l'ai reçue ou à partir du moment où elle a été facturée?

**M. Ciaccia:** Oui, parce que le client a eu connaissance des faits. S'il a eu connaissance sur neuf mois, l'année commence à l'expiration des neuf mois. Autrement dit, si le compte de janvier...

**M. Claveau:** Je ne le reçois pas. Admettons qu'il fasse partie d'un sac qui a été volé...

**M. Ciaccia:** Oui. Alors, vous le recevez au mois de juin.

**M. Claveau:** Cela arrive. Je vois le député de La Peltre qui grimace. On a retrouvé des sacs qui dataient de plusieurs années. Ce n'est pas dans son coin qu'on a retrouvé ça, dans un sous-sol de maison?

**M. Ciaccia:** Alors, au mois de juin, on vous envoie un compte avec des intérêts, et tout le reste. Alors, l'année va commencer à courir à partir du mois de juin, parce que c'est au mois de juin que vous avez pris connaissance des faits, pas au mois de janvier, même si la facture s'applique pour le mois de janvier.

**M. Claveau:** C'est ça.

**M. Ciaccia:** Exactement.

**M. Claveau:** C'est à partir du moment où on a connaissance des faits. Mais on peut toujours dire entre-temps: Écoutez, vous n'avez pas eu de facture ou bien vous avez eu connaissance du fait que vous n'avez pas eu de facture.

**M. Ciaccia:** Excepté que vous ne pouviez pas avoir connaissance du fait que la facture ait toutes sortes d'intérêts.

**M. Claveau:** Non, mais la facture ne viendra pas avec des intérêts, si elle arrive neuf mois plus tard.

**M. Ciaccia:** Il peut y avoir toutes sortes de choses.

**M. Claveau:** Elle va être envoyée sans intérêt, au départ. C'est une question de détails techniques. Ce serait bon d'éclaircir cela quand même. Quand on dit... Je ferai remarquer au

ministre, justement, que dans le deuxième alinéa, on dit: "À moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles."

**M. Ciaccia:** Oui. Vous avez jusqu'à un an.

**M. Claveau:** Plus d'un an. Dans le fond, c'est plus exigeant quand on parle de circonstances exceptionnelles à l'article 16 pour la personne qui fait la plainte, que ça ne l'est à l'article 15 quand on dit "sauf excuse valable" pour la personne qui, elle, refuserait de se présenter pour témoigner.

**M. Ciaccia:** Oui, oui. Parce qu'il faut lui donner une chance. Vous avez la pénalité de 2000 \$ d'amende. On ne veut pas imposer cette pénalité à une personne... Il ne faut pas avoir des causes exceptionnelles pour ne pas payer. On dit "une excuse valable", par exemple, il fallait qu'il aille chez son dentiste. Ce n'est pas exceptionnel d'aller chez le dentiste, mais c'est valable, spécialement quand ça prend du temps pour obtenir un rendez-vous chez le dentiste.

**M. Claveau:** Surtout si cela fait huit mois qu'il attend pour avoir son rendez-vous chez le dentiste.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Exactement.

**Le Président (M. Audet):** Cela va pour ça?

**M. Claveau:** Votre exemple est bon dans ce cas, je l'accepte. Premier alinéa, est-ce que le commissaire va devoir formuler son refus par écrit?

**M. Ciaccia:** Je pense que c'est couvert à l'article 18. Plus tard, vous allez voir: "Lorsqu'il refuse ou cesse d'examiner une affaire, le commissaire doit informer par écrit le distributeur et le client des motifs..."

**M. Claveau:** D'accord. Le téléphone ne compte pas là-dedans.

**M. Ciaccia:** Non, non. Il veut cela en blanc et noir, le pourquoi.

**Le Président (M. Audet):** L'article 16 est-il adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**M. Ciaccia:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. Article 17.

**M. Ciaccia:** Article 17. Cette disposition découle de la règle du sub judice. Quand un recours judiciaire est intenté par le client, il ne

serait pas approprié que la même affaire soit débattue simultanément devant un autre forum. Alors, supposons qu'un consommateur se plaigne, porte une plainte, et après ça, décide... (17 h 30)

**M. Claveau:** D'aller en cour.

**M. Ciaccia:** ...d'aller en cour, ça met fin à la plainte devant le commissaire.

**M. Claveau:** Mais il peut toujours aller en cour après être passé devant le commissaire, si jamais il n'est pas satisfait.

**M. Ciaccia:** Absolument.

**M. Claveau:** Sauf que s'il va en cour avant, il ne peut pas revenir pour essayer de faire renverser le jugement par le commissaire par la suite.

**M. Ciaccia:** Non, ce serait très difficile. Je vais vous dire une chose, ce n'est pas exclu dans la loi. Vous avez soulevé une situation assez intéressante. Je vous ai dit au début qu'on ne voulait pas que ce soit un juge parce que le juge est lié par la loi, par les règlements. Si le consommateur va devant les tribunaux, le juge est lié par la réglementation et par la loi. Même s'il croit que ce n'est pas raisonnable, il est obligé de porter son jugement en fonction de la loi et des règlements existants. Pourvu que le délai d'un an soit respecté, ça n'empêcherait pas un consommateur d'aller devant le commissaire et de dire: Écoutez, regardez ce qui vient de m'arriver. On m'a coupé l'électricité pour telle et telle raison, le règlement dit telle et telle chose, mais dans mon cas, ce n'est pas raisonnable, et il n'aurait pas dû être appliqué dans mon cas. Rien n'empêcherait le commissaire d'examiner ça et de dire: Vous avez raison, c'est un règlement très dur et, dans votre cas particulier, ça vous a causé un préjudice, c'est une exception, mais la loi ne prévoit pas cette exception. Rien n'empêcherait le commissaire de faire une recommandation pour mettre fin à la mésentente. Le commissaire ne serait pas lié par les décisions antérieures ni du distributeur, ni d'un tribunal.

**M. Claveau:** Dans le fond... Je comprends ce que vous dites...

**M. Ciaccia:** C'est là l'avantage d'avoir un commissaire plutôt qu'un juge.

**M. Claveau:** Je comprendrais ce que vous dites dans la mesure où, à la suite d'un jugement, le commissaire pourrait dire: Oui, la réglementation s'applique comme ça pour vous. Qu'est-ce que vous voulez? Vous devez vivre avec elle. Elle existe et on ne peut pas juger là-dessus. Ce n'est pas une cour d'appel, dans le fond...

**M. Ciaccia:** Non, mais il faudrait...

**M. Claveau:** ...il ne faudrait pas qu'il se transforme en cour d'appel. D'un autre côté, il pourrait éventuellement dire: Dans un cas comme le vôtre, il y a vraiment une procédure qui pourrait être abusive et je me permets de recommander au distributeur de modifier cette procédure à l'avenir pour quelqu'un qui serait dans cette situation.

**M. Ciaccia:** Il pourrait dire ça et aller plus loin.

**M. Claveau:** Mais je ne pense pas qu'il puisse revenir sur la situation d'un individu, à moins de se transformer en cour d'appel.

**M. Ciaccia:** Sans se transformer en cour d'appel, il pourrait voir un abus dont a été victime un individu et il pourrait faire une recommandation dans ce sens. Il n'y a rien dans la loi qui l'en empêcherait.

**M. Claveau:** Lorsqu'on dit, à l'article 17: "Le commissaire doit refuser ou cesser d'examiner une affaire lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits a été intenté par le client..."; "a été intenté", ça veut dire que ça peut être longtemps avant, même si on est dans les délais. Il doit refuser. Il n'est pas nécessairement en train de la traiter au moment où il a intenté... Il doit refuser de l'examiner s'il y a déjà eu un recours judiciaire qui a été intenté dans le passé, même si le recours est terminé. Il n'y a pas simultanéité des faits dans l'article, il peut y avoir une séquence dans le temps.

**M. Ciaccia:** S'il y a une cause pendante...

**M. Claveau:** "A été intenté", ça peut vouloir dire que la cause est terminée, mais il doit refuser de l'examiner par la suite.

**M. Ciaccia:** Non. Je ne pense pas que ce soit l'intention. L'intention, c'est pour une cause pendante. On ne veut pas viser le cas où il y a eu un jugement dans le passé sur ce même sujet. On ne dit pas "a été décidé"...

**M. Claveau:** Non.

**M. Ciaccia:** A été intenté, a été pris.

**M. Claveau:** Oui, mais ça n'exclut pas le fait qu'un jugement a déjà été rendu, par exemple. Il y a un recours qui a été intenté...

**M. Ciaccia:** Sauf que...

**M. Claveau:** ...un jugement a été rendu, on n'est pas d'accord avec le jugement, donc on revient devant le commissaire. Mais le commissaire doit la refuser. Il doit cesser de l'examiner

si un recours est intenté en même temps qu'il en fait l'examen, mais dans la mesure où un recours a été intenté, même avec jugement - on peut le supposer - antérieurement à la demande qui lui est adressée, U doit la refuser. Je le lis comme ça.

**M. Ciaccia:** Si on avait voulu, parce que chaque mot doit être interprété d'après la Loi d'interprétation, faire ce que vous venez de nous dire, on aurait écrit: A été jugé.

**M. Claveau:** À ce moment-là, il aurait fallu deux articles: Un pour le refuser une fois que cela a été jugé et un autre pour...

**M. Ciaccia:** Si on parle juste d'une qui a été intentée.

**M. Claveau:** Intentée en cours de procédures. Là, il aurait fallu que vous ayez un article pour dire que, quand c'est intenté en cours de procédures avec le commissaire, à ce moment-là, je dois me retirer. Quand c'est jugé avant ou durant que le commissaire le travaille, à ce moment-là, je dois me retirer aussi. Il aurait fallu deux articles dans ce cas-là.

**M. Ciaccia:** Si le jugement est rendu, cela ne porte pas atteinte à la règle du sub judice. La seule chose du sub judice, c'est pendant que la cause est devant les tribunaux, est intentée.

**M. Claveau:** C'est de règle générale, en droit commun.

**M. Ciaccia:** Alors, si quelque chose a été intenté, là, vous ne pouvez pas. Mais si cela a été jugé, cela ne dit pas: Fonder sur les mêmes faits qui ont été jugés par un tribunal du client contre le distributeur. Ils disent: Sur les faits qui ont été intentés. Alors, "intentés," cela présume que c'est encore devant les tribunaux. Ce n'est pas fini, c'est intenté. Je l'ai intenté, ce n'est pas encore jugé. Si c'est jugé, ce n'est plus intenté, c'est fini.

**M. Claveau:** Là, c'est une interprétation générale au mot "intenter" dans n'importe quoi. Quand on dit que quelque chose est intenté, ce n'est pas quelque chose qui est jugé.

**M. Ciaccia:** Oui, oui, dans n'importe quoi. Une chose qui a été intentée, c'est encore en cours. Une chose qui a été décidée, c'est terminé. C'est pour cela que ça a été libellé de cette façon.

**M. Claveau:** Votre interprétation, c'est vous qui en êtes responsable. Moi, je pose des questions.

**M. Ciaccia:** Non, c'est une bonne question.

Je vous donne la réponse que c'est Intenté. Cela veut dire que c'est encore...

**M. Claveau:** ...devant les juges.

**M. Ciaccia:** ...devant les juges. S'il le retire, ce n'est plus intenté, c'est fini.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce adopté, l'article 17?

**M. Claveau:** Il refuse si c'est intenté avant et il cesse d'examiner si c'est intenté après.

**M. Ciaccia:** Répétez-moi cela encore?

**M. Claveau:** Cela veut dire que je veux voir...

**M. Ciaccia:** Non, "a été intenté", cela peut être avant de faire la plainte ou durant.

**M. Claveau:** C'est cela. Il doit refuser si c'est intenté avant de faire la plainte...

**M. Ciaccia:** Ou cesser si c'est durant.

**M. Claveau:** ...et il doit cesser d'examiner si c'est intenté durant que la plainte est en cours chez le commissaire. Mais une plainte qui aurait été jugée...

**M. Ciaccia:** Cela ne s'applique pas parce que ce n'est pas intenté, c'est Jugé. Le conseiller juridique du ministère m'informe qu'on pourrait reformuler l'article 17 pour que ce soit encore plus clair...

**M. Claveau:** Je n'ai pas d'inconvénient à cela.

**M. Ciaccia:** ...à la suite des questions que vous avez posées, pour vraiment nous assurer que même si un jugement a été rendu cela n'empêcherait pas, c'est juste si c'est pendant. D'accord. On peut suspendre l'article 17 et on y reviendra.

**M. Claveau:** D'accord, on va suspendre l'article.

**M. Ciaccia:** D'accord.

**Le Président (M. Audet):** On suspend l'article 17. J'appelle l'article 18

**M. Ciaccia:** Article 18: Cette disposition implique que le commissaire naturellement motive sa décision de refuser ou de cesser l'examen d'une affaire en application des articles 16 et 17.

**M. Claveau:** C'est la question que je posais tout à l'heure. Cela va.

**M. Ciaccia:** Oui.

**Le Président (M. Audet):** L'article 18 est adopté. J'appelle l'article 19.

**M. Ciaccia:** L'examen fait par le commissaire peut porter notamment sur le raccordement, la facturation, l'interruption de service ou les pannes, tout ce qui concerne le service d'électricité.

**M. Claveau:** Mais j'essaie de comprendre la raison de l'article 19. Tout à l'heure, on disait à l'article 14: "Le commissaire examine le sujet de la mécontente, s'il a des motifs raisonnables de croire que ça justifie..." Est-ce que l'article 19 n'est pas redondant par rapport à l'article 14 dans la mesure où il dit: Bon, il faut que vous fassiez...

