

hydroOne

# CODE DE CONFIDENTIALITÉ

NOVEMBRE 2020



# L'ENGAGEMENT DE HYDRO ONE À PROTÉGER LA VIE PRIVÉE

Hydro One s'engage à protéger la vie privée de toutes les personnes avec qui elle traite, notamment celle de ses clients – c'est-à-dire vous. En tant que premier distributeur d'électricité de l'Ontario, notre société recueille, utilise et communique des renseignements personnels à votre sujet dans le cadre de sa mission qui consiste à vous approvisionner en électricité. Nous visons toujours à vous offrir un excellent service à la clientèle, notamment en respectant les obligations de confidentialité qui nous incombent en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (loi fédérale).

Notre *Code de confidentialité* a pour but de vous faire connaître nos pratiques et nos procédures concernant la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels, et les moyens que nous prenons pour protéger ces renseignements. Ce code s'applique aux renseignements personnels de personnes identifiables. Il ne s'applique pas aux renseignements concernant des entreprises.

Hydro One peut recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels de personnes qui ne sont pas des clients, existants ou potentiels, de sa branche d'activité Distribution. Ces personnes peuvent être des propriétaires fonciers sur la propriété desquels Hydro One détient une servitude, ou des membres du public qui se renseignent auprès de Hydro One sur un processus réglementaire, par exemple, sur une évaluation environnementale d'un site, ou sur une demande que Hydro One a déposée auprès de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) en vue de faire approuver des tarifs d'électricité ou d'obtenir l'autorisation de construire une nouvelle ligne de transport.

En acceptant notre service de distribution d'électricité et en nous donnant vos renseignements personnels après avoir pris connaissance du *Code de confidentialité*, vous acceptez les pratiques décrites dans le présent code et ses versions qui seraient modifiées par la suite.

À l'appui du *Code de confidentialité* et de notre engagement à protéger vos renseignements, nous avons nommé un Responsable de la confidentialité qui a pour tâche de surveiller la conformité de notre société aux obligations prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la Loi). Chaque employé, administrateur et dirigeant a la responsabilité de protéger et de traiter les renseignements personnels conformément aux règles énoncées dans la Loi, dans notre *Code de confidentialité* et, en ce qui concerne les clients de notre activité Distribution, conformément à notre permis de distribution d'électricité émis par la CEO et à nos *Conditions de service*.

# DÉFINITIONS

Pour vous aider à comprendre notre *Code de confidentialité*, nous définissons ci-après certains mots et expressions utilisés dans ce document. On entend par :

«**Conditions de service**» : le document qui décrit les pratiques régissant nos activités et les politiques régissant les raccordements de clients et qui énonce les conditions auxquelles Hydro One offre son service de distribution d'électricité et les conditions auxquelles les clients acceptent notre service. Les Conditions de service peuvent être consultées ici : [HydroOne.com/COS](https://hydroone.com/COS) (cliquer sur *en français*).

«**Hydro One**», «**nous**» (**notre/nos**) : Hydro One Limited et ses sociétés affiliées (notamment ses distributeurs d'électricité autorisés, Hydro One Networks Inc. et Hydro One Remote Communities Inc.)

«**renseignement personnel**» : toute information concernant une personne identifiable. Ce peut être l'un ou l'autre des renseignements suivants :

- Nom
- Adresse postale
- Adresse de la propriété approvisionnée
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone
- Date de naissance
- Dossier/cote de crédit
- Historique de paiement (y compris retards, impayés)
- Numéro de permis de conduire
- Origine ethnique
- Statut social

Ne sont pas des renseignements personnels les coordonnées contact de l'entreprise d'une personne ni les renseignements sur une personne qui ont été agrégés ou dépersonnalisés de façon à ne pas révéler l'identité spécifique de la personne.

«**vous**» (**votre/vos**) : tout client, existant ou potentiel, tout vendeur ou toute autre personne au sujet desquels nous détenons des renseignements personnels.



# POURQUOI NOUS RECUEILLONS, UTILISONS ET COMMUNIQUONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One indiquera les raisons pour lesquelles elle recueille des renseignements personnels à votre sujet avant ou au moment de recueillir ces renseignements. Par exemple, quand vous demandez de vous abonner à notre service de distribution, nous pouvons indiquer le but ou les raisons de la collecte sur nos formulaires, nos contrats, nous pouvons vous renvoyer à notre *Code de confidentialité* ou à nos *Conditions de service*, ou bien nos représentants du Centre Assistance clients peuvent vous les indiquer verbalement au téléphone.

