

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

### Social – Pratiques en matière d'emploi et travail décent

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines, Nos acquisitions de biens meubles et de services et les conditions des contrats, Notre sécurité, Notre rôle social, Notre gestion, Nos clients)</li> <li>• <a href="#">Code de conduite d'Hydro-Québec</a></li> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-23 (Gouvernance)</li> </ul>	
<b>ASPECT : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>			
G4-LA5	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail	Hydro-Québec compte environ 110 comités paritaires de santé et de sécurité du travail auxquels siègent des représentants syndicaux et patronaux pour assurer un milieu de travail sain et sécuritaire. Ces comités œuvrent à l'échelle locale,	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<p>régionale et provinciale et couvrent environ 80% du personnel de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Choix collectifs – Santé et sécurité</a> (santé et sécurité du personnel)</li> </ul>	
G4-LA6	<p>Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe</p> <p>Décrire la performance en santé-sécurité des entrepreneurs et des sous-entrepreneurs qui travaillent pour l'organisation sur site ou hors site. (supplément sectoriel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 14, (taux de fréquence des accidents du travail), p. 23 (La santé et la sécurité des employés d'Hydro-Québec), p. 66 (Accidents d'origine électrique – 2016)</li> </ul>	<p>Hydro-Québec divulgue uniquement le taux de fréquence des accidents du travail. Les autres informations en lien avec cet indicateur sont confidentielles.</p>
G4-LA8	<p>Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats</p>	<p>Depuis 1983, Hydro-Québec se conforme aux recommandations et conventions de l'Organisation internationale du travail sur la santé et la sécurité au travail. Elle se conforme également aux lois et règlements en vigueur au Québec et applique le concept de diligence raisonnable en la matière.</p> <p>L'entreprise mise aussi sur des comités paritaires pour traiter les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail. Pour plus d'informations, voir</p>	<p>Le pourcentage des accords locaux et mondiaux signés par Hydro-Québec qui évoquent les diverses questions relatives à la santé et à la sécurité n'est pas disponible.</p>

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		l'indicateur LA6.	
<b>ASPECT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>			
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 5 (Nos ressources humaines), p. 14 (Présence régionale)</li> <li>• <a href="#">Rapport annuel 2016</a> p.1, 23, 79</li> <li>• <a href="#">Emploi</a> (un milieu diversifié)</li> <li>• <a href="#">La Haute direction et le Conseil d'administration</a></li> </ul>	
<b>ASPECT : ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES</b>			
G4-LA13	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par principaux sites opérationnels	<p>Hydro-Québec se conforme à la <i>Loi sur l'équité salariale</i> et vise le respect de l'équité en matière de rémunération de ses employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Emploi</a> (un milieu diversifié)</li> <li>• <a href="#">Loi sur l'équité salariale</a></li> </ul>	Les salaires des employés syndiqués d'Hydro-Québec sont présentés en détail dans les conventions collectives. Il s'agit d'informations confidentielles.
<b>ASPECT : ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI CHEZ LES FOURNISSEURS</b>			
G4-LA14	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	Aucun contrôle systématique des fournisseurs d'Hydro-Québec

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
			<p>n'est effectué à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme. Toutefois, Hydro-Québec se réserve le droit de vérifier si tous ses fournisseurs se conforment au <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a>.</p>
G4-LA15	<p>Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	<p>Aucun contrôle systématique des fournisseurs d'Hydro-Québec n'est effectué à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme. Toutefois, Hydro-Québec se réserve le droit de vérifier si tous ses fournisseurs se conforment au <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a>.</p>

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

### Social – Droits de l'homme

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines, Nos acquisitions de biens meubles et de services et les conditions des contrats, Notre sécurité, Notre rôle social)</li> <li>• <a href="#">Code de conduite d'Hydro-Québec</a></li> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-23 (Gouvernance)</li> </ul>	
<b>ASPECT : LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité) Décrire les mécanismes mis en place pour gérer les questions relatives au droit d'association, au droit de négociation et au droit de grève ainsi que les situations de lock-out, compte tenu de la nécessité d'assurer la continuité de services essentiels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines)</li> </ul>	
G4-HR4	Sites et fournisseurs identifiés au sein desquels le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective pourrait ne pas être respecté ou est fortement menacé, et mesures prises pour le respect de ce droit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines)</li> <li>• <a href="#">Code de conduite des</a></li> </ul>	La liberté syndicale et à la négociation