**M. Ciaccia:** Je vais vous donner la raison de l'article 19. Le commissaire n'est pas lié par la réglementation du distributeur, par la loi, mais il faut toujours avoir un certain ordre dans le traitement des plaintes. On établit une procédure à l'intérieur des distributeurs. Prenons Hydro-Québec. Il faut toujours qu'il y ait un certain ordre et une certaine justification pour les gens qui vont traiter les plaintes. Celui qui va traiter la plainte à Hydro-Québec est lié par les lois et la réglementation d'Hydro-Québec. S'il donne une réponse, il se fie sur la réglementation d'Hydro-Québec, c'est la façon qu'on espère qu'il va traiter la plainte, qu'il va répondre dans un temps assez accéléré, assez vite mais ça ne serait pas correct pour Hydro-Québec de dire qu'il va au-delà des règlements, autrement il n'y aurait pas d'ordre du tout dans le fonctionnement de la société. Mais, on ne veut pas le pénaliser. Le type qui va examiner la plainte, je pense qu'il faut que le commissaire... On a voulu que le commissaire, dans l'examen de la plainte, puisse se prononcer sur le fait qu'à Hydro-Québec, le type qui a examiné la plainte a vraiment suivi les procédures et ne trouve pas de culpabilité envers celui qui a examiné la plainte. Autrement, vous allez rendre impossible le rôle des employés d'Hydro-Québec qui vont examiner les plaintes parce que, s'ils savent que le commissaire peut dire n'importe quoi, ils ne feront pas état du fait qu'ils avaient une loi à appliquer. Cela met une pression énorme sur eux et ça enlève un peu d'ordre dans le fonctionnement.

La seule chose qu'on dit, c'est que le commissaire va vérifier si, vraiment, les stipulations de l'abonné ont été respectées et si les pratiques établies par le distributeur ont été suivies. Il va dire: Oui, l'inspecteur qui a fait cet examen a suivi les règlements d'Hydro-Québec. Mais il faut lire l'article 20 aussi. À l'article 19, c'est la première constatation. À l'article 20, au deuxième alinéa, on dit: "Dans son rapport, le commissaire peut faire toute recommandation qu'il juge appropriée en vue de mettre fin à la

mésentente." À l'article 19, il va constater que toute la réglementation a été suivie, mais à l'article 20, il peut dire malgré le fait que toute la réglementation a été suivie: Je recommande que telle chose soit faite. C'est pour rendre justice à tout le monde parce qu'on ne veut pas pénaliser le gars à Hydro-Québec qui fait son travail. Il a des règlements à suivre. Il faut qu'il les applique. Alors, en toute justice, il faudrait bien que le commissaire dise oui. Quand tu as donné ta recommandation, que tu as décidé de cette plainte, tu as suivi la réglementation. Ce n'est pas ta faute si tu n'as pas accepté la plainte du client. Tu ne pouvais pas. Ta réglementation ne l'admettait pas. On veut qu'il sache que celui qui va continuer son travail à Hydro-Québec va le faire d'après les règlements qu'il a. (17 h 45)

Maintenant, après six mois, un an ou deux, si on voit qu'il y a un règlement, en particulier, qui cause tellement de problèmes en l'appliquant, à ce moment-là, Hydro-Québec va pouvoir dire: Écoutez, il faudrait peut-être modifier notre réglementation. En rédigeant la loi de la façon dont nous l'avons faite, en imposant cette obligation aux articles 19 et 20, je crois qu'on est juste envers tout le monde.

**M. Claveau:** Oui, d'accord, sauf que ce que vous dites là, à mon avis, serait très justifiable si le commissaire n'avait pas l'obligation de consulter le distributeur avant de rendre un jugement. Mais, à partir du moment où, à l'article 12, on l'oblige à transmettre copie de la plainte au distributeur et, à l'article 13, on donne quinze jours au distributeur pour faire état du dossier avec toutes les recommandations, je suppose que le distributeur, à ce moment-là, veut s'expliquer et dire: J'ai fait telle chose, les normes ont été respectées, etc. Ce n'est pas notre faute parce qu'il y a eu un orage magnétique...

**M. Ciaccia:** Peut-être s'est-il trompé.

**M. Claveau:** À ce moment-là, que l'on dise en vain que le commissaire devra rendre un jugement avec diligence et qu'il y ait un rapport de ses constatations et de ses recommandations, c'est tout à fait normal. Mais, en tout cas, je retrouve l'article 19 dans l'article 13 presque intégralement dans la mesure où le distributeur va sûrement s'assurer de transmettre au commissaire toutes les informations pertinentes quant au procédé, au processus: "...le commissaire vérifie si les stipulations de l'abonnement ont été respectées et si les pratiques établies par le distributeur en ce qui concerne le service d'électricité ont été suivies." C'est bien clair que le distributeur va essayer de montrer que c'est vrai et, à ce moment-là, le commissaire, pour faire un travail honnête, devra le consulter de toute façon, et consulter les pratiques établies même si on ne le met pas dans la loi.

**M. Ciaccia:** Non. Je vais essayer de vous expliquer la différence entre l'article 13 et l'article 19. À l'article 13, le distributeur doit envoyer le dossier au commissaire et il va dire, comme vous le dites: On a reçu la plainte. Notre règlement 411 dit ceci. On l'a appliqué et on a rejeté la plainte. À l'article 19, le commissaire doit vérifier si c'est vrai parce que le fait que le dossier a été envoyé, c'est l'opinion qu'ils ont respecté le règlement ou peut-être ne l'ont-ils pas respecté. À l'article 19, cela va permettre au commissaire de dire - c'est pour ça qu'il regarde le dossier et qu'il le veut - vous m'avez envoyé un dossier et vous dites que le règlement 411 a été respecté. D'après l'article 19, il peut dire: Mon interprétation du règlement 411 n'est pas la même que la vôtre. Vous ne l'avez pas respecté. Vous n'avez pas donné la bonne interprétation du règlement 411. Ou il peut dire: Même avec votre interprétation, vous ne l'avez pas respecté, vous l'avez mal appliqué. Alors, l'article 19 est essentiel pour faire cette constatation. Mais, avec l'article 19, il peut vérifier, il peut confirmer ou aller à l'encontre de l'article 13, dépendamment de ce qu'il a constaté. S'il trouve que, d'après le dossier qui lui a été fourni, ils ont vraiment respecté toutes les règles et la loi, 1 va le dire d'après l'article 19. Mais, avec l'article 19, il peut trouver qu'ils ne l'ont pas fait et il peut donner sa recommandation sur la base que la réglementation n'a pas été bien appliquée, sans aller plus loin que ça, sans nécessairement aller selon l'article 20 et faire une recommandation au-delà de la réglementation.

**M. Claveau:** Mais est-ce que, à ce moment-là, l'article 19 ne viendrait pas restreindre le champ d'application de l'article 17 quand on disait, selon la nouvelle formulation de tout à l'heure que même si une plainte est rejetée en cour parce qu'on a cru que la procédure avait été suivie pour le mieux de la part du distributeur et qu'il n'a rien à se reprocher là-dedans, on disait, par contre, qu'il a toujours la possibilité de revenir pour dire: Écoutez, dans ce cas-là, la procédure est abusive? Mais dans l'application de l'article 19, une fois qu'on a fait le constat qu'effectivement tout a été fait comme ça devait être fait, quelle est la possibilité pour le commissaire, de dire: La procédure a été abusive dans un cas particulier?

**M. Ciaccia:** Peut-être que j'ai mal compris. Parlez-vous des articles 17 et 19?

**M. Claveau:** Je disais que l'article 19 pourrait... Dans les explications, pas de l'article 17, mais tout à l'heure, on disait à l'article 17 que...

**M. Ciaccia:** L'article 17 parle seulement dans le cas où un recours a été intenté devant les tribunaux. Si tel est le cas, l'article 19 ne s'appliquera plus.

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** Là, il faut qu'il arrête de l'examiner.

**M. Claveau:** Non, mais dans les explications sur l'article 17 tout à l'heure, on disait que le commissaire aurait la possibilité de pouvoir dire, dans un cas particulier, que la procédure est abusive même si la réglementation a été suivie à la lettre par tout le monde.

**M. Ciaccia:** C'est l'article 20.

**M. Claveau:** Cela pourrait être abusif dans des cas particuliers. Mais l'obligation de l'article 19, dans le fond, ne viendrait-elle pas restreindre ce principe en disant qu'à partir du moment où on a établi que les pratiques du distributeur, en ce qui concerne le service à ce client, ont été respectées à la lettre, on ne peut donc statuer sur le fait que ça pourrait être abusif?

**M. Ciaccia:** Non, parce qu'à l'article 20, il peut aller plus loin. À l'article 19, il constate si toutes les conditions ont été respectées par le distributeur, mais à l'article 20, il peut faire "toute recommandation qu'il juge appropriée en vue de mettre fin à la mésentente". Cela peut aller au-delà du respect des règlements. Il peut dire: Même si ce règlement a été respecté, je recommande que telle ou telle procédure, telle ou telle chose, telle ou telle recommandation soit accordée, donnée ou faite pour le consommateur. Il faut toutes ces étapes, on ne peut en sauter une. On examine, on fait l'examen, on constate si cela a été suivi, et ensuite on va plus loin, on dit, donc, malgré ça... Autrement, ça va créer trop d'ambiguïté, et en créant toutes ces ambiguïtés, on pourrait réduire la crédibilité et l'effet de la recommandation. Parce que, peu importe ce qui a été fait, on ne sait pas sur quelle base se place le commissaire pour faire la recommandation. Tandis qu'ici on va le savoir.

**M. Claveau:** L'article 19 me surprend, en soi. Dans la philosophie avec laquelle vous semblez aborder le projet de loi depuis le début, l'article 19 me surprend, parce qu'à chaque fois qu'on dit: Écoutez, M. le ministre, peut-être que dans tel article ou tel champ d'application vous devriez être plus restrictif ou cerner un peu plus le problème, vous nous répondez tout le temps: Oui, mais il faut faire confiance au commissaire, il faut donner toutes les marges de manoeuvre possibles, il ne faut pas le restreindre dans son éventail de possibilités, etc. Tout à coup, vous arrivez à l'article 19 en disant: Il faut s'encadrer là-dedans pour avoir de la crédibilité. Cela semble aller un peu à l'encontre de toute la philosophie que vous nous avez si brillamment expliquée depuis qu'on a commencé à discuter de ce projet de loi.

**M. Ciaccia:** Non, l'article 19 ne restreint pas le commissaire. C'est une constatation, mais il faut cependant continuer de permettre le bon fonctionnement du distributeur. Le distributeur, que ce soit Hydro-Québec ou les douze autres, doit avoir des règlements pour fournir son produit. S'il les respecte, Je ne veux pas pénaliser l'inspecteur du distributeur ou celui qui doit statuer sur une plainte. Je ne veux pas le faire comparaître comme une personne qui ne sait pas ce qu'elle fait, et lui dire: Regarde donc, tu as donné cette recommandation et l'ombudsman est allé contre toi. Il faut toujours lui donner une façon de continuer de faire son devoir et continuer de faire son emploi d'après les règles qu'Hydro-Québec lui impose. C'est pour protéger le bon fonctionnement interne du distributeur que je mets l'article 19. C'est une constatation, mais si je n'avais pas l'article 20, là vous auriez raison. Vous pourriez dire: Écoutez, M. le ministre, vous voulez donner de la flexibilité, donner le droit au commissaire de faire toute recommandation possible, et vous instaurez l'article 19 qui le restreint. Vous auriez raison, si je n'avais pas l'article 20. Je vous ai expliqué la raison pour laquelle l'article 19 est mis là, c'est pour faire la constatation. Mais l'article 20 permet de n'avoir aucune restriction que ce soit sur ces recommandations.

**M. Claveau:** Sauf que dans le fond, à l'article 19 ce sont des éléments qui sont nécessaires dans la démarche. On avait compris, dès le départ, qu'il fallait que ça se fasse comme ça. Ce sont donc des éléments qui sont nécessaires, mais ce n'est pas une description exhaustive des éléments qui seront suffisants pour prendre une décision. On en a mis deux: le contrat d'abonnement et la pratique établie par le distributeur quant aux services d'électricité. On aurait pu en mettre dix. Dans le fond, on a décidé qu'il y avait ces deux critères qui devaient être regardés avec un peu plus d'attention. On aurait pu parier de la pratique tarifaire, vérifier si les délais sont respectés, on aurait pu mettre beaucoup de choses. On a retenu seulement deux critères.

**M. Ciaccia:** On ne peut pas en avoir dix. On va beaucoup plus loin. On couvre un champ très vaste à l'article 20. Il peut faire toute recommandation qu'il juge appropriée. Il n'est pas limité. Il n'a pas deux, dix, huit, vingt, ses recommandations sont illimitées.

**M. Claveau:** Je ne parle pas de l'article 20, je parle de l'article 19.

**M. Ciaccia:** La raison de l'article 19, c'est que c'est important pour le distributeur de savoir si oui ou non ses employés ont respecté la réglementation. Il faut que le distributeur le sache. C'est avec l'article 19 qu'il va le savoir. Sur un règlement, s'il y a 20 recommandations

contre, le distributeur va commencer à s'apercevoir qu'il faudrait peut-être qu'il change le règlement. Mais, il faut qu'il sache dès le départ si ses employés ont respecté cette réglementation. L'important, c'est que cela ne restreigne pas la recommandation du commissaire.

