

**SUIVI DE LA DÉCISION D-2025-105
RELATIF À L'ARTICLE 9.4.1 DES CST**

CONTEXTE

1 Dans sa décision D-2025-105 (paragr. 376), la Régie demandait à Énergir de poursuivre sa
2 réflexion quant à certaines alternatives au processus actuel de recouvrement, notamment à
3 l'égard de l'avis de recouvrement, et d'en déposer les résultats dans le cadre de la phase 3 de la
4 Cause tarifaire 2025-2026. Dans sa décision D-2026-007, la Régie s'est dessaisie des questions
5 devant être examinées lors du volet B de la phase 3 de la Cause tarifaire 2025-2026, notamment
6 le suivi relatif à l'article 9.4.1 des *Conditions de service et Tarif* (CST), qui est examinée dans le
7 présent dossier. Cette réflexion devait porter sur les éléments suivants :

- 8 • Le traitement des notifications de non-réception d'un courriel et l'appel au client en amont
9 du processus de recouvrement;
- 10 • L'envoi du rappel au client selon son mode de correspondance choisi et l'envoi de l'avis
11 final selon son mode de correspondance choisi, ainsi qu'à l'adresse de facturation.

12 Conformément à la demande de la Régie, Énergir a procédé à une analyse approfondie des
13 alternatives évoquées lors de l'audience portant sur la Cause tarifaire 2025-2026. Cette analyse
14 a porté tant sur les capacités actuelles des systèmes que sur les impacts opérationnels et
15 réglementaires qu'entraînerait la mise en œuvre des mesures demandées.

1 TRAITEMENT DES NOTIFICATIONS DE NON-RÉCEPTION D'UN COURRIEL ET APPEL AU CLIENT EN AMONT DU PROCESSUS DE RECOUVREMENT

16 L'analyse effectuée démontre qu'à l'heure actuelle, les systèmes d'Énergir ne permettent pas
17 d'identifier de façon fiable l'ensemble des notifications de non-réception de courriels, notamment
18 en raison des différents scénarios possibles (par exemple des boîtes de courriel pleines chez le
19 client).

20 Par ailleurs, en plus d'un courriel avisant les clients inscrits à la facturation électronique qu'une
21 correspondance a été déposée dans l'Espace client, les communications liées au recouvrement
22 sont déjà transmises aux clients inscrits à la facturation électronique, par courrier et déposées
23 dans l'*Espace client*, ce qui permet d'assurer que l'information est portée à la connaissance du

1 client, même en cas de non-réception d'un courriel. Dans ce contexte, le traitement de ces
2 notifications n'apparaît pas prioritaire dans la mesure où l'envoi papier demeure requis.

3 Enfin, l'ajout d'appels téléphoniques en amont du processus de recouvrement nécessiterait des
4 interventions manuelles supplémentaires. Énergir considère qu'un processus largement
5 automatisé demeure plus simple à gérer, plus uniforme et plus facilement traçable, tout en limitant
6 les risques d'erreur et les impacts opérationnels associés.

2 ENVOI DU RAPPEL ET DE L'AVIS FINAL SELON LE MODE DE CORRESPONDANCE CHOISI PAR LE CLIENT

7 L'analyse d'Énergir a également porté sur la possibilité :

- 8 • d'acheminer le rappel selon le mode de correspondance choisi par le client; ou
- 9 • d'envoyer l'avis final à la fois selon ce mode de correspondance et à l'adresse de
10 facturation.

11 Les analyses réalisées démontrent que la mise en œuvre d'envois différenciés selon le mode de
12 correspondance choisi par le client, tout en maintenant l'envoi de certains avis par courrier,
13 introduirait une complexité additionnelle importante dans les systèmes actuels.

14 Une telle approche nécessiterait des développements informatiques afin d'automatiser la gestion
15 de multiples canaux pour un même processus de recouvrement. Or, considérant qu'une portion
16 des communications devrait, dans tous les cas, continuer d'être transmise par écrit, les bénéfices
17 opérationnels attendus demeurent limités.

18 Dans ce contexte, Énergir conclut que les efforts requis pour adapter les systèmes ne sont pas
19 proportionnels aux gains pouvant en découler.

CONCLUSION

20 **Énergir demande à la Régie de prendre acte du suivi demandé dans la décision D-2025-105**
21 **(paragr. 376) et de s'en déclarer satisfaite.**