

.....
HYDRO ONE INC.



Code de confidentialité

Hydro One Inc. – Code de confidentialité

Introduction – Engagement d’Hydro One

Hydro One a toujours eu le souci fondamental de protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Premier distributeur d’électricité en Ontario, notre société est appelée dans le cours de ses activités quotidiennes à recueillir, à utiliser et à communiquer des renseignements personnels à votre sujet. Nous nous efforçons en tout et partout à vous offrir le meilleur service, notamment à respecter votre vie privée et à agir équitablement avec vous. Notre Code de confidentialité a pour but de vous faire connaître nos pratiques et procédures concernant la collecte, l’utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels, et les moyens que nous prenons pour protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels.

Champ d’application du Code de confidentialité

Dans le cadre de notre Code de confidentialité, on entend par :

« Hydro One » et « nous », Hydro One Inc. et ses filiales, à savoir : Hydro One Networks Inc., Hydro One Telecom Inc. et sa filiale, Hydro One Telecom Link Limited, Hydro One Remote Communities Inc., Hydro One Brampton Inc. et sa filiale, Hydro One Brampton Networks Inc.;

« vous », tout client, actuel ou potentiel, tout vendeur ou toute autre personne au sujet desquels nous détenons ou gérons des renseignements personnels;

« renseignement personnel », tout renseignements factuel ou subjectif, consigné ou non, au sujet d’une personne identifiable, quelle que soit la forme sous laquelle il est présenté; les renseignements personnels comprennent notamment :

- l’âge, le nom, les numéros d’identification, le revenu, l’origine ethnique, ou le groupe sanguin;
- les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social, les mesures disciplinaires;
- le dossier de l’employé, les dossiers médicaux.

Le nom d’un employé d’une organisation, son titre, l’adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail ne constituent pas des renseignements personnels.

Principes fondamentaux

Notre Code de confidentialité s'appuie sur les 10 principes de base énoncés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada). Ces principes ont été établis par l'Association canadienne de normalisation dans son *Code type sur la protection des renseignements personnels* (CAN/CSA-Q830-96), publié en mars 1996, et sont devenus la norme nationale en matière de protection de la vie privée. Voici les dix principes fondamentaux :

1. Responsabilité

L'organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion; elle doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

L'organisation doit spécifier les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis et ce, avant la collecte ou au moment de celle-ci.

3. Consentement

L'organisation doit informer la personne concernée et obtenir son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de ses renseignements personnels, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

4. Limitation de la collecte

L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins spécifiées.

5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

6. Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis.

7. Mesures de sécurité

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8. Transparence

L'organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.

9. Accès aux renseignements personnels

L'organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels la concernant, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. La personne concernée pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

10. Possibilité de porter plainte en cas de non-respect des principes

Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus auprès de la ou des personnes chargées de les faire respecter au sein de l'organisation.

Application des principes

Nous expliquons ci-après comment nous appliquerons chacun de ces principes.

1. Responsabilité

L'organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion; elle doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

Chaque employé, administrateur et dirigeant d'Hydro One est responsable des renseignements personnels qui sont en sa possession ou dont il a la gestion, y compris des renseignements qui ont été transférés à des tiers aux fins de traitement. Nous avons confié à un membre de la haute direction d'Hydro One la responsabilité de la protection de la vie privée. Le Directeur de la protection de la vie privée est chargé de s'assurer que notre société se conforme au présent Code de confidentialité et aux principes qui y sont énoncés.

2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

L'organisation doit spécifier les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis et ce, avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Avant de recueillir des renseignements personnels à votre sujet, ou bien au moment de la collecte, nous vous dirons à quelles fins nous avons l'intention de les utiliser. Nous ne recueillerons que les renseignements dont nous aurons besoin pour les fins spécifiées, et nous les utiliserons uniquement à ces fins. Si nous avons l'intention de les utiliser à d'autres fins ou de recueillir des renseignements personnels vous concernant auprès d'autres personnes ou organisations, nous vous demanderons d'abord votre consentement. Si les renseignements recueillis doivent être utilisés à une fin que nous ne vous aurons pas spécifiée auparavant, nous vous informerons de la nouvelle finalité avant d'utiliser les renseignements.

Hydro One recueille des renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :

- Pour pouvoir établir et poursuivre avec vous des relations commerciales responsables;
- Pour comprendre vos besoins et établir votre admissibilité aux produits et aux services que nous offrons;
- Pour être en mesure de recommander des produits et des services particuliers qui répondent à vos besoins;
- Pour créer, améliorer, vendre ou fournir des produits et des services d'électricité;
- Pour pouvoir gérer, accroître et étendre les activités d'Hydro One;

- Pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires;
- Pour vous fournir des informations sur le marché de l'électricité et les tarifs.

