

Politique sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée – Système de surveillance pour le réseau de transport en commun

Énoncé

Les solutions de surveillance sont au cœur de la stratégie globale adoptée par la Direction générale des transports pour assurer la sûreté et la sécurité du réseau de transport en commun d'OC Transpo. En effet, dans les stations et à bord des trains des lignes 1 et 2 de l'O-Train, dans les stations du Transitway, à bord des autobus, ainsi que dans les parcs-o-bus, les locaux administratifs et les installations d'entretien, le Système de surveillance (le « Système ») est un moyen efficace de protéger les usagers et les employés du réseau. Il a d'abord pour effet de décourager les comportements inacceptables et les actes de violence. De plus, il permet de recueillir les données nécessaires à certaines fonctionnalités du réseau, comme l'explique la présente politique.

La Direction générale des transports est certes consciente que le Système de surveillance ne peut empêcher tous les comportements inacceptables et les actes de violence, mais les données captées permettent d'appréhender rapidement les malfaiteurs et peuvent être déposées en preuve lors d'une poursuite relative à un acte criminel ou quasi criminel. Par ailleurs, la Direction générale s'en sert pour répondre à tous les types d'incidents, de réclamations et de plaintes.

La Politique sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (la « Politique ») a pour but d'établir le meilleur équilibre possible entre la sécurité des employés et du public et la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

La Politique ne s'applique qu'au Système et aux activités de surveillance entreprises par la Direction générale des transports et par le personnel et les entrepreneurs de la Ville sur la propriété d'OC Transpo. Elle exclut les autres propriétés municipales régies par la Politique sur la surveillance par système de télévision en circuit fermé de la Ville d'Ottawa.

Définitions

S'appliquent à la présente politique les définitions suivantes :

« directeur général » – Directeur général des Transports de la Ville d'Ottawa ou son représentant autorisé. (*General Manager*)

« document » – Support sur lequel est copiée de l'information tirée du système. (*Record*)

« événements spéciaux et situations d'urgence » – Événements, planifiés ou non, qui se produisent à Ottawa et ont une incidence sur le réseau de transport en commun de la ville. Parmi les événements spéciaux, on compte les célébrations de la fête du Canada, les événements sportifs et les festivals, et parmi les situations d'urgence, les interruptions de service, les perturbations de la circulation, les défaillances dans l'infrastructure, les

travaux de construction non planifiés et les manifestations. (*Special and Emergency Events*)

« LAIMPVP » – Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. M.56, dans sa dernière version. (*MFIPPA*)

« LPRPDE » – Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, chap. 5, dans sa dernière version. (*PIPEDA*)

« renseignements personnels » – Information concernant une personne identifiable et, selon le contexte, correspondant à la définition du paragraphe 2 (1) de la LPRPDE et de l'article 2 de la LAIMPVP. (*personal information*)

« réseau de transport en commun » – Stations du Transitway d'OC Transpo, stations et trains des lignes 1 et 2 de l'O-Train, autobus, parcs-o-bus, locaux administratifs (y compris les centres de service à la clientèle) et installations d'entretien. (*Transit Network*)

« Service de transport en commun » – Service de transport en commun assuré par la Direction générale des transports de la Ville d'Ottawa; cette définition s'apparente à celle d'« OC Transpo ». (*Transit Services; OC Transpo*)

« Système » – Ensemble de dispositifs de surveillance installés dans le réseau de transport en commun, composé de caméras, d'enregistreurs numériques reliés à un réseau privé de téléchargement à distance et d'un système de gestion vidéo, servant à assurer la surveillance en direct et à distance, comme l'explique la présente politique. (*System*)

1.0 Objet

La Politique a pour but d'encadrer l'exploitation du Système, notamment la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et la destruction des renseignements personnels par la Direction générale des transports. Elle sert aussi de guide relativement au respect des exigences de la LAIMPVP et de la LPRPDE.

2.0 Champ d'application

La Politique s'applique à la Direction générale des transports, à ses employés, entrepreneurs et mandataires, ainsi qu'aux autres employés de la Ville, pour l'ensemble du réseau de transport en commun où est ou sera installé ou exploité le Système.

Elle ne s'applique pas aux services de taxi retenus pour les clients de Para Transpo ni aux bâtiments et propriétés déjà régis par la Politique sur la surveillance par système de télévision en circuit fermé de la Ville d'Ottawa.

3.0 Exigences

Particularités du Système

Le Système se compose des éléments suivants :

3.1 Les caméras et enregistreurs numériques qui captent des images dans le réseau de transport en commun, y compris les dispositifs fixes et VPIZ, dont le champ de capture est fixé en fonction des besoins raisonnables et justifiables relativement à la collecte et à l'utilisation des renseignements aux termes de la Politique.