C'est comme dans une cause. Le juge va faire une constatation des faits. Vous allez devant un tribunal pour actionner une société ou une autre personne et vous faites état des faits. Le juge regarde tout ça. Avant de rendre son jugement, il fait la constatation des faits. Telle chose ou telle autre chose est arrivée. C'est ce que fait l'article 19. C'est une constatation des faits. Une fois qu'il a fait cette constatation, on veut qu'il nous dise... Cela va faire un dossier beaucoup plus étoffé. On ne veut pas que le juge nous donne seulement sa recommandation à la fin. On veut savoir comment il est arrivé à cette constatation. On veut qu'il fasse une constatation des faits et qu'il nous dise: Voici, j'ai examiné le dossier. Telle et telle chose s'est produite, telle réglementation a été suivie ou n'a pas été suivie. Si elle n'a pas été suivie, je fais une telle recommandation. Ou, elle a été suivie et que cela cause quand même un abus au plaignant, je fais la recommandation suivante. Je pense que c'est tout à fait logique. Cela donne le plus de flexibilité possible tout en respectant les conditions et la façon de fonctionner des distributeurs.

**M. Claveau:** D'accord, sauf que c'est dans l'article 20, finalement. Ce que le ministre nous explique, c'est à l'article 20 qu'on le retrouve, où on dit: "Le commissaire fait avec diligence au distributeur et au client un rapport de ses constatations ou recommandations". L'article 19 nous dit comment il va arriver à faire ses constatations.

**M. Ciaccia:** Non.

**M. Claveau:** Oui. L'article 19 dit: "Lorsqu'il procède à l'examen d'une affaire, le commissaire vérifie si..."

**M. Ciaccia:** Non. L'article 19 dit que dans les constatations qu'il va faire...

**M. Claveau:** C'est ça. Comment il va arriver à faire ces constatations; il va les faire par le biais de telle...

**M. Ciaccia:** Dans le rapport de ses constatations, on veut qu'il vérifie. Il peut faire toutes sortes d'autres constatations. On ne veut pas le limiter.

**M. Claveau:** Donc, on disait ça. C'est nécessaire, mais pas suffisant.

**M. Ciaccia:** Exactement. C'est nécessaire

mais peut-être que ce n'est pas suffisant. On veut que, dans les constatations, il inclue au moins qu'il vérifie les stipulations et tout le reste. Il peut faire d'autres constatations. Dans la vérification, il peut dire: Oui, j'ai vérifié ça, mais je trouve que pour telle et telle raison, cela...

**M. Claveau:** À ce moment-là, on devrait peut-être mettre, pour que tout le monde s'entende: Le commissaire devra, entre autres, vérifier si... À ce moment-là, on saurait que ce n'est pas une liste exhaustive, que ce sont juste des indices de travail.

**M. Ciaccia:** Je pense que l'article 20 répond à ça.

**M. Claveau:** Non.

**M. Ciaccia:** À l'article 20, on dit: "Dans son rapport, le commissaire peut faire toute recommandation qu'il juge appropriée en vue de mettre fin à la mésentente." C'est pas mal large.

**M. Claveau:** Ce sont des recommandations. L'article 19 est au niveau des constatations.

**M. Ciaccia:** S'il fait d'autres constatations, s'il veut en faire d'autres, c'est son affaire, pourvu qu'il fasse celles demandées à l'article 19. J'ai besoin de deux choses: les constatations à l'article 19 et sa recommandation à l'article 20. S'il veut en faire d'autres, c'est libre à lui. Il a le droit d'en faire à l'article 20 mais je ne veux pas en imposer. Les seules que je veux imposer, pour le bon fonctionnement du distributeur, c'est le minimum à l'article 19.

**Le Président (M. Audet):** Alors, est-ce que l'article 19 est adopté, étant donné qu'il est 18 heures?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'article 19 est adopté. La commission va suspendre ses travaux et les reprendra à 21 heures, l'ordre de la Chambre étant de 21 heures à 24 heures.

**M. Claveau:** Ah mon Dieu! On va avoir le temps de prendre un gros repas.

**Le Président (M. Audet):** Alors, je vous souhaite bon appétit, M. le député. La séance est donc suspendue.

(Suspension de la séance à 18 h 1)

(Reprise à 21 h 9)

**Le Président (M. Audet):** Je constate que nous avons quorum. La commission reprend ses

travaux. À l'ordre, s'il vous plaît! Nous en étions à l'article 20. J'appelle l'article 20.

**M. Cannon:** J'appelle l'article 20.

**Le Président (M. Audet):** Merci, M. le député de La Peltrie.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Audet):** Quand ça parle, il faut se faire entendre.

**M. Ciaccia:** Il y a beaucoup d'écho.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Une voix:** C'est la première et la dernière fois qu'il a la chance de se faire aller le mâche-patate.

**Le Président (M. Audet):** L'article 20 est adopté.

**M. Ciaccia:** Allons-y. L'article 20, M. le Président...

**M. Claveau:** Cela va pour l'article 20.

**Une voix:** Est-ce que le ministre avait un autre amendement à l'article 17?

**M. Ciaccia:** Si vous voulez, on peut retourner à l'article 17.

**Le Président (M. Audet):** Attendez un petit peu. L'article 20 est-il adopté?

**M. Ciaccia:** On va voir. On va finir l'article 20 avant.

**Le Président (M. Audet):** Non, mais il dit que ça va. S'il dit que ça va...

**M. Ciaccia:** Adopté.

**M. Claveau:** Pour autant que la diligence soit d'un modèle récent.

**M. Ciaccia:** Oui, oui.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Audet):** L'article 21 ou l'article 17? On revient à l'article 17 pour l'amendement.

**M. Ciaccia:** D'accord. Une chance que ce n'est pas télédiffusé.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Je propose que l'article 17 soit amendé pour qu'il se lise comme suit: "Le

commissaire doit refuser ou cesser d'examiner une affaire lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, intenté par le client contre le distributeur - Je ne comprends pas l'écriture, excusez-moi - est en instance ou a fait l'objet d'une décision finale." Et la raison de cela, c'est que la façon dont l'article 17 était rédigé, cela voulait dire que si un consommateur avait intenté une poursuite judiciaire, il ne pouvait pas la retirer et aller chez le commissaire. C'est pour ça qu'on amende l'article. En disant que la poursuite est en instance, cela va permettre de la retirer. Et si ça fait l'objet d'une décision finale, on veut favoriser un recours par le consommateur d'électricité. Je vais vous dire que je ne suis pas trop certain de cette partie-là. On me dit qu'on veut favoriser un recours et que, s'il y a eu un jugement, il ne devrait pas y avoir le droit d'aller chez le commissaire.

**M. Claveau:** Écoutez, moi...

**M. Ciaccia:** Si vous êtes d'accord avec ça, on va le laisser tel quel. Autrement, on peut éliminer les mots "ou a fait l'objet d'une décision finale". Cela voudrait dire que s'il retire sa poursuite, il peut continuer et si ça fait l'objet d'une décision finale, il pourra revenir quand même.

**M. Claveau:** L'idée n'est pas d'enlever des recours possibles au consommateur, c'est bien évident. Mais, mon problème est à savoir dans quelle situation se mettrait un commissaire qui en rajouterait à un jugement qui aurait été rendu par un juge? J'ai l'impression que, dans la pratique, c'est une situation dans laquelle pas beaucoup de commissaires ne s'embarqueraient, de toute façon.

**M. Ciaccia:** Non, c'est vrai. Parce que s'il y a une décision, le commissaire dirait: Il y a une décision. Alors si on laisse "ou a fait l'objet d'une décision finale", qui a du bon sens, si vraiment il y a une décision qui est en accord avec la loi et les règlements, mais qui cause un préjudice en général, il y aurait toujours l'article 29, où le commissaire pourrait faire dans son rapport "les constatations et recommandations qu'il juge appropriées en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la présente loi". Alors, si c'est vraiment une cause qui n'a pas de bon sens, il pourrait revenir sur l'article 29. On pourrait laisser l'article tel que rédigé et amendé pour vraiment clarifier et être réaliste.

**M. Claveau:** Personnellement, je serais d'accord avec ça. Dans la mesure où on protège le consommateur, c'est clair, il faut aussi protéger le commissaire d'une certaine façon. À ce moment, tout consommateur qui irait devant la cour et qui ne réussirait pas à gagner sa cause, pourrait retourner devant le commissaire et obliger celui-ci à accueillir sa cause, ce qui

mettrait le commissaire dans une situation assez délicate.

**M. Ciaccia:** Cela ne serait pas raisonnable, vous avez raison.

**M. Claveau:** On veut sauver la peau du commissaire.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce qu'on pourrait avoir un exemplaire de l'amendement?

**M. Ciaccia:** On l'a rédigé de façon qu'on puisse le lire un peu.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que vous pouvez me le remettre? Je vais faire lecture de l'amendement: "L'article 17 du projet de loi est remplacé par le suivant:  
(21 h 15)

"Le commissaire doit refuser ou cesser d'examiner une affaire lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, intenté par le client contre le distributeur, est en instance ou a fait l'objet d'une décision finale."

**M. Ciaccia:** Je pense que ce serait raisonnable.

**M. Claveau:** Ce n'est pas juste un ajout, le texte est modifié.

**Une voix:** C'est pour cela qu'on l'a remplacé.

**M. Ciaccia:** Oui, on remplace l'article 17 par l'amendement.

**Le Président (M. Audet):** L'amendement est-il adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'amendement est adopté. L'article 17, tel qu'amendé, est-il adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté.

**M. Ciaccia:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'article 21.

**M. Ciaccia:** Cette disposition, M. le Président, permettra au commissaire et au client de savoir rapidement si le distributeur donnera suite à toute recommandation contenue dans le rapport.

**Le Président (M. Audet):** Y a-t-il des questions?

**M. Claveau:** On est tout à fait d'accord avec l'intention de l'article qui veut que le distributeur s'implique ou fasse connaître ses couleurs quant à ses intentions de traiter le jugement ou les recommandations qui seront faites par le commissaire. Mais dans ce cas-là, on trouve que deux semaines, c'est trop peu à moins que ce ne soit pour une cause vraiment simple comme de modifier la facturation ou de rétablir un malaise temporaire qui aurait pu affecter le consommateur. Mais il peut arriver qu'il s'agisse d'un cas plus grave et le délai de deux semaines, est assez difficile à respecter si cela implique des réajustements de la part de la compagnie. Supposons, par exemple, que le jugement ou la recommandation stipule que le distributeur modifie une section de son réseau de distribution parce qu'on a établi que 50 consommateurs de cette section du réseau sont continuellement lésés pour toutes sortes de raisons. Pensez-vous qu'un délai de deux semaines serait raisonnable pour que le distributeur prenne une décision dans ce sens-là? Remarquez qu'il s'agit de faire connaître ses intentions.

**M. Ciaccia:** Oui. Le distributeur pourrait toujours... Ce qu'on veut éviter, c'est un délai trop long pour réagir. Alors, deux semaines, dans la majorité, sinon la plus grande majorité des cas, c'est assez. Il est vrai que dans certains cas spécifiques, cela pourrait prendre plus de deux semaines, mais je ne voudrais pas, pour ces cas spécifiques, prolonger le délai et pénaliser tous les autres pour qui cela prendrait seulement deux semaines. Comme vous l'avez mentionné, il pourrait dire, dans les quinze jours, dans les deux semaines: Écoutez, j'aurais l'intention... Il peut se couvrir dans un cas comme cela. Il pourrait dire: Écoutez, voici mon intention. Dans la mesure du possible, j'ai l'intention de répondre pourvu que, d'ici à deux semaines ou un mois, j'aie fait l'étude qui me permettra de donner une réponse finale là-dessus. Mais au moins, le distributeur fera connaître son intention.

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** Il pourra dire: D'accord, je comprends votre problème. Je ne sais pas si je suis capable de le faire, mais je vais essayer. Il faut que je fasse une autre démarche afin de vous informer, mais mon intention, c'est que, si possible, je vais le faire, mais j'ai besoin de deux autres semaines. Il pourra toujours dire cela, mais cela va donner satisfaction au consommateur et cela va permettre au distributeur, dans des cas exceptionnels, de dire: Cela va me prendre un peu plus de temps. On dit que le distributeur doit informer le commissaire des suites qu'il entend donner. Alors, la suite qu'il entend donner pourrait être qu'il est obligé de faire d'autres études quant aux coûts et cela peut prendre un peu plus de temps.

**M. Claveau:** Est-ce qu'une réponse du genre: "Nous vous assurons que ce sera à l'ordre du jour du prochain conseil d'administration" serait suffisante pour les intentions des suites à donner?

**M. Ciaccia:** Cela pourrait être ça aussi. Cela pourrait être d'une telle magnitude que cela prendrait une décision du conseil d'administration. Mais au moins, cela irait au conseil et celui-ci pourrait être saisi du problème.

**M. Claveau:** Il ne s'agit pas, à mon sens, d'établir une négociation permanente entre le commissaire et le fournisseur d'électricité quant à ce qu'il fera des recommandations. Donc, à partir de cette étape, une fois que le distributeur a fait connaître ses intentions, j'ai l'impression que le dossier est à peu près clos pour le commissaire, excepté en vertu de l'application de l'article 29, je pense, où dans son rapport d'activité, il pourrait toujours dire: On n'est pas satisfait des suites qui seront données. Mais ce n'est pas un mécanisme de négociation permanent.

