



Le 21 décembre 2023

**Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2023-0494**

**Karine Charest**

Directrice – Affaires corporatives et  
gouvernance  
Édifice Jean-Lesage  
21<sup>e</sup> étage  
75, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Bonjour,

La présente a pour objet le suivi de votre demande reçue le 7 décembre 2023 et visant à obtenir :

- « 1. Le nombre de clients en défaut de paiement en novembre 2019 et le nombre de clients en défaut de paiement en novembre 2023;
2. Le nombre de plaintes logées contre le compte twitter d'hydro-québec en 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023. »

(Transcription intégrale)

En réponse au premier point de votre demande, nous vous confirmons qu'entre le 1<sup>er</sup> et le 30 novembre 2023, nous avons conclu des ententes de paiement avec près de 13 000 clients résidentiels. Pour la même période en 2019, nous avons conclu des ententes de paiement auprès d'environ 11 000 clients résidentiels.

Concernant le deuxième point de votre demande, nous vous informons que notre Service des plaintes nous confirme n'avoir reçu aucune plainte concernant le compte Twitter de l'entreprise depuis 2019.

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.

Veillez accepter nos meilleures salutations.

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

Karine Charest

p. j.