3.2 Les enregistreurs numériques à bord des autobus qui captent des enregistrements audio dans l'espace du chauffeur.

3.3 Les enregistreurs numériques à bord des véhicules de l'O-Train qui captent des enregistrements audio lorsqu'un interphone d'urgence est activé par un passager qui demande l'aide de l'opérateur.

3.4 Une fonction de téléchargement à distance permettant d'extraire des données de surveillance à partir d'un ordinateur autorisé sur un réseau privé.

3.5 Une fonction de surveillance à distance (visionnement en direct) reliée à un système de gestion vidéo, utilisée par le personnel autorisé, y compris celui du Centre de contrôle des opérations du transport en commun, aux fins définies dans la section « Visionnement en direct » de la Politique, pour surveiller les activités qui se déroulent dans les parties du réseau de transport en commun couvertes par le Système.

3.6 Une fonction de surveillance à distance à bord des trains et autobus, employée uniquement si le Centre de contrôle des opérations du transport en commun est informé d'un incident en cours.

4.0 Avis de collecte et avis sur le Système

4.1 Dans les bâtiments, les installations et les espaces extérieurs en général, un avis adéquat est donné au public de la présence d'un système d'enregistrement vidéo et/ou audio et de son activation possible, au moyen d'enseignes bilingues à chaque entrée et à des endroits clés de la zone surveillée.

4.2 Dans les véhicules, un avis adéquat est donné au public de la présence d'un système d'enregistrement vidéo et/ou audio et de son activation possible, au moyen d'enseignes bilingues à chaque entrée et à des endroits bien en vue du véhicule.

4.3 Le public est avisé de la collecte de renseignements personnels par le Système au moyen d'avis affichés sur le site Web d'OC Transpo et dans les centres de service à la clientèle, lesquels avis sont conformes à la LAIMPVP et à la LPRPDE.

4.4 Le directeur général peut ajouter d'autres avis dans le format qu'il choisit, selon la situation. Toute question concernant les avis ou le Système doit être adressée au directeur général ou au mandataire autorisé de la Direction générale des transports.

5.0 Personnel autorisé

5.1 Seules les personnes désignées par le directeur général sont autorisées à utiliser le Système ou à accéder aux renseignements personnels qu'il contient, conformément à la Politique. Le directeur général doit veiller à ce qu'elles reçoivent les instructions et la formation nécessaires sur l'utilisation du Système ainsi que sur leurs obligations et responsabilités à l'égard des renseignements personnels consultés ou extraits du Système. Ces instructions et cette formation sont consignées et révisées régulièrement, selon les besoins.

5.2 Si la Direction générale des transports doit permettre à des fournisseurs de service autorisés d'accéder au Système pour l'installation, l'entretien et d'autres fins connexes, elle demande à ces fournisseurs et à leurs mandataires de signer une entente de non-divulgaration assurant la protection et la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels contenus dans le Système ou dans les documents qui pourraient devoir être consultés.

6.0 Visionnement en direct

6.1 Le visionnement en direct est autorisé au Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC), exploité par des membres de l'Unité des agents de sécurité spéciaux, d'Opérations ferroviaires et d'Opérations des autobus et du transport adapté. Cela est nécessaire pour les interventions d'urgence et l'application des lois, pour la surveillance, l'administration et la gestion des activités quotidiennes du réseau de transport en commun, comme le déplacement sécuritaire et efficace des véhicules, de l'équipement et des passagers, ainsi que pour la surveillance des répercussions des événements spéciaux et situations d'urgence sur le réseau.

6.2 Lors d'événements spéciaux ou de situations d'urgence, le visionnement en direct peut également se faire au centre de commandement d'OC Transpo; des membres d'OC Transpo et des gestionnaires de la Ville d'Ottawa autorisés peuvent alors y prendre part, au besoin.

6.3 L'équipe d'Opérations de surface, Direction générale des travaux publics et de l'environnement de la Ville d'Ottawa peut aussi visionner en direct les vidéos d'un certain nombre de caméras du Système situées dans les parcs-o-bus désignés, aux fins de gestion des activités d'entretien.

6.4 Le personnel autorisé des unités de Planification du service, d'Entretien des installations et du parc de véhicules de transport en commun, d'Opérations des autobus et du transport adapté et de Sécurité, Conformité, Formation et Perfectionnement de la

Direction générale peut visionner en direct les vidéos des caméras du Système aux fins de conception, d'exploitation et de planification du réseau de transport en commun.