3. Consentement

L'organisation doit informer la personne concernée et obtenir son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de ses renseignements personnels, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Nous ne recueillerons pas des renseignements personnels vous concernant, ni ne les utiliserons ni ne les divulguerons à d'autres personnes ou organisations sans votre consentement, sauf : a) lorsque la loi l'exige ou l'autorise; b) lorsque ces renseignements pourraient être utiles dans une situation urgente où la vie ou la sécurité de personnes sont en jeu; ou c) lorsque les renseignements doivent être communiqués aux fins de la facturation, d'un règlement, de l'exploitation du marché ou du traitement de comptes en souffrance. Nous nous efforcerons de vous expliquer, en termes que vous pourrez raisonnablement comprendre, les fins auxquelles vos renseignements seront utilisés.

Votre consentement peut être donné par écrit ou peut être implicite, selon les circonstances, cela dépendant notamment des fins auxquelles les renseignements sont recueillis et le degré de sensibilité des renseignements. Dans certains cas, vous pouvez nous donner votre consentement verbalement, par voie électronique ou par l'entremise d'un représentant autorisé.

Nous ne pouvons pas refuser de vous fournir nos services et nos produits si vous refusez de donner votre consentement, sauf si la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels sont essentielles à des fins légitimes spécifiées.

Nous pouvons demander votre consentement par voie d'un formulaire prévu à cet effet ou, lorsque nous envisageons de divulguer vos renseignements personnels, au moyen d'une case qu'il faut cocher pour signifier le refus de consentir (par conséquent, le fait de ne pas cocher la case est réputé constituer un consentement). Pour déterminer le moyen à utiliser pour l'obtention de votre consentement, nous tiendrons compte du degré de sensibilité des renseignements et de vos attentes.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles et pourvu que vous nous donniez un préavis raisonnable. Dans ce cas, nous vous expliquerons les implications du retrait.

4. Limitation de la collecte

L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins spécifiées.

Nous limiterons la collecte des renseignements personnels aux seuls renseignements qui sont nécessaires aux fins spécifiées, et nous les recueillerons par des moyens justes et légitimes.

Voici, sans s'y limiter, les renseignements que nous recueillons et conservons habituellement dans le dossier du client :

- Nom
- Adresse postale et locale
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Antécédents en matière de crédit
- Historique des transactions
- Numéro de permis de conduire

Avec votre consentement, nous pourrions recueillir auprès de vous des renseignements personnels vous concernant, par différents moyens : en personne, lors d'une rencontre à l'un de nos bureaux, par téléphone, par courrier électronique ou par Internet. Vous choisissez toujours le moyen qui vous convient.

5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

Vos renseignements personnels seront utilisés et communiqués au sein de la compagnie par et parmi les membres du personnel (par exemple, nos représentants du service à la clientèle ou nos vérificateurs internes) qui ont besoin de ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions et lorsque l'utilisation et la divulgation sont nécessaires et appropriées dans le cadre des activités d'Hydro One.

Hydro One n'utilisera ni ne divulguera de renseignements personnels à votre sujet à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n'y consentiez ou que la loi l'exige. Nous conserverons vos renseignements personnels uniquement aussi longtemps qu'ils seront nécessaires aux fins spécifiées.

Il peut se présenter des situations inévitables où Hydro One est tenue de communiquer vos renseignements personnels à des tiers dans le cadre de ses obligations habituelles ou réglementaires ou dans le cours normal de ses activités. Dans ces cas, nous communiquons les seuls renseignements nécessaires dans les circonstances et soumettons ces autres parties à des dispositions de stricte confidentialité conçues pour garantir la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels. Ainsi, nous nous assurerons que les autres parties ont bien pris connaissance du présent Code de confidentialité et qu'elles s'y conforment, et nous ne leur communiquerons que les renseignements strictement nécessaires dans le cadre de la fourniture de leurs services ou de leur soutien à Hydro One. Les autres parties concernées pourraient être dans ces cas :

- i) une agence de recouvrement, à laquelle on pourrait recourir pour le recouvrement de paiements en souffrance; ou
- ii) un fournisseur de services qui serait engagé par Hydro One pour offrir certains services à la société; ce pourrait être, entre autres, un partenaire, un consultant, une société de marketing, une société d'arpentage; ou
- iii) un vérificateur aux fins de la vérification de nos états financiers.

De manière générale, Hydro One recueille des renseignements personnels auprès de ses clients, mais la société peut aussi recueillir des renseignements personnels sur ses clients auprès d'autres sources, comme les agences d'évaluation de crédit, les employeurs ou des références personnelles.

Hydro One n'échange pas ni ne vend de renseignements personnels à des tiers.

Hydro One recueille parfois vos renseignements personnels quand vous consultez le site Web www.hydroone.com. Nous les recueillons, les utilisons et les divulguons dans les mêmes circonstances et conformément aux mêmes politiques et procédures s'appliquant aux renseignements recueillis ordinairement.

6. Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis.

Hydro One s'assurera que les renseignements personnels sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils ont été recueillis. Nous ferons tout notre possible pour fonder nos décisions en matière de renseignements personnels sur des renseignements exacts, mais nous nous attendons à ce que la personne concernée nous communique tous les renseignements importants et qu'elle nous avise de tout changement survenant dans ses renseignements personnels.

