

# Le service à la clientèle d'Hydro en arrache

# Hausse de 9 % du bénéfice net de Transcontinental

La Presse Canadienne

**MONTRÉAL** — Les acquisitions ont aidé Transcontinental à accroître sa rentabilité au troisième trimestre, même si ses services de magazines et de marketing se sont ressentis du ralentissement de l'économie américaine.

L'imprimeur et éditeur montréalais a annoncé hier avoir enregistré un bénéfice net de 30,3 millions \$ au cours de la période de trois mois terminée le 31 juillet, en hausse de 9 % comparativement à celui de 27,8 millions \$ réalisé lors du trimestre équivalent un an plus tôt, en dépit des défis qu'ont représentés la vigueur du dollar canadien et la faiblesse de l'économie américaine.

Le bénéfice par action de l'entreprise s'est chiffré à 38 ¢, comparativement à 33 ¢ il y a un an.

Transcontinental a vu ses revenus passer de 551,1 millions \$, à 584,9 millions \$, soit une augmentation de 6 %. Si ce n'avait été des variations du taux de change, les revenus auraient été supérieurs de 9,2 millions \$, a indiqué l'entreprise.

La société a indiqué qu'une série d'acquisitions ainsi que les contributions de di-

verses activités, combinées à la gestion rigoureuse des coûts, avaient «plus que compensé l'effet négatif du taux de change et le ressac de la crise du crédit hypothécaire aux États-Unis sur les activités de publi-postage de la société».

Le groupe de marketing direct de Transcontinental a généré une croissance interne marginale, l'augmentation de son volume d'affaires ayant été partiellement contrebalancée par la mouvement opéré par les clients — en particulier ceux du secteur des services financiers — vers des emballages plus simples.

Le secteur des services financiers représente plus de 60 % des affaires menées par le groupe de marketing direct de Transcontinental.

Les revenus tirés des activités de publi-postage devraient diminuer de 5 à 10 % au quatrième trimestre, après avoir chuté de 10 % lors des neuf premiers mois de l'exercice, a affirmé à des analystes le président et chef de la direction de Transcontinental, François Olivier.

À la Bourse de Toronto, hier, le cours des actions de Transcontinental a terminé la journée à 14,16 \$, en baisse de 29 ¢.

**Pierre Couture**

pcouture@lesoleil.com

Hydro-Québec reconnaît que son service téléphonique à la clientèle n'est pas à son meilleur par les temps qui courent.

«On est conscient qu'il y a des délais et nous travaillons très fort pour améliorer le temps de réponse», a fait savoir hier la porte-parole Hélène Laurin.

## NOUVEAU SYSTÈME

Depuis janvier, la société d'État dit surtout avoir intégré un nouveau système de gestion d'appels téléphoniques. Tout beau, ce système devrait permettre une meilleure efficacité dans le traitement des appels chez Hydro-Québec.

## REPRÉSENTANTS DÉBORDÉS

Or, depuis avril, les représentants d'Hydro-Québec sont complètement débordés. Les abonnés de la société d'État qui téléphonent au service de la facturation peuvent parfois attendre des dizaines de minutes avant d'obtenir une réponse.

Dans certains cas, le système vocal invite tout simplement les abonnés à raccrocher et à rappeler de nouveau.

Au cours des derniers jours, plusieurs lecteurs du *Soleil* se sont d'ailleurs plaints dans nos pages du piètre service à la clientèle offert par la société d'État.

Hier, la porte-parole d'Hydro-Québec a soutenu que l'ajout d'employés à son centre d'appels devraient aider à traiter plus rapidement le flot des appels des clients. «Il faut comprendre que les employés sont en période de transition. Le traitement est donc plus long que prévu», a-t-elle ajouté.

Hydro-Québec soutient que la période des déménagements qui s'étend entre les mois d'avril et septembre (rentrée scolaire) au Québec est particulièrement intense. Durant cette période, les représentants peuvent gérer jusqu'à 700 000 appels en provenance de la clientèle résidentielle.

Question d'éviter le pire, la société d'État recommande donc à ses clients d'éviter les «heures de pointe» qui s'étendent généralement entre 10h30 et 14h.

## Faites le tour de tous les PARCOURS

### Des trucs éprouvés pour éviter de se blesser

D'après l'analyse de plusieurs études, certains exercices permettraient de réduire le risque de blessures, que ce soit sur le tertre de départ ou ailleurs sur le terrain de golf.

Seulement la moitié des golfeurs effectuent des exercices d'échauffement et d'étirement avant de pratiquer leur sport. Or, il a été démontré qu'en s'échauffant durant dix minutes avant la partie, les golfeurs réduisent de 60 % le risque de se faire mal.

Comment s'y prendre? Les chercheurs suggèrent simplement de sautiller sur place, le temps d'augmenter la température du corps, puis d'étirer les différents muscles et membres qui seront sollicités pendant

la partie (tronc, épaules, jambes, chevilles, etc.).

Pour les plus motivés, le renforcement des muscles du tronc (les abdominaux ainsi que le grand et le petit oblique, qui jouent un rôle dans la rotation du tronc) serait aussi souhaitable, d'après les chercheurs.

Un dernier truc : il faut éviter de transporter notre sac sur l'une ou l'autre de nos épaules. Porter son sac sur une base régulière augmente le risque de blessures au dos, aux épaules ainsi qu'aux chevilles.

#### Gare aux changements de bâtons!

Découverte surprenante, ceux qui jouent avec les mêmes bâtons depuis dix ans sont moins exposés aux blessures (6,3 %) que ceux qui

les ont changés au cours des trois années précédentes (16,4 %) ou depuis de trois à cinq ans (19,6 %).