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<a href="#">fournisseurs</a>	collective n'est pas suivi pour tous les fournisseurs d'Hydro-Québec. Toutefois, Hydro-Québec se réserve le droit de vérifier si tous ses fournisseurs se conforment au <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a> .
<b>ASPECT : DROITS DES PEUPLES AUTOCHTONES</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines et Notre rôle social)</li> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 10 (Collectivités locales et communautés autochtones), p.67 (Autochtones), p. 36, p.37, p.49-50 (Projets)</li> </ul>	
G4-HR8	Nombre total d'incidents de violations des droits des peuples autochtones et mesures prises	Hydro-Québec travaille de concert avec les communautés autochtones afin que ses projets se réalisent dans le respect de leurs droits. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le</a></li> </ul>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<a href="#">développement durable 2016</a> , p. 67(Autochtones).	
<b>ASPECT : ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Nos ressources humaines, Notre rôle social)</li> </ul>	
G4-HR10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	Aucun contrôle systématique des fournisseurs d'Hydro-Québec n'est effectué à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme. Toutefois, Hydro-Québec se réserve le droit de vérifier si tous ses fournisseurs se conforment au <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a> .
G4-HR11	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	Aucun contrôle systématique des fournisseurs d'Hydro-Québec n'est effectué à l'aide de critères

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS /RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
			relatifs aux droits de l'homme. Toutefois, Hydro-Québec se réserve le droit de vérifier si tous ses fournisseurs se conforment au <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a> .



# ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

## Social – Société

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> (Notre rôle social, Notre gestion)</li> <li>• <a href="#">Loi sur Hydro-Québec</a></li> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-23 (Gouvernance)</li> </ul>	
<b>ASPECT : COMMUNAUTÉS LOCALES</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	<p>Approche de gestion spécifique (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation des parties prenantes aux processus décisionnels relatifs à la planification de l'approvisionnement en énergie et au développement du réseau.</li> <li>• Méthode pour gérer les impacts associés aux déplacements.</li> <li>• Programmes d'évaluation et de gestion des impacts au regard des aspects suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Moyens pour informer la population locale et assurer sa participation avant, pendant et après la réalisation des projets, financement des intervenants pour faciliter la participation de la population</li> <li>○ Afflux de travailleurs et impacts sur les collectivités voisines</li> <li>○ Changement d'affectation des terres, y compris la perte d'éléments du patrimoine naturel international</li> <li>○ Impacts sur les infrastructures (routes, habitations, etc.), accès à des services</li> <li>○ Impacts sur la qualité du paysage</li> </ul> </li> </ul>	<p>Hydro-Québec réduit au minimum les déplacements de résidents dans les zones d'implantation de ses projets. Dans les rares cas où de tels déplacements sont nécessaires, elle propose des ententes d'indemnisation de gré à gré aux propriétaires concernés. Lorsque la conclusion d'une entente est impossible, elle engage une procédure d'expropriation selon la <i>Loi sur l'expropriation</i>. Les conditions de l'expropriation (indemnité, recours, etc.) sont déterminées par jugement de la</p>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<p>Cour.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p.10 (Relations mutuellement profitables) p. 60-67 (Une présence dans le milieu)</li> <li>• <a href="#">Complexe de la Romaine – Étude d'impact sur l'environnement</a></li> </ul>	
G4-SO1	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 63-64 (Acceptabilité sociale et participation du public)</li> <li>• <a href="#">Centre de documentation en environnement et collectivités</a></li> </ul>	Le pourcentage n'est pas disponible.
G4-SO2	Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles, sur les communautés locales	<p>Pour un projet de production ou de transport, lorsqu'une procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement prévue dans la <i>Loi sur la qualité de l'environnement</i> est enclenchée, Hydro-Québec réalise une étude d'impact conformément à la directive émise par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. Les études d'impact sont déposées au <a href="#">Centre de</a></p>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<p><a href="#">documentation en environnement et collectivité</a> de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 36-38 et 49-50 (Projets)</li> <li>• <a href="#">Projets de construction – Transport d'électricité</a></li> <li>• <a href="#">Complexe de la Romaine</a></li> </ul>	
EU22	Nombre de déplacements physiques ou économiques et indemnités accordées aux déplacés, par type de projets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Déplacements physiques ou économiques pour l'année 2016</a> [PDF]</li> </ul>	
<b>ASPECT : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>			
G4-SO3	Nombre total et pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés	<p>Hydro-Québec applique les meilleures pratiques en matière de gouvernance, aux termes notamment de la <i>Loi sur Hydro-Québec</i>, d'un code d'éthique des administrateurs et d'un code de conduite du personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-21 (Gouvernance du développement durable)</li> </ul>	
G4-SO4	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-21 (Gouvernance du développement durable)</li> <li>• <a href="#">Rapport annuel 2016</a> p.84,</li> </ul>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		87, 89 (éthique)	
G4-SO5	Cas avérés de corruption et mesures prises	<p>Hydro-Québec applique les meilleures pratiques en matière de gouvernance, aux termes notamment de la <i>Loi sur Hydro-Québec</i>, d'un code d'éthique des administrateurs et d'un code de conduite du personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-21 (Gouvernance du développement durable)</li> </ul>	
<b>ASPECT : POLITIQUES PUBLIQUES</b>			
G4-SO6	Valeur totale des contributions politiques par pays et par bénéficiaire	<p>Hydro-Québec est une entreprise publique dont le seul actionnaire est le gouvernement du Québec. À ce titre, elle ne fait aucune contribution à des partis politiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Loi sur Hydro-Québec</a></li> </ul>	
<b>ASPECT : COMPORTEMENT ANTICONCURRENTIEL</b>			
G4-SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques et leurs issues	En 2016, la Direction des Affaires juridiques n'a pas été informée que l'entreprise ait eu de telles poursuites, violations ou pratiques.	
<b>ASPECT : CONFORMITÉ</b>			
G4-SO8	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non	En 2016, la Direction des	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
	pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations	Affaires juridiques n'a pas été informée à l'effet que l'entreprise ait reçu une sanction non pécuniaire ou une amende substantielle pour non-respect de lois ou de règlements.	
<b>ASPECT : ÉVALUATION DES IMPACTS DES FOURNISSEURS SUR LA SOCIÉTÉ</b>			
G4-SO9	Indiquer le pourcentage de nouveaux fournisseurs ayant été contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	
G4-SO10	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Code de conduite des fournisseurs</a></li> </ul>	
<b>ASPECT : PLAN D'INTERVENTION EN CAS DE CATASTROPHE OU D'URGENCE</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité) Planification d'urgence, plan d'intervention en cas de catastrophe ou d'urgence, programmes de formation en interventions d'urgence, plan de reprise des activités ou plan de rétablissement du service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Plan d'urgence corporatif d'Hydro-Québec</a></li> </ul>	

