

## CURRICULUM VITAE

**NOM :** Michèle Labrecque

**FONCTION :** Directrice principale – Services à la clientèle

Assurer l'évolution, le développement et le déploiement des produits et services ainsi que des processus d'affaires requis afin de desservir les clientèles d'Hydro-Québec Distribution.

Fournir à la clientèle des services de qualité en matière d'accueil et de traitement des demandes de façon à satisfaire les attentes du client au moindre coût en matière de services à la clientèle.

Assurer à Hydro-Québec, pour l'ensemble de sa clientèle, l'encaissement complet des revenus d'électricité reçus quotidiennement, la fiabilité et l'intégralité de la facturation et des encaissements, l'impression et l'expédition des factures et des correspondances ainsi que la disponibilité virtuelle aux opérations de tous les documents provenant de la clientèle externe.

Assurer la gestion des risques de crédit associée aux activités commerciales et d'obtention du revenu pour l'ensemble des clientèles d'Hydro-Québec Distribution.

**FORMATION :** Maîtrise en Administration des affaires (MBA)  
Université de Sherbrooke

Baccalauréat en sciences comptables  
Université du Québec à Montréal

**EXPÉRIENCE :** Directrice principale – Services à la clientèle,  
**HYDRO-QUÉBEC** Vice-présidence – Clientèle  
(mars 2014 à ce jour)

Directrice – Processus d'affaires,  
Vice-présidence – Clientèle  
(février 2013 à mars 2014)

Directrice – Centre de relations clientèle,  
Vice-présidence – Clientèle  
(avril 2012 à février 2013)

Directrice – Efficacité énergétique,  
Vice-présidence – Clientèle  
(novembre 2010 à avril 2012)

Directrice – Stratégie commerciale et administration,  
Vice-présidence – Clientèle  
(décembre 2007 à novembre 2010)

Chef – Stratégies commerciales et services,  
Direction – Stratégies commerciales et relations d'affaires  
(février 2007 à décembre 2007)

Chef – Ventes et services – Richelieu,  
Direction – Stratégies commerciales et relations d'affaires  
(octobre 2002 à février 2007)

Chef – Bureau de crédit,  
Direction – Services de recouvrement  
(octobre 2000 à octobre 2002)

Chargée d'équipe - Gestion du risque,  
Direction – Services de recouvrement  
(novembre 1998 à octobre 2002)

Assignations dans plusieurs postes  
de gestion du domaine Commercialisation,  
Secteur Laval  
(janvier 1994 à novembre 1998)

Chef de division – Services administratifs,  
Secteur Laval  
(juin 1991 à janvier 1994)

Comptable – Contrôle interne et de gestion,  
Région Laurentides  
(janvier 1990 à juin 1991)

**ACTIVITÉS  
EXTERNES :**

Membre du C.A. de la Cordée Plein-Air