**M. Ciaccia:** Si c'est une question aussi compliquée que celle que vous venez de signaler, si le distributeur disait: Je vais soumettre ça au conseil d'administration, le dossier ne serait pas clos pour le commissaire. Il tiendrait le dossier ouvert jusqu'à ce qu'il y ait une décision du conseil d'administration. Il talonnerait Hydro-Québec en demandant: Qu'est-ce que votre conseil a dit? Quand est la prochaine réunion? Quelle est la décision?

**M. Claveau:** Sauf qu'il n'y a rien là-dedans qui prévoit qu'après cette étape, le distributeur soit encore obligé d'écouter... Il peut toujours dire: Je vous ai fait mon rapport dans les quinze jours. C'est ce qu'on va faire avec, point final.

**M. Ciaccia:** Cela ne l'exclut pas. Cela présume que... À l'article 21, "des suites qu'il entend donner", les suites sont: Je vais aller au conseil d'administration et, selon la décision du conseil d'administration, je prendrai la décision finale. Ce n'est pas seulement d'aller au conseil d'administration. Je pense que ce serait couvert. Le commissaire ne fermera pas son dossier jusqu'à ce que la décision finale et toutes les suites soient complétées. On n'a pas besoin de le dire, c'est implicite. Aux articles 27 et 28, il doit informer le ministre des suites données aux recommandations. Alors, il donnera toutes les suites, non seulement l'envoi au conseil d'administration mais ce que le conseil d'administration en a fait.

**M. Claveau:** Est-ce qu'Hydro-Québec a été consultée quant à ses capacités de respecter le délai de deux semaines?

**M. Ciaccia:** Certainement. La seule demande qu'elle nous a faite, à la suite des conditions du projet de loi, est de changer les 30 jours de la première année à 45 jours. Elle a dit: On accepte les 30 mais, pour la première année, parce qu'il faut roder, créer notre mécanisme à l'interne, donnez-nous 45 jours. C'est pour ça que dans le projet de loi, il y a un délai de 45 jours pour la première année. C'était à la demande d'Hydro-Québec. Pour les autres délais, elle ne nous a pas dit qu'elle avait des problèmes.

**M. Claveau:** En gros, tout le mordant du projet de loi, si mordant il y a, ce sont les articles 20 et 21.

**M. Ciaccia:** Oui, l'article 20 est d'importance capitale. C'est ce qui donne tout pouvoir de recommandation au commissaire. L'article 21...

**M. Claveau:** Et l'autre oblige à répondre...

**M. Ciaccia:** De donner suite. Et les rapports aussi, parce qu'ils sont très importants quand on viendra à la section V.

**M. Claveau:** Oui, mais les rapports...

**M. Ciaccia:** Les rapports seront importants, parce que, lorsqu'il faut déposer à l'Assemblée nationale toutes les suites qui ont été données, cela veut dire que le distributeur doit justifier publiquement pourquoi il n'a pas donné suite. Vous remarquerez, on va venir à ça dans les dates.

**M. Claveau:** Peut-être que la première et la deuxième année il y a des gens qui s'intéresseront un peu au rapport...

**M. Ciaccia:** L'Opposition, certainement!

**M. Claveau:** ...mais entre vous et moi, M. le ministre, les rapports des sociétés d'État et de la CSST, je ne connais pas beaucoup de gens qui décortiquent ça, peut-être à l'exception de quelques-uns qui sont vraiment plus spécialisés dans le domaine.

**M. Ciaccia:** Je ne connais pas les délais dans les rapports de la CSST et je ne sais pas le genre de rapports qu'elle fait, mais dans ce cas-ci, c'est assez simple: Il y a une plainte, il y a une recommandation et ce que le distributeur a fait.

**M. Claveau:** Pour toutes les plaintes?

**M. Ciaccia:** Pour toutes les plaintes.

**M. Claveau:** C'est-à-dire que s'il y a eu 500 plaintes dans l'année, on aura les 500 cas. Ce sera une espèce de cahier de jurisprudence.

**M. Ciaccia:** Il y a des catégories. On a non seulement imposé que le distributeur doit faire rapport, mais si vous remarquez, on a mis les dates: le 30 avril et le 31 octobre. Alors, comme parlementaire, vous allez comprendre la signification de ces dates. Des rapports annuels, des fois on les dépose l'année suivante ou le 20 juin; il n'y a pas d'obligation. Mais ici, il y a obligation de le faire deux mois avant la fin de la session du printemps qui est plus longue et deux mois avant la fin de la session d'automne.

**M. Claveau:** Mais une fois que la loi est là, je veux bien croire qu'on peut dire: On peut la modifier à long terme... Mais je reviens toujours avec la même marotte, l'intérêt de ça n'est pas pour s'autosatisfaire en tant que parlementaires ou pour protéger les sociétés ni même pour dire aux consommateurs: Écoutez, vous avez une place pour vous plaindre. C'est pour s'assurer que le consommateur aura une réponse à son problème.

Le plus mordant dans la loi, ce sont les articles 20 et 21. C'est quasiment comme essayer de manger du caramel avec des dentiers.

**M. Ciaccia:** Je ne sais pas, je n'ai jamais essayé ça...

**M. Claveau:** Ce n'est pas plus mordant qu'il faut.

**M. Ciaccia:** ...cela doit être le "fun". Franchement, je ne sais pas quoi vous répondre à ça, excepté de vous dire qu'il y a des délais. Je ne suis pas dentiste. À l'article 21 il y a un délai. À l'article 20, il y a le pouvoir de faire des recommandations pour mettre fin à la mésentente et à l'article 21 il y a un délai imposé au distributeur. Je ne pense pas que l'on puisse aller plus loin que ça.

La raison que j'ai soulevée à l'article 28, c'est que ça va créer une dynamique. Lorsque le distributeur sait qu'il doit répondre dans les quinze jours et que, le 30 avril, ce sera déposé à l'Assemblée nationale, ce qu'il a dit et comment il l'a fait...

**M. Claveau:** En tout cas! On y va pour les quinze jours.

**Le Président (M. Audet):** L'article 21 est-il adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**M. Ciaccia:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. J'appelle l'article 22.

**M. Ciaccia:** À l'article 22, le recours devant le commissaire n'a pas un caractère judiciaire et ne lie pas les tribunaux civils. **Il ne faudrait**

pas que les dispositions de la loi portant sur l'examen par le commissaire soient utilisées par une partie pour monter un dossier en vue d'une poursuite civile. En matière pénale, la situation est différente. Le rapport du commissaire ou une communication faite à ce dernier pourrait être communiqué dans le cadre d'une poursuite intentée en vertu de l'article 31 du projet de loi. Ce qu'on dit à l'article 22, c'est que le client peut aller devant le commissaire et il peut faire des représentations, mais puisque le commissaire peut aller au-delà de la loi dans ses recommandations, il ne faudrait pas que le client prenne cette recommandation, aille devant les tribunaux et dise: Regardez, c'est ça que je devrais avoir. Il ne peut pas utiliser cela pour aller devant les tribunaux. Il faut qu'il prenne une décision. Il peut aller devant les tribunaux. S'il y va, c'est sa décision. Ou bien il peut décider d'aller chez le commissaire.

(21 h 30)

**M. Claveau:** Mais il peut toujours aller devant les tribunaux après avoir passé devant le commissaire.

**M. Ciaccia:** Oui, il peut toujours aller devant les tribunaux, mais il ne faudrait pas qu'il utilise cela pour donner la plus grande marge de manoeuvre non seulement au commissaire, mais au distributeur. Placez-vous dans la situation du distributeur. S'il sait que ce qu'il va dire à une audition peut être utilisé devant les tribunaux, il ne dira pas grand-chose. Alors, on veut lui donner la plus grande latitude possible de régler, de dire ce qui se passe, de convaincre le commissaire et de dire: Voici, je suis prêt à faire ceci.

Cela donne une liberté totale au distributeur sans qu'il soit dans une position de contrainte de se dire: Je ne peux pas parler, parce que si je dis quelque chose, ça va aller devant les tribunaux. Alors, on ouvre la conciliation, la médiation, les possibilités de règlement le plus largement possible.

**M. Claveau:** Mais c'est quoi, l'idée d'exclure la matière pénale de ça?

**M. Ciaccia:** La matière pénale, ce n'est pas criminel. On exclut ça, parce que ce sont des pénalités. Si la personne ne se présente pas la journée où elle est convoquée, sur cet aspect, le procès-verbal peut être utilisé, doit être utilisé, autrement, le recours pénal devient inutile, il n'est pas exécutoire. Alors, pour pouvoir aller devant le tribunal pénal et dire: Voici, j'ai convoqué tel témoin de comparaître telle journée, il n'a pas d'excuse valable. Je t'ai averti, il n'a pas comparu. Je demande qu'il soit...

**M. Claveau:** L'application d'une amende.

**M. Ciaccia:** ...qu'il ait une amende de 2000 \$. Alors, il faut qu'il l'utilise.

**M. Claveau:** Mais il n'a pas à utiliser le rapport du commissaire pour ça.

**M. Ciaccia:** Bien oui, parce que c'est le rapport du commissaire qui fait état que le type était là ou non. Il ne faut pas qu'il recommence la preuve. Il ne faudrait pas qu'il aille devant le tribunal pénal et recommence la preuve, ni convoquer un témoin pour lui demander: Est-ce que vous étiez là cette journée-là? Là, ça rend impossible l'exécution de cela. Le seul fait que le commissaire produise le procès-verbal ou son affirmation de la constatation qu'il n'était pas là, c'est assez. Autrement, ça ne devient pas une pénalité.

**M. Claveau:** Donc, vous nous dites qu'en aucun cas, sauf pour faire exécuter une sanction ou une pénalité qui est en conformité avec l'application de la loi, donc, l'article 31...

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** C'est le seul qui prévoit une pénalité. À ce moment-là, on pourrait peut-être même préciser: Sauf pour l'application de l'article 31 de la présente loi.

**M. Ciaccia:** Mais on ne peut pas juste dire l'article 31, parce que l'article 31 se réfère à l'article 15 et à d'autres articles. Alors, pour la rédaction, les légistes m'informent que c'est mieux de le placer de cette façon: Sauf en matière pénale, le rapport du commissaire ne peut pas être utilisé.

**M. Claveau:** Mais cela veut dire qu'une enquête qui serait faite par un autre tribunal ne pourrait prendre aucun document ou aucune déclaration qui aurait été faite au moment de...

**M. Ciaccia:** Pour une cause civile.

**M. Claveau:** Pour une cause civile?

**M. Ciaccia:** Exactement, oui.

**M. Claveau:** Est-ce que c'est normal ces choses-là, dans les autres commissions, les différents organismes parajudiciaires?

**M. Ciaccia:** Non. Dans ce cas-ci, c'est une procédure à l'amiable. C'est une procédure à laquelle on veut donner la plus grande flexibilité possible pour arriver à une solution. Si on n'exclut pas que tout ce qui est dit ne peut pas être utilisé devant les tribunaux pour une cause civile, la procédure ne fonctionnera pas parce que le distributeur ne voudra rien dire. Cela va rendre la recommandation plus difficile et le suivi de la recommandation plus difficile.

**M. Claveau:** J'essaie de comprendre. Est-ce

que cela veut dire que tous les documents qui sont compilés dans l'établissement d'une preuve sont de l'ordre du confidentiel?

**M. Ciaccia:** Excusez-moi.

**M. Claveau:** Est-ce que cela veut dire que tous les documents qui sont compilés par le commissaire dans l'établissement d'une preuve sont confidentiels?

**M. Ciaccia:** Non, pas nécessairement. On ne dit pas que c'est confidentiel nécessairement.

**M. Claveau:** Sauf que l'avocat de...

**M. Ciaccia:** C'est seulement qu'ils ne peuvent pas être utilisés devant les tribunaux. Alors cela ne veut pas dire qu'ils sont confidentiels. La raison pour laquelle cela n'existe pas dans la Loi sur le Protecteur du citoyen, c'est parce que le Protecteur du citoyen...

**M. Claveau:** Qui fournit le café comme cela?

**M. Ciaccia:** C'est nous autres. C'est ce qu'on appelle le service à la clientèle.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Claveau:** Ce n'est pas Hydro-Québec, toujours?

**M. Ciaccia:** Non, non, ce n'est pas Hydro-Québec, c'est le ministère.

**Une voix:** C'est pour vous donner de l'énergie, pour que vous ne manquiez pas de ressources.

**M. Ciaccia:** La raison pour laquelle on ne trouve pas cette clause dans la Loi sur le Protecteur du citoyen, c'est parce que le Protecteur du citoyen, c'est le dernier recours. Quand vous arrivez devant le Protecteur du citoyen, vous n'avez pas d'autre recours, vous ne pouvez plus aller devant les tribunaux. Alors, c'est inutile d'inclure une clause à savoir que vous ne pouvez pas utiliser ce qui est devant le Protecteur du citoyen pour le tribunal, vous les avez déjà épuisés, vos recours. Mais ici, ce n'est pas le cas.

**M. Claveau:** Non, mais je me mets, par exemple, dans la peau d'un avocat qui aurait à défendre la cause d'un client qui s'en va en justice parce qu'il pense qu'il n'a pas obtenu le juste rétablissement de ses droits à la suite d'une plainte déposée devant le commissaire.

**M. Ciaccia:** Oui.

**M. Claveau:** C'est-à-dire que si des documents sont d'ordre public, à ce moment-là,

comme avocat, la première chose que je vais faire, je vais me rendre au greffe du commissaire et je vais dire: Fournis-moi des documents. Et là, je vais essayer... S'il fallait qu'en cour le distributeur vienne plaider le contraire de ce qu'il a déjà plaidé, cela devient assez spécial comme situation.