Hydro One recueille, utilise et communique les renseignements personnels qui sont autorisés ou exigés en vertu des lois applicables, notamment de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, et en vertu de nos permis de distribution émis par la CEO, aux fins suivantes :

1. Établir votre identité (nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de permis de conduire, etc.);
2. Établir et entretenir des relations commerciales responsables et mener ses activités de manière responsable, ce qui implique d'authentifier votre identité, les factures et les paiements, et de tenir des dossiers à cet égard;
3. Évaluer vos antécédents en matière de crédit en vue de déterminer si Hydro One doit ou non exiger un dépôt de garantie;
4. Permettre à Hydro One de vérifier votre solvabilité, de recouvrer une dette ou de faire exécuter une obligation, ou de gérer et évaluer les risques financiers de Hydro One;
5. Recouvrer et traiter des comptes en souffrance, ce qui peut impliquer de communiquer vos renseignements personnels à une agence de recouvrement de dettes ou à une agence d'évaluation du crédit;
6. Vous contacter pour répondre à vos demandes d'information et autres demandes ou pour surveiller et évaluer la qualité de notre service (par exemple, Hydro One peut surveiller ou enregistrer des communications téléphoniques à des fins d'assurance de la qualité et de formation);
7. Examiner et résoudre les situations problématiques concernant l'utilisation, au cours de pannes de courant, d'équipements médicaux critiques fonctionnant à l'électricité;
8. Comprendre vos besoins et déterminer votre admissibilité aux produits et aux services;
9. Vous recommander des produits ou des services particuliers en fonction de vos besoins;
10. Développer, améliorer et commercialiser des produits et des services d'électricité et vous en informer, et vous informer aussi des événements, des activités et des programmes commandités par Hydro One;
11. Respecter les exigences légales et réglementaires;
12. Vous fournir de l'information sur l'électricité, le marché de l'électricité, et les tarifs;
13. Remplir notre mandat quant à la conservation de l'énergie et la gestion de la demande (par exemple, Hydro One peut utiliser vos renseignements personnels pour commercialiser, administrer et mettre en œuvre des programmes de conservation d'énergie).

Les raisons indiquées ci-dessus, qui ne sont pas exhaustives, font partie nécessaire et intégrante de votre relation d'affaires avec Hydro One.

# COMMENT NOUS RECUEILLONS, UTILISONS ET COMMUNIQUONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## COMMENT NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One recueille vos renseignements personnels principalement auprès de vous, lorsque vous lui fournissez des renseignements sur vous ou que vous vous inscrivez pour recevoir ses produits et ses services. Par exemple, nous recueillons ces renseignements directement auprès de vous quand vous vous rendez à l'un de nos bureaux, ou bien au téléphone ou lorsque vous communiquez avec nous par courrier postal, par courriel, ou par Internet sur notre site Web à [HydroOne.com](http://HydroOne.com).

Dans certains cas, nous pouvons recueillir vos renseignements sans votre consentement. Nous faisons cela lorsque la loi nous l'exige ou nous l'autorise.

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements sur vous auprès d'autres sources, notamment auprès d'agences d'évaluation du crédit, auprès d'employeurs ou au moyen de références personnelles. Par exemple, quand vous achetez une maison dans une région desservie par notre réseau de distribution, votre avocat peut nous contacter pour nous informer de l'achat et nous fournir des renseignements à votre sujet pour nous permettre d'établir un compte d'électricité à votre nom.

Vous pouvez nous donner votre consentement à la collecte de vos renseignements de manière explicite, c'est-à-dire par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de votre représentant autorisé; ou de manière implicite, selon les circonstances. Par exemple, nous pouvons obtenir votre consentement explicite sur un formulaire de demande, ou en vous demandant de cocher une case sur notre site Web, ou lorsqu'un représentant à la clientèle vous le demande au téléphone. Votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements est implicite quand vous acceptez de recevoir notre service de distribution d'électricité et les autres services qui s'y rapportent ainsi que pour toutes les autres raisons spécifiées plus haut et dans nos *Conditions de service*. Pour déterminer si nous utilisons votre consentement explicite ou implicite, nous tenons compte du degré de sensibilité des renseignements et de vos attentes raisonnables.