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

### Social – Responsabilité liée aux produits

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Nos politiques</a> Nos clients, Notre gestion)</li> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18-21 (Gouvernance du développement durable)</li> <li>• <a href="#">Sécurité près des lignes électriques</a></li> <li>• <a href="#">Champs électriques et magnétiques</a></li> <li>• <a href="#">Compteur de nouvelle génération - Radiofréquences</a></li> <li>• <a href="#">Mercure</a></li> </ul>	
<b>ASPECT : SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les entreprises d'électricité devraient également évaluer les impacts des étapes suivantes du cycle de vie :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planification des ressources</li> <li>○ Production</li> <li>○ Transport</li> <li>○ Distribution</li> <li>○ Utilisation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 18, 23 (Gouvernance du développement durable), p. 66 (Santé et sécurité du public et des consommateurs)</li> <li>• <a href="#">Sécurité près des lignes électriques</a></li> <li>• <a href="#">Champs électriques et</a></li> </ul>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiquer les procédures d'évaluation des risques pour la santé du public.</li> <li>• Indiquer les risques pour la santé du public qui font l'objet d'évaluations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">magnétiques</a></li> <li>• <a href="#">Compteur de nouvelle génération - Radiofréquences</a></li> <li>• <a href="#">Mercure</a></li> </ul>	
G4-PR1	Indiquer le pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration.	<p>Hydro-Québec fournit un service d'électricité à ses clients. Les effets potentiels de ses activités sur la santé humaine sont documentés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 66 (Activités d'Hydro-Québec et santé humaine – État de la situation)</li> <li>• <a href="#">Sécurité près des lignes électriques</a></li> <li>• <a href="#">Champs électriques et magnétiques</a></li> <li>• <a href="#">Compteur de nouvelle génération - Radiofréquences</a></li> <li>• <a href="#">Mercure</a></li> </ul>	Le pourcentage demandé n'est pas disponible en raison de la difficulté d'application de cet indicateur pour le secteur de l'électricité.
G4-PR2	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services pendant leur cycle de vie, par type de résultat	En 2016, la Direction des Affaires juridiques n'a pas été informée à l'effet que l'entreprise ait commis de tels non-respect de règlements ou codes relatifs aux impacts de l'électricité (le produit) sur la santé et la sécurité.	
EU25	Nombre de cas de blessures ou d'accidents mortels subis par des membres du	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le</a></li> </ul>	Les informations