Les bâtons plus modernes, composés de matériaux plus légers, pousseraient les golfeurs à intensifier l'effort déployé pendant l'élan, imposant ainsi un effort supplémentaire au dos et aux membres impliqués.

Par Martin LaSalle

Tiré du site [www.passeportsante.net](http://www.passeportsante.net)

## GENTRE-DU-QUÉBEC

### Club de golf Cristal

Terrain 18 trous style Myrtle Beach, 17 lacs et 2 trous sur îles, verts gigantesques. Saint-Rosaire, 40 min du pont. Du lundi au vendredi, 100\$\* : 4 joueurs, voiturette et taxes incluses. Sam. et dim. 125\$\* : 4 joueurs, voiturette et taxes incluses. **Information : 1 888 751-4646.** Visitez notre site : [www.cristal.qc.ca](http://www.cristal.qc.ca) \*Sur présentation de cette annonce.

### Club de golf de Plessisville

Venez découvrir notre magnifique parcours de 27 trous qui vous donnera un défi de tout instant. Situé dans les Bois-Francs, à 45 minutes des ponts, autoroute 20, sortie 253, direction Plessisville. **Pour réservations : 1 877 362-3387, [www.plessisville.com](http://www.plessisville.com)**

## CHAUDIÈRE-APPALACHES

### Club de golf Bellechasse (Saint-Damien)

Promotion deux droits de jeu avec voiturette pour 50\$ + tx après 12h du lun. au jeu. et 13h du vendr. au dim. et jours fériés. De plus, à partir de la fête du Travail, prenez votre carte de membre 2009 et jouez le reste de la saison 2008 gratuitement. Réservez en ligne au [www.golfbellechasse.com](http://www.golfbellechasse.com) ou par tél. au 418 789-2008.

### Club de golf l'Auberivière

Sur inscription à notre boutique pour une demande d'information concernant nos forfaits réguliers 2009, profitez du même coup d'un **rabais de 10 \$** sur le prix de location d'une voiturette motorisée applicable en saison 2008. Facile d'accès, réservation 24h sur 24h au [www.golfauberiviere.com](http://www.golfauberiviere.com) ou au 418 835-0480.

## Club de golf Trois-Saumons

Parcours au relief peu prononcé, idéal pour la marche. À compter du 8 sept. : lun au jeu 26\$, après 13h 19\$. Vendr., sam., dim. et fériés 30\$, après 13h 24\$. Après 16h en tout temps 15\$ golf illimité! Du lundi au jeudi 50\$ + tx/2 pers., voiturette incluse, selon disp. **Pour vos rés. : 1 877 598-9719.**

## Club de golf de Montmagny

Très beau parcours! Ambiance calme. Magnifique panorama sur le fleuve. Situé sur la rive sud de Québec à 40 min des ponts, aut. 20 Est, sortie 378. Pour réservations : 418 248-1872, 1 888 290-1872, Visitez notre site Web : [www.golfontmagny.com](http://www.golfontmagny.com)

## Club de golf Saint-Michel

**Abonnez-vous pour 2009 et jouez le reste de la saison 2008 gratuitement.** Tous les jours après 14h : 16,95\$. Forfait 4 droits de jeu + voiture : 110\$ (lundi au jeudi après 12h). À 20 min des ponts, aut. 20 Est, sortie 348. 418 884-3672. **Réservez en ligne : [www.golfsaintmichel.com](http://www.golfsaintmichel.com)**

## MONT-SAINTE-ANNE

### Golf Le Grand Vallon

À 30 min de QC, au pied du mont Sainte-Anne. Terrain à norm. 72 : vue grandiose, conditions optimales, 40 fosses de sable blanc immaculé et 4 lacs! Architecture remarquable et service VIP exclusif. **Jouez avec le Club Élite à partir de 43\$\*! Forfaits golf et hébergement, jusqu'à 50% de rabais au [www.legrandvallon.com](http://www.legrandvallon.com) Pour inf. ou pour réserver un départ : 418 827-GOLF.**

## QUÉBEC

### Club de golf des Pins, Saint-Alban (Portneuf)

Qualité/prix : numéro 1 de la région de Québec! Devenez membres en 2009 et jouez gratuitement en sept. et oct. 2008. Prix spéciaux pour membres extérieurs. Promo 56\$ plus taxes à partir du 8 sept.: comprend 2 joueurs + voiturette motorisée. Parcours superbes, verts impeccables. **Réservation : 1 800 223-5210.**

### Club de golf Le Montmorency

Devenez membre pour la saison 2009 et jouez gratuitement à compter du 5 sept. 2008. Situé seulement à 10 min du Vieux-Québec! Tarifs spéciaux après 13h, 2 personnes incluant voiturette : du lundi au jeudi 88\$ taxes incl., du vendredi au dimanche et jours fériés 94\$ taxes incl. **Rés. : 418 661-8712.**

### Club de golf Orléans (Sainte-Pétronille)

**À partir du 2 septembre.** Vous désirez devenir membre en 2009? Payer 200\$ et jouer gratuitement pour le reste de la saison 2008? Ce montant sera déduit de votre cotisation 2009. **Pour information : 418 828-2269, [www.golforleans.com](http://www.golforleans.com)**

## Vous désirez annoncer dans ces pages

Communiquez avec le télémarketing  
au **418 686-3377**  
ou sans frais au **1 800 318-3378.**  
Télécopieur : **418 686-3370**  
[telemarketing@lesoleil.com](mailto:telemarketing@lesoleil.com)