6.5 Les opérateurs de véhicules de l'O-Train ont accès aux caméras installées à bord des trains et sur le bord des plateformes quand le train est arrêté à une station. Ils peuvent ainsi contribuer à la résolution des problèmes liés au système ou au train, évaluer les incidents et les situations impliquant des passagers, signaler des dangers possibles et éclairer le choix de l'intervention à faire en cas d'incident ou d'une situation particulière.

6.6 Les chauffeurs d'autobus peuvent visionner les vidéos des caméras installées dans les autobus à deux étages afin d'évaluer les incidents et situations impliquant des passagers et de contribuer aux interventions, au besoin, ainsi que de voir à la sécurité générale des usagers.

6.7 Le service à la clientèle d'OC Transpo utilise un système audiovisuel bidirectionnel aux postes de service à la clientèle désignés du réseau de transport en commun, afin de pouvoir venir en aide aux usagers. Le système audiovisuel s'active quand l'utilisateur demande de l'aide à l'un des terminaux. L'utilisateur et le préposé du service à la clientèle peuvent alors se voir et s'entendre. Les échanges ne sont pas enregistrés.

6.8 L'entrepreneur chargé de l'entretien de l'O-Train peut visionner en direct les vidéos des caméras du Système situées dans les installations d'entretien et de stockage, afin de surveiller les manœuvres de triage et d'assurer la sécurité des plateformes de prise en charge des véhicules. Il peut aussi visionner les vidéos des stations pour fournir du soutien technique à la Direction générale des transports et résoudre les problèmes techniques ou de rendement de l'O-Train et du Système.

7.0 Collecte de données par les enregistreurs numériques

7.1 Les enregistreurs numériques accumulent des données pendant une certaine période, puis enregistrent automatiquement par-dessus ces données (les effaçant par la même occasion), à moins qu'elles soient extraites dans un document distinct.

7.2 Voici les périodes pendant lesquelles les dispositifs d'enregistrement numérique accumulent les données audiovisuelles du Système avant de les écraser :

- Sept jours pour les autobus traditionnels et les trains de la ligne 2 de l'O-Train;
- Quinze jours pour les trains de la ligne 1 de l'O-Train;
- Trente jours pour les stations, les centres de service à la clientèle, les parcs-o-bus, les installations d'entretien et les locaux administratifs.

8.0 Fins de la collecte et de l'utilisation des données

Les renseignements personnels tirés du Système sont recueillis et utilisés par la Ville d'Ottawa uniquement aux fins suivantes :

8.1 Les interventions et activités policières et de maintien de l'ordre menées par le personnel autorisé de l'Unité des agents de sécurité spéciaux ou un autre organisme d'application de la loi compétent, dans le but de :

- a) faire respecter la loi en cas d'urgence ou coordonner les mesures d'autres intervenants d'urgence (Service paramédic, Service des incendies, etc.);
- b) détecter et prévenir les activités illicites, et mener les enquêtes qui s'imposent, y compris en cas d'infraction soupçonnée au Règlement sur le transport en commun ou à un autre règlement municipal, provincial ou fédéral, ou encore lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle infraction aura lieu et que l'information est nécessaire à des fins de prévention ou d'intervention.

8.2 Les enquêtes et activités de gestion de la Ville d'Ottawa à l'égard des accidents et incidents en milieu de travail, des préjudices personnels, des dommages matériels ou d'autres plaintes ou requêtes en droit, y compris les demandes au Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (AIPVP) et pour toute autre fin nécessaire à l'application de la LAIMPVP, de la LPRPDE ou d'une autre loi.

8.3 L'analyse et la résolution des plaintes et des allégations d'inconduite ou d'infraction à une politique ou à une loi applicable déposées contre un employé ou un entrepreneur de la Direction générale des transports, y compris dans le cadre des procédures disciplinaires.

8.4 À bord d'un autobus ou d'un train, dans une installation ou sur une propriété, quand la Direction générale des transports est informée d'un incident, pour permettre au personnel du Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC), en visionnant à distance les vidéos en direct, d'évaluer la situation et de coordonner les mesures de soutien et d'intervention que doit prendre le personnel du transport en commun ou d'autres ressources ou agences afin d'assurer la santé et la sécurité du public et des employés.

8.5 L'accès au Système par le CCOTC pour l'administration et la gestion des activités quotidiennes du réseau de transport en commun, comme l'explique la section « Visionnement en direct » de la Politique.

8.6 L'administration et la gestion, par Opérations ferroviaires, du travail des entrepreneurs et mandataires de la Ville d'Ottawa.

8.7 L'accès au Système par personnel autorisé de Planification du service, Direction générale des transports pour la conception et la planification du réseau de transport en commun, y compris l'analyse de la circulation des usagers et des véhicules et le dénombrement des passagers.

