

Politique de confidentialité

MISE À JOUR : 5 janvier 2023

VERSION PRÉCÉDENTE : 12 octobre 2021

Hydro-Québec diffuse cette politique de confidentialité pour informer les visiteurs du site Web du Circuit électrique, les sites associés ou les pages transactionnelles (collectivement, les « Sites ») et les utilisateurs du réseau de bornes de recharge publiques ou de son application mobile (collectivement, les « Services »). Nous vous invitons donc à lire attentivement son contenu.

Notre engagement relativement à votre vie privée

Si vous souhaitez en apprendre davantage sur notre pratique générale en matière de protection de la vie privée, par exemple, en ce qui a trait à la conservation et à la destruction de vos renseignements personnels, nous vous invitons à consulter [Notre engagement relativement à votre vie privée](#). En cas de conflit entre cet engagement et la présente politique, le premier prévaudra.

Pourquoi je dois lire cette politique ?

À quoi je consens ?

Quels renseignements personnels sont recueillis ?

Quelles autres informations sont recueillies ?

Comment sont recueillis mes renseignements personnels ?

Utilisez-vous des témoins (« cookies ») ou autres technologies pour suivre mes activités ?

Utilisez-vous Google Analytics pour recueillir des données sur la manière dont j'utilise vos Sites ?

Comment protégez-vous mes renseignements personnels ?

Pourquoi utilisez-vous mes renseignements personnels ?

Pourquoi je vois et reçois des offres promotionnelles ?

Avec qui partagez-vous mes renseignements personnels ?

Combien de temps conservez-vous mes renseignements personnels ?

Quels sont mes droits relativement à mes renseignements personnels ?

À qui puis-je poser mes questions sur la Politique ?

Modification de la politique

Pourquoi je dois lire cette politique ?

Cette politique vous explique nos pratiques à l'égard des renseignements personnels que nous recueillons lorsque vous utilisez nos Sites ou Services. Elle ne s'applique pas aux sites Web exploités par des tiers, notamment lorsque :

- vous cliquez sur les hyperliens que nous proposons sur nos Sites ;
- vous utilisez Messenger à partir de notre page Facebook ;
- vous choisissez de lier vos profils Facebook, Apple ou autres pour vous connecter à votre compte utilisateur ;
- vous fournissez vos renseignements personnels à l'exploitant de votre magasin d'applications pour le téléchargement de notre application mobile.

Nous n'assumons pas la responsabilité de la protection des renseignements personnels que vous pourriez fournir ou qui pourraient être collectés par ces tiers. Il vous incombe de consulter les pratiques et politiques de confidentialité de ceux-ci en la matière.

À quoi je consens ?

En utilisant nos Sites ou Services, vous consentez au traitement de vos renseignements personnels conformément aux pratiques décrites dans cette politique de confidentialité et dans [Notre engagement relativement à votre vie privée](#).

Vous consentez également à ce que des données pouvant vous concerter soient recueillies grâce à l'interactivité établie avec votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile. Si vous êtes membre d'un autre réseau de recharge de véhicules électriques et que vous utilisez nos Services à titre de membre de cet autre réseau, vous convenez d'être lié par la présente politique.

En tout temps, vous pouvez retirer, totalement ou partiellement, votre consentement à l'égard du traitement de vos renseignements personnels en écrivant à notre équipe [Accès à l'information et protection de la vie privée](#). Nous vous avisons cependant que vous pourriez alors cesser de bénéficier de certaines fonctionnalités de nos Sites ou d'avantages offerts par nos Services.

Quels renseignements personnels sont recueillis ?

Les « renseignements personnels » désignent les renseignements qui permettent d'identifier une personne. Vous n'avez aucune obligation de fournir des renseignements personnels pour voir le contenu de nos Sites. Les renseignements personnels que nous pourrions recueillir à votre sujet incluent :

- **des renseignements relatifs à votre identité**: comme votre nom et votre prénom ;
- **des coordonnées**: comme votre numéro de téléphone, votre adresse postale personnelle et votre adresse courriel, votre géolocalisation avec votre consentement ;
- **des informations financières à votre sujet**: comme vos renseignements de facturation et votre solde disponible ;
- **des informations relatives à votre utilisation de l'espace client** : comme votre code d'identification, votre mot de passe, votre numéro de membre, vos activités lorsque vous êtes connecté, l'historique détaillé de votre consommation d'énergie et la date de vos recharges ;

- **des informations relatives à vos biens** : comme le modèle et la marque de votre véhicule électrique que vous pourriez nous fournir;
- **des renseignements sur vos interactions** : comme les renseignements personnels que vous pourriez nous fournir lors de vos interactions avec nous.

