

## **Pour des clients d'Hydro-Québec intelligents**

Le 5 février 2014 je faisais parvenir une lettre à monsieur Daniel Richard, président Hydro-Québec Distribution dans laquelle j'exprimais mes raisons de ne pas consentir à l'installation d'un compteur communiquant par radiofréquences. Je n'ai pas encore reçu d'accusé de réception à la lettre.

Je n'ai jamais compris le choix technique d'Hydro-Québec de remplacer ses releveurs de compteurs par un compteur qui prenait une lecture aux deux mois par des lectures aux six secondes. Des dizaines d'options technologiques se sont présentées à Hydro-Québec aux cours des années et tout d'un coup l'entreprise impose à ses clients une solution non fondée sur une approche client, dont le premier critère est de ne pas prendre ses clients pour des non-instruits. Ayant servi Hydro-Québec comme attaché commercial à Grand Entreprise de 1983 à 1990, j'ai développé une hyper-sensibilité à l'approche client en échangeant ouvertement avec des clients qui payaient de grosses factures.

L'approche que l'entreprise a développé avec ses clients ordinaires me révolte. Menacer de leur faire payer leur choix relève d'une incompréhension de ses clients.

Je n'ai besoin que d'une réponse d'Hydro-Québec à mes questions pour accepter un compteur qui remplacerait adéquatement mon compteur.

Jean N Laflamme

ingénieur physicien météorologue

2104 Bellevue, Saint-Bruno-de-Montarville, QC, J3V 3X5 tél: 450-653-3314

courriel : [jean.nlaflamme@videotron.ca](mailto:jean.nlaflamme@videotron.ca)

Saint-Bruno-de-Montarville, le 5 février 2014

Monsieur Daniel Richard,  
Président Hydro-Québec Distribution  
75, boul, René Lévesque ouest  
Montréal, QC, H2Z 1A4

Objet : Maintien d'un compteur non communicant

Monsieur Richard,

En mai 2013 je vous ai fait parvenir un avis de non consentement à l'installation d'un compteur communicant par radiofréquences. Je n'ai pas reçu de confirmation de votre part. Le 8 janvier dernier j'ai reçu de vos Services à la clientèle un avis d'installation d'un tel compteur à mon adresse de consommation, le 2014 Bellevue à Saint-Bruno-de-Montarville. Je comprends que dans quelques années Hydro-Québec pourrait avoir besoin de pénétrer dans la demeure de tous ses clients afin d'y effectuer des relevés en temps réel dans le but de connaître leurs profils de consommation. Je comprends par ailleurs que votre entreprise devrait conserver dans son marché un certains nombres de compteurs non communicant. Je m'explique.

Je suis convaincu qu'en conservant pour un certain temps le compteur non communicant déjà installé chez-moi je vous offrirais une opportunité commerciale à court terme. Ce compteur est situé à l'extérieur et est visible de la rue. Quelques compteurs semblables installés dans ma région offrirait à Hydro-Québec des points d'observation sur le terrain. Très faciles à relever par des téléphones intelligents ou par d'autres moyens, ces derniers permettraient à votre entreprise de conserver à peu de frais un contact minimal avec sa clientèle et de garder un œil sur l'état de son réseau de distribution et de son environnement végétal. Cela lui permettrait aussi de servir sans les marginaliser les clients qui souffrent d'hypersensibilité aux radiofréquences.

