

> Politique sur la protection de la vie privée

La politique sur la protection de la vie privée décrit les principes qu'Hydro Ottawa utilise pour protéger la confidentialité des renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sous son contrôle, et ce, au sujet de ses clients et d'autres personnes. En acceptant de recevoir des services d'Hydro Ottawa, en visitant notre site Web ou en nous fournissant des renseignements personnels, vous acceptez les pratiques décrites dans la présente politique. Comme les conditions de cette politique peuvent changer à l'occasion, nous vous recommandons de la relire périodiquement pour prendre connaissance des modifications apportées.

Hydro Ottawa s'engage à conserver les renseignements personnels qu'elle recueille en vertu de ses obligations de respecter les conditions des lois applicables en matière de confidentialité, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada), la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (Ontario) et les conditions du permis de distributeur d'électricité (permis de distributeur) délivré à Hydro Ottawa limitée par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

La présente politique sur la protection de la vie privée intègre les 10 principes de protection des renseignements personnels qui ont été établis par l'Association canadienne de normalisation (CSA), et adoptés et amendés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Par renseignements personnels, on entend de l'information qui concerne une personne identifiée ou identifiable. En font partie, notamment, votre nom, votre adresse de courrier électronique, votre adresse postale, vos données financières, votre date de naissance et tout autre renseignement à votre sujet obtenus électroniquement, en personne ou par téléphone.

Les renseignements personnels n'incluent pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle ou le numéro de téléphone d'un employé d'une organisation. Sont également exclus des renseignements personnels les renseignements agrégés, lesquels ne permettent pas d'accéder aux renseignements personnels d'une personne.

Dans la présente politique, « Hydro Ottawa », « nous », « notre », « nos », « elle », « sa », « son » et « ses » désignent la Société de portefeuille Hydro Ottawa inc. et ses filiales en propriété exclusive, dont Hydro Ottawa limitée et Énergie Ottawa inc. « Client », « vous », « votre » et « vos » désignent la personne qui est un client, un client éventuel ou potentiel, un fournisseur ou un membre individuel du public dont les renseignements personnels sont en notre possession ou sous notre contrôle. La présente politique ne s'applique pas aux renseignements qui concernent les clients commerciaux qui mènent leurs activités en tant que société, société en commandite ou toute autre forme d'association. Hydro Ottawa protège cependant la confidentialité de ces renseignements conformément à la loi, y compris les codes de conduite réglementaires émis par la Commission de l'énergie de l'Ontario, et aux ententes contractuelles.

Voici 10 principes auxquels Hydro Ottawa adhère pour protéger les renseignements personnels :

1. **Responsabilité**
2. **Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels**
3. **Consentement**
4. **Limitation de la collecte**
5. **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation**
6. **Exactitude**
7. **Mesures de sécurité**
8. **Transparence**
9. **Accès aux renseignements personnels**
10. **Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes**

> 1. Responsabilité

Hydro Ottawa est responsable de protéger les renseignements personnels qui sont en la possession ou sous le contrôle de l'organisation, y compris tous les renseignements personnels qu'elle détient ou qu'elle transfère à des tiers pour qu'ils soient traités.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de vos renseignements personnels ou de la présente politique sur la protection de la vie privée, veuillez vous adresser à :

Société de portefeuille Hydro Ottawa
C. P. 8700,
Ottawa (Ontario) K1G 3S4

À l'attention du secrétaire général et chef du contentieux
Courriel : privacy@hydroottawa.com

> 2. Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels

Hydro Ottawa doit énoncer les raisons pour lesquelles elle recueille des renseignements personnels avant ou au moment de leur collecte. Sur demande, les personnes qui recueillent des renseignements personnels doivent expliquer les fins de la collecte ou renvoyer le demandeur à une personne désignée à cet effet au sein d'Hydro Ottawa, laquelle devra expliquer lesdites fins.

Sauf si la loi l'exige, Hydro Ottawa n'utilise ni ne communique, pour quelque nouvelle fin que ce soit, des renseignements personnels qui ont été recueillis sans d'abord déterminer et documenter la nouvelle fin, et sans obtenir le consentement du client.