**M. Ciaccia:** Bien, le distributeur va plaider ce qu'il veut devant les tribunaux. Mais, puisque devant le commissaire, c'est un pouvoir de recommandation et que le commissaire peut faire quelque recommandation que ce soit, il est possible que le distributeur soit beaucoup plus ouvert.

**M. Claveau:** Mais est-ce que les témoignages...

**M. Ciaccia:** Et j'espère qu'il le sera.

**M. Claveau:** ...et les déclarations qui seraient faits devant le commissaire, autant par le plaignant que par le distributeur sont assermentés? Sont-ils assermentés?

**M. Ciaccia:** Il n'est pas nécessaire qu'ils soient assermentés.

**M. Claveau:** Donc, à ce moment-là, il peut se permettre de...

**M. Ciaccia:** Ce n'est pas nécessaire.

**M. Claveau:** ...d'interpréter plus facilement, disons, que s'il se ramasse en cour où y est obligé de déposer des faits.

**M. Ciaccia:** Il peut interpréter, mais n'oubliez pas que le commissaire aussi peut interpréter. C'est un couteau à deux tranchants.

**M. Claveau:** À mon avis, on est dans le très subjectif quant à la valeur de la plaidoirie ou à la valeur de l'information qui serait déposée devant le commissaire. Par là, ne suppose-t-on pas qu'une information qui serait déposée devant le commissaire serait susceptible d'être contestable et que, de ce fait, elle ne pourra servir de preuve ailleurs?

**M. Ciaccia:** Ce n'est pas ça du tout. Je vais vous donner un exemple. Quelqu'un a fait une demande à Hydro-Québec pour obtenir certaines informations sur les inventaires des BPC.

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** D'après la loi sur l'accès à l'information, la personne qui a fait cette demande a le droit d'obtenir ces informations. Hydro-Québec est allée en appel de cette décision. Pourquoi? Parce qu'il y a une cause devant les tribunaux où ces informations vont peut-être

être un des éléments de preuve. Puisqu'il y a une cause devant les tribunaux, Hydro-Québec est réticente à dévoiler ces informations. S'il n'y avait pas eu de cause devant les tribunaux, Hydro-Québec aurait donné ces informations sans aucun problème. L'information n'est pas différente, ce n'est pas de dire: Je vais te donner de la fausse information parce que je ne dois pas aller devant les tribunaux, mais, parce que ça ne va pas devant les tribunaux, ça permet à Hydro-Québec d'être plus ouverte.

**M. Claveau:** Oui, mais...

**M. Ciaccia:** De donner plus d'informations, c'est ça, le principe.

**M. Claveau:** Écoutez, les gars, les procureurs d'Hydro-Québec ont vu mouiller, aussi, avant hier. Ils ont vu passer de l'eau sous les ponts. Dans la mesure où ils savent que quelqu'un peut toujours revenir en cour, par la suite, et dans la mesure où ils savent que les documents qui sont déposés ou l'argumentation qui pourrait être présentée devant le commissaire sont d'ordre public, même si ça ne fait pas l'objet de pièces à conviction, si vous voulez, ça peut drôlement permettre d'argumenter, pour un procureur de la défense.

**M. Ciaccia:** C'est possible et ça va être une autre raison pour mettre en évidence...

**M. Claveau:** À ce moment, pourquoi ne pas être...

**M. Ciaccia:** C'est possible, comme vous le décrivez, et ça va être une autre raison de plus pour motiver le distributeur à accepter la recommandation. Faisons la distinction entre trois choses: documents et témoignages...

**M. Claveau:** Plaidoiries.

**M. Ciaccia:** ...plaidoiries. Si Hydro-Québec dépose un document que le commissaire exige, l'avocat du client peut demander ce même document devant le tribunal, ce n'est pas un problème, sauf que les plaidoiries, les discussions, les constatations... Supposons qu'un commissaire fasse une constatation, il la fait dans le but d'apporter une solution au problème. Il ne faudrait pas que cette constatation soit prise par l'avocat du client en cour et qu'il dise: Regarde ce que le commissaire a dit, c'est la vérité, c'est ça, et je vais faire ma cause là-dessus. Parce que là, on changerait tout le rôle de nos tribunaux.

**M. Claveau:** D'accord, sauf que dans ce cas-là, par exemple, il peut très bien se servir de l'argumentation du commissaire pour étoffer sa propre plaidoirie.

**M. Ciaccia:** Oui, il peut l'utiliser devant un juge et, s'il est capable de le convaincre, il n'y a pas de problème.

**M. Claveau:** Il ne peut pas l'utiliser comme pièce à conviction ou preuve à l'appui.

**M. Ciaccia:** Il peut utiliser les mêmes arguments. Il peut voir les effets, mais c'est de novo qu'il commence.

**M. Claveau:** Cela va pour le rapport du commissaire, mais les communications faites par un distributeur ou un client, je vois mal que le distributeur ou le client change sa communication quand il change d'instance. Il aurait l'air fou à une place ou à l'autre. Quand on dit: Le rapport du commissaire ne peut être utilisé comme tel. D'accord, c'est très subjectif...

**M. Ciaccia:** Oui, mais...

**M. Claveau:** Le rapport du commissaire, dans le fond, si on va devant les tribunaux, c'est un peu parce qu'on va en appel de la décision du commissaire d'une certaine façon...

**M. Ciaccia:** S'il y a un aveu - quand on dit toute communication - s'il y a un aveu par un distributeur à un commissaire, supposons que le distributeur fasse un aveu. Il dit: Oui, je n'ai pas acheté la batterie, dans le poste Arnaud, et si la batterie avait été là, on aurait pu éviter la panne. D'accord? Supposons qu'il fasse ça, on ne peut pas utiliser cet aveu comme preuve devant les tribunaux. Mais...

**M. Claveau:** On peut lui reposer la question.  
(21 h 45)

**M. Ciaccia:** Absolument. Il faut que je fasse ça, autrement, si je n'ai pas l'article 22, U va falloir que je change tous les articles du Code de procédure civile. Parce qu'il y a des règles: comment la preuve se fait, le oui-dire, les épreuves verbales, tout le reste. Je ne peux pas, avec mon article 22, affecter le Code de procédure civile du Québec. Mais s'il apprend l'information, il peut reposer la même question en cour, pas de problème.

**M. Claveau:** D'accord. Cela répond à nos interrogations pour le moment. On verra.

Le **Président (M. Audet):** L'article 22 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

Le **Président (M. Audet):** Adopté. J'appelle l'article 23.

#### Dispositions relatives au commissaire

**M. Claveau:** L'article 23. Nommé pour plus

de cinq ans... Est-ce que vous avez déjà une idée du traitement? Dans vos crédits, vous avez dû prévoir ça quelque part?

**M. Ciaccia:** Non, parce que...

**M. Claveau:** Ce n'est pas votre ministère, ça relève d'un autre ministère.

**M. Ciaccia:** Non, ça va venir des crédits de notre ministère qui vont être transférés aux crédits du Protecteur du citoyen. On est en train d'examiner, je n'ai pas...

**M. Claveau:** Mais quelle...

**M. Ciaccia:** Le ministre qui est responsable de la Protection du consommateur, oui.

**M. Claveau:** Mais dans quelle catégorie?

**M. Ciaccia:** Globalement, on avait prévu 1 000 000 \$, 1 500 000 \$. C'est un chiffre global pour l'opération totale. On n'est pas encore...

**M. Claveau:** À quel échelon va-t-on retrouver le salaire du commissaire?

**M. Ciaccia:** À quel quoi?

**M. Claveau:** Dans la fonction publique, tout marche par échelon, si je ne m'abuse. Il doit y avoir une catégorie d'administrateurs; ça va être un salaire de juge ou...

**Une voix:** D'agent de bureau.

**M. Ciaccia:** Je ne pense pas qu'il puisse être payé plus qu'un sous-ministre en titre.

**M. Claveau:** Pas plus qu'un sous-ministre en titre?

**M. Ciaccia:** À moins qu'on n'en trouve pas, alors il va falloir le payer plus qu'un sous-ministre en titre.

**M. Claveau:** Alors, donnez une promotion à un sous-ministre. Il ne voudra pas y aller pour le même salaire. Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Cela c'est l'échelle.

**M. Claveau:** Quels sont les salaires des commissaires dans ces genres de choses? À la Commission des droits de la personne, à la commission d'appel, à la CSST...

**M. Ciaccia:** Il y en a à 65 000 \$, 70 000 \$, 75 000 \$, 80 000 \$ et plus, ça varie. C'est de cela qu'on m'informe. On me dit que ça varie, ça dépend de l'expérience de la personne et de la

difficulté d'en trouver une.

**M. Claveau:** Est-ce que c'est à l'article 23 - comment dites-vous - la difficulté d'en trouver une?

**M. Ciaccia:** Cela va dépendre si c'est facile. S'il y a plus de demandes, s'il y a beaucoup de gens qui le veulent.

**M. Claveau:** Je suis certain que vous devez sûrement avoir déjà...

**M. Ciaccia:** Si c'est plus difficile d'en trouver, bien, l'offre et la demande...

**M. Claveau:** Vous devez sûrement déjà avoir deux ou trois curriculum vitae dans vos tiroirs de bureau, non?

**M. Ciaccia:** Deux ou trois quoi?

**M. Claveau:** Curriculum vitae.

**M. Ciaccia:** On a des CV, oui. Cela va prendre plus qu'un CV.

**M. Claveau:** Pardon?

**M. Ciaccia:** Cela prend plus que juste un CV.

**M. Claveau:** Quoi de plus?

**M. Ciaccia:** Du jugement.

**M. Claveau:** J'allais dire peut-être la carte du Parti libéral, non?

**Le Président (M. Audet):** C'est ça, du jugement.

**M. Claveau:** Trêve de plaisanteries, quel est le nombre de personnes... Est-ce que c'est à l'article 23 qu'on retrouve aussi la composition du bureau comme tel?

**M. Ciaccia:** On parle du personnel à l'article 25.

**M. Claveau:** L'article 25.

**M. Ciaccia:** Et de l'adjoint à l'article 26. Attendez un peu. L'article 24, c'est son remplacement, l'article 25, c'est le personnel nécessaire.

**M. Claveau:** Cela va pour l'article 23.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. J'appelle l'article 24.

**M. Ciaccia:** Cette disposition a pour objectif que la loi puisse continuer de s'appliquer

efficacement en cas d'incapacité temporaire ou d'absence du commissaire.

**M. Claveau:** C'est un genre de dispositions... Est-ce que ce sont les mêmes dispositions qu'on retrouve dans les régies du gaz, par exemple?

**M. Ciaccia:** Ce sont les mêmes dispositions qu'on retrouve dans plusieurs lois.

**M. Claveau:** Cela va.

**Le Président (M. Audet):** L'article 24 est adopté. J'appelle l'article 25.

**M. Claveau:** Bon, ça devient intéressant comme article. Cela va être quoi, le bureau, est-ce que vous avez déjà une idée? Je suppose que vous devez avoir un organigramme un peu en tête de ce que ça signifie comme bureau, comme entité?

**M. Ciaccia:** Un petit peu. On va commencer avec le commissaire et un personnel adéquat dont on va discuter avec le commissaire pour commencer son mandat. Le nombre de plaintes qui seront acheminées au commissaire va influencer le personnel additionnel dont il aura besoin. Il aura besoin de personnel de soutien, on va commencer avec un bureau et on va procéder à partir de là.

**M. Claveau:** Mais ça, c'est le genre d'organisme ou de bureau qui a une capacité d'auto-reproduction assez faramineuse. Bien oui, c'est vrai, on commence avec un commissaire et une secrétaire, puis après ça on lui nomme un adjoint qui a besoin d'une secrétaire aussi. Là, on est rendu à quatre, et il faut quelqu'un pour coordonner les activités du bureau et, éventuellement, une téléphoniste-réceptionniste. Là, on est rendu à six puis là, bien...

**M. Ciaccia:** Oui, mais...

**M. Claveau:** ...il va falloir quelqu'un pour s'occuper de tout ce beau monde-là, un directeur du personnel avant longtemps, puis ça grossit tout le temps.

**M. Ciaccia:** Non, non, non.

**M. Claveau:** Je ne sais pas, il doit y avoir un cadre limite d'intervention.

**M. Ciaccia:** Écoutez. Premièrement, le responsable pour le commissaire et son personnel sera le ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur. Alors, lui, il a déjà des normes, il sait exactement, il a un peu une idée de ce que ça prend pour diriger un tel bureau mais, à la fin, les décisions quant au personnel vont dépendre du nombre de plaintes

qui seront acheminées. Si les distributeurs sont tellement efficaces et qu'ils règlent toutes les plaintes, bien, le commissaire va être comme l'homme de service de Maytag.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Il va attendre le téléphone, et on espère que ce sera comme cela.

**M. Claveau:** Les distributeurs n'ont pas prouvé que leur produit était l'équivalent de Maytag.

Une **voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Non, jusqu'à présent, vous avez raison, c'est vous qui l'avez dit, puis souvenez-vous de ça quand vous poserez des questions à l'Assemblée nationale. Bien non! Mais, il se peut que ça change, parce que la loi impose un mécanisme interne à chaque distributeur pour donner des réponses, pour avoir du monde qui réponde aux appels téléphoniques, qui réponde aux plaintes. Il se peut qu'ils donnent un service plus qu'adéquat.

**M. Claveau:** On verra à l'usage.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que l'article 25 est adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**M. Ciaccia:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** J'appelle l'article 26.