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
	public et impliquant des biens de l'organisation : inclure les décisions judiciaires, les règlements amiables et les causes en instance concernant des cas de maladie.	<a href="#">développement durable 2016</a> , p. 66 (Accidents d'origine électrique)	relatives aux décisions judiciaires, aux règlements amiables et aux causes en instance concernant des cas de maladie ne sont pas disponibles.
<b>ASPECT : ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES</b>			
G4-PR3	Type d'information sur les produits et services et leur étiquetage par les procédures de l'organisation et pourcentage des catégories importantes de produits et de services soumises à ces exigences en matière d'information	<p>Comme elle est une entreprise de service public, Hydro-Québec utilise d'autres moyens de communication que l'étiquetage pour informer les consommateurs des impacts de la production et de l'utilisation de l'électricité, notamment des rapports et des campagnes publicitaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 66 (Activités d'Hydro-Québec et santé humaine)</li> <li>• <a href="#">Sécurité près des lignes électriques</a></li> <li>• <a href="#">Champs électriques et magnétiques</a></li> <li>• <a href="#">Compteur de nouvelle</a></li> </ul>	



N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<a href="#">génération - Radiofréquences</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mercure</a></li> </ul>	
G4-PR4	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et services et leur étiquetage, par type de résultat	En 2016, la Direction des Affaires juridiques n'a pas été informée à l'effet que l'entreprise ait commis de tels non-respect de règlements ou codes relatifs à l'information sur l'électricité (le produit) et son étiquetage.	
G4-PR5	Résultats des enquêtes de satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 16, p.24, p.30, p.33 (satisfaction de la clientèle)</li> </ul>	
<b>ASPECT : VIE PRIVÉE DES CLIENTS</b>			
G4-PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	En 2016, aucune plainte contre Hydro-Québec n'a été adressée à la Commission d'accès à l'information (CAI). Par ailleurs, 3 cas de perte ou de vol de renseignements personnels de clients ont été signalés aux responsables de la protection des renseignements personnels. Dans tous les cas, Hydro-Québec a agi de manière diligente en prenant rapidement les actions requises dans ce type de situations et dans le but d'éviter, dans la mesure du	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
		<p>possible, que cela se reproduise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">La protection des renseignements personnels</a></li> <li>• <a href="#">Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</a></li> </ul>	
<b>ASPECT : CONFORMITÉ</b>			
G4-PR9	Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services	En 2016, la Direction des Affaires juridiques n'a pas été informée que l'entreprise ait reçu une amende substantielle pour non-respect de lois ou de règlements applicables à son produit, soit l'électricité.	
<b>ASPECT : ACCÈS (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité)</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique Programmes pour améliorer ou maintenir l'accès à l'électricité et aux services d'accompagnement des clients, y compris les programmes soutenus par le gouvernement.	Selon la <i>Loi sur la Régie de l'énergie</i> (L.R.Q., c. R-6.01), Hydro-Québec est tenue de fournir de l'électricité à toute personne qui en fait la demande. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 34 (ententes de service de traduction), 48 (ententes de paiement)</li> </ul>	

N°	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	EXPLICATIONS / RÉFÉRENCES	COMMENTAIRES
EU26	Pourcentage de la population non desservie dans les zones de desserte autorisée.	Selon la <i>Loi sur la Régie de l'énergie</i> (L.R.Q., c. R-6.01), Hydro-Québec est tenue de fournir de l'électricité à toute personne qui en fait la demande.	
EU27	Nombre de débranchements résidentiels pour défaut de paiement, ventilés selon la durée du débranchement et le régime de réglementation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Débranchements résidentiels et commerciaux pour défaut de paiement</a></li> </ul>	
EU28	Fréquence des pannes d'électricité.	Donnée non disponible	
EU29	Durée moyenne des pannes d'électricité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p.16, 30 (Indice de continuité de service global), p. 14 (Indice de continuité de service par région)</li> </ul>	
EU30	Facteur de disponibilité moyen des centrales par source d'énergie et par régime de réglementation.	Le facteur de disponibilité moyen du parc de production d'Hydro-Québec est de 53,8% (à l'exclusion des centrales des réseaux autonomes)	
<b>ASPECT : INFORMATIONS (Supplément sectoriel – Entreprises d'électricité)</b>			
<i>Description de l'approche managériale</i>			
	Approche de gestion spécifique Pratiques pour faire face aux barrières linguistiques et culturelles, aux difficultés de lecture et aux handicaps qui entravent les communications avec les clients concernant l'accès à l'électricité, les services de soutien et la sécurité électrique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rapport sur le développement durable 2016</a>, p. 34</li> <li>• <a href="#">Accessibilité</a></li> </ul>	