Nous pouvons aussi obtenir vos renseignements personnels auprès d'un tiers qui a reçu votre autorisation de les communiquer à Hydro One et qui a reçu votre consentement pour que Hydro One recueille ces renseignements directement auprès de lui. Nous pouvons aussi les recueillir auprès d'un représentant autorisé, tel qu'un tuteur légal ou une personne dotée d'une procuration.

# COMMENT NOUS LIMITONS LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One ne recueillera pas de renseignements personnels à tort et à travers. Nous limiterons la collecte aux seuls renseignements qui sont raisonnables et nécessaires aux fins spécifiées dans notre *Code de confidentialité*, ou aux renseignements que vous nous avez autorisés à recueillir et à ceux qui sont autorisés ou exigés par la loi. Nous recueillons donc seulement les renseignements dont nous avons besoin pour remplir nos obligations et mener nos activités.

## COMMENT NOUS UTILISONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One utilise vos renseignements personnels à l'interne. Nos employés, notamment nos représentants du Centre Assistance clients et nos vérificateurs internes, s'en servent dans leur travail se rapportant aux fins décrites dans notre *Code de confidentialité*, ou lorsque la loi applicable autorise ou exige l'utilisation de ces renseignements, ou lorsque leur utilisation est nécessaire et appropriée dans le cadre de nos activités. Avant de recueillir ou au moment de recueillir ces renseignements, nous vous expliquons comment nous allons les utiliser et vous confirmons que nous les utiliserons aux seules fins prévues.

Si vous êtes un client de notre activité Distribution, nous expliquons également comment nous utilisons vos renseignements personnels à la Section 2.5B de nos *Conditions de service*.

Nous obtiendrons votre consentement si nous voulons utiliser vos renseignements pour des raisons autres que celles prévues à l'origine, et nous demanderons aussi votre consentement avant de recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres personnes ou parties. Si nous voulons les utiliser pour de nouvelles fins ou raisons, nous vous en informerons et obtiendrons au préalable votre consentement.

### UTILISATION DE TÉMOINS (COOKIES)

Hydro One peut utiliser des témoins de connexion sur son site Web, ses applications mobiles ou dans son portail *myAccount*, et un tiers peut aussi utiliser des témoins sur les plateformes de Hydro One. Ces témoins servent à mémoriser vos préférences d'emplacement, à authentifier votre identité, à fournir des fonctionnalités de réseaux sociaux, à afficher de la publicité, à analyser le trafic sur notre site Web, et à nous aider à entretenir le site Web, l'application mobile et le portail *myAccount*.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de témoins par Hydro One ou par des tiers, consultez s'il vous plaît notre politique à cet égard à : [Cookie Policy](#).

# COMMENT NOUS COMMUNIQUONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One communique vos renseignements personnels pour les fins auxquelles elle les a recueillis. Nous obtiendrons votre consentement si nous voulons utiliser ces mêmes renseignements à une nouvelle fin. Nous pouvons aussi communiquer ces renseignements sans votre consentement lorsque la loi nous l'exige ou nous l'autorise. Par exemple, en vertu de notre permis de distribution, nous pouvons les communiquer à un tiers sans votre consentement si ces renseignements doivent être communiqués aux fins de la facturation, d'un règlement, de l'exploitation du marché, de l'application de la loi ou du traitement de comptes en souffrance.

Dans certains cas, si vous êtes un client de notre activité Distribution, vos renseignements personnels seront communiqués à des tiers :

- (i) qui fournissent des services au nom de Hydro One (tels que des services à la clientèle, de gestion des pannes, de stockage de données, de nettoyage de données, ou de conservation de l'énergie et de gestion de la demande); ou
- (ii) qui fournissent des services à Hydro One pour l'aider dans la gestion ou l'amélioration de ses services (tels que des services d'audit, d'analyse des données, d'évaluation des risques encourus par le consommateur, ou des services conseil).

