

envoi par télécopieur : 514 873-2070
Montréal, Qc 6 janvier 2012
Plainte adressée à la Régie de l'énergie
envers la haute direction de Hydro-Québec pour camouflage
dans les Rapports annuels et échec d'information des clients re les nouveaux
compteurs dits «Intelligents».

objet: plainte: mauvais programme de communication de Hydro-Québec
en présentant des Rapports annuels truffés d'informations manquantes et en
ratant l'implantation de 3,8 millions de nouveaux compteurs intelligents

À qui de droit,

1. Il est malheureux que la haute direction de notre Société d'État, Hydro-Québec, et ses dirigeants ne soient pas plus soucieux d'être très clairs dans leurs communications avec le public. On a trop souvent l'impression qu'ils ont avantage à manquer de clarté alors que le client nage dans l'ignorance. Cette situation peut et doit être corrigée à l'avantage de tous.
2. Les rapports annuels de l'entreprise, année après année, sont enrobés d'un manque d'informations chroniques dont l'absence des points suivants:
 - 2.1 combien de millions \$ sont versés en boni aux employés et ces bonis sont-ils mérités et nécessaires pour des employés d'une société d'État à l'abri de la concurrence et possédant une excellente sécurité d'emploi ?
 - 2.2 pourquoi n'est-il pas fait mention des lourdes pénalités payées chaque année par H.-Q. Distribution pour le non fonctionnement de la centrale de cogénération de Bécancour appartenant à TransCanada Energy de Calgary ?
 - 2.3 dans les importations-exportations nettes d'électricité, pourquoi ne pas être clair sur les immenses avantages financiers tirés des 31,4 TWh importés de la centrale Churchill Falls ? Ces importations très avantageuses au niveau du prix d'acquisition peuvent facilement dissimuler une mauvaise affaire dans nos exportations d'électricité. Il serait fort à propos de présenter une comptabilité distincte des exportations-importations nettes sans la contribution du contrat signé en 1969, pour lequel contrat les gestionnaires actuels ont aucun mérite de gestion.
 - 2.4 Selon des calculs inédits pour les années 2009 et 2010, l'exploitation de la centrale de Gentilly-2 est déficitaire. Pourquoi les rapports annuels n'en parlent-ils pas ? À titre d'exemple: en 2009, une masse salariale était requise pour 800 employés représente un salaire moyen de 112 500 \$ par année par employé. Avec une telle masse salariale, il n'est pas surprenant que l'exploitation soit déficitaire.
 - 2.5 Dans les charges annuelles, quelle part est-elle faite à l'entreprise privée ? La haute direction de Hydro-Québec applique-t-elle la même stratégie que le Ministère des transports du Québec en se vidant d'employés compétents au profit du privé ?
3. Dans le cas de l'implantation des nouveaux compteurs intelligents, plusieurs questions demeurent vives dans l'esprit des clients.
 - 3.1 Les effets sur la santé des émissions de RF radio-fréquences inquiètent les Québécois. Que fait Hydro-Québec pour s'expliquer ? Former des focus-groupes à la grandeur du Québec, appliquer des méthodes de communication-information plus directes que des écrits sur internet s'imposent.

envoi par télécopieur : 514 873-2070

Montréal, Qc 6 janvier 2012

**Plainte adressée à la Régie de l'énergie
envers la haute direction de Hydro-Québec pour camoufflage
dans les Rapports annuels et échec d'information des clients re les nouveaux
compteurs dits «Intelligents».**

3.2 Ce compteur intelligent est-il le prélude à de profonds changements dans les habitudes des consommateurs du Québec ? Hydro-Québec manque encore de clarté. Comparaison: l'implantation au Canada du SI, système international de mesures, a nécessité beaucoup d'éducation dans le public et d'ajustements de la part des entreprises.

3.3 L'explication la plus claire pour justifier l'arrivée des nouveaux compteurs est qu'il faut remplacer les vieux compteurs arrivés à la fin de leur vie utile. Il y a aussi l'abolition des relevés et le retrait de centaines de véhicules sur la route.

Mais les employés touchés par les emplois abolis, que leur arrivera-t-il? Aurait-on pu les utiliser pour faire de la formation-information directe auprès du public ?

On a beau vouloir garder le dossier simple, mais le passage d'un vieux compteur à un compteur intelligent est une occasion de se rapprocher de la clientèle. La clientèle la plus curieuse, la plus inquiète, peut contenir un effet multiplicateur que Hydro-Québec doit utiliser.

ex: comment expliquer aux clients qu'il est possible que le nouveau compteur soit plus précis que le vieux compteur et que cela se traduise par une hausse de la facture ? H.-Q. doit-elle prévoir une période de transition pour adoucir une hausse de facturation ? Comment informer les clients «avertis» qui veulent se soustraire à l'arrivée des nouveaux compteurs et des factures en hausse ?

4. Je vous remercie de porter attention à la présente plainte.


François A. Lachapelle, retraité de Hydro-Québec

Citoyen du Québec fier de notre société d'État qui manque à ses devoirs de clarté dans ses communications envers ses clients qui sont aussi ses actionnaires.

102-5400, Place de Jumonville
Montréal, Qc H1M 3L7 514.253.6846
courriel: salix124@videotron.ca