**M. Ciaccia:** L'article 26 est une immunité standard qui est dans toutes les lois et qui vise à protéger le commissaire et les membres de son personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

**M. Claveau:** On va contester ça. Cela va, c'est adopté, M. le ministre.

**Le Président (M. Audet):** L'article 26 est adopté, j'appelle l'article 27.

## Rapports

**M. Ciaccia:** Le rapport visé par cet article permettra au commissaire d'évaluer le degré d'efficacité de la procédure d'examen interne du distributeur, ce qui permettra au commissaire d'être avisé des modifications apportées à cette procédure ainsi qu'aux normes et pratiques appliquées lors de la conclusion d'abonnements. Le rapport sera préparé en fonction des types de plaintes reçues. Ceci facilitera la confection du rapport, de même que son analyse factuelle et statistique.

**M. Claveau:** Est-ce le genre de rapport un peu standard que l'on voit, je ne sais pas, à la Commission de police, avec toute une série de cas à n'en plus finir?

**M. Ciaccia:** Bien, il indique le nombre, il indique celles qui sont rejetées après examen sommaire - c'est pas mat détaillé - celles qui ont été examinées, celles qui ont été abandonnées, il parle des délais, il reproduit la procédure d'examen des plaintes, il donne les normes et les politiques qu'il applique lors de la conclusion d'abonnements et il indique toute modification faite à ces dispositions depuis le dernier rapport. C'est le rapport du distributeur, il ne faut pas oublier, je voudrais vous référer...

**M. Claveau:** Dans le...

**M. Ciaccia:** ...à l'article 28, il faut lire les articles 27 et 28 ensemble.

**M. Claveau:** D'accord, ça va. Mais à l'article 27, on ne retrouve pas l'article 21. On l'a à l'article 28... D'accord c'est ça, c'est la même chose, c'est le distributeur. On retrouve l'article 21 à l'article 28.

**M. Ciaccia:** Oui, c'est pour ça que j'ai porté à votre attention l'article 28.

**M. Claveau:** Encore là, on ne définit pas ça comme étant de l'information exhaustive, c'est l'information minimale.

**M. Ciaccia:** Non, c'est regroupé, ce n'est pas minimal, c'est juste regroupé. S'il y a un certain nombre de plaintes dans une catégorie, alors il les regroupe, telle plainte dans telle catégorie, y faut qu'il donne le nombre de plaintes reçues, celles qui ont été rejetées, parce qu'il ne faudrait pas nommer individuellement...

**M. Claveau:** Mais à l'usage, si on se rend compte la première ou la deuxième année... Vous savez, avec un minimum de ressources techniques, disons qu'on peut très bien finir par figurer un rapport qui ne veut pas dire grand-chose.

**M. Ciaccia:** J'espère que non.

**M. Claveau:** Non, mais si on se rend compte, par exemple, à l'usage, qu'après un an ou deux le rapport n'a pas de valeur en soi, il y a un mécanisme qui permettrait de dire: Écoutez, là, wo! Votre rapport, c'est bien dommage, mais une vache y perd son veau, il faudrait trouver une autre formule.

**M. Ciaccia:** Si je regarde l'article 28, le distributeur fait rapport au ministre - et moi aussi il faut que je dépose ça - "des recommandations qui lui ont été faites par le commissaire

au cours du dernier semestre et des suites qui leur ont été données". C'est pas mal complet. Parce qu'à l'article 27, il s'agit du rapport qui va au commissaire, par le distributeur. Le distributeur a déjà un ensemble de ça, c'est un rapport que le distributeur va lui envoyer, d'accord?

**M. Claveau:** Pour information, supposément. Cela va aller.

**M. Ciaccia:** Les articles importants sont les articles 28 et 29.

**Le Président (M. Audet):** L'article 27 est-il adopté?

**M. Ciaccia:** L'article 27 est adopté.

**Le Président (M. Audet):** Est-il adopté, M. le député d'Ungava?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** J'appelle l'article 28.

**M. Ciaccia:** C'est pas mal complet, l'article 28: Le distributeur doit faire rapport au ministre de l'Énergie et des Ressources, des recommandations qui ont été faites par le commissaire et des suites qui leur ont été données.

**M. Claveau:** Le deuxième paragraphe, surtout, me semble intéressant: (22 heures)

"Pour chaque type de plaintes à l'égard desquelles les recommandations n'ont pas été suivies, le rapport doit énoncer les motifs de la décision du distributeur."

Si les motifs donnés ne sont pas satisfaisants, est-ce que le ministre peut refuser le rapport et dire: Fournissez-moi quelque chose de plus concret?

**M. Ciaccia:** Il ne peut pas le refuser comme tel, parce que c'est le rapport. Je vais le déposer et si c'est vraiment un genre de rapport comme vous venez de mentionner, des critiques seront faites.

**M. Claveau:** Il va avoir un appel téléphonique de votre part. Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Au moins.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** Au moins.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que ça va pour l'article 28?

**M. Claveau:** C'est le minimum.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. L'article 29, maintenant.

**M. Ciaccia:** Dans l'article 29, on parle du rapport que le commissaire fera à son ministre, le ministre responsable de l'application de la loi. Il peut aller un peu plus loin dans ce rapport. Il peut faire des constatations et des recommandations qu'il juge appropriées en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la présente loi.

Par exemple, ses constatations pourraient être que certains règlements sont trop contraignants pour l'utilisateur, qu'il peut y avoir des abus dans l'application. Il peut faire la recommandation que ces règlements soient modifiés.

**M. Claveau:** Est-ce dans ce rapport que le commissaire peut traiter de la nécessité des crédits supplémentaires pour bien remplir ses fonctions?

**M. Ciaccia:** Il n'y a rien qui l'empêcherait de le faire. Cela ferait partie des "recommandations qu'il juge appropriées en vue de favoriser la réalisation", alors il peut dire: J'ai seulement douze personnes de mon personnel qui s'occupent des plaintes; j'ai tellement de plaintes que j'en aurais besoin de quinze et de plus de crédits. Il pourrait le faire et ce rapport serait remis au ministre, lequel sera obligé d'en faire le dépôt à l'Assemblée nationale, imaginez-vous.

**M. Claveau:** D'accord. Ce rapport comprend aussi l'affectation du personnel, la description des tâches...

**M. Ciaccia:** Toutes les recommandations, parce que, si vous le remarquez, ce ne sont pas des recommandations qu'il juge appropriées en vue des plaintes qui ont été faites, ce n'est pas ce qu'on dit. "Des recommandations qu'il juge appropriées en vue de favoriser la réalisation de l'objet de la présente loi." C'est très global.

**M. Claveau:** Là-dedans il n'y a quand même pas d'obligation en soi de parler du fonctionnement interne de la commission.

**M. Ciaccia:** Ce n'est pas exclu. Je ne peux pas lui dire de me parler du... C'est à lui de décider, de juger.

**M. Claveau:** Je veux bien croire que c'est...

**M. Ciaccia:** Je ne peux pas le lui imposer. Il n'y a rien d'exclu là-dedans.

**M. Claveau:** Généralement, dans un rapport, on essaie quand même d'avoir au moins un chapitre sur le fonctionnement interne.

**M. Ciaccia:** Ce n'est pas ça. Le problème ne sera pas le fonctionnement interne en soi. Cela ne sert à rien de faire un rapport pour dire: Le

fonctionnement interne ça va très bien, j'ai trois secrétaires, dix personnes qui... Ce n'est pas ce qui vous intéresse. Ce qui vous intéresse et qui intéresse le public, c'est de savoir que pour favoriser l'objet de la présente loi, on a besoin de telle ou telle chose, lesquelles peuvent être de fonctionnement interne, porter sur les crédits, les règlements, les distributeurs ou sur une série d'éléments.

**M. Claveau:** En tout cas, on verra. On étudiera scrupuleusement le premier rapport qui sera déposé.

**M. Ciaccia:** Oui.

**Le Président (M. Audet):** L'article 29 est-il adopté?

**M. Ciaccia:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'article 30, maintenant.

**M. Claveau:** Cela va, pour l'article 30.

**Le Président (M. Audet):** L'article 30 est adopté. L'article 31?

#### Dispositions diverses

**M. Ciaccia:** L'article 31, on y a déjà fait référence. Cet article concerne les pénalités pour ceux qui produisent des faux renseignements, qui omettent de fournir des renseignements ou qui n'assistent pas à une rencontre à laquelle ils ont été convoqués. Ils sont passibles d'une amende de plus de 2000 \$.

**M. Claveau:** L'amende pour ne pas avoir assisté ou ne pas avoir été à une rencontre, cela va, mais dans le cas d'avoir fourni de faux renseignements ou d'avoir faussé la vérité, est-ce que cela ne relèverait pas d'une autre instance, une fois que tu as les preuves comme quoi la personne a vraiment voulu te frauder? Est-ce qu'il n'y a pas quelque chose là qui...

**M. Ciaccia:** Non, c'est juste une incitation à être honnête. L'article 15 dit: "Toute personne doit fournir au commissaire les renseignements qu'il requiert pour l'examen des mécontentes." Alors, pour les motiver à donner des renseignements honnêtes et exacts, je pense qu'il faut avoir l'article 31. Si quelqu'un pense à aller voir le commissaire, lui dire une série de blagues et une série de tromperies et lui faire perdre son temps, il faut qu'il dise la vérité.

**M. Claveau:** D'accord, sauf que je trouve que 2000 \$ pour sortir d'un mauvais pas, ce n'est peut-être pas cher payé.

**M. Ciaccia:** Pardon?

**M. Claveau:** Je dis que ce n'est peut-être pas cher de payer 2000 \$ pour se sortir d'un mauvais pas quitte à se faire accuser d'être menteur par après.

**M. Ciaccia:** 2000 \$...

**M. Claveau:** Pour un distributeur d'électricité, cela peut être une bagatelle. J'aimerais comprendre, en règle générale, dans les autres commissions qui existent au gouvernement - par exemple, droits de la personne, affaires sociales, la CSST, la régie du gaz, etc. - quelqu'un qui fournit de mauvais renseignements délibérément afin de fausser le jugement final de la commission ou du commissaire, quelles sont les pénalités prévues pour cela?

**M. Ciaccia:** D'après ce qu'on a regardé des autres lois, 2000 \$, c'est considéré comme assez élevé. On a pris ce qu'on fait dans d'autres lois pour des pénalités similaires et 2000 \$, c'est pas mal dans le haut. Cela n'élimine pas les recours criminels pour fraude et tout le reste. C'est juste l'aspect pénal.

**M. Claveau:** Qui pourrait prendre des poursuites?

**M. Ciaccia:** Le Procureur général pourrait prendre des poursuites comme pour toute autre infraction.

**M. Claveau:** Est-ce que cela se voit ou est-ce que cela s'est déjà vu dans l'application d'autres instances semblables?

**M. Ciaccia:** Si on regarde l'article 32: Toute poursuite pénale peut être intentée par le Procureur général du Québec ou par une personne qu'il désigne généralement ou spécialement à cette fin."

**M. Claveau:** Voulez-vous répéter, s'il vous plaît?

**M. Ciaccia:** Toute poursuite pénale peut être intentée par le Procureur général du Québec ou par une personne qu'il désigne généralement ou spécialement à cette fin." C'est à l'article 32.

**M. Claveau:** Dans le cas où on a fait la preuve que quelqu'un a délibérément donné des fausses informations.

**M. Ciaccia:** On demande au Procureur général. Le commissaire, par exemple, demanderait au Procureur général ou à une personne que le procureur pourrait nommer, d'intenter cette poursuite. Mais cela n'élimine pas une poursuite pour fraude. C'est aussi sérieux que ça. Les lois sur la fraude et le Code criminel demeurent. Ce n'est pas une exception, c'est un ajout, une

poursuite additionnelle.

**M. Claveau:** Cela va.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que l'article 31 est adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** J'appelle l'article 32.

**M. Ciaccia:** Ce n'est pas un article seulement pour cette loi, c'est répandu dans la législation.

**M. Claveau:** Mais c'est strictement pour l'application de l'article 31.

**M. Ciaccia:** Oui.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que l'article 32 est adopté?

**M. Claveau:** Adopté. M. le Président, on aurait un amendement et un nouvel article à introduire entre les articles 32 et 33 qu'on nommerait l'article 32.1 pour les fins de la commission.

**Le Président (M. Audet):** L'avez-vous par écrit?

**M. Claveau:** Oui, nous l'avons par écrit.

**Le Président (M. Audet):** Allez-y.

**M. Claveau:** Il se lit comme suit: "32.1 Le ministre doit, au plus tard le (indiquer ici la date qui suit - de trois ans, on mettrait plutôt de cinq ans - de cinq ans celle de l'entrée en vigueur du présent article) faire au gouvernement un rapport sur la mise en oeuvre de la présente loi et par la suite tous les trois ans, sur l'opportunité de la maintenir en vigueur et, le cas échéant, de la modifier.

"Ce rapport est déposé, dans les quinze jours suivant, à l'Assemblée nationale si elle siège ou, si elle ne siège pas, auprès de son président."

