



Lignes directrices sur la surveillance vidéo au moyen d'appareils non dissimulés dans le secteur privé Mars 2008

FEDERAL

Commissaire à la protection
de la vie privée du Canada

PROVINCIAL

Commissaire à l'information
et à la protection de la vie
privée de l'Alberta

Commissaire à l'information
et à la protection de la vie
privée de la Colombie-
Britannique

Introduction

Le recours à la surveillance vidéo par les organisations du secteur privé a connu un essor fulgurant ces dernières années. L'évolution de la technologie et la baisse considérable des prix ont rendu la surveillance vidéo de plus en plus accessible à une foule d'organisations. La sécurité et le contrôle de la criminalité sont les motifs les plus souvent évoqués pour justifier l'usage de caméras de surveillance. Les détaillants utilisent des caméras dans le but de décourager les vols et d'identifier les suspects. Des caméras sont installées dans des immeubles résidentiels pour détecter le vandalisme et accroître la sécurité des locataires. Il existe également des motifs moins évidents. Certains détaillants ont recours à la surveillance vidéo pour analyser le comportement des consommateurs — les allées qu'ils empruntent, les endroits où ils s'arrêtent, les produits qu'ils examinent.

Les lois sur la protection des renseignements personnels applicables au secteur privé obligent les organisations à concilier leurs besoins en matière de surveillance vidéo et le droit des personnes à la vie privée, qui suppose le droit de vivre sa vie à l'abri du regard d'autrui. Compte tenu de sa nature envahissante, les organisations devraient envisager tous les moyens qui porteraient moins atteinte à la vie privée pour parvenir aux mêmes fins avant d'utiliser la surveillance vidéo.

Pour aider les organisations à se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables au secteur privé, nous avons élaboré les présentes lignes directrices, qui énoncent les principes permettant d'évaluer la pertinence du recours à la surveillance vidéo et de s'assurer que les incidences sur la vie privée sont réduites au minimum. Les présentes lignes directrices s'appliquent à la surveillance vidéo du public par des organisations du secteur privé au moyen d'appareils non dissimulés, dans des lieux publics et par des organisations du secteur privé. Elles *ne s'appliquent pas* à la surveillance vidéo au moyen d'appareils dissimulés, telle que celle menée par des détectives privés pour le compte de compagnies d'assurances, ni à la surveillance des employés.

Il importe de noter que les lois sur la protection des renseignements personnels¹ applicables au secteur privé régissent la collecte, l'utilisation et la communication d'information sur une personne identifiable. Dans le secteur privé, la surveillance au moyen d'une caméra vidéo est assujettie aux lois sur la protection des renseignements personnels. Selon la *LPRPDÉ* et les lois sur la protection des renseignements personnels de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, il n'est pas nécessaire que l'information soit enregistrée.

Dix choses à faire lorsqu'on envisage ou qu'on planifie de recourir à la surveillance vidéo, ou qu'on l'utilise déjà

1. Se demander si un moyen portant moins atteinte à la vie privée que la surveillance vidéo pourrait répondre à nos besoins.
2. Déterminer les fins opérationnelles de la surveillance vidéo et limiter son utilisation à ces fins.
3. Élaborer une politique sur l'utilisation de la surveillance vidéo.
4. Limiter autant que possible l'utilisation et la portée visuelle des caméras.
5. Informer le public que l'on effectue une surveillance vidéo.
6. Entreposer toutes les images enregistrées dans un lieu sûr et d'accès restreint, et les détruire lorsqu'elles n'ont plus d'utilité opérationnelle.
7. Se préparer à répondre aux questions du public. Les personnes ont le droit de savoir qui les observe et pourquoi, quelle information est recueillie, et ce que l'on fait des images enregistrées.
8. Offrir aux personnes l'accès aux renseignements les concernant. Cela comprend les images vidéo.
9. Sensibiliser les opérateurs de caméra à l'obligation de protéger la vie privée des gens.
10. Évaluer périodiquement la nécessité d'utiliser la surveillance vidéo.

Questions et réponses

Q. À quelles fins pouvons-nous utiliser la surveillance vidéo?

¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
Personal Information Protection Act (Alberta)
Personal Information Protection Act (Colombie-Britannique)
Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec)

R. Il existe plusieurs situations où l'on peut s'attendre raisonnablement à ce que la surveillance vidéo soit utilisée, par exemple pour assurer la sécurité dans des endroits où sont installés des guichets automatiques bancaires ou à l'intérieur de dépanneurs situés dans des zones où le taux de criminalité est élevé. Dans des endroits où les personnes s'attendent beaucoup plus au respect de leur vie privée tels que les toilettes publiques ou les salles de traitement des spas, la surveillance vidéo est inappropriée.

Lorsque vous envisagez de recourir à la surveillance vidéo, assurez-vous d'avoir pris en compte tous les autres moyens portant moins atteinte à la vie privée. Il est toujours préférable de mettre en place les mesures habituelles de protection des biens, comme mettre les objets sous clé.

Q. Que pouvons-nous faire avec les renseignements recueillis au moyen de la surveillance vidéo?

R. Les renseignements recueillis au moyen de la surveillance vidéo ne devraient servir qu'aux fins pour lesquelles la surveillance est menée, ou à des fins autorisées par la loi. Par exemple, si des caméras sont installées dans le garage d'un immeuble résidentiel à des fins de sécurité, les renseignements recueillis ne peuvent être utilisés pour suivre les déplacements des locataires. Toutefois, dans le cas d'entrées par effraction dans des voitures, les renseignements peuvent être communiqués aux policiers.

