

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 cours 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.

Clientèle résidentielle :	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

Clientèle commerciale et affaires :	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