



LA VIDÉOSURVEILLANCE

Conseils pratiques à l'intention des organismes publics et des entreprises



photo : www.istockphoto.com

INTRODUCTION

Le but de ce document est de sensibiliser les organismes publics et les entreprises du Québec aux enjeux de protection des renseignements personnels que soulève le recours à la vidéosurveillance. Bien que la vidéosurveillance soit de plus en plus répandue, son utilisation doit respecter les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels¹ dans le cas d'un organisme public ou celles de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé² dans le cas d'une entreprise. En effet, l'image d'une personne identifiable qui se trouve sur un support constitue un renseignement personnel³. Cette image peut avoir été captée par une caméra de surveillance, un drone ou toute autre technologie de cette nature.

Le présent document vise à proposer de bonnes pratiques en la matière. Il peut être utilisé pour évaluer un système de vidéosurveillance existant ou pour guider un projet impliquant l'utilisation de caméras dans des lieux publics ou privés afin d'enregistrer des images avec ou sans son.

PREMIÈRE ÉTAPE : PUIS-JE RECOURIR À LA VIDÉOSURVEILLANCE?

Avant de recourir à la vidéosurveillance, un organisme public ou une entreprise devrait s'interroger sur la nécessité⁴ de recueillir des images au sujet d'individus par le biais de cette technologie en répondant aux questions suivantes :

- Pourquoi recourir à la vidéosurveillance? Quel est le but poursuivi par l'installation d'un tel système?
- Cet objectif est-il légitime, important, urgent et réel?
- Si oui, l'atteinte au droit fondamental à la vie privée que constitue la collecte d'images d'individus est-elle proportionnelle à l'objectif poursuivi⁵?

De plus, certains organismes publics⁶ ont l'obligation de consulter le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels qui relève du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme au sujet des mesures à respecter. Celles-ci doivent comprendre notamment une évaluation de la nécessité de recourir à cette technologie et une évaluation de la conformité de l'utilisation de cette technologie par rapport au droit au respect de la vie privée⁷.

1 Quel est le but poursuivi par l'installation d'un tel système?

Pour évaluer si vous pouvez recueillir des renseignements personnels au moyen de la vidéosurveillance, il faut d'abord vous demander quel est l'objectif poursuivi. Quelle situation ou quels problèmes voulez-vous résoudre? Pourquoi recueillir des renseignements personnels par vidéosurveillance? Soyez précis.

2 Cet objectif est-il légitime, important, urgent et réel?

Une fois le but poursuivi par le recours à la vidéosurveillance déterminé et circonscrit, évaluez si cet objectif justifie la collecte de renseignements personnels qui sera faite par les caméras. Cet objectif doit être légitime, c'est-à-dire justifié et fondé en droit ou en équité.

Posez-vous les questions suivantes :

- L'utilisation de la vidéosurveillance telle que projetée est-elle contraire à la Charte des droits et libertés de la personne⁸ ou interdite par d'autres dispositions légales?
- Dans le cas d'un organisme public : quel est le lien entre l'objectif poursuivi et ses attributions ou un mandat dont il a la gestion?

1 RLRQ, c. A-21, ci-après « la Loi sur l'accès ».

2 RLRQ, c. P-391, ci-après « la Loi sur le privé ».

3 Voir notamment : Garderie Cœur d'enfant inc., CAI 08 02 72, 31 mars 2014.

4 Les articles 5 de la Loi sur le privé et 64 de la Loi sur l'accès prévoient qu'une entreprise ou un organisme public ne peuvent recueillir que les renseignements qui sont « nécessaires ».

5 Les décisions de la Commission d'accès à l'information et des tribunaux supérieurs ont conclu que cette nécessité s'interprète en faisant le test suivant : la collecte d'un renseignement personnel est nécessaire si la finalité poursuivie est légitime, importante, urgente et réelle et si l'atteinte au droit à la vie privée que cette collecte constitue est proportionnelle à la finalité recherchée. Cette proportionnalité sera démontrée si l'utilisation projetée est rationnellement liée à l'objectif, que l'atteinte au droit à la vie privée est minimisée et que la divulgation du renseignement requis est nettement plus utile à l'organisme ou à l'entreprise que préjudiciable à la personne filmée. Autrement, le droit à la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels devra prévaloir. Voir notamment : *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X*, [2003] C.A.I. 667 (C.Q.).