Tous les renseignements personnels recueillis par Hydro Ottawa sont aux fins suivantes :

- Établir, fournir et maintenir des services d'électricité;
- Identifier nos clients, répondre à leurs demandes et entretenir une relation d'affaires responsable avec eux;
- Facturer les clients et percevoir les paiements;
- Établir les paiements préautorisés;
- Réaliser des vérifications de crédit pour déterminer la solvabilité;
- Déterminer l'admissibilité aux produits et services;
- Recommander des produits et services particuliers et répondre aux besoins des clients;

- Élaborer, améliorer, promouvoir ou fournir les produits et services d'Hydro Ottawa;
- Fournir aux clients de l'information sur l'industrie de l'électricité, les tarifs et les programmes de conservation de l'énergie, notamment des programmes qui leur permettent de comparer leur consommation d'énergie à celle d'autres groupes de clients;
- Informer les clients sur l'existence de nouveaux programmes et des programmes en cours, et leur faire part d'événements, de causes ou de toute autre activité commanditée par Hydro Ottawa;
- Gérer et développer les opérations et affaires courantes d'Hydro Ottawa;
- Satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires.

> 3. Consentement

En obtenant un consentement, Hydro Ottawa doit déployer des efforts raisonnables pour s'assurer qu'un client est informé des fins déterminées pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Les fins doivent être énoncées de manière à être raisonnablement comprises par le client.

De façon générale, Hydro Ottawa doit demander au client son consentement d'utiliser et de divulguer ses renseignements personnels au même moment où elle les recueille. Cependant, Hydro Ottawa peut demander le consentement d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels après leur collecte, mais avoir leur utilisation ou leur communication à une nouvelle fin.

Hydro Ottawa exige que ses clients consentent à la collecte, l'utilisation ou la communication de leurs renseignements personnels dans le but de leur fournir un produit ou un service, mais uniquement si la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels est nécessaire pour parvenir aux fins déterminées.

Pour déterminer la forme appropriée de consentement, Hydro Ottawa doit tenir compte de la nature délicate des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients.

En général, l'utilisation de produits et services par un client signifie que celui-ci consent implicitement à la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels par Hydro Ottawa à toutes les fins déterminées.

Tout client peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de certaines restrictions juridiques ou contractuelles et moyennant un avis raisonnable. Les clients peuvent joindre Hydro Ottawa pour obtenir davantage d'information sur les conséquences du retrait de leur consentement.

> 4. Limitation de la collecte

Hydro Ottawa recueille des renseignements personnels principalement auprès de ses clients. Conditionnellement à vous fournir un produit ou un service, Hydro Ottawa n'exigera pas que vous consentiez à la collecte de renseignements personnels autres que ceux qui sont nécessaires pour parvenir aux fins déterminées, qui sont légitimes.

Hydro Ottawa peut également recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, notamment les agences d'évaluation du crédit, les employeurs ou des références personnelles, ou encore des tiers qui déclarent avoir le droit de communiquer des renseignements personnels.

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

Hydro Ottawa peut également utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu d'un client ou sans son consentement en cas d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée. Hydro Ottawa peut communiquer des renseignements personnels à l'insu d'un client ou sans son consentement à un avocat représentant les entreprises, et ce, pour recouvrer une dette, pour se conformer à une assignation à comparaître comme témoin, à un mandat ou à toute autre ordonnance de la cour, ou encore à toute autre exigence prévue par la loi.

Seuls les employés d'Hydro Ottawa qui doivent accéder aux renseignements personnels des clients, pour des raisons professionnelles ou parce que leurs tâches le requièrent de façon raisonnable, se voient accorder cet accès.

En raison de la structure du secteur de l'électricité en Ontario, il se peut que nous devions transmettre vos renseignements en matière de facturation et de consommation à des organismes externes de facturation et de règlement, par exemple dans le cas où vous avez signé un contrat séparé avec un détaillant d'électricité. Nos liens avec des organismes externes concernant la facturation, le règlement et la réglementation sont

régis par notre permis de distributeur et les codes réglementaires établis par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Dans le but de fournir des services en son nom, Hydro Ottawa peut engager des employés, des entrepreneurs ou d'autres entreprises et tierces parties, lesquels nécessitent l'accès à des renseignements personnels. Il se peut que ces tierces parties soient situées à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada.

Conformément à son permis de distributeur, Hydro Ottawa ne doit pas communiquer de renseignements au sujet des consommateurs (pouvant inclure des renseignements personnels) à aucune de ses filiales sans obtenir le consentement écrit des consommateurs, sauf lorsque des renseignements sur un consommateur doivent obligatoirement être divulgués :

- (a) aux fins de facturation ou d'exploitation du marché;
- (b) aux fins d'application de la loi;
- (c) aux fins de se conformer à une exigence juridique.