Q. Que devrions-nous garder en tête lorsqu'on installe ou qu'on utilise des caméras?

R. Le système de surveillance vidéo devrait être installé et utilisé de façon à recueillir le moins d'information possible pour être efficace. Cela réduit les atteintes à la vie privée des personnes. Notamment :

- Il faut privilégier le recours à la surveillance vidéo pendant certaines heures du jour par rapport à une surveillance constante.
- Les caméras devraient être dirigées de manière à réduire la saisie d'images de personnes qui ne sont pas ciblées. Par exemple, une caméra de sécurité d'un magasin ne devrait pas filmer les passants à l'extérieur de l'édifice.
- Les caméras ne devraient pas être dirigées vers des endroits où les gens s'attendent davantage au respect de leur vie privée, par exemple les douches et les fenêtres d'immeubles. Des mesures devraient être prises pour faire en sorte que les caméras ne puissent être orientées ou manipulées de façon à capter des images dans ces zones.
- Les sons ne devraient pas être enregistrés, sauf pour des raisons qui le justifient.
- Si une caméra est surveillée, sa fonction d'enregistrement ne devrait être activée que lorsqu'on observe ou soupçonne des activités illégales.

Les organisations devraient également s'assurer que la surveillance vidéo est conforme aux lois applicables, outre les lois sur la protection des renseignements personnels. Par exemple, une organisation qui utilise une caméra vidéo qui capte les sons doit connaître les dispositions du *Code criminel* relatives à l'enregistrement de communications privées.

Q. Devrions-nous poser des affiches pour signaler l'utilisation de caméras?

R. Oui. La plupart des lois sur la protection des renseignements personnels ont pour effet d'obliger les organisations qui ont recours à la surveillance vidéo à poser une affiche claire et intelligible pour signaler l'utilisation de caméras aux personnes susceptibles d'être filmées, et ce, *avant* qu'elles pénètrent dans les lieux. Cela donne aux personnes la possibilité de ne pas entrer si elles ne souhaitent pas être filmées. Les affiches devraient également nommer un responsable au sein de l'organisation à qui les personnes peuvent s'adresser si elles ont des questions ou pour obtenir l'accès à des images les concernant.

Q. Quelles sont nos responsabilités en ce qui concerne les images enregistrées?

R.

- Les images enregistrées doivent être conservées en lieu sûr, et l'accès ne devrait être accordé qu'à un nombre limité de personnes autorisées.
- Les personnes ont le droit de voir les images qui les concernent. Lorsqu'une personne demande l'accès à des enregistrements la concernant, l'organisation doit veiller à ne pas révéler d'information permettant d'identifier toute autre personne y apparaissant. Cela peut se faire au moyen de technologies qui masquent l'identité.
- Toute communication d'enregistrements de surveillance vidéo à l'extérieur de l'organisation doit être justifiée et documentée.
- Les enregistrements ne devraient être conservés que le temps requis pour atteindre les fins pour lesquelles la surveillance est menée. Les enregistrements dont on n'a plus besoin devraient être détruits de façon sécuritaire.

Q. Quelles sont nos obligations à l'égard des personnes qui exploitent notre système de surveillance?

R. Les organisations doivent prévoir une formation appropriée et permanente pour les opérateurs de façon à s'assurer que ces derniers :

- comprennent leurs obligations en vertu de toutes les lois applicables, des présentes lignes directrices et de la politique de l'organisation en matière de surveillance vidéo;
- ne procèdent à la surveillance que pour les fins énoncées par l'organisation.

Q. Une fois que le système de surveillance vidéo est mis en place, que devons-nous faire pour assurer une conformité continue aux lois sur la protection des renseignements personnels?

R. Les organisations devraient évaluer régulièrement tous les aspects touchant le fonctionnement de leur système. Notamment, les organisations devraient déterminer si la surveillance vidéo est toujours nécessaire et se poser les questions suivantes :

- La surveillance vidéo a-t-elle permis de régler le problème pour lequel elle est utilisée?
- Le problème perdure-t-il?
- Pourrait-on maintenant recourir à un moyen portant moins atteinte à la vie privée pour régler le problème?

Q. Comment mon organisation devrait-elle documenter l'utilisation de la surveillance vidéo?

R. Les organisations devraient élaborer une politique sur la surveillance vidéo qui énonce :

- la justification et l'objectif du système de surveillance;
- l'emplacement et le champ de vision du matériel;
- les caractéristiques particulières du système, s'il y a lieu — par exemple, l'enregistrement sonore, un zoom, la reconnaissance faciale, la vision de nuit;
- la justification et l'objectif de l'emplacement et du champ de vision choisis;
- le personnel autorisé à exploiter le système et à consulter les renseignements qu'il contient;
- les heures de surveillance;
- le moment où l'enregistrement a lieu, le cas échéant;
- l'endroit où ont lieu la réception et la surveillance des signaux du matériel;
- les lignes directrices sur la gestion des enregistrements de surveillance vidéo, y compris la sécurité, l'utilisation, la communication et la conservation;
- les procédures relatives à la destruction sécuritaire des enregistrements de surveillance vidéo;
- la marche à suivre en cas de communication d'images non autorisée;
- les procédures permettant aux personnes de consulter les renseignements recueillis à leur sujet et de contester tout défaut présumé de se conformer à la politique;
- les sanctions prévues pour les employés de l'organisation et les entrepreneurs qui n'adhèrent pas à la politique;
- le nom de la personne responsable du respect de la vie privée qui peut répondre aux questions sur la surveillance.