

# Notre engagement relativement à votre vie privée

Dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> mars 2021



## Politique de protection de la vie privée

### Pourquoi avez-vous adopté une politique 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 la Politique de protection de la vie privée (la « Politique ») pour nous assurer de nous acquitter de nos **responsabilités** en la matière.

La Politique 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). La Politique énonce les **engagements** d'Hydro-Québec relativement à la protection de votre vie privée et elle 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 la Politique.

### Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?

Il s'agit d'un renseignement qui concerne une **personne physique** et qui permet d'identifier celle-ci.

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

### Quelle est la portée de la Politique ?

La Politique encadre la manière dont Hydro-Québec traite les renseignements personnels de ses clients, des candidats 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.

La Politique ne s'applique toutefois pas aux renseignements personnels ayant un caractère public en vertu de la loi.

La Politique 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, elle 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 la Politique ?

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

Nous nous assurons également que les fournisseurs à qui nous confions vos renseignements personnels dans le cadre de nos activités respectent les principes énoncés dans la Politique. Nous vous invitons à lire la section [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 ?

Conformément aux principes de protection de la vie privée énoncés dans la Politique, nous adoptons au quotidien les pratiques et les mesures requises afin d'assumer nos responsabilités en la matière. Nous démontrons ainsi que nous accordons une grande importance à la protection de votre vie privée.

Nous pouvons aussi compter sur notre équipe d'experts dans le domaine qui gère le programme de protection de la vie privée d'Hydro-Québec et conseille l'ensemble de l'entreprise en la matière.

Un comité a par ailleurs été créé pour veiller à ce que les mesures de protection nécessaires soient prises pour tout projet comportant le traitement de renseignements personnels. Ce comité comprend, entre autres, les responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, le responsable de la gestion de l'information et le responsable de la sécurité de l'information.

Aussi, nous avons adopté des mesures visant à sensibiliser les membres de l'équipe d'Hydro-Québec à l'important rôle qu'ils jouent dans la protection de votre vie privée. En voici quelques exemples :

- un programme de sensibilisation à la protection de la vie privée et de formation en la matière est mis en œuvre annuellement ;
- une section du [Code de conduite de l'entreprise](#) traite de la gestion responsable de l'information ; les gestionnaires doivent en assurer la mise en œuvre, et les membres de l'équipe d'Hydro-Québec doivent périodiquement suivre des formations sur ce code.

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



## 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 fournisseur de services de vous indiquer qu'il recueille vos renseignements personnels au nom d'Hydro-Québec.

## Quels types de renseignements personnels recueillez-vous et pourquoi ?

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 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 en énergie sur le territoire québécois ;
- assurer en permanence l'efficacité et la qualité de nos processus d'affaires ;
- comprendre votre expérience comme client ou candidat afin de faire en sorte qu'elle soit positive pour vous ;
- offrir des informations et des contenus utiles pour vous et promouvoir nos services et nos programmes ;
- 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, 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 et 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 tenu 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 êtes dans l'obligation ou non de fournir ces renseignements et quel est l'impact d'un 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. Il se peut cependant que nous souhaitions nous servir de vos renseignements personnels à d'autres fins. En pareils cas, nous vous demandons 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 électrique 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.

### 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, 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 à un emploi, vous pouvez [remplir le formulaire en ligne](#) ou [consulter votre dossier de candidat](#).

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 nous le demandez ou 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 quels cas communiquez-vous mes renseignements personnels à des tiers sans mon consentement ?

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 :

- à des fournisseurs de services qui traitent ces renseignements personnels pour notre compte, notamment en matière d'hébergement de données ;
- à des fournisseurs de services de paiement ;
- à des fournisseurs de services de recouvrement ;
- à nos conseillers juridiques externes ;
- 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 fournisseurs de services protègent adéquatement mes renseignements personnels ?