8.8 Le suivi, par le personnel autorisé d'Entretien des installations et du parc de véhicules de transport en commun, des activités d'entretien sur les propriétés de transport en commun.

8.9 L'entretien du réseau de transport en commun, y compris les activités de maintenance, de réparation et de gestion du cycle de vie jugées nécessaires par la Direction générale des transports et ses fournisseurs de services, conformément à la Politique.

8.10 L'autorisation du personnel et des entrepreneurs d'utiliser les fonctions de déplacement, d'inclinaison et de zoom sur les caméras du Système, mais seulement dans la mesure strictement nécessaire aux objectifs susmentionnés.

9.0 Création d'un document

9.1 Un document est créé quand une personne autorisée utilise l'équipement d'enregistrement numérique pour faire une copie de l'information sur un dispositif externe, comme un serveur sécurisé, un CD, un DVD, une clé USB ou un lecteur de disque dur externe, au besoin.

9.2 Un document ne peut être créé qu'aux seules fins prescrites par la Politique, et seulement par le personnel autorisé des unités suivantes :

- Unité des agents spéciaux;
- Exploitation ferroviaire;
- Centre de contrôle des opérations du transport en commun;
- Sécurité des systèmes.

9.3 Le personnel autorisé ne peut créer un document contenant les données du Système que si c'est nécessaire aux fins permises ci-dessus, et le cas échéant, cela doit être fait conformément à la Politique.

10.0 Divulgation

10.1 Les données recueillies par le Système et contenues dans les documents ne doivent être divulguées :

- a) qu'à l'interne, à des employés autorisés de la Ville d'Ottawa, s'il est nécessaire et approprié de le faire aux fins susmentionnées;
- b) qu'à un organisme d'application de la loi, aux fins réelles du maintien de l'ordre;
- c) qu'à une personne physique ou morale en vertu de la loi, d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité qui en exige la divulgation;
- d) qu'à un entrepreneur d'entretien autorisé, à la demande écrite du directeur, Opérations du transport en commun, si cela sert l'une ou l'autre des fins susmentionnées;
- e) que pour l'application d'une exigence législative;

f) que pour l'application de la LAIMPVP, de la LPRPDE ou d'une autre loi.

Toute divulgation aux termes des dispositions a) à f) ci-dessus doit être faite par le personnel autorisé et formé de Sécurité des systèmes, sauf s'il s'agit de données opérationnelles, qui peuvent être divulguées par le personnel autorisé d'Opérations ferroviaires ou du CCOTC.

Dans tous les cas susmentionnés, le demandeur doit remplir la formule d'autorisation de consultation des vidéos d'OC Transpo pour recevoir le document demandé.

10.2 Les demandes de divulgation qui sont des demandes d'accès à l'information déposées en vertu de la LAIMPVP ou de la LPRPDE sont traitées par le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (AIPVP) de la Ville conformément aux processus et aux exigences applicables, en consultation avec le directeur général.

11.0 Processus de demande

L'unité de Sécurité des systèmes sert de point de contact unique pour toutes les demandes d'accès aux enregistrements audio, vidéo et de TVCF d'OC Transpo, à l'exception des demandes de nature opérationnelle. Toutes les demandes, qu'elles soient internes ou externes, doivent comprendre le plus d'information possible sur la situation ou l'incident et être envoyées à l'adresse ocsystemsecurity@ottawa.ca. En revanche, les demandes opérationnelles sont traitées par le personnel autorisé d'Opérations ferroviaires ou du CCOTC.

12.0 Journal du Système

Un journal du Système doit être tenu.

Chaque fois qu'un document est créé, il est inscrit dans ce journal, avec la date, l'heure et la raison, y compris l'autorisation requise et les parties visées par l'enregistrement. Les membres du personnel autorisés qui créent un document aux termes de la Politique sont responsables d'en consigner la création dans le journal.

Doivent aussi être consignés une description des circonstances justifiant la divulgation, la durée de l'enregistrement, le nom, le titre et l'organisme de la personne à qui est divulgué le document, le pouvoir légal de divulgation, le moyen de divulgation utilisé, et si le document doit être rendu aux services de transport en commun ou détruit de façon sûre après son utilisation.

13.0 Conservation et destruction des documents

13.1 Les documents doivent être conservés un an, ou aussi longtemps que l'exigent le Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers de la Ville (n° 2005-527) dans sa dernière version ou les lois applicables. Les données tirées du système

d'enregistrement vidéo sont conservées au moins trois (3) ans si OC Transpo ou l'Unité des agents spéciaux les utilise dans le cadre d'une enquête criminelle ou sur la sécurité ou en tant qu'élément de preuve.