6 L'article 1 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-21, r. 2), ci-après appelé le « Règlement sur la diffusion », prévoit que ce « règlement s'applique à un organisme public visé à l'article 3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-21), à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale, d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant d'un organisme public visé aux articles 5 à 7 de cette Loi. Il ne s'applique pas à un ordre professionnel ».

7 Article 9 du Règlement sur la diffusion (RLRQ, c. A-21, r. 2).

8 RLRQ, c. C-12.

- Dans le cas d'une entreprise : quel est le lien entre l'objectif poursuivi et ses activités?
- Est-ce que l'intrusion dans la vie privée des personnes concernées pourrait être considérée comme abusive ou comme allant à l'encontre de l'acceptabilité sociale? Devriez-vous consulter préalablement les personnes directement concernées, comme les employés, les étudiants, les personnes hébergées, les propriétaires d'appartements en copropriété, les locataires, etc.?

L'objectif poursuivi doit aussi être suffisamment important, urgent et réel pour justifier l'atteinte au droit à la vie privée que le recours à la vidéosurveillance constitue dans les circonstances.

Ainsi, posez-vous les questions suivantes :

- Quels sont les éléments qui démontrent l'importance et l'urgence de la situation (ex. : statistiques sur le nombre de fois où la situation que l'on souhaite éviter s'est produite, ampleur de la situation et de ses conséquences)?
- Quelles seraient les conséquences ou quels seraient les risques réels ou appréhendés de ne pas filmer?
- Quels sont les motifs ou les événements qui portent à croire à l'urgence d'une situation? Existe-t-il des dangers imminents pour les personnes et les biens?
- Ces problèmes sont-ils réels? Décrivez la situation à l'aide d'éléments concrets.
- Si vous évaluez la nécessité d'un système de vidéosurveillance existant, est-ce que l'objectif poursuivi lors de sa mise en service existe toujours? Justifie-t-il toujours la collecte de renseignements personnels par le biais de caméras? Décrivez les fois où il a permis de résoudre ou de prévenir des situations problématiques que l'on souhaitait régler par la vidéosurveillance ou comparez la situation actuelle avec celle qui prévalait lors de sa mise en service pour démontrer qu'il atteint l'objectif envisagé.

Noter de façon détaillée la situation ou le problème à résoudre permet d'attester le caractère important, urgent et réel de la situation. Rappelez-vous que de simples appréhensions, des spéculations ou des faits anecdotiques ne suffisent généralement pas. Le fait que d'autres organismes ou entreprises utilisent la vidéosurveillance dans un contexte semblable à celui que vous envisagez ne suffit pas non plus à justifier la nécessité pour vous d'y recourir.

3 Si oui, l'atteinte au droit fondamental à la vie privée que constitue la collecte d'images d'individus est-elle proportionnelle à l'objectif poursuivi?

Si l'évaluation permet de conclure que l'objectif poursuivi est légitime, important, urgent et réel, évaluez la **proportionnalité** entre l'atteinte au droit à la vie privée que le recours à la vidéosurveillance constitue et cet objectif. Pour ce faire, il faut déterminer si la collecte des renseignements personnels par le biais de caméras de surveillance est :

- **rationnellement liée à l'objectif poursuivi;**
- **nettement plus utile à l'organisme ou à l'entreprise que préjudiciable aux personnes dont les images sont captées.**

Il faut ensuite déterminer si l'atteinte à la vie privée que cette collecte constitue est minimisée.

