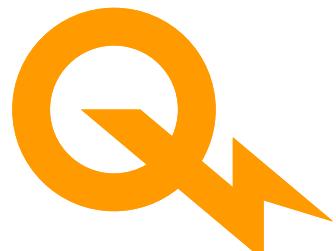


Notre engagement relativement à votre vie privée

Dernière mise à jour : 25 novembre 2025

Table des matières

Pourquoi avez-vous adopté l'Engagement en matière de protection de la vie privée ?	2
Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?	2
Quelle est la portée de l'Engagement ?	2
Qui doit mettre en œuvre l'Engagement ?	3
Comment Hydro-Québec s'acquitte-t-elle de ses responsabilités relativement à mes renseignements personnels ?	3
Quelles sont vos pratiques en matière de collecte de renseignements personnels ?	4
Quelles sont vos pratiques en matière d'utilisation des renseignements personnels ?	7
Quelles sont vos pratiques en matière de communication de renseignements personnels ?	9
Quand et comment me demandez-vous mon consentement relativement à mes renseignements personnels ?	11
Quelles mesures de sécurité prenez-vous pour protéger mes renseignements personnels ?	12
Combien de temps conservez-vous mes renseignements personnels ?	14
Quels sont mes droits relativement à mes renseignements personnels ?	15



Engagement en matière de protection de la vie privée

Pourquoi avez-vous adopté l'Engagement en matière de protection de la vie privée ?

Vos renseignements personnels jouent un rôle important dans certains de nos processus d'affaires et dans la réalisation de la mission qui nous est confiée. Votre **satisfaction** et le **respect** de votre vie privée guident au quotidien la conduite de nos activités. Nous avons donc adopté l'Engagement en matière de protection de la vie privée (l'**« Engagement »**) pour nous assurer de nous acquitter de nos **responsabilités** en la matière.

L'Engagement constitue l'un des piliers du [Programme de protection de la vie privée](#). Ce Programme vise à assurer le respect du cadre légal établi par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès). L'Engagement d'Hydro-Québec relativement à la protection de votre vie privée vise à établir et à maintenir votre **confiance** à l'endroit de nos pratiques en la matière.

C'est donc dans un but de **transparence** que nous vous communiquons l'Engagement.

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?

Il s'agit d'un renseignement qui concerne une **personne physique** et qui permet de l'identifier directement ou indirectement.

À titre d'exemple, vos antécédents professionnels, vos numéros de comptes bancaires, vos préférences en matière de communications ou vos habitudes de consommation constituent des renseignements personnels qui vous concernent.

Quelle est la portée de l'Engagement ?

L'Engagement encadre la manière dont Hydro-Québec traite les renseignements personnels de ses clients et clientes, des candidats et candidates externes à des postes affichés sur son site Web et de toute autre personne, et ce, peu importe le support sur lequel ces renseignements se trouvent : document papier, enregistrement sonore ou base de données, par exemple.

L'Engagement ne s'applique toutefois pas aux renseignements personnels ayant un caractère public en vertu de la loi, comme le nom, l'appellation d'emploi, la fonction et les coordonnées professionnelles.

L'Engagement ne s'applique pas au traitement des renseignements personnels des membres de l'équipe d'Hydro-Québec, car d'autres encadrements s'appliquent dans leur cas.

Finalement, il ne s'applique pas non plus à nos filiales qui traitent des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités. Les filiales en propriété exclusive sont assujetties à des encadrements spécifiques à leurs propres activités.

Qui doit mettre en œuvre l'Engagement ?

Les équipes d'Hydro-Québec sont informées de l'existence de l'Engagement et doivent le consulter périodiquement. Par ailleurs, un programme de formation et de sensibilisation est déployé à l'échelle de l'entreprise pour que toutes et tous comprennent bien les principes qui sous-tendent l'Engagement et voient à les appliquer dans le cadre de leurs fonctions.

Nous nous assurons également que les prestataires de services à qui nous confions vos renseignements personnels dans le cadre de nos activités respectent les principes énoncés dans l'Engagement. Nous vous invitons à lire la rubrique [Communication](#) pour connaître les mesures que nous prenons à cet égard.

