

Lévesque, Claudette

De: Francois Cliche [francoiscliche@gmail.com]
Envoyé: 9 mars 2014 00:05
À: Greffe
Objet: À verser au dossier R-3863-2013 (observations) et au dossier R-3854-2013 phase 2 (observations)

Nous avons eu un avis sur notre porte comme quoi le compteur avait été changé. Plusieurs semaines plus tard, nous avons appelé Hydro pour nous soumettre à payer les frais d'un compteur non communiquant puisque le cardiologue de notre fils recommande d'éviter toute proximité avec un compteur communiquant. Au téléphone, on ne nous a pas fait mention que le compteur n'avait pas été changé, ce que l'on a découvert que quelques semaines plus tard en se renseignant sur le modèle en place suite à une observation de celui-ci. Au moment de l'appel, la personne au téléphone ne nous a jamais mentionné comme quoi le compteur communiquant n'aurait pas été installé, alors que c'était écrit au dossier (nous avons appris cela dans un appel suivant). Pendant l'attente de ce remplacement, nous avons fait nos calculs et nous sommes rendu à l'évidence que nous ne pouvions payer ce montant supplémentaire et que de plus, nous n'obtenions rien de positif et de valeur significative pour ce montant: c'est de toute évidence une forme de pénalité pour non soumission, et non une offre raisonnable. La lettre signée du cardiologue est entre bonnes mains et elle nous place face à l'évidence que nous ne sommes pas face à un choix, mais une obligation de ne pas avoir de compteur communiquant. Le compteur communiquant peut faire une différence entre un retour ou non sur la table d'opération dans quelques années pour notre fils. Nous n'acceptons pas de payer plus pour ne rien obtenir de plus, et notre refus de payer plus vient du fait que nous n'avons pas les moyens de le faire, en plus.

Aussi, un technicien ou coordonnateur de Hydro est passé une fois devant la maison, il a passé, puis reculé jusqu'à moi (j'étais en pause de couper du bois, à côté de mon auto) puis il m'a menacé au bout de quelques instants de revenir le lendemain avec la police si je ne le laissait pas venir sur mon terrain : son commentaire était du genre "ça fait un peu psychopathe ton affaire avec ta hache sur l'épaule".... !!! J'étais en repos sur le dos de mon auto, aucunement offensif et c'est lui qui était venu en reculant, alors que je ne lui avait pas fait la moindre invitation à entrer en conversation. Rien ne m'obligeait à parler avec cet étranger, j'étais à mon affaire, chez moi. Pour être poli, je répondit à ses mots, lui expliquant clairement et simplement que personne ne viendrait poser de compteur communiquant pour des raisons de santé pour mon fils, mais il a rapidement fait des menaces en lien avec ma hache et est parti avec une agressivité palpable. Échange surréaliste et inutile. Je suis retourné finir mon bois.

Au téléphone, l'attitude est oppressante de la part des téléphonistes dès qu'on pose des questions. Ces téléphonistes parlent des effets des ondes comme si ils avaient fait des vérifications béton, étudié la question avec un souci de scientifique ou de journaliste, alors qu'en réalité, leur opinion est de toute évidence biaisé et partiellement informé. Rien ne prouve que ces ondes n'ont pas un effet à long terme sur la santé, et surtout pas sur les enfants en bas âge cardiaque. Plutôt que d'avoir une position objective et respectueuse envers les clients inquiets, il semble que la condescendance envers les gens qui remettent en question les conclusions d'hydro soit de mise. Ayant travaillé quelques années dans des centres d'appel pour payer mes études universitaires, je ne suis pas complètement ignorant du fait que chaque appel peut être sous écoute et que la plus grande partie des mots et phrases dites sont lues sur un écran, prévues. S'en tenir au script est une obligation, qui fera souvent la différence entre garder ou non l'emploi. L'objectif quantifiable de Hydro semble être de faire accepter le plus de compteurs possible, payant ou non, au téléphone (contrat oral). Il est clair que l'expérience de contact avec Hydro Québec est devenue très désagréable, au point de mettre sur la table une idée qui paraissait absurde jusqu'à récemment : celle de trouver un moyen de se passer d'Hydro.

Notre relation avec Hydro a beaucoup changé dans la dernière année et maintenant, nous regardons et

ressentons Hydro comme une entreprise frauduleuse et désaxée. Notre sentiment profond envers Hydro est fondamentalement le même que celui que l'on a face à un voleur agressif. Plus que cela, ce voleur à un droit de pénétrer sur notre propriété privée. C'est vicéralement agressant.

--

François Cliche
Val-David, Québec