

Le 4 décembre 2024

**PAR COURRIEL**

**François Ramsay**  
Vice-président – Affaires corporatives,  
juridiques et réglementaires et chef de la  
gouvernance (par intérim)  
Édifice Jean-Lesage  
20<sup>e</sup> étage  
75, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1A4  
[Responsable.Acces@hydroquebec.com](mailto:Responsable.Acces@hydroquebec.com)

**Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2024-0575**

Bonjour,

La présente est en réponse à votre demande reçue le 11 novembre et visant à obtenir :

*« le nombre de clients ayant subi une interruption de service dû au fait qu'aucune action n'a été entreprise (le montant total de la facture n'a pas été payé ou aucune entente de paiement n'a été conclue) à la suite de la réception de sa facture, de l'avis de retard et de l'avis d'interruption, et ce pour les trois dernières années (2021, 2022 et 2023).*

*J'aimerais aussi avoir ces chiffres ventilés par région administrative du Québec. »*

(Transcription intégrale)

En réponse au premier point de votre demande, voici les nombres de clients résidentiels pour lesquels nous avons procédé à une interruption de service pour non-paiement (en milliers) :

<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
4	32	35

En ce qui concerne l'augmentation entre 2021 et 2022, rappelons que dans le contexte de la pandémie mondiale de COVID-19, nous avons déployé différentes mesures d'allègement pour soutenir notre clientèle.

Au printemps 2020, nous avons pris la décision de ne procéder à aucune interruption de service et avons suspendu les procédures de recouvrement. Ensuite, à l'automne 2021, une reprise graduelle a eu lieu, en misant sur une stratégie d'accompagnement auprès des clients.

Il y a en fait une diminution du nombre d'interruptions pour non-paiement si nous comparons à 2019, alors que nous avons procédé à 50 000 interruptions pour cette raison.

Les interruptions de services représentent l'ultime recours en matière de recouvrement, notre objectif est d'amener nos clients à payer leur solde et non d'interrompre le service.

Nos clients qui anticipent des difficultés de paiement sont invités à nous contacter le plus rapidement possible afin de conclure une entente en tout temps sur notre site web ou encore en appelant les Services à la clientèle au 1 888 385-7252 durant les heures d'ouverture.

Nous proposons à nos clients des ententes de paiement flexibles dans le cadre desquelles les frais d'administration sont suspendus tant que l'entente de paiement est valide et respectée.

Nous ne détenons pas de document compilant les renseignements visés ventilés par régions administratives et la production de ces renseignements nécessiterait de procéder au calcul ou à la comparaison de données à partir de plusieurs documents. Ainsi, nous invoquons les articles 1 et 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Dans ce contexte, nous ne pouvons accéder entièrement à votre demande.

La révision de cette décision peut être demandée auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet, de même que des articles de cette loi mentionnés à la présente.

Veillez accepter nos meilleures salutations.

Le responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels,

François Ramsay

p. j.