Ainsi, posez-vous les questions suivantes :

- Quel est le lien rationnel entre la collecte de renseignements par vidéosurveillance et l'objectif poursuivi? En quoi la collecte d'images par le biais de la vidéosurveillance permet-elle d'atteindre l'objectif poursuivi? Est-ce un moyen efficace?
- Quels sont les avantages d'une telle collecte?
- Quels sont les préjudices causés aux personnes qui seront ainsi filmées? Considérez que le fait d'être filmé est en soi une atteinte à sa vie privée. Toutefois, les attentes en matière de vie privée peuvent varier selon les contextes. Par exemple, il est raisonnable de croire qu'une personne a plus d'attentes (expectatives de vie privée) concernant le caractère privé de ses actions lorsqu'elle se trouve chez elle ou dans un lieu privé (ex. : maison, appartement, chambre, dortoir, cabinet de consultation, salle de douches, toilettes, vestiaire, salle d'essayage) que lorsqu'elle se trouve en public. De même, l'étendue de la surveillance peut influencer le niveau d'atteinte à la vie privée d'une personne.
- Est-ce que les bénéfices de la vidéosurveillance surpassent l'atteinte qu'elle pourrait avoir sur la vie privée des personnes concernées?
- Est-ce que l'intrusion dans la vie privée des personnes concernées par la vidéosurveillance est déraisonnable par rapport à l'objectif visé?

- Existe-t-il des moyens moins intrusifs en matière de vie privée pour arriver au résultat souhaité? Par exemple, pourriez-vous envisager :

- » d'avoir des agents de sécurité ou des patrouilleurs dans les lieux à surveiller, et de prévoir des heures stratégiques?
- » de mettre en place une supervision accrue par des personnes en autorité d'agir et capables d'intervenir au besoin?
- » d'installer un système d'alarme, des mécanismes de contrôle des portes et un meilleur système d'éclairage?

Faites la liste de toutes les autres mesures que vous avez essayées ou considérées et des raisons expliquant pourquoi elles n'ont pas fonctionné ou pourquoi vous les avez écartées.

Si vous considérez qu'il n'existe pas d'autres moyens d'atteindre l'objectif poursuivi, qu'est-ce que la vidéosurveillance apporte et qu'il n'est pas possible d'obtenir autrement?

- Si vous concluez que la vidéosurveillance est le moyen le moins intrusif d'atteindre efficacement l'objectif poursuivi, comment pouvez-vous minimiser les conséquences sur la vie privée des personnes dont les images seront captées? Par exemple :
- » Prévoir des caméras seulement où cela est nécessaire et en fonction du problème rencontré. La vidéosurveillance peut être réglée de manière à démarrer l'enregistrement à des heures ou à des moments précis, selon la nature du problème et les moments où il survient généralement.
- » Limiter le champ de vision des caméras seulement aux endroits où cela est jugé nécessaire plutôt que de capter l'ensemble du lieu où des personnes se trouvent.

Rappelez-vous que vous devez pouvoir répondre « oui » aux questions 2 (l'objectif poursuivi est-il légitime, important, urgent et réel?) et 3 (l'atteinte au droit à la vie privée est-elle proportionnelle à l'objectif poursuivi?) dès cette première étape pour justifier la nécessité de la collecte de renseignements personnels par le biais de la vidéosurveillance.

Réévaluez régulièrement cette collecte et cessez l'utilisation de la vidéosurveillance lorsque l'objectif est atteint et que celle-ci n'est plus nécessaire à la lumière des questions qui précèdent.

Conseil pratique : réalisez une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)*

Cet outil peut vous aider à évaluer la nécessité de recueillir des renseignements personnels par le biais de la vidéosurveillance, à déterminer comment minimiser les conséquences sur la vie privée des individus et à vous assurer de la conformité de votre projet de vidéosurveillance avec les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels.

* L'EFVP, connue en anglais sous l'expression *privacy impact assessment*, ou PIA, est un outil reconnu et utilisé à l'échelle mondiale. La rédaction d'une EFVP est exigée dans certains cas, par exemple dans le cas décrit au deuxième alinéa, paragraphe 2, de l'article 7 du Règlement sur la diffusion. Voir la fiche d'information de la Commission à ce sujet sur son site Internet : www.cai.gouv.qc.ca.

Si l'évaluation qui précède vous amène à conclure à la nécessité de recueillir des renseignements personnels par le biais de la vidéosurveillance, alors vous devrez mettre en place des mesures visant à assurer la conformité de cette pratique avec les autres obligations de la Loi sur l'accès ou de la Loi sur le privé. En effet, celles-ci prévoient également des règles en matière de conservation, d'utilisation, de communication, d'accès et de destruction des renseignements personnels que vous recueillerez au moyen de la vidéosurveillance.