Quand nous confions vos renseignements personnels à des fournisseurs de services pour qu'ils puissent rendre les services prévus, 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 fournisseurs 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 nous assurons que vos renseignements personnels seront protégés comme c'est le cas ici, au Québec. Les ministères et organismes gouvernementaux de ces pays, comme ceux du Québec et du Canada, pourraient accéder à vos données en conformité avec leurs lois locales.



## Consentement

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

Nous obtenons votre consentement, par écrit ou verbalement, dans les cas prévus par la loi, soit :

- lorsque nous souhaitons recueillir vos renseignements personnels, mais que vous n'êtes pas dans l'obligation de nous les fournir, par exemple lorsque nous voulons utiliser ces renseignements pour vous présenter des publicités qui correspondent à votre profil ;
- lorsque nous communiquons vos renseignements personnels à un tiers qui nous demande d'y accéder ; et
- lorsque nous souhaitons utiliser vos renseignements personnels à d'autres fins que celles indiquées précédemment et que vous n'êtes pas dans l'obligation d'accepter.

En cas de refus de consentement, nous vous expliquerons quelles en seront les répercussions.

En cas de consentement, nous vous indiquerons comment vous pourrez le retirer si vous changez d'idée et nous expliquerons quelles seront les répercussions d'une telle décision.

Finalement, pour que vous puissiez donner votre consentement en toute connaissance de cause, nous vous transmettrons au préalable, de façon transparente, claire et concise, l'information dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.



## Sécurité

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

Soucieux 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, dont la sensibilité des renseignements personnels en question et le contexte de leur 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, cryptage des renseignements, journalisation des actions des 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, 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 candidat.

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 sécurité 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 candidat), la sélection d'un mot de passe **robuste** et **connu de vous seul** 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 minuscules, de 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 [section À qui puis-je poser mes questions sur la Politique ?](#)



## 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 [section À qui puis-je poser mes questions sur la Politique ?](#)



## 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 seul 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 à ce 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 vous 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 candidat. Plusieurs de vos renseignements personnels s'y trouvent et vous pouvez même y mettre à jour certains de ceux-ci.

N'hésitez pas non plus à adresser toute demande :

- portant sur vos renseignements personnels à titre de client aux [Services à la clientèle](#) ;
- portant sur vos renseignements personnels à titre de candidat à un poste affiché sur notre site Web, [en remplissant le formulaire en ligne](#).

Toutefois, sachez que vous pouvez en tout temps adresser votre demande d'accès ou de rectification, par écrit, à l'un des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels d'Hydro-Québec, dont voici les coordonnées :

**Pierre Gagnon**

Vice-président exécutif – Affaires corporatives et juridiques et chef de la gouvernance

Adresse courriel :

[Responsable.Acces@hydroquebec.com](mailto:Responsable.Acces@hydroquebec.com)

Adresse postale :

Hydro-Québec  
Édifice Jean-Lesage  
75, boul. René-Lévesque Ouest, 20<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

**Karine Charest**

Directrice – Affaires corporatives et gouvernance

Adresse courriel :

[Responsable.Acces@hydroquebec.com](mailto:Responsable.Acces@hydroquebec.com)

Adresse postale :

Hydro-Québec  
Édifice Jean-Lesage  
75, boul. René-Lévesque Ouest, 21<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

## Révisez-vous la Politique à l'occasion ?

Oui. Nous révisons la Politique annuellement pour nous assurer qu'elle décrit adéquatement nos pratiques en matière de protection de la vie privée. Qui plus est, nous la mettons à jour lorsque des événements importants, par exemple des modifications de lois ou des changements de nos activités, le justifient.

Lorsque la Politique est modifiée, 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 la Politique ?

Vous pouvez communiquer avec notre équipe Accès à l'information et protection de la vie privée par courriel à [Responsable.Acces@hydroquebec.com](mailto:Responsable.Acces@hydroquebec.com).

*This publication is also available in English.*