Hydro Ottawa conserve les renseignements personnels seulement le temps qu'il faut pour parvenir aux fins à l'origine de leur collecte ou tel qu'exigé par la loi. Selon les circonstances, lorsque des renseignements personnels sont utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client, Hydro Ottawa doit conserver — durant une période qui est raisonnablement suffisante pour en permettre l'accès au client — soit les renseignements comme tels ou les arguments qui ont appuyé ladite décision.

Hydro Ottawa doit mettre en œuvre des moyens de contrôle et des pratiques raisonnables quant à la conservation et la destruction des renseignements et dossiers relatifs aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour parvenir aux fins déterminées ou encore que la loi n'exige plus de conserver. Ces renseignements sont alors détruits, effacés ou dépersonnalisés.

> 6. Exactitude

Les renseignements personnels utilisés par Hydro Ottawa doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour minimiser les possibilités que des renseignements inexacts soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client. Hydro Ottawa doit mettre à jour les renseignements personnels qu'elle détient sur ses clients au besoin et lorsque nécessaire, et ce, pour parvenir aux fins déterminées ou dès qu'une personne l'informe de tout changement à ses renseignements personnels.

> 7. Mesures de sécurité

Hydro Ottawa doit protéger les renseignements personnels contre divers risques, incluant la perte ou le vol, l'accès non autorisé, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction, et ce, au moyen de mesures de sécurité appropriées. Hydro Ottawa doit protéger les renseignements quel que soit le format dans lequel ils sont conservés.

Hydro Ottawa doit protéger les renseignements personnels communiqués à des tiers en soulignant la confidentialité des renseignements, les fins pour lesquelles ils doivent être utilisés, le nombre limité de personnes dont les tâches professionnelles nécessitent l'accès aux renseignements, et les mesures physiques et procédurales qui sont requises pour protéger les renseignements.

Tous les employés d'Hydro Ottawa qui ont accès aux renseignements personnels s'engagent, dans le cadre de leurs conditions d'emploi, à respecter la confidentialité des renseignements personnels.

> 8. Transparence

Hydro Ottawa s'engage à rendre le contenu de la présente politique facile à comprendre et accessible, et à le tenir à jour. À l'occasion, Hydro Ottawa apporte des modifications à sa politique sur la protection de la vie privée; ces modifications sont publiées sur notre site Web et, au besoin, diffusées au moyen d'encarts de facturation.

> 9. Accès aux renseignements personnels

Sur demande, tout client peut obtenir de l'information sur le type, l'utilisation et la communication de renseignements personnels qu'Hydro Ottawa a en sa possession et sous son contrôle. Hydro Ottawa peut exiger qu'un client fournisse une preuve d'identité satisfaisante avant de lui donner accès à ses renseignements personnels. Hydro Ottawa peut exiger des frais nominaux pour répondre à une telle demande. Hydro Ottawa peut vous refuser l'accès à vos renseignements personnels lorsqu'un tel refus est permis ou requis par la loi ou par les organismes de réglementation.

> 10. Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Tout client peut contester la conformité d'Hydro Ottawa à la présente politique sur la protection de la vie privée en s'adressant à la personne indiquée à l'article intitulé « Responsabilité ».

Hydro Ottawa fait enquête sur toutes les plaintes de non-respect de la présente politique. Si une plainte est considérée justifiée, Hydro Ottawa doit prendre les mesures appropriées pour régler la plainte, incluant si nécessaire, des amendements à ses politiques et procédures. Le client doit être informé du résultat de l'enquête réalisée au sujet de sa plainte.

> Outils d'analyse de site Web et collecte de renseignements personnels :

Outre les 10 principes énoncés ci-dessus, il se peut que le site Web d'Hydro Ottawa, ses services en ligne, ses applications interactives, ses messages par voie électronique et ses publicités utilisent des témoins de connexion et d'autres technologies d'analyse. Ces technologies aident Hydro Ottawa à mesurer son rendement et son taux d'engagement. Les fins de collecte de renseignements personnels au moyen de ces technologies sont cohérentes avec les fins énoncées précédemment à l'article intitulé « Détermination des fins de la collecte ».

Par exemple, des témoins peuvent être liés aux formulaires en ligne d'Hydro Ottawa que les clients ont la possibilité de remplir et d'envoyer périodiquement. Notre objectif consiste à rendre votre expérience auprès d'Hydro Ottawa plus pratique et personnalisée. Nos clients ont le choix d'empêcher l'installation de témoins en désactivant cette fonction dans les préférences de leur navigateur.