



Le 25 août 2023

**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

**Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2023-0302**

Bonjour.

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue à nos bureaux le 1<sup>er</sup> août 2023 et dans laquelle vous nous demandez :

*« j'aimerais obtenir copie des documents contenant l'information suivante :*

- 1- *Le nombre de clients résidentiels débranchés en raison d'un défaut de paiement, par mois, de juillet 2018 à juillet 2023.*
- 2- *Le nombre de clients commerciaux et/ou industriels débranchés en raison d'un défaut de paiement, par mois, de juillet 2018 à juillet 2023.*
- 3- *Le total en \$ des comptes résidentiels en souffrance, par mois, de juillet 2018 à juillet 2023.*
- 4- *Le total en \$ des comptes commerciaux/industriels en souffrance, par mois, de juillet 2018 à juillet 2023.*

*Note : si l'information n'est disponible que sur une base annuelle plutôt que mensuelle, merci de me fournir l'information sur une base annuelle. »*

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-dessous deux tableaux indiquant le nombre d'abonnements dont le service a été interrompu au courant de la période de 2018 à 2022, ainsi que les montants radiés, et ce, pour la clientèle résidentielle et la clientèle commerciale et affaire.

Notez que nous ne détenons pas les données de l'année 2023 à ce jour. Nous invoquons en conséquence l'article 1 de *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* en annexe.

<b>Clientèle résidentielle :</b>	2018	2019	2020	2021	2022
Millier(s) de clients avec interruption de service pour non-paiement	44	50	0	4	32
Radiations des dettes irrécouvrables <sup>1</sup> (M\$)	72	76	73	59	57

<sup>1</sup> relié aux ventes d'électricité

<b>Clientèle commerciale et affaires :</b>	2018	2019	2020	2021	2022
Millier(s) de clients avec interruption de service pour non-paiement	5	5	1	1	4
Radiations des dettes irrécouvrables <sup>1</sup> (M\$)	5	5	5	5	6

<sup>1</sup> relié aux ventes d'électricité

Soulignons qu'en 2020, au début de la pandémie de COVID-19, Hydro-Québec avait annoncé qu'elle ne procéderait à aucune interruption du service d'électricité pour non-paiement de factures, une mesure qui a duré plusieurs mois.

Rappelons également qu'Hydro-Québec maintient la suspension des frais d'administration pour les factures impayées qu'elle a instaurée dans le contexte de la crise sanitaire, à condition qu'une entente de paiement ait été conclue. Les clients et clientes en difficulté de paiement peuvent conclure une telle entente en tout temps en visitant notre site Web ou en appelant les Services à la clientèle au 1 888 385-7252 durant les heures d'ouverture.

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.

Veuillez accepter nos meilleures salutations.

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

François Ramsay

p. j