



Le 24 mars 2025

PAR COURRIEL

Accès à l'information
Édifice Jean-Lesage
21^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Responsable.Acces@hydroquebec.com

Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2025-0094

Bonjour,

La présente est en réponse à votre demande reçue le 24 février et indiquant :

« En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je désire obtenir d'Hydro-Québec les renseignements décrits plus bas concernant le compte des abonnés d'Hydro-Québec inscrits à la facturation en mode par versements égaux (MVE).

J'ai fait la même demande auprès de mon fournisseur actuel d'électricité, Hydro-Coaticook, dès le 2 juillet 2024, et à ce jour je n'ai pas obtenu satisfaction. J'ai fait cette demande après avoir constaté qu'Hydro-Coaticook s'appropriait vraisemblablement les intérêts sur mon argent grâce à une suite de surestimations de mes consommations annuelles d'électricité; je me demandais si mon cas était unique ou si cette pratique était généralisée chez Hydro-Coaticook, d'où ma demande d'accès à l'information. J'avais aussi constaté l'année dernière que chez Hydro-Québec, des outils étaient offerts pour mieux contrôler l'évolution du solde d'un compte MVE, contrairement au mien, mais après réflexion, je me suis dit qu'un « solde des soldes » excessivement créditeur existe peut-être quand même chez Hydro-Québec, d'où la présente demande. Le 17 février dernier, j'ai fait la même demande auprès des huit autres réseaux municipaux membres de l'AREQ, et ce matin, en plus de vous, je fais une demande auprès de la Coopérative régionale d'électricité de St-Jean-Baptiste-de-Rouville.

Ce dont j'ai besoin, précisément, est le solde, en précisant s'il est débiteur ou créditeur, du compte des abonnés d'Hydro-Québec inscrits au MVE, et ce, le même jour du mois – le premier, par exemple – des 72 mois consécutifs dont le dernier est le mois de juillet 2024.

J'ai aussi besoin de connaître, durant la même période, le nombre d'abonnés inscrits au MVE chez Hydro-Québec. »

(Transcription intégrale)

Relativement aux points 1 et 2 de votre demande vous trouverez en annexe un tableau avec les informations demandées.

L'inscription au mode de versements égaux (MVE) s'effectue sur une base entièrement volontaire permettant à nos clients qui y adhèrent de mieux prévoir leur budget en répartissant sur douze mois le paiement de leur consommation électrique annuelle, sans frais d'administration ni intérêts, plutôt que de payer leur consommation réelle aux deux mois. Ceci est avantageux pour les clients chauffant à l'électricité, car leurs factures des mois d'hiver seront plus élevées. Nous vous invitons à consulter la page de notre site Web pour plus d'information à ce sujet. Celle-ci est accessible à l'adresse suivante : <https://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/compte-et-facture/mode-versements-egaux.html>.

Malgré tous nos efforts afin d'établir les mensualités en tenant compte des prévisions météorologiques, advenant un hiver plus clément que la moyenne, un client pourrait avoir consommé moins, ainsi il aura droit à un crédit. *A contrario*, advenant un hiver plus froid, un client pourrait avoir consommé plus, ainsi un solde lui sera exigé.

Au cours de l'année, grâce à l'outil de suivi du Mode de versements égaux dans l'Espace client, nos clients peuvent suivre l'évolution de leur consommation et ajuster leur mensualité à partir de l'Espace client afin qu'elle reflète leur consommation réelle.

Le même outil permet également de s'abonner à un courriel d'alerte pour être prévenu si la consommation diffère de 10%, 15% ou 20% de la prévision.

Nous vous invitons à consulter la page de notre site Web pour plus d'information à ce sujet. Celle-ci est accessible à l'adresse suivante : <https://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/compte-et-facture/mode-versements-egaux.html>.

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.

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

Stéphanie Assouline
Vice-présidente – Affaires corporatives, juridiques et réglementaires
et cheffe de la gouvernance (par intérim)

p. j.