Nous nous efforcerons de mettre à jour vos renseignements et d'en assurer l'exactitude au vu de documents satisfaisants que vous nous fournirez et dans la mesure où les renseignements se rapportent aux fins pour lesquelles ils ont été

recueillis. Nous vous encourageons à vérifier et à confirmer l'exactitude des renseignements fournis. En cas d'erreurs, nous vous demandons de nous contacter sans délai (par téléphone, télécopieur, courrier postal ou électronique) et nous apporterons les corrections nécessaires dès la réception de documents justificatifs appropriés.

7. Mesures de protection

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

Hydro One protégera les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité adaptées à la sensibilité de l'information. Nous vérifions régulièrement nos procédures et mesures de sécurité pour nous assurer qu'elles sont bien gérées et nous assurer de leur efficacité et de leur pertinence.

Hydro One protégera les renseignements personnels contre les pertes ou le vol, mais aussi contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés. La nature des mesures de sécurité prises sera fonction de la sensibilité des renseignements recueillis, de leur quantité, de leur distribution, de leur format et de la méthode de stockage.

Hydro one protège les renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont présentés. Voici quelques mesures de protection que nous utilisons :

- a) Moyens matériels : meubles-classeurs verrouillés et accès restreint aux classeurs et aux bureaux;
- b) Mesures organisationnelles : autorisations de sécurité et accès limité (sur justification);
- c) Mesures technologiques : utilisation de mots de passe et transformation cryptographique des données.

8. Transparence

L'organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.

Ce Code de confidentialité a pour but de vous informer de nos politiques et de nos pratiques concernant la gestion des renseignements personnels. Nous l'avons rédigé dans un langage simple et clair et le mettons à votre disposition sur notre site Web : www.HydroOne.com.

9. Accès aux renseignements personnels

L'organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels la concernant, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. La personne concernée peut contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Après avoir reçu une demande écrite de votre part et sur présentation d'une pièce d'identification satisfaisante, nous vous communiquerons, dans un délai raisonnable, les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Vous avez aussi le droit de savoir si nous avons des renseignements personnels à votre sujet, à quelles fins ils sont utilisés et s'ils sont divulgués à d'autres parties. Il se peut que nous percevions un prix minime pour le traitement de votre demande. Dans ce cas, nous vous indiquerons le prix à l'avance.

Si nous vous refusons l'accès à vos renseignements personnels, nous vous en communiquerons les raisons par écrit et vous aurez le droit de contester notre décision. Voici, par exemple, quelques-unes des raisons pour lesquelles nous ne serions pas en mesure de vous communiquer vos renseignements personnels :

- a) L'accès à ces renseignements pourrait révéler des renseignements personnels concernant une autre personne;
- b) L'accès pourrait être refusé pour des raisons légales ou de sécurité, ou parce qu'il s'agit de renseignements exclusifs d'intérêt commercial;
- c) Les renseignements sont protégés par le secret professionnel.

10. Possibilité de porter plainte en cas de non-respect des principes

Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés dans le présent document en communiquant avec la ou les personnes chargées de les faire respecter au sein de l'organisation.

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés conformément aux principes ci-dessus, vous pouvez adresser une plainte en contactant le Bureau de la protection de la vie privée d'Hydro One (coordonnées fournies ci-dessous à la section « Questions et préoccupations »).

Le client a le choix

Dans la plupart des cas, vous avez en tout temps le droit de refuser de consentir et le droit de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels, en nous contactant par les moyens proposés à la section « Questions et préoccupations » ci-dessous. Notre personnel vous expliquera volontiers vos options et les conséquences du refus de consentir ou du retrait de votre consentement. Nous prendrons note de votre décision et la respecterons.

Questions et préoccupations

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des problèmes concernant le respect de votre vie privée, la protection de vos renseignements personnels, le présent Code de confidentialité ou le traitement d'une demande de renseignements, vous pouvez contacter M^{me} Naomi Martin ou M^{me} Adele Pantusa, aux coordonnées suivantes :

M ^{me} Naomi Martin Conseillère juridique principale Hydro One Inc. TCT 15, Trinity Square 483, rue Bay Toronto ON M5G 2P5 Tél. : 416 345-6309 Télec. : 416 345-6972 Courriel : naomi.martin@HydroOne.com http://www.HydroOne.com	M ^{me} Adele Pantusa Conseillère juridique principale Hydro One Inc. Trinity Square 483, rue Bay Toronto ON M5G 2P5 Tél. : 416 345-6310 Télec. : 416 345-6972 Courriel : apantusa@HydroOne.com http://www.HydroOne.com
---	---

La personne enquêtera sur le problème et fera tout son possible pour trouver une solution acceptable et régler votre plainte.

Mises à jour du Code de confidentialité

Toute modification apportée à notre Code de confidentialité et à nos pratiques et procédures de traitement des renseignements personnels sera incorporée au Code en temps opportun. Nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de retirer des sections du Code, s'il y a lieu. La date de la dernière mise à jour sera indiquée sur la version du Code affichée sur notre site Web (www.hydroone.com).