

EXCLUSIF - 50 000 clients débranchés

Première publication 20 décembre 2011 à 17h05

Mise à jour : 20 décembre 2011 à 19h25



Crédit photo : Agence QMI

Par **Olivier Bourque** | Argent

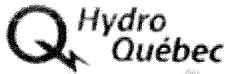
**Faites-vous partie de ces clients qui ont été débranchés par Hydro-Québec? Nous voulons connaître votre histoire, écrivez-nous en [cliquant ici](#).**

**EXCLUSIF ARGENT** - En 2011, Hydro-Québec a coupé le service de ses clients plus que jamais. Une situation qui semble d'ailleurs réjouir la société d'État... à tout le moins en privé, a constaté Argent.

Selon une [lettre interne dont nous avons obtenu copie](#), Hydro-Québec félicite son personnel de l'unité Interruptions «pour les excellents résultats obtenus au cours de la saison 2011 qui s'achève».

Plus loin, dans la lettre ornée d'une couronne de Noël, on applaudit encore: «Malgré les inquiétudes soulevées en raison de la grève des postes, vous avez su relever le défi avec brio (...). Encore une fois BRAVO !!!», est-il écrit pour fouetter les troupes.

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3814-2012
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 17 DÉCEMBRE 2012
Pièces n°: C-ACEFO-0027



Le 5 décembre 2011

*A tout le personnel de l'unité  
Interruptions et retournés en service*

*Bonjour,*

*La présente est pour vous faire part de notre grande satisfaction en lien avec les excellents résultats obtenus au cours de la saison 2011 qui s'achève.*

**+ 55 700 coupures**

*En effet, malgré les inquiétudes soulevées en raison de la grève des postes, vous avez su relever le défi avec brio.*

(Crédit: TVA Nouvelles)

Voici un extrait de la lettre.

«Il a fallu tout un travail d'équipe pour en arriver à de tels résultats», est-il souligné par le chef intermédiaire Mario Létourneau et d'autres chefs de région.

Les patrons d'Hydro-Québec se félicitent, car les coupures de service ont explosé. Ainsi, en 2009, on avait débranché 18 641 clients, puis en 2010, 36 010 consommateurs, mais selon la lettre, ce chiffre est maintenant rendu à 50 680 coupures, une hausse de 41% sur un an.

«Franchement, on trouve cela répugnant! On s'attendrait de la part des services de recouvrement d'Hydro-Québec qu'il ait une sensibilité un peu plus élevée pour les ménages les plus pauvres», s'est indigné Charles Tanguay d'Union des consommateurs.

### **Hydro-Québec fait son mea-culpa**

Mise au courant de cette missive, la société d'État a voulu tout de suite faire son mea-culpa.

«En lisant la lettre, le ton et les mots choisis ne sont pas appropriés. C'est certain que l'objectif n'était pas d'offenser qui que ce soit», a souligné Patrice Lavoie, attaché de presse chez Hydro-Québec.

Cette lettre est d'autant plus maladroite qu'elle a été envoyée aux 27 agents de recouvrement dont le poste vient d'être coupé.

Selon lui, les méthodes de recouvrement fonctionnent actuellement. Les ententes de paiements ont augmenté de 12%, selon la société d'État qui se défend d'agir comme une entreprise privée avec ses comptes en souffrance.

Pour le Syndicat des employés - de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec -2000, cette lettre est d'autant plus maladroite qu'elle a été envoyée aux 27 agents de recouvrement dont le poste vient d'être coupé dans l'est du Québec.

«On peut dénoncer cette attitude-là. De plus en plus, on le voit. Hydro-Québec manque de considération envers ses employés et la population», a souligné la présidente Ginette Paul.

L'Union des consommateurs interpelle d'ailleurs Hydro-Québec afin de s'assurer que ces manières de faire ne soient pas légion dans l'avenir.

«Franchement, on trouve ça répugnant, a indiqué Charles Tanguay, de l'Union des consommateurs. On s'attendrait de la part des services de recouvrement d'Hydro-Québec qu'ils aient une sensibilité un peu plus élevée que la moyenne à l'égard de la pauvreté, des difficultés des ménages.»

«On veut parler avec la nouvelle PDG d'Hydro-Distribution (NDLR: Isabelle Courville) afin de savoir s'il s'agit d'une nouvelle mentalité. On veut avoir l'heure juste là-dessus», a indiqué M. Tanguay.