À ces fournisseurs de services nous communiquons les seuls renseignements qui leur sont nécessaires pour exécuter les services que Hydro One leur a confiés par contrat. Certains de nos fournisseurs sont situés hors du Canada. Nos contrats avec les fournisseurs habituellement prévoient une protection appropriée et les obligent à se conformer aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée; cependant, les lois du pays où le fournisseur mène ses activités s'appliqueront à vos renseignements personnels.

Afin de mesurer sa performance et de développer des améliorations de service pour les clients de son activité Distribution, Hydro One peut communiquer des renseignements personnels à des compagnies qui mènent des sondages pour le compte de Hydro One. Ces fournisseurs sont alors liés par un contrat de stricte confidentialité qui les oblige à protéger vos renseignements et à les utiliser aux seules fins du sondage.

Hydro One n'échange pas et ne vend pas vos renseignements personnels à des tiers.



# DURÉE PENDANT LAQUELLE NOUS CONSERVONS VOS RENSEIGNEMENTS

Hydro One conserve les renseignements personnels seulement le temps nécessaire pour remplir les fins auxquelles elle les a recueillis, pour remplir ses obligations légales et contractuelles ou pendant la durée que la loi autorise ou exige. En fin de durée, nous éliminons vos renseignements en toute sécurité. Nous nous assurons que les tiers qui fournissent des services en notre nom respectent nos pratiques de conservation et d'élimination, et respectent notre interdiction de stocker, d'analyser ou d'utiliser les renseignements à des fins autres que pour les services qui leur ont été confiés par contrat.

## COMMENT NOUS PROTÉGEONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Hydro One protège vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité, en particulier par les moyens suivants :

### MESURES ORGANISATIONNELLES

Hydro One utilise des autorisations de sécurité pour permettre l'accès à vos renseignements et des droits d'utilisation à leur égard, pour aussi former le personnel à la manipulation et à la sécurisation des renseignements, et pour mettre en œuvre et surveiller les pratiques de sécurité en vue de protéger les renseignements contre les pertes, le vol, et l'accès ou la communication non autorisés.

### MESURES TECHNOLOGIQUES

Hydro One utilise des mots de passe et le chiffrement pour protéger vos renseignements. Par exemple, nous vous demandons de créer votre propre mot de passe pour pouvoir accéder au portail *myAccount*. *Nous vous encourageons à préserver la sécurité et la confidentialité de votre mot de passe et de votre compte dans votre espace client myAccount, et vous demandons d'aviser promptement Hydro One en cas d'utilisation non autorisée de vos identifiants, ou en cas de toute atteinte à la sécurité que vous découvrez.*

### MESURES PHYSIQUES

Hydro One utilise aussi des moyens physiques : verrouillage des classeurs, sécurisation des bureaux où sont stockés les renseignements.

### MESURES CONTRACTUELLES

Hydro One utilise des dispositions contractuelles pour obliger ses fournisseurs de services à protéger vos renseignements contre les pertes, le vol, et l'accès, l'utilisation et la communication non autorisés, et à les protéger conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Nos contrats avec des fournisseurs de services contiennent des dispositions qui leur interdisent de stocker, d'analyser ou d'utiliser vos renseignements à des fins autres que pour les services que nous leur avons confiés par contrat.

Certains de nos fournisseurs de services sont situés hors du Canada. Nos contrats avec les fournisseurs habituellement prévoient une protection appropriée et les obligent à se conformer aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée; cependant, les lois du pays où le fournisseur mène ses activités s'appliqueront à vos renseignements personnels.



# COMMENT NOUS ASSURONS L'EXACTITUDE DE VOS RENSEIGNEMENTS

Nous faisons tout notre possible pour que vos renseignements personnels soient exacts et à jour d'après l'information que vous nous avez fournie et dans la mesure où les renseignements mis à jour se rapportent aux fins auxquelles ils ont été recueillis à l'origine. Nous faisons de notre mieux pour baser nos décisions où interviennent des renseignements personnels sur des renseignements exacts; cependant nous comptons sur vous pour nous communiquer tous les renseignements qui sont importants et nous aviser de tout changement survenu à leur égard.