Comment Hydro-Québec s'acquitte-t-elle de ses responsabilités relativement à mes renseignements personnels ?

Pour mettre en œuvre l'Engagement ainsi que nos obligations légales, nous avons adopté un [Programme de protection de la vie privée](#). Ce Programme, géré par une équipe experte dans le domaine, et auquel contribuent plusieurs parties prenantes internes, démontre que nous accordons une grande importance à la protection de votre vie privée. Pour plus de détails, nous vous invitons à en prendre connaissance.

Chaque année, nous faisons le bilan de nos activités en matière de protection de la vie privée et nous le diffusons dans notre [Rapport annuel](#).

Collecte des renseignements personnels

Quelles sont vos pratiques en matière de collecte de renseignements personnels ?

Comment recueillez-vous mes renseignements personnels ?

Nous recueillons principalement vos renseignements personnels directement auprès de vous, notamment :

- lorsque vous communiquez avec nos Services à la clientèle ;
- lors de l'utilisation de votre Espace client ou de notre site Web ;
- dans le cadre des programmes auxquels vous participez ;
- à l'occasion de certains sondages ou de votre inscription à nos communications numériques ;
- dans le contexte de la consommation d'électricité à votre domicile ;
- lorsque vous visitez nos installations.

Ce sont généralement les membres de l'équipe d'Hydro-Québec qui procèdent à la collecte de vos renseignements personnels. Toutefois, il se peut que nous confions cette tâche à un tiers, par exemple dans le cadre de sondages. En pareil cas, nous demandons à notre prestataire de services de vous indiquer qu'il recueille vos renseignements personnels au nom d'Hydro-Québec.

Il se peut que des renseignements personnels soient recueillis auprès de tiers, notamment des organismes publics, des partenaires de location de données ou des entreprises avec qui nous pourrions être appelés à collaborer dans le cadre de nos activités.

Quels types de renseignements personnels recueillez-vous ?

Nous avons regroupé les renseignements personnels en différentes catégories accompagnées d'exemples. Certains renseignements sont générés dans le cadre de notre relation avec vous.

Important : Si vous nous transmettez des renseignements personnels concernant d'autres personnes (par exemple, des membres de votre famille, d'autres clients ou clientes responsables de l'abonnement), vous devez vous assurer de les avoir informées de cette communication et d'avoir obtenu leur consentement à cet effet.

Catégorie	Exemples de renseignements
Renseignements relatifs à votre identification	<ul style="list-style-type: none">Nom, prénom, coordonnées – numéro de téléphone, adresse du lieu de consommation, adresse de facturation et adresse courriel.
Renseignements relatifs à votre abonnement et à votre relation client	<ul style="list-style-type: none">Données de consommation, historique de consommation, profil de consommation.Communications écrites avec vous, y compris les courriels, les commentaires et les réponses à nos sondages.Renseignements relatifs à votre participation à nos programmes.Note sur nos communications avec vous, enregistrement des appels téléphoniques avec les Services à la clientèle.
Renseignements relatifs à vos finances	<ul style="list-style-type: none">Modes de paiement, historique de facturation, sommes dues.
Renseignements relatifs à votre utilisation de nos plateformes numériques et de nos applications¹	<ul style="list-style-type: none">Adresse IP, témoins de navigation.Données saisies dans des formulaires HTML.Données recueillies lors de l'utilisation d'applications mobiles.
Autres catégories	<ul style="list-style-type: none">Renseignements relatifs au processus d'embauche (p. ex., curriculum vitae, relevés de notes, si applicables, vos renseignements en lien avec la vérification d'antécédents de fiabilité et d'intégrité).Renseignements relatifs à votre santé lorsqu'ils sont nécessaires dans le contexte de nos activités de priorisation du rétablissement du service d'électricité (appareils de survie). Dans le cadre d'un processus d'embauche, certains renseignements de santé peuvent être requis.Renseignements permettant à Hydro-Québec de se conformer à ses obligations légales (p. ex., numéro d'assurance sociale pour émettre des relevés fiscaux à la suite de votre participation à un programme gouvernemental).