Quelles autres informations sont recueillies ?

Certaines informations sont recueillies automatiquement lorsque vous utilisez nos Sites ou Services. Lorsque ces données peuvent être reliées à votre identité, par exemple par l'utilisation de témoins (« Cookies ») ou toute autre technologie de suivi, nous les considérons comme des renseignements personnels et nous les traitons en conséquence. Les données recueillies lors de l'utilisation de nos Sites et Services incluent notamment :

- la marque et le modèle de votre appareil (ordinateur, tablette ou téléphone mobile) ;
- votre fournisseur de services Internet ;
- votre adresse IP ;
- votre emplacement géographique (région dérivée de votre adresse IP) ;
- votre géolocalisation, avec votre consentement le cas échéant ;
- le type de votre connexion Internet ;
- le type et la version de votre système d'exploitation ;
- le type et la version de votre navigateur ;
- l'identifiant unique de votre appareil ;
- l'adresse MAC de votre appareil, le cas échéant ;
- l'identifiant publicitaire IDFA de votre appareil iOS, le cas échéant ;
- les détails de problèmes que vous pourriez avoir connus ;
- le point d'origine de votre visite (bannière, courriel, réseau social, site Web d'un tiers);
- l'information concernant l'installation et l'ouverture de notre application mobile ;
- la fréquence et l'historique d'utilisation de nos Sites ;
- les pages que vous avez consultées ;
- vos activités (clic, défilement de l'écran, etc.).

Comment sont recueillis mes renseignements personnels ?

Nous recueillons vos renseignements personnels lorsque vous nous les fournissez, notamment lorsque vous utilisez nos services en ligne. Par exemple si vous complétez notre formulaire de contact. Vos renseignements personnels sont également recueillis lors que vous utilisez votre espace client ou notre application mobile.

Utilisez-vous des témoins (« cookies ») ou autres technologies pour suivre mes activités ?

Témoins (« Cookies »)

Nos Sites utilisent des fichiers témoins (« cookies »). Les témoins sont de petits fichiers textes que votre navigateur installe automatiquement sur votre ordinateur ou autre appareil et qui permettent aux Sites de vous reconnaître lors de votre visite. Ces fichiers témoins restent sur votre ordinateur et sont récupérés automatiquement lors de vos visites ultérieures sur les Sites. Seul l'émetteur du fichier témoin est en mesure de lire ce fichier.

Nous utilisons des témoins fonctionnels essentiels au bon fonctionnement de nos Sites, notamment pour la gestion de votre compte utilisateur ou le remplissage de nos formulaires. Des témoins de rendement sont aussi utilisés pour que nos Sites fonctionnent plus efficacement lors de votre visite. Nous utilisons également des témoins qui permettent d'ajouter à nos Sites des fonctionnalités de partage de contenu sur les réseaux sociaux, notamment [Facebook](#). L'utilisation des boutons de partage déclenchera l'installation d'un fichier témoin permettant de relier les contenus consultés sur notre site Web à votre compte utilisateur de ces réseaux.

Nous utilisons l'information recueillie pour évaluer la popularité de nos pages, analyser les tendances de trafic sur nos Sites et orienter les améliorations. Ces témoins ne contiennent aucun renseignement personnel.

Pour plus d'information, concernant les témoins que nous utilisons et la manière de les supprimer ou de les désactiver depuis votre navigateur, nous vous invitons à consulter notre page [Gérer les témoins de navigation](#).

Géolocalisation

Vous n'avez aucune obligation d'accepter de fournir vos données de géolocalisation. Votre consentement sera exigé préalablement à l'activation de la technologie permettant de vous localiser. Nous utilisons des technologies qui permettent de vous géolocaliser lorsque vous activez la fonction Trajets de notre application mobile afin de vous permettre de planifier vos activités de recharge en fonction de vos déplacements.

À tout moment, vous pouvez refuser d'être localisé en modifiant les paramètres de l'application mobile. Vous ne serez alors plus en mesure de localiser les bornes de recharge à proximité de votre emplacement.

Utilisez-vous Google Analytics pour recueillir des données sur la manière dont j'utilise vos Sites ?