Si vous êtes un client de notre activité Distribution, et que vous vouliez changer votre adresse courriel, le numéro de téléphone ou l'adresse de facturation (lorsque celle-ci est différente de l'adresse de la propriété raccordée au réseau de distribution), contactez-nous s'il vous plaît par téléphone au 1 888 664-9376. Sachez que le fait de changer l'adresse courriel ou le numéro de téléphone à notre portail myAccount ne changera pas automatiquement ces données dans notre Système d'information clients. Par conséquent, après avoir mis à jour vos données à myAccount, contactez-nous au numéro ci-dessus pour nous communiquer les mises à jour.

## ACCÈS ET RECTIFICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels qui sont en notre possession et le droit d'en contester l'exactitude et l'intégralité et d'y faire apporter les corrections nécessaires. Pour cela, vous pouvez nous envoyer une demande de rectification formelle par écrit (par courrier postal ou courriel). Il se peut que nous percevions des frais minimes pour le traitement de votre demande et, si c'est le cas, nous vous en indiquerons le montant à l'avance.

**Remarque : Si vous êtes un client de notre activité Distribution, contactez s'il vous plaît notre Centre Assistance clients directement au 1 888 664-9376 pour accéder à vos renseignements et les rectifier; ou bien suivez les instructions et les recommandations décrites à la section « Comment nous assurons l'exactitude de vos renseignements » ci-dessus pour changer ces coordonnées (si elles diffèrent de celles de la propriété qui est raccordée au réseau de distribution).**

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 donner accès à vos renseignements :

- L'accès à vos renseignements pourrait révéler des renseignements personnels concernant une autre personne;
- Les renseignements ne peuvent pas être communiqués pour des raisons légales ou de sécurité, ou parce qu'il s'agit de renseignements exclusifs d'intérêt commercial; ou
- Les renseignements sont protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client ou par un privilège relatif au litige.

Vous pouvez obtenir les formulaires de demande d'accès et de rectification ici : [HydroOne.com/Privacy](https://HydroOne.com/Privacy).

Si vous désirez contester notre décision, vous pouvez contacter le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, [priv.gc.ca](https://priv.gc.ca) ou par téléphone au 1 800 282-1376.

# VOS CHOIX POUR LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sous réserve de certaines restrictions légales et contractuelles et à condition que vous nous donniez un avis raisonnable, vous pouvez à tout moment refuser de consentir ou retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels. Notre personnel vous expliquera volontiers vos options et les conséquences du refus ou du retrait. Par exemple, dans certains cas, le retrait de votre consentement pourrait nous empêcher de vous fournir certains produits ou services pour lesquels vos renseignements personnels sont nécessaires. Malgré tout, nous prendrons note de votre décision et la respecterons.

Si vous êtes un client de notre activité Distribution, vous pouvez demander à Hydro One de ne pas communiquer vos renseignements à un fournisseur de services à des fins de sondage. Pour exercer ce choix, appelez s'il vous plaît au 1 888 664 9376.

Vous pouvez nous contacter pour toute question ou préoccupation concernant vos choix pour la protection de vos renseignements ou les pratiques de Hydro One à cet égard.

## QUESTIONS ET PRÉOCCUPATIONS

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des problèmes concernant la protection de vos renseignements personnels, le *Code de confidentialité* ou le traitement d'une demande de renseignements, contactez-nous s'il vous plaît aux coordonnées suivantes :

### Si vous êtes un client de notre activité Distribution :

✉ [CustomerMasterDataEnquiries@HydroOne.com](mailto:CustomerMasterDataEnquiries@HydroOne.com)

☎ 1 888 664-9376

✉ Hydro One Networks Inc.  
C.P. 5700 Markham ON L3R 1C8

Titre de la personne contact : Directeur, Assistance clients

### Si vous N'ÊTES PAS un client de notre activité Distribution :

✉ [PrivacyOffice@HydroOne.com](mailto:PrivacyOffice@HydroOne.com)

☎ 647 624-1523

✉ Hydro One Networks Inc.  
Service juridique  
483, rue Bay, Tour Sud, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M5G 2P5

Titre de la personne contact : Responsable de la confidentialité

# MISES À JOUR DU CODE DE CONFIDENTIALITÉ

Toute modification apportée à notre *Code de confidentialité* sera promptement incorporée au Code. Nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de retirer des sections du Code, si nous le jugeons approprié. La date de la dernière mise à jour du *Code de confidentialité* est indiquée ci-dessous.