1. Pour plus de détail, vous pouvez consulter les [Conditions d'utilisation des Plateformes numériques et politique de confidentialité](#).

Pourquoi recueillez-vous mes renseignements personnels ?

Nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels afin de nous acquitter de la mission qui nous est confiée, notamment pour :

- communiquer avec vous ;
- traiter votre candidature aux postes que nous affichons ;
- vous fournir les services usuels d'Hydro-Québec ;
- gérer les différents programmes ou activités dont nous sommes responsables, notamment en matière d'efficacité énergétique ;
- maintenir la sécurité et la fiabilité de notre réseau électrique et prévoir correctement la demande d'électricité sur le territoire québécois ;
- assurer en permanence l'efficacité et la qualité de nos processus d'affaires ;
- comprendre votre expérience comme client ou cliente ou candidat ou candidate afin de faire en sorte qu'elle soit positive pour vous ;
- offrir des informations et des contenus utiles pour vous, promouvoir nos services et nos programmes ainsi que connaître votre degré de satisfaction et vous faire part d'offres en matière d'efficacité énergétique ;
- respecter nos obligations légales et réglementaires ;
- prendre les mesures requises lors des situations d'urgence pouvant mettre en danger votre vie, votre santé ou votre sécurité, ou celle de vos proches ;
- détecter ou prévenir les infractions ou les crimes touchant nos infrastructures ou biens, notamment en matière de vol d'électricité.

Nous recueillons uniquement les renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins visées.

De plus, lorsque nous recueillons vos renseignements personnels, nous précisons les utilisations envisagées. Par exemple, vous pouvez lire la page [Conditions d'utilisation des Plateformes numériques et politique de confidentialité](#) de notre site Web pour en savoir davantage sur le type de renseignements personnels que nous recueillons lorsque vous naviguez sur notre site Web et comment nous utilisons ces données.

Suis-je dans l'obligation de vous fournir mes renseignements personnels ?

Lorsque nous vous demandons vos renseignements personnels, nous vous indiquons, sauf si c'est explicite dans le contexte, si vous devez ou non fournir ces renseignements et la nature de l'impact en cas de refus.

Par exemple, vous devez absolument nous fournir votre identité ainsi que vos coordonnées afin que nous puissions créer votre compte client. Cependant, vous êtes entièrement libre de participer ou non à nos sondages.

Utilisation des renseignements personnels

Quelles sont vos pratiques en matière d'utilisation des renseignements personnels ?

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins indiquées lors de leur collecte. Il se peut cependant que nous souhaitions les utiliser à d'autres fins. En pareil cas, nous vous demanderons votre consentement au préalable.

Il importe toutefois que vous sachiez que la loi nous permet d'utiliser vos renseignements personnels sans votre consentement dans certaines situations.

Exemple : Nous pourrions nous fonder sur votre consommation d'électricité pour déterminer si vous êtes admissible à un nouveau programme d'efficacité énergétique qui vous permettrait de faire des économies. Nous serions autorisés à le faire, car une telle utilisation de vos renseignements est manifestement à votre bénéfice.

Il est possible que nous utilisions vos renseignements personnels de manière à les agréger à des données que nous détenons dans le but de créer de la valeur et de faire mieux, particulièrement dans le contexte de la réalisation de la transition énergétique et économique, notamment :

Pour Hydro-Québec	Pour nos clients et clientes	Pour la société
Adapter nos façons de faire pour gagner en efficacité dans la réalisation de nos activités (p. ex., simplification des pratiques, automatisation des processus).	Offrir un service fiable, simple, à un coût abordable (p. ex., améliorer nos conditions de service et offres tarifaires, améliorer nos communications, plateformes et outils numériques).	Collaborer à l'élaboration de la feuille de route gouvernementale de la décarbonation pour guider la transition énergétique.
Augmenter la fiabilité du réseau (p. ex., stabilité, capacité, prévision, optimisation, planification, études, nouvelles technologies).	Aider notre clientèle à faire une meilleure consommation d'énergie (p. ex., comprendre les besoins, préférences, comportements et habitudes, offrir des conseils et un accompagnement personnalisés, élaborer et proposer des incitatifs, des offres et des programmes).	Collaborer avec les milieux (p. ex., entreprises, milieux universitaire et associatif, centres de recherche et grandes entreprises mondiales de l'énergie) afin d'innover.