**M. Ciaccia:** Est-ce que je pourrais voir le libellé?

**M. Claveau:** Oui.

**M. Ciaccia:** Voici ma réaction à cet amendement.

**M. Claveau:** On a discuté de sa recevabilité.

**M. Ciaccia:** Il n'y a pas de problème. Premièrement, il y a tellement de rapports, il y

a des rapports, on n'a pas besoin d'attendre trois ans. Des rapports sont faits, je ne vous dirai pas presque immédiatement, mais certainement qu'il va y en avoir un avant le 31 octobre et le 30 avril. Alors, immédiatement, au cours de la prochaine année, vous allez avoir deux rapports. D'insérer un article qui oblige le ministre à donner un autre rapport dans trois ans et l'opportunité de la maintenir ou de la modifier, je ne vois pas ce que ça doit ajouter à l'efficacité de la loi. Je veux mettre "Tonus" sur deux groupes: le distributeur et le commissaire. Ce sont les rapports importants. Si je commence à enlever l'importance de ces rapports, et avoir un rapport du ministre et tout le reste, ça va enlever l'importance de ces deux rapports. Je ne veux pas qu'on change de cible. Qui est la cible? C'est le commissaire qui doit s'assurer que la loi est appliquée et c'est le distributeur qui va dire pourquoi il ne l'a pas appliquée. Cela va être les deux seules personnes qui devront répondre et qui devront être responsables par l'entremise du ministre à l'Assemblée nationale. Si on commence à causer de la confusion, un autre rapport de ministre, un autre rapport, je ne veux pas qu'on se cache derrière quoi que ce soit. Le distributeur, c'est lui qui reçoit la recommandation, alors qu'il nous dise ce qu'il a fait avec. Il ne faudrait pas commencer à dire: Écoutez, on va commencer à attaquer le ministre. Il a fait son rapport et tout le reste. Je ne veux pas enlever ou diminuer la responsabilité de deux secteurs, du distributeur et du commissaire.

M. Claveau: Je pense que le ministre n'a pas tout à fait compris le sens de l'amendement. L'idée, ce n'est pas que le ministre s'immisce dans le fonctionnement de la commission ou du commissaire et, finalement, essaie de faire un rapport au-dessus des autres pour essayer de donner sa propre interprétation, ce n'est pas ça. L'idée, c'est de dire: On se donne des moments dans le temps pour que le ministre dépose son interprétation sur le fonctionnement, à savoir si c'est une machine administrative viable, potable, si cela vaut la peine, si elle a donné les résultats prévus, escomptés ou si c'est carrément de l'argent gaspillé pour rien, des coups d'épée dans l'eau finalement, dans la mesure où on se rend compte qu'après trois ou cinq ans d'application, en règle générale, ça n'a pas changé grand-chose.  
(22 h 15)

D'abord, il y a deux aspects à ça dans le fond. Il faut aussi s'assurer qu'on ne crée pas un monstre inutile. Le ministre doit être tout à fait conscient - depuis le temps qu'il est au gouvernement, qu'il siège à l'Assemblée nationale, il a dû s'en rendre compte - que c'est facile de créer des instances gouvernementales, mais que, quand elles ne sont pas efficaces, ce n'est pas si facile que ça de les retirer par après. Une fois la machine en marche, même si elle ne donne pas l'effet escompté, ce n'est pas si facile que ça de

la remettre en question, parce que, là, il y a tout un mécanisme qui s'établit. Alors, on veut, de par la loi, obliger la machine à se remettre en question de façon périodique, d'une part. D'un autre côté, contrairement à ce que le ministre vient de dire, le fait que le commissaire, les différentes Instances des intervenants, les fournisseurs d'électricité savent que le comportement global peut être réévalué périodiquement, tous les cinq ans au départ... En tout cas, c'est une question de délai. On pourrait jouer sur les délais. Ce n'est pas là-dessus que je veux m'arrêter, mais disons tous les cinq ans, par exemple, au départ, pour laisser le temps de voir comment ça va, après ça, aux trois ans, on fait une espèce d'évaluation systématique du fonctionnement. À ce moment-là, ça donne de la crédibilité et on s'assure aussi que les objectifs ne sont pas déviés dans le temps. Il y a comme une espèce de momentum, de temps d'arrêt devant l'Assemblée nationale qui nous assure que les objectifs de départ n'ont pas été déviés. Cela fait en sorte de responsabiliser davantage les différents intervenants.

D'un autre côté, on n'a pas pris ça en l'air non plus, parce que, dans le fond, on a pris le libellé pratiquement Intégral, pour ne pas dire intégral, de l'article 257 du projet de loi du ministre délégué aux Finances et à la Privatisation, le projet de loi 134, Loi sur les intermédiaires de marché, où, effectivement, dans le cas du contrôle des Intermédiaires de marché, le ministre a prévu qu'il pourrait être intéressant de se donner un temps d'arrêt tous les cinq ans pour voir justement si les contrôles qu'il a voulu établir sur les intermédiaires de marché sont efficaces ou si ce n'est pas, finalement, une loi qui reste là et que personne ne remet jamais en question.

C'est dans ce sens-là qu'il serait intéressant que le ministre regarde attentivement cet amendement pour s'assurer qu'il y a un suivi et qu'on est obligé de remettre constamment ou périodiquement en question le fonctionnement de la commission, de façon à être certain qu'elle ne dévie pas de sa raison d'être ou du pourquoi finalement de la loi.

M. Ciaccia: Je comprends votre inquiétude, mais je dois vous dire ceci: Honnêtement, un amendement de ce genre serait la pire chose pour l'Opposition et pour l'efficacité du commissaire, parce que contrairement à la loi 134 où on dit: On fait quelque chose et, dans cinq ans, on va voir si c'est bon, ce n'est pas ça qu'on dit dans ce projet de loi. Dans ce projet de loi, on dit: Tous les six mois, il va y avoir des rapports à l'Assemblée nationale.

Si j'avais un amendement comme ça et que vous me posiez une question le 15 novembre, deux semaines après le dépôt du rapport - parce qu'il faut déposer le rapport le 31 octobre et le 30 avril - ma réponse serait très simple. Je dirais: Écoutez, M. le député d'Ungava, M. le

Président, je ne veux pas répondre à cette question, parce qu'on a trois ans pour évaluer. Alors, en ce qui concerne les objections du député d'Ungava, quant à l'application du projet de loi, quant à l'injustice des décisions du commissaire, attendez un peu! Le député d'Ungava m'a donné trois ans pour évaluer ça, on va attendre les trois ans et, à la fin des trois ans, il me reposera la question. Est-ce que c'est ça que vous voulez? Moi, ce n'est pas ça que je veux.

**M. Claveau:** Je serais au moins certain...

**M. Ciaccia:** Je ne veux pas que personne pense ça. Je veux que les questions soient posées immédiatement. Vous voulez connaître le comportement global du commissaire? Je ne veux pas que le commissaire pense que j'ai trois ans et que vous avez trois ans pour évaluer sa performance. Sa performance va être évaluée tous les six mois. Je ne veux pas que le distributeur pense qu'il a trois ans pour évaluer les recommandations et qu'il se dise: On va faire ça comme ça et, l'année prochaine, on va remédier à ça et on va trouver ça plus facile.

**M. Claveau:** Ha, ha, ha!

**M. Ciaccia:** La performance, l'efficacité, il faut que ça vienne "day one", la première journée. Toutes les questions que vous pourriez poser, vous pouvez les poser tous les six mois. Vous pouvez me demander tous les six mois quelle est leur efficacité. Vous pouvez dire: M. le Président, le ministre vient de déposer un rapport qui démontre qu'il y a 150 plaintes et il n'y en a pas une pour laquelle le distributeur a accepté une recommandation. Est-ce que le ministre pense que c'est efficace, son projet de loi? Pas besoin d'attendre trois ans pour vous dire ça. Moi, je n'attendrai pas trois ans pour parler à ceux à qui je dois parler et voir ce qui se passe dans leur rapport. Je n'attendrai pas trois ans pour voir si c'est efficace ou non. On va l'évaluer immédiatement six mois après. On va voir le premier rapport et on va voir comment les distributeurs se sont comportés. Est-ce que vous avez accepté les recommandations, oui ou non? Si vous ne les avez pas acceptées, pourquoi? Combien de plaintes y a-t-il eu? Combien de plaintes avez-vous reçues? On n'attendra pas trois ans.

La situation de ce projet de loi et celle de la loi 133 - je comprends - sont totalement différentes.

**M. Claveau:** La loi 134.

**M. Ciaccia:** La loi 134, excusez. Elle est totalement différente, parce que, là, on essaie quelque chose de nouveau, une loi sur les intermédiaires de marché et ça peut prendre un

bout de temps avant de connaître les conséquences et les résultats. Alors, le ministre délégué aux Finances et à la Privatisation veut se donner une période de temps pour évaluer. Mais il n'y a pas tous les rapports publics déposés à l'Assemblée nationale que vous trouverez dans cette loi. Vous n'avez pas tous les délais restreints pour la réponse du distributeur. Vous pouvez faire votre évaluation presque immédiatement avec le dépôt du premier rapport.

**M. Claveau:** Je répondrai à cela, ou j'aurais tendance à vouloir répondre en disant: Au moins, je serais certain de pouvoir avoir une réponse après trois ans, parce que ce n'est pas évident que, toutes les fois qu'on va poser une question là-dessus en Chambre, on va avoir la réponse qu'on souhaiterait, d'une part.

**M. Ciaccia:** M. le Président...

**M. Claveau:** Mais...

**M. Ciaccia:** ...quand vous me posez une question, je ne passe jamais à côté des questions que vous me posez. Je vous réponds. D'ailleurs, une question comme ça, c'est impossible de l'éviter. Le rapport va être là.

**M. Claveau:** Excepté quand vous nous dites qu'on n'a rien compris. Mais, cela, ça devient une habitude.

**M. Ciaccia:** Non, ce n'est pas seulement une question de ne rien comprendre. Des fois, ça arrive!

**M. Claveau:** Ce n'est pas nécessairement la réponse à la question.

**M. Ciaccia:** Oui, mais quant à ça, je pourrais dire la même chose dans trois ans également.

**M. Claveau:** Oui, mais sauf que, là...

**M. Ciaccia:** Si je vous donnais une réponse comme ça dans six mois, je pourrais vous la donner dans trois ans. Vous êtes mieux de l'avoir tout de suite, cette réponse, plutôt que d'attendre trois ans.

**M. Claveau:** Mais le problème, dans le fond, c'est de s'assurer qu'il y ait un mécanisme de remise en question de la commission. Je ne vois nulle part qu'on va s'assurer, après un certain temps d'activité - on peut mettre cinq ans ou huit ans si vous voulez - ou qu'on va dire: Là, vous avez fait vos preuves ou vous n'avez pas fait vos preuves. Si vous n'avez pas fait vos preuves, on change la chose ou bien on l'abolit, si on pense que ce n'est absolument plus nécessaire, parce qu'on ne paiera pas 1 500 000 \$ pour traiter cinq plaintes par année. À ce

moment-là, cela pourrait être tout simplement aboli.

Si on dit après cinq ans: Effectivement, ça valait la peine, ça a de l'allure, on pourra le modifier, mais on continue l'expérience, on continue d'aller plus loin. C'est cela qu'on veut. On veut avoir un mécanisme de contrôle pour faire en sorte qu'on ne bâtisse pas une espèce d'entité autonome, genre pieuvre un peu, qui va prendre des ramifications un peu partout dans la machine, et qu'après cinq, dix ou quinze ans, on se rende compte que c'est totalement Inopérant, que c'est tellement cramponné partout, avec ses ventouses, qu'il n'y a plus moyen de la sortir. C'est un peu cela, la préoccupation.

Si, après cinq ans, on rend compte qu'effectivement on n'en avait pas besoin ou on en a si peu besoin que ça ne justifie pas les dépenses ou qu'on aurait peut-être tout simplement besoin d'un petit bureau qui pourrait plaider les choses beaucoup plus rapidement, tout cela fait partie du décor. Nous disons qu'il serait bon qu'après cinq ans - c'est ce qu'on a mis comme délai - on ait une mise au point là-dessus. Cela ne veut pas dire que le ministre ne nous répondra pas tous les six mois. Là, le ministre est en train - ironie du sort - de prendre à son compte justement ce qu'il nous disait que les gens ne feraient pas dans l'application de la loi. Le ministre dit: Oui, mais si vous me dites, après trois ans... Moi, après six mois, je vais vous dire: Ah! Allez voir plus tard, dans trois ans... Nous disons, à ce propos, que, selon la loi, il serait possible que les distributeurs se comportent de façon un peu arbitraire dans la mesure où ils ne seraient pas obligés de donner l'information ou si, par exemple, par rapport aux choses téléphoniques et tout cela... Ils ne seraient pas obligés de dire au client: Il faut que tu fasses ta chose par écrit parce que même si on te dit... En tout cas, ce sera écrit sur la formule, ce serait à voir.

Le ministre disait: Il faut faire confiance aux gens qui sont impliqués là-dedans, aux distributeurs; il faut faire confiance au monde. Ce sont des gens qui devraient collaborer, etc. Mais il prend le même argument à son compte quand il dit: Je vous répondrai dans à peu près six mois si j'ai trois ans pour répondre. En tout cas, je trouve que c'est assez précaire comme argumentation de la part du ministre. C'est pour le moins succinct.

En tout cas, je continue de prétendre que l'article aurait sa raison d'être et serait sûrement le bienvenu. Ce n'est pas une raison derrière laquelle le ministre doit se réfugier pour dire: Cela va prendre au moins trois ans avant que je réponde. Je trouve que ça ne fait pas très sérieux comme argument.

**M. Ciaccia:** Il y a d'autres raisons; ce n'est pas la seule raison que j'ai invoquée. Je ne veux pas, par exemple, que les distributeurs pensent qu'ils ont trois ans pour mettre la loi en appli-

cation. Non. Ils ont 30 jours pour la mettre en application. Il faut qu'ils la mettent en application immédiatement après qu'elle aura été décrétée.