DEUXIÈME ÉTAPE : AUTRES EXIGENCES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les conseils qui suivent constituent de bonnes pratiques à adopter afin de s'assurer de la conformité de l'utilisation de la vidéosurveillance avec les exigences relatives à la protection des renseignements personnels.

1 Adoptez une politique concernant la vidéosurveillance et désignez une personne qui en est responsable

Une fois que la décision a été prise, adoptez une politique concernant la vidéosurveillance. Cette approche responsable constitue une bonne pratique en matière de protection des renseignements personnels. Elle vous permet de bien encadrer votre projet de vidéosurveillance au profit de vos employés et des citoyens.

Une politique en matière de vidéosurveillance peut notamment servir à :

- Préciser pourquoi vous avez recours à la vidéosurveillance;
- Définir les règles d'installation et d'utilisation des caméras et des autres appareils;

- Définir les mesures de sécurité qui s'appliqueront aux renseignements personnels collectés et leur durée de conservation;
- Déterminer qui, au sein de l'organisme ou de l'entreprise, aura accès aux images ainsi captées (est-ce nécessaire à ses fonctions?);
- Circonscrire l'utilisation permise des images recueillies;
- Établir un cadre de gestion des demandes d'accès aux renseignements personnels conservés par vidéosurveillance;
- Désigner une personne responsable de la gestion de la vidéosurveillance et des demandes d'accès aux renseignements.

2 Informez le public ou les personnes concernées de la présence de caméras et de la collecte de renseignements personnels les concernant

- Afin d'informer les personnes concernées que vous recueillez des renseignements personnels à leur sujet⁹, avisez-les de la présence de caméras et de la collecte de renseignements personnels qui en découle. Cela peut se faire par le biais d'affiches bien en vue dans les endroits visés par la vidéosurveillance.
- L'ajout du numéro de téléphone où une personne responsable peut être jointe en cas de question constitue une pratique encouragée.

3 Limitez la portée de la vidéosurveillance

- À la lumière de la réflexion que vous avez faite à l'étape 1, planifiez soigneusement le nombre de caméras requises, les endroits où elles seront installées et leur mode de fonctionnement afin de ne recueillir que les images nécessaires pour solutionner le problème ciblé. Rappelez-vous d'éviter les endroits où l'expectative de vie privée et d'intimité est très élevée.
- Déterminez seulement les moments où les caméras doivent être en fonction pour atteindre l'objectif visé.

4 Assurez la sécurité des images recueillies

- Assurez-vous que les locaux où se trouvent les équipements qui permettent de visionner les images de vidéosurveillance sont verrouillés et protégés.
- Limitez le nombre de personnes qui peuvent avoir accès au local et à l'équipement contenant les enregistrements à celles dont les tâches requièrent qu'elles aient accès à ces renseignements. Il peut y avoir un registre d'accès aux locaux et aux images.
- Protégez l'accès aux équipements d'enregistrement par des mots de passe ou d'autres moyens efficaces. Les images peuvent aussi être cryptées pour plus de sécurité.
- Sensibilisez les personnes autorisées aux règles visant le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels recueillis par vidéosurveillance.
- Faites signer des engagements à la confidentialité aux personnes qui ont accès aux appareils et aux renseignements.
- Ayez un plan (politique, directive ou autre) pour agir rapidement en cas d'incident de sécurité impliquant les renseignements personnels recueillis par vidéosurveillance.

Vous pouvez vous référer à l'aide-mémoire de la Commission à l'intention des organismes et des entreprises **Quoi faire en cas de perte ou de vol de renseignements personnels?** sur le site de la Commission : www.cai.gouv.qc.ca.

5 Limitez l'accès aux images recueillies et leur utilisation

- Précisez qui, au sein de votre organisme ou de votre entreprise, peut avoir accès aux enregistrements et dans quelles situations, en lien avec ses fonctions.
- Prévoyez également à quelles fins les images enregistrées peuvent être utilisées (celles-ci devraient être compatibles avec les utilisations envisagées lors de la collecte).
- Assurez-vous que les enregistrements ne seront pas communiqués à des tiers, sauf avec les autorisations requises. Le cas échéant, prévoyez les modalités d'ententes avec les fournisseurs ou les opérateurs de services en vidéosurveillance quant à leurs obligations et à leurs responsabilités.