Sachez qu'à des fins d'études, de recherche ou de production de statistiques, la loi nous permet d'utiliser vos renseignements en ayant recours à des méthodes de dépersonnalisation.

Quelles mesures prenez-vous pour vous assurer que mes renseignements personnels sont exacts, complets et à jour ?

Lorsque nous utilisons vos renseignements personnels, nous nous assurons d'utiliser les plus récents selon l'information que vous nous avez fournie.

Comme vous avez un rôle important à jouer à cet égard, nous avons prévu des méthodes qui vous permettent de mettre à jour ou de corriger vos renseignements personnels.

Ainsi, pour mettre à jour des renseignements qui vous concernent à titre de client ou de cliente, vous pouvez [communiquer avec nos Services à la clientèle](#) ou encore [consulter votre Espace client](#). Pour mettre à jour des renseignements qui vous concernent à titre de candidat ou de candidate à un emploi, vous pouvez [consulter votre dossier](#).

Si vous croyez que nous utilisons des renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques à votre sujet, vous pouvez [exercer les recours prévus](#).

Communication des renseignements personnels

Quelles sont vos pratiques en matière de communication de renseignements personnels ?

Nous communiquons vos renseignements personnels à des tiers lorsque vous en faites la demande ou que vous y consentez.

Il se peut toutefois que, dans certains cas prévus par la loi, nous transmettions vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement. Dans tous les cas, nous nous assurons de communiquer uniquement les renseignements nécessaires.

Communication à nos mandataires ou à nos prestataires de services

Dans le cadre de nos activités, nous devons parfois confier vos renseignements personnels à des tiers que nous mandatons pour exécuter certaines tâches ou fonctions en notre nom. Il se peut donc que, conformément à la loi, nous communiquions vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement, par exemple :

- des prestataires de services infonuagiques ;
- des prestataires de services de paiement ;
- des prestataires de services de recouvrement ;
- des conseillers et conseillères juridiques externes ;
- des entreprises de sondage.

Communication à des personnes ou à des organismes avec lesquels nous collaborons

Nous pourrions communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement dans le cadre de notre collaboration avec des personnes ou des organismes pour la réalisation de la transition énergétique, par exemple.

Communication à des tiers à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques

Il est aussi possible que nous communiquions vos renseignements personnels à des personnes ou à des organismes du milieu universitaire, associatif ou de la recherche sans votre consentement aux fins de la réalisation d'une étude, d'une recherche ou pour la production de statistiques.

Communication à d'autres tiers

Il se peut que nous communiquions vos renseignements personnels aux tiers suivants sans votre consentement, par exemple :

- aux autorités réglementaires, ministères et organismes gouvernementaux qui nous le demandent en vertu de pouvoirs qui leur sont accordés par la loi ou lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'application d'une loi ;
- aux services policiers, si ces renseignements sont nécessaires à une enquête qu'ils mènent ou si ces renseignements sont visés par un mandat de perquisition ou une ordonnance de communication ;
- à un tribunal qui nous l'ordonne.

Quelles mesures prenez-vous pour vous assurer que vos prestataires de services protègent adéquatement mes renseignements personnels ?

Quand nous confions vos renseignements personnels à des prestataires de services pour qu'ils puissent exécuter le mandat ou le contrat, nous nous assurons que les contrats écrits conclus avec eux stipulent clairement nos exigences quant aux mesures qu'ils doivent prendre pour protéger vos renseignements comme nous le ferions nous-mêmes. Entre autres, nous veillons à ce que nos prestataires de services utilisent vos renseignements personnels uniquement pour fournir les services retenus.

Communiquez-vous mes renseignements personnels dans d'autres provinces et pays ?

