

Hydro One Inc. – Code de confidentialité

Introduction – Engagement de Hydro One

Hydro One a toujours, dans la conduite de ses affaires, le souci premier de protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Principal 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 de vous offrir le meilleur service et, ce faisant, nous veillons aussi à nous conformer aux obligations de confidentialité qui nous incombent aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (loi fédérale). Nous avons notamment l'obligation de respecter votre vie privée et d'agir équitablement avec vous. Notre *Code de confidentialité* a pour but de vous faire connaître nos pratiques et nos 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;

« 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 renseignement 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, l'adresse, le numéro de téléphone, les numéros d'identification, le revenu, l'origine ethnique, ou le groupe sanguin;
- les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social, ou 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 et application

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*. 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 du Canada en matière de protection de la vie privée. Voici les dix principes fondamentaux :

1. Responsabilité

Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

Chaque employé, administrateur et dirigeant de 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. De plus, nous avons nommé un agent de protection de la vie privée qui 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

Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation 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 établir et poursuivre avec vous une relation commerciale responsable et mener des activités responsables, notamment pour établir vos factures, recouvrer des dettes et pour, de temps en temps, évaluer vos antécédents en matière de crédit en vue de déterminer si Hydro One doit exiger ou non un dépôt de garantie;
- Pour comprendre vos besoins et établir votre admissibilité aux produits et aux services que nous offrons;
- Pour 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 gérer et accroître les activités de 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

Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, 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 communiquerons 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 leur degré de sensibilité. 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 au moyen d'un formulaire prévu à cet effet ou, lorsque nous envisageons de communiquer 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 raisonnables.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve de toute restriction légale ou contractuelle, 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 déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.

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
- 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 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 auxquelles 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 à l'intérieur de la compagnie par 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 de Hydro One.

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

Dans certains cas, Hydro One communiquera vos renseignements personnels à d'autres fournisseurs qui offrent des services pour le compte de Hydro One, tels que des services à la clientèle, la gestion des pannes d'électricité, le stockage de données, ou le nettoyage de données. À ces fournisseurs tiers, nous communiquons les seuls renseignements qui leur sont nécessaires pour exécuter les services que Hydro One leur a confiés par contrat. Par ailleurs, il leur est interdit de stocker, d'analyser ou d'utiliser ces renseignements à des fins autres que les services qui leur ont été confiés par contrat. Hydro One recourt à des contrats pour exiger des fournisseurs tiers qu'ils protègent les renseignements personnels des clients notamment contre les pertes, le vol et 78 autres accès non autorisés, contre l'utilisation et la divulgation, et qu'ils les protègent conformément à la politique et aux pratiques de protection des renseignements établis par Hydro One. Si un de nos fournisseurs de services est situé en dehors du Canada, le fournisseur est lié par les lois du pays où il mène ses activités et pourrait être autorisé à divulguer les renseignements personnels de clients conformément aux lois de ce pays.

Dans le but de mesurer sa performance et de développer des améliorations de service, Hydro One peut communiquer des renseignements de clients à d'autres fournisseurs de services qui mènent des sondages pour le compte de Hydro One. Les fournisseurs sont alors liés par un contrat de stricte confidentialité qui les oblige à utiliser les renseignements personnels aux seules fins du sondage. Nos clients peuvent refuser la communication de leurs renseignements personnels par Hydro One à d'autres fournisseurs pour les fins d'un sondage. Pour exercer ce choix, ils peuvent appeler au 1 888 664-9376.

De manière générale, Hydro One recueille les 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 du crédit, les employeurs ou des personnes dont le nom a été donné en référence.

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 communiquons 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 destinés.

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 sur des renseignements exacts nos décisions impliquant des renseignements personnels, 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 auxquelles 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 sécurité

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 nos 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 :

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

8. Transparence

Une 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.

Notre *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 à : www.HydroOne.com.

9. Accès aux renseignements personnels

Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'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 des frais minimes pour le traitement de votre demande. Dans ce cas, nous vous en indiquerons le montant 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 :

- i) L'accès à vos renseignements pourrait révéler des renseignements personnels concernant une autre personne;
- ii) 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;
- iii) Les renseignements sont protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client ou par un privilège relatif au litige.

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 en communiquant avec la ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.

Si vous estimez que l'un ou l'autre des principes ci-dessus ne sont pas respectés, vous pouvez nous adresser une plainte en utilisant les coordonnées fournies ci-dessous à la section « Questions et préoccupations ».

Le client a le choix

Dans la plupart des cas, vous avez le droit de refuser de consentir et le droit de retirer votre consentement, à tout moment, 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 :

Naomi Martin Avocate-conseil principale	Adele Pantusa Avocate générale adjointe et gestionnaire en chef des documents
Hydro One Networks Inc. TCT 8, Trinity Square 483, rue Bay Toronto ON M5G 2P5 Tél. : 416 345-6309 Télé. : 416 345-6972 Courriel : naomi.martin@HydroOne.com http://www.HydroOne.com	Hydro One Networks Inc. TCT 8, Trinity Square 483, rue Bay Toronto ON M5G 2P5 Tél. : 416 345-6310 Télé. : 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).