Les releveurs de compteurs ont traditionnellement été les seuls contacts directs avec vos clients. En enrichissant la tâche de quelques uns, en leur demandant par exemple de jeter un coup d'œil intelligent sur les fils électriques et sur la végétation, vous pourriez conserver et valoriser ce contact. Cette tâche pourrait aussi être confiée à des services publics ou privés dont le personnel parcourt déjà le quartier. Il est aussi possible que certains clients vigilants puissent remplir ces fonctions à votre satisfaction. Cette proposition s'appuie sur mon expérience dans mon quartier. Le verglas de 1998, qui a été très sévère dans ma ville, y a laissé des traces. Des fils pourraient avoir été étirés ou fatigués mécaniquement. Le fil qui alimentait la voisine d'en face s'est rompu le 15 août 2012 au contact d'un camion. En plus d'être plus exposée à des conditions climatiques extrêmes, ma ville est pourvue d'une végétation abondante avec un indice de canopée élevé. Et le comportement de la végétation près des fils est encore un mystère pour des émondeurs. Suivant le conseil d'un technicien de Vidéotron, j'ai demandé à Hydro-Québec de dégager une vigne qui atteignait la tête du poteau électrique supportant mon fil d'alimentation. La vigne a été arrachée le 2 octobre 2013 mais la partie qui atteignait la tête du poteau a été laissée là. Le 7 octobre 2013 de forts vents ont fait déclencher mon alimentation. Comme plusieurs pannes occupaient déjà les responsables de l'entretien, la réparation a été lente et difficile. L'avis affiché sur mon compteur a attiré l'attention du personnel des services privés circulant dans ma ville. Leurs commentaires confirment les plaintes de citoyens trouvant que l'on a trop de pannes dans la région et à Saint-Bruno en particulier. Pour sa part, Hydro-Québec affirme dans les journaux locaux que le nombre de pannes n'est pas exceptionnel.

Je n'ai pas la compétence pour juger de la performance des lignes de distribution, mais je sais que la dernière panne générale sur le réseau de transport a eu lieu en 1989 et a été causée par une tempête magnétique. La dernière panne générale causée par les conditions climatiques a eu lieu en 1988 alors qu'une neige mouillée et salée a affecté l'isolation du poste Arnaud à Sept-Île. J'ai donc été très intrigué par les pannes qui ont affecté le réseau principal en août 2013. J'ai tenté d'avoir de l'information mais j'ai dû me résoudre à faire des hypothèses à partir des explications floues que le président d'Hydro-Québec avait fournies aux médias: des conditions de sécheresse extrêmes, de la foudre et des feux de forêts, dans le nord? Je croyais que tous les paramètres atmosphériques avaient été pris en compte dans la conception du réseau de la Baie-James. Mes hypothèses ont d'abord porté sur la section des trois lignes à 735 kV situées près de la frontière du Labrador où les câbles de garde ont été enlevés après un verglas sévère le 4 décembre 1997, soit un mois avant le grand verglas de 1998. La foudre aurait pu affecter cette section des lignes laissée sans protection. J'ai aussi pensé aux six (6) lignes à 735 kV regroupées dans un étroit couloir de 30 km de large au nord des postes Abitibi et Chibougamau. Des feux de forêts ou de brousse auraient pu affecter l'isolation de l'air en le chargeant de particules conductrices?

Revenons aux compteurs intelligents. Je suis convaincu qu'un relevé bimestriel de mon compteur sera suffisant pour quelques années encore. D'ici là je comprendrai peut-être la justification d'effectuer des relevés en temps réel alors qu'au Québec le coût de l'électricité ne varie pas avec le temps sauf pour les quelques 300 heures de l'hiver où la demande peut dépasser la capacité du réseau. Pendant ces heures difficiles pour le réseau les clients comprennent leur fournisseur et contribuent à la performance du réseau en se privant d'une ou deux douches. Donc, quand Hydro-Québec explique son problème à sa clientèle, elle comprend et elle répond.

Hydro-Québec n'a pas confirmé la réception de mon avis de mai 2013 de non consentement à l'installation d'un compteur communicant. Je vous offre aujourd'hui l'opportunité d'assurer un contact avec votre clientèle en conservant chez-moi un compteur non communicant. Cette offre porte sur le court terme, soit jusqu'à ce qu'Hydro-Québec communique mieux avec ses clients. Ce délai me permettra peut-être de saisir les raisons qui ont amené Hydro-Québec à augmenter la fréquence de ses relevés chez ses clients tout en réduisant au minimum ses contacts avec eux.

Avec mes salutations les plus sincères,

Jean Laflamme

Consultant en physique de l'atmosphère  
ex-attaché commercial à Grande Entreprise

Adresse du lieu de consommation, 2104, rue Bellevue, Saint-Bruno-de-Montarville,  
QC, J3V 3X5 (tél : 450-653-3314)

Adresse courriel : [jean.nlaflamme@videotron.ca](mailto:jean.nlaflamme@videotron.ca)

Numéro de compte 299014302002, Numéro de contrat 30167922