Oui. Toutefois, avant de le faire, nous évaluons les risques relatifs à cette communication afin de nous assurer que vos renseignements personnels seront protégés adéquatement. Les ministères et les organismes gouvernementaux de ces juridictions comme ceux du Québec et du Canada, pourraient accéder à vos renseignements personnels en conformité avec leurs lois locales.

Consentement

Quand et comment me demandez-vous mon consentement relativement à mes renseignements personnels ?

Nous demandons votre consentement, par écrit ou verbalement, dans les cas prévus par la loi, notamment lorsque nous souhaitons recueillir ou utiliser vos renseignements personnels, mais que vous n'êtes pas dans l'obligation de nous les fournir. Il se peut toutefois que, dans certains cas prévus par la loi, nous utilisions vos renseignements personnels sans demander votre consentement, entre autres lorsque cette utilisation est compatible avec les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou lorsque leur utilisation est manifestement à votre bénéfice.

Pour que vous puissiez donner votre consentement en toute connaissance de cause :

- nous vous transmettrons, au préalable, l'information nécessaire en termes simples et clairs ;
- nous vous expliquerons pourquoi nous avons besoin de vos renseignements, comment ils seront utilisés et les conséquences d'un refus ou d'un retrait de consentement ;
- nous vous indiquerons comment vous pourrez retirer votre consentement.

Sécurité

Quelles mesures de sécurité prenez-vous pour protéger mes renseignements personnels ?

Afin de toujours mériter votre confiance, nous mettons en œuvre les normes de sécurité généralement reconnues dans le domaine pour protéger vos renseignements personnels, et ce, pendant toute la période où nous les avons en notre possession.

Quand nous décidons des mesures à appliquer, nous nous assurons qu'elles sont raisonnables, compte tenu de certains facteurs, notamment la sensibilité des renseignements personnels en question et leur contexte d'utilisation.

Les mesures de sécurité que nous prenons se répartissent en trois grandes catégories :

1. Mesures de sécurité technologiques

Exemples : pare-feu, gestion des priviléges d'accès aux renseignements, chiffrement ou dépersonnalisation des renseignements, journalisation et surveillance des opérations effectuées par les membres de l'équipe d'Hydro-Québec touchant les renseignements personnels.

2. Mesures de sécurité physiques

Exemples : verrouillage des classeurs et restrictions d'accès aux locaux.

3. Mesures de sécurité organisationnelles

Exemples : politiques, procédures, formation et sensibilisation en matière de sécurité de l'information, vérifications de fiabilité et d'intégrité des personnes, procédures d'identification et d'authentification lorsque vous communiquez avec nous ou que vous utilisez nos services électroniques sécurisés comme l'Espace client et le dossier de candidature.

Nous révisons périodiquement ces mesures de sécurité pour nous assurer qu'elles sont bien appliquées, qu'elles sont encore pleinement efficaces et qu'elles conviennent toujours compte tenu de l'évolution de nos systèmes et des technologies de l'information.

Nous avons également établi des procédures de détection et de gestion des incidents de confidentialité qui pourraient toucher vos renseignements personnels. Les membres de l'équipe d'Hydro-Québec sont tenus de déclarer tout incident présumé ou avéré.

Ai-je un rôle à jouer dans la sécurité de mes renseignements personnels ?

Bien sûr !

Pour gérer votre accès aux sections sécurisées que nous mettons à votre disposition (par exemple votre Espace client ou votre dossier de candidature), la sélection d'un mot de passe **robuste** et **connu de vous uniquement** est une mesure essentielle qui peut vous éviter bien des soucis. Ce mot de passe devrait être assez **complexe** pour qu'une personne malveillante n'arrive pas à le deviner à partir d'informations qui se trouvent sur les réseaux sociaux ou sur le Web, par exemple. Nous vous recommandons de créer un mot de passe constitué de lettres minuscules et majuscules, de caractères spéciaux et de chiffres, et d'éviter toute référence à vous (c.-à-d., n'utilisez pas votre nom, votre date de naissance, etc.). Vous devriez également le changer régulièrement et vous assurer qu'il diffère des mots de passe que vous utilisez auprès de tiers.