Les données sont extraites, utilisées et divulguées uniquement par le personnel autorisé, conformément aux exigences de la Politique.

14.0 Sécurité

14.1 La Direction générale des transports exploite le Système et conserve les documents de façon sécuritaire et de manière à prévenir toute consultation, utilisation, divulgation, modification, reproduction ou destruction non autorisée. Le personnel autorisé prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité des documents et permettre leur utilisation en tant qu'éléments de preuve lors d'une poursuite.

14.2 Les mesures et procédures de sécurité suivantes s'appliquent au Système :

- a) Les caméras sont recouvertes d'un dôme antivandalisme.
- b) Les enregistreurs numériques sont conservés en tout temps dans une armoire ou une salle fermée à clé, ou à un endroit du véhicule qui n'est accessible qu'au personnel autorisé.
- c) Seul le personnel autorisé a accès aux données du Système.
- d) Lorsqu'un document est créé, il est conservé sur un serveur sécurisé ou sur un CD, un DVD, une clé USB ou un lecteur de disque dur externe gardé en lieu sûr, sauf s'il doit être divulgué à une partie externe conformément à la Politique.
- e) Outre le téléchargement à distance, il est possible d'extraire les données manuellement en cas de panne du Système ou si la quantité de données est trop grande ou prendrait trop de temps à télécharger à distance.

14.3 La Direction générale des transports prend toutes les mesures raisonnables pour protéger les documents qui sont sous sa garde et son contrôle ainsi que pour en assurer la destruction sécuritaire. Les anciens appareils de stockage sont détruits conformément aux processus qui s'appliquent au matériel technologique, une fois effacés les renseignements personnels qu'ils contiennent, pour que ces données ne puissent plus être extraites ou reconstituées. Parmi les méthodes de destruction, on compte l'enregistrement de nouvelles données par-dessus les anciennes, le déchiquetage, l'incinération et l'effaçage au moyen d'un aimant.

15.0 Infractions

15.1 Toute collecte, utilisation, divulgation, reproduction, modification ou destruction non autorisée des données contenues dans le Système ou un document fait immédiatement l'objet d'une enquête par le directeur général, avec l'aide du Bureau du greffier municipal. De plus, les mesures qui s'imposent sont prises sur-le-champ pour stopper l'activité non autorisée et prévenir toute récidive.

15.2 Toute infraction à la Politique par un employé ou toute autre personne, y compris l'accès, l'utilisation, la divulgation ou la modification non autorisée des renseignements personnels contenus dans le Système, peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Tout fournisseur de services externe qui enfreint la Politique risque la résiliation de son contrat.

15.3 Les employés et autres personnes autorisées à accéder au Système doivent signaler sans tarder toute utilisation non autorisée du Système ou infraction à la Politique au directeur général, qui entamera immédiatement une enquête avec l'aide du greffier municipal ou de l'avocat général.

15.4 Les personnes dont les renseignements personnels sont touchés par une infraction à la Politique sont avisées conformément à la LAIMPVP et la LPRPDE, avec l'aide du greffier municipal ou de l'avocat général.

16.0 Demandes d'accès à l'information

Toute demande d'accès à l'information du Système présentée en vertu de la LAIMPVP ou de la LPRPDE doit être envoyée à l'adresse suivante :

Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (Bureau du greffier municipal), Ville d'Ottawa, 110, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1P 1J1.
Téléphone : 613 580-2424, poste 21898.

Ces demandes peuvent aussi être présentées en main propre à n'importe quel centre du service à la clientèle de la Ville d'Ottawa.

Toute autre demande relative aux données contenues dans le Système ou dans un document doit être adressée au directeur général, à l'adresse suivante :
1500, boulevard St-Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 0Z8.

17.0 Plaintes et demandes de renseignements

Toute plainte ou demande de renseignements concernant le Système ou la Politique peut être adressée au directeur général.

18.0 Révision de la Politique

La Politique est révisée par le directeur général au moins tous les trois (3) ans à compter de son approbation, et celui-ci est autorisé à la modifier si des changements sont apportés au Système ou si la LAIMPVP, la LPRPDE ou une autre loi l'exige.

Autorités législatives et administratives

- *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. M.56, dans sa dernière version*

- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, chap. 5, dans sa dernière version*
- *Lignes directrices concernant le recours à la surveillance vidéo, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, octobre 2015*
- *Lignes directrices sur la surveillance vidéo au moyen d'appareils non dissimulés dans le secteur privé, commissaire à la protection de la vie privée du Canada, mars 2008*