Nous employons des outils analytiques, comme [Crashlytics](#) et [Google Analytics](#), pour analyser la manière dont vous utilisez nos Sites et Services. Ces informations sont conservées par Google sur des serveurs pouvant être situés à l'extérieur du Canada, notamment aux États-Unis. Ces outils et technologies recueillent et analysent certains types de données, y compris les fichiers témoins. Vous pouvez [télécharger le module complémentaire](#) de navigateur pour désactiver Google Analytics ou [consulter le guide](#) pour paramétrer Crashlytics.

Comment protégez-vous mes renseignements personnels ?

Notre formulaire de contact utilise le test [reCAPTCHA](#) afin de reconnaître de manière automatisée si les renseignements recueillis sur nos Sites ont été saisis par un humain ou par un programme informatique pouvant remplir des formulaires de manière automatisée. Pour en savoir plus sur la manière dont nous protégeons vos renseignements personnels, veuillez consulter [Notre engagement relativement à votre vie privée](#).

Pourquoi utilisez-vous mes renseignements personnels ?

Les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet sont utilisés principalement pour :

- administrer et mettre à votre disposition nos Sites et Services, notamment pour planifier le déploiement et l'installation de nouvelles bornes ;
- permettre votre achat en ligne de services de recharge ;
- permettre votre accès aux Sites et aux Services ainsi qu'aux autres réseaux de recharge avec lesquels nous avons des ententes d'itinérance ;
- facturer vos activités de recharge sur notre réseau ou sur ceux avec lesquels nous avons des ententes d'itinérance ;
- détecter des incidents et prévenir des menaces à nos Sites et Services ou à la sécurité informatique ;
- améliorer la qualité de nos Sites et Services et votre expérience client ;
- transmettre des avis techniques et de mise à jour des Sites et des Services et des alertes de sécurité. Puisque cette information est importante pour l'utilisation de notre réseau de bornes de recharge, vous ne pouvez refuser de recevoir ces avis, alertes et offres aussi longtemps que vous avez un compte avec nous ;
- vérifier votre identité et vous authentifier ;
- répondre à vos demandes, plaintes, commentaires et questions
- aider à l'identification d'un emplacement de recharge à proximité ;
- planifier adéquatement vos trajets ;

- transmettre des notifications ou des alertes selon votre paramétrage des fonctionnalités de l'application mobile ;
- proposer des offres promotionnelles de nos différents partenaires ;
- communiquer avec vous pour recueillir vos commentaires sur votre expérience client ;
- associer les utilisateurs à nos Sites et Services ;
- vérifier la conformité de votre utilisation de nos Sites et Services ;
- faire connaître nos services, événements, activités, offres spéciales et autres nouvelles nous concernant, notamment par l'envoi d'une infolettre ;
- toutes autres fins que nous déterminons de temps à autre et qui sont autorisées par la loi.

Pourquoi je vois et reçois des offres promotionnelles ?

Notre programme d'offres promotionnelles vous permet de visualiser les offres de nos différents partenaires. En tout temps, vous pouvez désactiver la fonctionnalité « Afficher les offres promotionnelles » de votre compte utilisateur.

Vous n'avez aucune obligation d'accepter de recevoir des offres promotionnelles. Nous demanderons votre consentement au préalable, notamment pour la réception de notre infolettre visant à faire connaître nos services, événements, activités, offres spéciales et autres nouvelles nous concernant en conformité avec les lois applicables. Si votre nom figure sur notre liste de diffusion et que vous désirez qu'il en soit retiré, vous n'aurez qu'à suivre le lien compris dans toute notification PUSH ou message SMS que vous recevez pour vous désinscrire.

Si vous retirez votre consentement à recevoir des offres promotionnelles par notification PUSH ou message SMS, vous pourriez quand même recevoir de la publicité en ligne de la part du réseau de bornes de recharge FLO, de nos partenaires, de médias sociaux ou d'autres sites Web ou applications que vous pourriez visiter ou utiliser. Ces publicités ne vous sont pas présentées dans le cadre de notre programme. Il vous appartient de vous désabonner des listes de diffusion de ces tiers en utilisant les liens fournis dans les publicités elles-mêmes et d'ajuster les paramètres de vos profils de médias sociaux comme Facebook.

Avec qui partagez-vous mes renseignements personnels ?

Comme indiqué dans [Notre engagement relativement à votre vie privée](#), nous ne transmettons pas de renseignements personnels à des tiers sans votre consentement, sauf dans de rares circonstances, notamment dans certains cas autorisés par la loi.