**M. Claveau:** Mais cela....

**M. Ciaccia:** Je ne veux pas que quelqu'un... Ah bien, écoutez, le ministre... On a trois ans; nous aussi, on a trois ans. D'accord? Cela est un autre argument. Quand vous parlez des mécanismes de contrôle, je vous dis que vous avez le mécanisme de contrôle parfait, c'est l'Assemblée nationale. Vous n'avez pas besoin de cette clause-là. Le mécanisme de contrôle, c'est l'Assemblée nationale. Vous allez à l'étude des crédits tous les ans, vous allez venir poser des questions sur les crédits des ministères.

**M. Claveau:** Cela ne change pas grand-chose dans les comportements des sociétés d'État ou...

**M. Ciaccia:** Attendez.

**M. Claveau:** ...les comportements des tribunaux parajudiciaires.

**M. Ciaccia:** Attendez. Si cela ne change rien, votre clause non plus. Mais il y a une autre raison qui est encore plus fondamentale. J'adopte une loi pour protéger le consommateur, pour que le consommateur ait confiance dans le mécanisme que je vais créer. Quelle sorte de confiance pensez-vous que le consommateur aura s'il entend dire que le ministre va regarder dans trois ans si on doit la maintenir en vigueur? Là, vous allez pouvoir dire: C'est de l'électoratisme; on adopte la loi à la veille d'une élection et on va l'abolir dans deux ans, après l'élection. Voyons! Cela n'a pas de sens. Ce n'est pas une loi pour deux ou trois ans. Les lois du Protecteur du citoyen n'ont pas été faites pour un, deux ou trois ans. On n'a pas décidé finalement: Bon, on ne protégera pas le citoyen. On va trouver des façons d'améliorer ces lois, mais jamais on ne s'interrogera sur l'opportunité de les maintenir en vigueur. Il ne faut même pas donner le soupçon ou l'idée qu'on fait cela temporairement. Si on donne cette idée-là, comment pensez-vous que le consommateur va approcher le commissaire? Quelle sorte de confiance aura-t-il? Il va penser que c'est fait seulement pour deux ou trois ans, puis après ça, on va lui dire: Écoutez, maintenant il y a une pression, maintenant il y a des problèmes et aussitôt que la pression partira, on va enlever l'ombudsman. Je ne veux même pas avoir le soupçon, le commencement d'un soupçon qu'on va l'abolir. On ne l'abolira pas! Et ça, c'est le message que j'envoie à tout le monde et le message que j'envoie au distributeur: l'ombudsman est là pour rester; et s'il devient comme l'agent de service de Maytag, ça voudra dire que cette loi a atteint son but et qu'elle atteint son

but, et l'ombudsman va continuer de ne rien faire, mais au moins, en étant là, il va obliger le distributeur à répondre. Puis jamais je ne voudrais même donner l'idée possible qu'on va abolir un Protecteur du citoyen pour le consommateur d'électricité. Je ne veux même pas qu'on y pense, je ne veux même pas penser à ça. Il est là, et pour toujours.  
(22 h 30)

M. **Claveau**: C'est une opinion, le ministre donne son opinion. Moi, je prétends que, dans une saine administration, on peut avoir besoin, à un moment donné, de cadres de référence ou d'outils de travail et que ce n'est pas nécessairement là pour toujours, que quand on n'en a plus besoin, on peut les changer. Je pense aussi que, si on avait prévu des articles semblables - on n'est pas là pour refaire l'histoire, mais on est là pour essayer de se bâtir un avenir meilleur à partir de l'exemple du passé - et si on avait prévu plus de clauses en ce sens dans les lois, au moment où on les a faites dans le passé, peut-être qu'aujourd'hui on aurait plus de moyens d'intervention aussi sur certains mécanismes gouvernementaux qui sont bloqués, "jammés", comme on le dit, parce que ça prend deux, trois et même cinq ans de délai dans certains cas - parce que je sais que des cas de deux et trois ans, il y en a en masse - mais on n'a pas de mécanisme pour revenir là-dessus. D'accord?

Quand le ministre dit: La commission parlementaire a le don, savez-vous ce que pensent par en arrière ses instances, une fois qu'elles ont viré le des à la commission parlementaire? Savez-vous ce que ces gens pensent des députés qui les questionnent? Il faudrait aller creuser dans le fond de leur âme pour avoir la vraie réponse. Bien, je peux vous dire que j'en ai entendu quelques-uns qui ont des propos pas plus élogieux qu'il ne faut, puis il ne faut pas s'imaginer que les commissions parlementaires vont changer grand-chose dans le comportement de tous ces gens qui gravitent autour des instances gouvernementales. Il ne faudrait pas trop se promener là-dessus, c'est un terrain qui serait plutôt glissant.

D'un autre côté, je vais vous dire que, quand on dit aussi aux membres des commissions parlementaires: Nous, nous aimerions bien pouvoir fonctionner d'une façon... En tout cas, on aimerait au moins donner l'idée qu'on fait quelque chose en commission parlementaire au sujet des contrôles de ça. Juste à titre d'exemple - je sais bien que ça ne dépend pas de vous, mais juste à titre d'exemple - depuis 1986, la commission parlementaire de l'économie et du travail, devrait normalement avoir une fois par année un mandat d'initiative d'aller questionner une société d'État qui relève des lois de la commission, comme c'est normalement prévu; bien, ça va faire trois ans et demi qu'on n'en a pas réalisé un seul, parce que toutes les propositions qui ont été faites ont été systématiquement battues par l'aile ministérielle de la

commission parlementaire. Alors, cette commission parlementaire a réussi à ne pas faire un seul mandat d'initiative sur quelque société d'État que ce soit pendant presque quatre ans. Et pourtant, ce serait là un mécanisme de contrôle prévu dans la loi et qu'on devrait même normalement faire, et c'est pratiquement illégal de ne pas le faire. Bien, l'aile ministérielle a réussi à bloquer tous les mandats d'initiative qui ont été demandés, toute "la gang". Bon! C'est ça, l'arbitraire du mécanisme qu'on a, à l'occasion.

Je pense que si on se donnait, comme gouvernement, comme législateurs, plus de pouvoirs d'intervention par le biais légal dans le contrôle des sociétés d'État, dans l'évaluation du comportement de certains groupes paragouvernementaux ou autres, on ferait peut-être moins rire de nous, d'abord, comme législateurs, une fois qu'ils ont le des viré - ça ne me gêne pas de le dire, c'est vrai, c'est comme ça que ça se passe; on en entend des belles - et ça nous permettrait aussi peut-être, au-delà d'un débat qui est tout à fait anodin, finalement, et inutile, à la suite de l'étude article par article d'un projet de loi, de nous donner au moins un pouvoir de revenir pour voir si ce qu'on a discuté et qu'on a voté trois ans ou quatre ans avant valait vraiment la peine d'être fait.

D'accord, je veux bien croire qu'un gouvernement n'est pas éternel et que tout le monde finit par passer et que, comme on se le fait dire encore régulièrement, les politiciens passent mais les fonctionnaires restent, mais j'aimerais bien, en tout cas, qu'on se donne d'une façon ou d'une autre - ah! on se le fait dire, on me la dit encore il n'y a pas longtemps - je voudrais bien qu'on se donne, dans des structures de loi, une fois qu'on a discuté les articles de loi comme élus, la possibilité de revenir voir ce qui s'est passé à l'application de ces lois. C'est tout.

Si le ministre ne partage pas cette opinion, libre à lui, c'est lui qui vivra avec sa loi, et tant que le parti sera au pouvoir il vivra avec les lois qu'il fait. C'est mon point de vue par rapport à ça. Je pense qu'on aurait tout avantage, au lieu de faire rire de nous comme législateurs par les gens qui appliquent les lois ensuite, d'avoir un minimum de possibilité de revenir voir ce qui se passe avec les lois qu'on a voulu voter d'une façon consciente et avec un minimum de respect pour nos concitoyens. S'il y en a qui ne le font pas, moi, je prends "ma job" au sérieux et j'aimerais bien avoir la possibilité légale d'évaluer ensuite le comportement des lois qu'on a pris tant d'heures à discuter en commission parlementaire.

**Le Président (M. Audet)**: D'accord, est-ce que... M. le ministre.

**M. Ciaccia**: M. le Président, je crois que le problème que le député d'Ungava soulève, la question de revoir les lois, est un sujet tout à fait différent de l'amendement qu'il propose.

L'amendement qu'il propose inclut partiellement une révision de cette loi-ci, mais même si son intention est bien motivée, je pense que dans le cas actuel, ce n'est pas bien placé, parce que je ne veux pas, comme je l'ai dit tantôt, donner la possibilité de penser que dans trois ans on puisse abolir le poste d'ombudsman pour le commissaire. On peut toujours le revoir, et ça n'exclut pas des modifications, je l'ai dit assez souvent. C'est une nouvelle loi, on n'a jamais créé ce poste, cette fonction n'existe pas. Il est évident qu'au cours du mandat du commissaire, il est possible qu'il faille apporter des modifications, des améliorations, pas des abolitions, des améliorations, parce que le concept d'un commissaire aux plaintes est quelque chose qui doit exister dans nos lois, comme une institution, une structure. Maintenant, je pense que toute la protection que le député suggère est déjà contenue dans la loi, avec les différents rapports et les délais. Si le député d'Ungava n'a pas confiance en une commission parlementaire, il peut toujours soulever ce point publiquement à l'Assemblée nationale. Ce peut être encore plus efficace, parce qu'il va falloir que ceux qui déposent les rapports justifient leur contenu. La protection, en fin de compte, que vous avez comme parlementaire, c'est d'obliger la justification de ce qui est déposé à l'Assemblée nationale. On ne peut pas déposer ce qu'on veut à l'Assemblée nationale. Si on le fait, il faut rendre des comptes. C'est ça, la protection du parlementaire. C'est pour ça que je ne veux pas diluer cette obligation de la part du commissaire et des distributeurs en ajoutant un autre rapport dans les années à venir, ce qui pourrait faire penser qu'on peut changer ou abandonner ce poste. La protection existe, c'est l'opinion publique qui va obliger le gouvernement en place à apporter des modifications, et c'est un projet de loi qu'il faudra voir dans son application pour le juger.

**M. Claveau:** Je demande le vote sur l'amendement.

**Le Président (M. Audet):** Vote enregistré, pour l'amendement proposé par M. le député d'Ungava.

**Le Secrétaire:** D'accord. M. Hétu (Labelle)?

**M. Hétu:** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Larouche (Anjou)?

**M. Larouche:** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Lemire (Saint-Maurice)?

**M. Lemire:** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Maciocia (Viger)?

**M. Maciocia:** Contre.

**Le Secrétaire:** Mme Cardinal (Château-guay)?

**Mme Cardinal:** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Ciaccia (Mont-Royal)?

**M. Ciaccia:** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Audet (Beauce-Nord)?

**Le Président (M. Audet):** Contre.

**Le Secrétaire:** M. Claveau (Ungava)?

**M. Claveau:** Pour.

**M. Ciaccia:** Vous n'avez pas voté, vous?

**Une voix:** Non.

**M. Ciaccia:** Vous devriez.

**M. Claveau:** Vous n'êtes pas écoeürés de faire rire de vous autres comme parlementaires par tout ce qu'il y a de...

**Le Secrétaire:** Un contre sept.

**Le Président (M. Audet):** L'amendement est rejeté à sept contre 1.

**M. Claveau:** Moi, je suis écoeüré, en tout cas.

**Le Président (M. Audet):** J'appelle l'article...

**M. Claveau:** C'est à cause des affaires comme ça qu'on fait rire de nous autres...

**Le Président (M. Audet):** À l'ordre, s'il vous plaît! MM. les députés. J'appelle l'article 33. L'article 33 est-il adopté?

**M. Claveau:** Pourquoi ne nomme-t-on pas spécifiquement le ministre, puisqu'on sait lequel c'est?

**M. Ciaccia:** Cela permet de changer, éventuellement. Si, par exemple, le Protecteur du citoyen est changé de ministère, si la Protection du consommateur, au lieu d'être avec le ministre de la Justice, va avec le Solliciteur général ou un autre ministre, ça laisse de la flexibilité sans qu'on soit obligé de revenir amender la loi. C'est sûr.

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** L'article 33 est adopté. L'article 34?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Adopté. J'appelle maintenant le titre du projet de loi: Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité. Est-ce que le titre est adopté?

**M. Claveau:** Quoi?

**Le Président (M. Audet):** J'ai appelé le titre du projet de loi. Est-ce que le titre est adopté?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que les sections sont adoptées?

**M. Claveau:** Adopté.

**Le Président (M. Audet):** Est-ce que le projet de loi, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Claveau:** Adopté. C'est tout adopté, d'un bout à l'autre. Pour ce que ça va donner...

**Le Secrétaire:** Le projet de loi est adopté avec un amendement, n'est-ce pas?

**Le Président (M. Audet):** Oui, le projet de loi est adopté avec amendement. C'est ça. Je viens de le faire.

La commission a accompli son mandat. Il n'y a pas de remarques finales? Cela va, M. le ministre? Tout est complet?

**M. Ciaccia:** Je veux remercier tous mes collègues de même que les fonctionnaires qui ont travaillé à ce projet de loi. Je remercie aussi le député de l'Opposition pour ses discussions positives, parce qu'il en a eu beaucoup. On a même amendé un article de la loi à la suite des doutes, des ambiguïtés qu'il a soulevés. Je veux remercier tous les gens qui ont été impliqués dans le processus de la commission parlementaire et dans la rédaction du projet de loi.

**Le Président (M. Audet):** Cela va. La commission a accompli son mandat. Elle ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 22 h 43)