Que dois-je faire si je crois que les renseignements personnels que vous détenez à mon sujet ont été compromis ?

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels à votre sujet ont été compromis, veuillez communiquer avec notre équipe Accès à l'information et protection de la vie privée dont les coordonnées sont indiquées à la rubrique intitulée [À qui puis-je poser mes questions sur l'Engagement ?](#)

Conservation des renseignements personnels

Combien de temps conservez-vous mes renseignements personnels ?

Nous gardons vos renseignements personnels tant et aussi longtemps que nous les utilisons pour mener nos activités et vous offrir des services. Ensuite, nous les conservons pendant la période supplémentaire prévue aux règles de conservation que nous avons adoptées et qui sont approuvées par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Ce délai supplémentaire est prévu pour nous permettre de remplir certaines exigences législatives ou réglementaires ou encore de produire ces renseignements en preuve dans l'éventualité où nous serions partie à une réclamation ou à une poursuite.

Si vous avez des questions sur le délai de conservation applicable à une situation particulière, n'hésitez pas à vous adresser à notre équipe Accès à l'information et protection de la vie privée dont les coordonnées sont indiquées à la rubrique intitulée [À qui puis-je poser mes questions sur l'Engagement ?](#)

Vos droits

Quels sont mes droits relativement à mes renseignements personnels ?

Vous avez le droit d'**accéder** à vos renseignements personnels. En pareil cas, vous uniquement pouvez exercer ce droit, à moins que vous consentiez à ce que vos renseignements personnels soient divulgués à un tiers.

Par ailleurs, si vous estimez que nous détenons des renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques à votre sujet, ou encore si vous croyez que nous les avons recueillis, utilisés, communiqués ou conservés à l'encontre de la Loi sur l'accès, vous avez le droit de demander que ces renseignements soient rectifiés ou que cessent la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation que vous jugez contraire à la loi.

La loi prévoit cependant certains motifs qui restreignent l'exercice de ces droits. En pareil cas, nous vous en informerons.

Si vous nous faites parvenir une demande en ce sens, nous pourrions exiger que vous nous identifiez et nous fournissiez une preuve d'identité pour nous assurer que la demande provient bel et bien de vous.

Si vous souhaitez exercer vos droits, nous vous suggérons de consulter d'abord votre Espace client ou votre dossier de candidature. Plusieurs de vos renseignements personnels s'y trouvent et vous pouvez même les mettre à jour.

N'hésitez pas non plus à adresser toute demande portant sur vos renseignements personnels à titre de client ou de cliente aux [Services à la clientèle](#).

Pour mettre à jour vos renseignements personnels liés à votre candidature, vous pouvez accéder à la section *Mes documents et informations sur le profil* dans votre dossier.

Toutefois, sachez que vous pouvez, en tout temps, faire une demande par écrit aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels d'Hydro-Québec, à l'adresse suivante :

Hydro-Québec

C. P. 10000, succ. pl. Desjardins

Tour Est, 12e étage

Complexe Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1H7

Responsable.Acces@hydroquebec.com

Révisez-vous l'Engagement à l'occasion ?

Oui. Nous révisons l'Engagement minimalement tous les cinq ans pour nous assurer qu'il décrit adéquatement nos pratiques en matière de protection de la vie privée. Qui plus est, nous le mettons à jour lorsque des événements importants, par exemple des modifications de lois ou des changements de nos activités, le justifient.

Lorsque l'Engagement est modifié, nous le signalons sur notre site Web par un élément visuel, et nous résumons les changements apportés ainsi que leurs répercussions.

À qui puis-je poser mes questions sur l'Engagement ?

Vous pouvez communiquer avec notre équipe Accès à l'information et protection de la vie privée par courriel à PVP_Support@hydroquebec.com.

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 1^{er} trimestre 2026

ISBN : 978-2-555-03042-8 (PDF v. fr.)
ISBN : 978-2-555-03043-5 (PDF v. ang.)

2025G547F

This publication is also available in English.