Nous retenons les services de fournisseurs pour l'exploitation de nos Sites et Services. Les services de notre filiale AXSO Inc. sont utilisés pour exploiter la plate-forme technologique de notre réseau de bornes de recharge de véhicules électriques ainsi que notre application mobile.

Nous pouvons aussi être appelés à transmettre vos renseignements personnels lorsque ceux-ci sont nécessaires à la prestation de services de nos fournisseurs :

- Amazon Web Services pour l'hébergement infonuagique des données
- [CAA-Québec](#) pour l'exploitation de notre service à la clientèle ;
- [Stripe](#) pour l'exploitation du système de paiement en ligne ;
- Twillio pour l'envoi SMS ;
- SendGrid pour l'envoi de courriel ;
- OneSignal pour l'envoi de notification PUSH.

Si vous vous servez de votre compte utilisateur pour lancer la recharge de votre véhicule électrique sur un réseau de recharge avec lequel nous avons une entente d'itinérance, ou si vous êtes membre d'un autre réseau de recharge, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer certains renseignements personnels à l'opérateur de cet autre réseau, notamment votre numéro de membre, les informations sur votre recharge ou vos coordonnées, à des fins d'autorisation de votre recharge, de soutien, si nécessaire, de facturation et d'établissement des rapports statistiques exigés par notre entente avec ce partenaire.

Nous pouvons échanger des données recueillies concernant l'utilisation de nos Services avec nos partenaires, notamment des propriétaires de bornes de recharge électrique, des hôtes de sites de recharge et des entreprises, afin d'améliorer ou de continuer à fournir nos services de recharge et nos services reliés aux programmes auxquels vous avez accepté de participer, notamment la réception d'offres promotionnelles. Il s'agit de données de recharge et de statistiques concernant les offres promotionnelles qui vous sont affichées, que vous visualisez et que vous utilisez qui ne permettent pas de vous identifier. Nous ne partageons pas vos renseignements personnels et vos habitudes de consommation avec les commerçants qui présentent des offres promotionnelles.

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 ?**

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 estimatez 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.

Dans l'éventualité où vous ne souhaitez plus utiliser nos Services, vous pouvez demander que vos renseignements personnels soient supprimés, conformément à nos règles de conservation. De plus, si vous estimatez que nous avons conservé des renseignements personnels à votre sujet à l'encontre de la Loi sur l'accès, vous avez le droit de demander que ces renseignements soient supprimés, conformément à nos règles de conservation. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez en tout temps adresser votre demande par écrit, à l'un des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels d'Hydro-Québec en complétant le [Formulaire de demande d'accès en ligne](#), par la poste ou par courriel. Les coordonnées sont indiquées ci-après.

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 l'espace [Mon compte](#) du Circuit électrique. Plusieurs de vos renseignements personnels s'y trouvent et vous pouvez même y mettre à jour certains de ceux-ci ou supprimer votre compte. N'hésitez pas non plus à adresser toute demande portant sur vos renseignements personnels aux [Services à la clientèle du Circuit électrique](#).

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 en complétant le [Formulaire de demande d'accès en ligne](#), par la poste ou par courriel, dont voici les coordonnées :

Responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels Hydro-Québec
Édifice Jean-Lesage
75, boul. René-Lévesque Ouest, 20e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Responsable.Acces@hydroquebec.com

À qui puis-je poser mes questions sur la Politique ?

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

Si vous communiquez avec nous par courriel, vous le faites volontairement. Vous devez alors fournir votre nom et votre adresse courriel et rédiger votre message à :

Responsable.Acces@hydroquebec.com

Aucune méthode de transmission par Internet ou d'archivage électronique n'est complètement protégée. Vos envois peuvent toujours se perdre ou être interceptés, piratés ou détruits. Nous vous encourageons à faire preuve d'une grande prudence quand vous décidez du type de renseignements personnels que vous nous faites parvenir par courriel, puisque nous ne pouvons en garantir la sécurité absolue.

Modification de la politique

Cette politique est régie par la [Loi sur l'accès aux organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) et nous pouvons la mettre à jour ou la modifier de temps à autre. Si des changements importants y sont apportés, une notification sera diffusée sur nos Sites, dans notre application mobile et dans votre espace client.

Il est donc nécessaire de la consulter régulièrement pour vous assurer d'être à jour. Le fait de continuer à utiliser nos Sites et nos Services indique que vous acceptez cette politique et toutes les mises à jour de celle-ci et que vous y consentez.