6 Détruisez de manière sécuritaire les images dès qu'elles ne sont plus nécessaires

Établissez un calendrier de conservation des enregistrements selon vos besoins en gardant à l'esprit qu'ils devraient être détruits dès que possible. Assurez-vous de respecter ces délais.

- La conservation des images pour une durée de 30 jours est un délai généralement suffisant et recommandé.
- Prévoyez des moyens sécuritaires pour détruire de manière irréversible les enregistrements. Vous pouvez vous référer à la fiche d'information :

La destruction des documents contenant des renseignements personnels sur le site de la Commission : www.cai.gouv.qc.ca

7 Prévoyez l'accès aux images par les personnes concernées

- Puisque les personnes présentes sur les enregistrements ont le droit d'avoir accès aux renseignements personnels qui les concernent, prévoyez comment et à qui une telle demande doit être faite.
- Assurez-vous de ne pas révéler des renseignements personnels au sujet d'autres personnes à moins que la loi ne le permette.

8 Consultez le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels si vous êtes un organisme public assujéti au Règlement sur la diffusion

- Si vous êtes un organisme public assujéti au Règlement sur la diffusion, évaluez la conformité de l'utilisation de la vidéosurveillance par rapport au droit au respect de la vie privée.
- Informez le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels des résultats de cette évaluation.

9 Réévaluez périodiquement la nécessité de la vidéosurveillance et la politique

- Refaites l'évaluation prévue à l'étape 1 du présent document de manière périodique.
- Cessez l'utilisation de la vidéosurveillance dès qu'elle n'est plus nécessaire.

DÉCISIONS DE LA COMMISSION

La Commission a déjà eu à se prononcer sur différents aspects de la protection des renseignements personnels dans le contexte de la collecte de renseignements personnels lors de l'utilisation de la vidéosurveillance. Les décisions de la Commission sont diffusées sur son site Internet à l'adresse suivante :

<http://www.cai.gouv.qc.ca/decisions-et-avis/section-surveillance/decisions-en-surveillance>

En voici quelques-unes :

- Coopérative d'habitation de la Solidarité Cartierville, 100 52 83, 29 août 2017;
- Ville de Québec, 101 18 20, 6 mars 2017;
- Apple Canada inc. (Apple Store du Carrefour Laval), 100 88 19, 29 novembre 2016;
- Garderie Excelsiori Daycare inc., 11 17 56, 5 octobre 2016;
- Corporation immobilière Omers, 100 95 57, 16 mars 2016;
- Coopérative d'habitation Chung Hua, 100 49 29, 16 mars 2016;
- Star Bar (9142-1891 Québec inc.), 100 64 26, 9 mars 2015;
- Bronzage Soleil autour du monde, 100 74 83, 24 novembre 2014;
- Garderie Cœur d'enfant inc., 08 02 72, 31 mars 2014;
- Revenu Québec, 1015611-S, 23 novembre 2018.

AVIS

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

Le présent document vise à donner de l'information générale seulement. Il ne doit d'aucune façon être interprété comme une opinion juridique. Il est conçu à des fins d'information seulement et vise à soutenir la réflexion des organismes

publics et des entreprises concernant la protection des renseignements personnels dans le contexte de l'utilisation de la vidéosurveillance.

Pour plus de précisions, voir notamment la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé. Vous pouvez également communiquer avec la Commission d'accès à l'information. Toutefois, à titre d'organisme responsable de voir au respect et

à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, la Commission ne peut approuver à l'avance un projet d'un organisme public ou d'une entreprise. Le contenu du présent document ne lie aucunement la Commission et toute plainte ou demande de révision ou de mécontentement sera évaluée à la lumière des dispositions pertinentes de la législation.



Commission
d'accès à l'information
du Québec

www.cai.gouv.qc.ca

Québec
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 514 873-4196
Sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170