

POLITIQUES ET PROCÉDURES

Émission 2026-02-16	Révision	Code 408
Responsable	Service juridique et greffe	
Politique	Politique sur la vidéosurveillance et sur les enregistrements audio	
Adoption	Résolution n° 2026-02-053	

POLITIQUE SUR LA VIDÉOSURVEILLANCE ET SUR LES ENREGISTREMENTS AUDIO

1. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Dans le cadre de ses activités et de sa mission, la Ville de Sorel-Tracy, ci-après la « Ville », recueille certains renseignements personnels de ses employés, de ses visiteurs et de toute autre personne à l'aide de caméras et d'enregistrements d'appels téléphoniques. À ce titre, elle reconnaît l'importance de respecter la vie privée et de protéger les Renseignements personnels qu'elle détient.

Afin de s'acquitter de ses obligations en la matière, la Ville s'est dotée d'une [Politique-cadre sur la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels](#). Pour faire suite à ses obligations relatives à la collecte, à la conservation et à l'utilisation des renseignements personnels, la Ville met en place la présente Politique sur la vidéosurveillance et sur les enregistrements audio, ci-après « Politique ». Celle-ci énonce les lignes directrices ayant pour but d'encadrer et de guider la Ville et ses employés dans l'installation et l'utilisation de systèmes de vidéosurveillance et d'enregistrement des appels téléphoniques ci-après conjointement nommés « les systèmes d'enregistrement ».

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente Politique s'applique aux systèmes d'enregistrement vidéo et audio détenus par la Ville et à tous les employés qui les utilisent.

3. OBJET

Cette politique a les objectifs suivants :

- D'encadrer les modalités d'installation, d'utilisation et d'entretien des systèmes d'enregistrement de la Ville ;
- De protéger la vie privée des personnes touchées par l'utilisation des systèmes d'enregistrement de la Ville ;
- De protéger la sécurité des personnes et des biens ainsi que la protection des immeubles municipaux ;
- D'évaluer la qualité des services offerts par la Ville et d'assurer le perfectionnement du personnel au service à la clientèle ;
- De définir les rôles et les responsabilités des différents intervenants ;
- D'assurer la transparence requise quant aux modalités d'installation et d'utilisation des systèmes d'enregistrement de la Ville.

4. CADRE NORMATIF

La présente Politique s'inscrit dans un contexte régi notamment par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1.).

5. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Politique, les termes suivants désignent :

« **Loi** » : désigne la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

« **Renseignement(s) personnel(s)** » : désigne toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement, soit par le recours à cette seule information, ou indirectement, soit par combinaison avec d'autres informations.

« **Responsable de la protection des renseignements personnels** » ou « **RPRP** » : désigne la personne qui, au sein de la Ville, exerce cette fonction et veille à y assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi.

6. MOTIFS

6.1. Les motifs justifiant l'installation et l'utilisation de systèmes de vidéosurveillance sont les suivants :

- La protection de la sécurité des personnes (visiteurs et employés) ;
- La protection des actifs de la municipalité ;
- L'identification des intrus et des personnes contrevenant aux lois ;
- La dissuasion en lien avec la commission d'infractions ;
- La collaboration aux enquêtes, autant internes qu'externes, le cas échéant ;
- La gestion du futur Complexe aquatique ;

6.2. Les motifs justifiant l'utilisation de l'enregistrement des appels téléphoniques de certaines lignes sont les suivants:

- La vérification de la qualité du service à la clientèle ;
- La protection de la sécurité des personnes (clientèle et employés) ;
- Le traitement des plaintes ;
- La formation des employés.

6.3. Les motifs doivent poursuivre une fin légitime, importante et réelle. De plus l'atteinte au droit à la vie privée et à la confidentialité doit être minimisée et proportionnelle à cette fin.

7. LIEUX

Les lieux visés par les systèmes d'enregistrements sont les suivants :

- L'intérieur de certains bâtiments municipaux ayant un enjeu de sécurité, tel que mais sans limitation, l'Hôtel de ville, la Cour municipale, les garages municipaux, le Colisée Cardin, le Centre Sacré-Cœur etc.
- L'extérieur de certains bâtiments municipaux ayant un enjeu de sécurité, tel que mais sans limitation, les parcs, les stationnements des bâtiments municipaux, les cours attenantes aux garages et aux entrepôts municipaux etc. ;
- Tout autre lieu nécessaire, en respect avec la présente politique.

8. EXCLUSIONS

Cette politique ne vise pas les lieux de travail du personnel municipal qui ne sont pas accessibles au public ou qui ne représentent pas de risques de vol ni de blessure corporelle.

9. RÈGLES D'INSTALLATION DES SYSTÈMES DE VIDÉOSURVEILLANCE

9.1. *Justification du besoin*

Avant de procéder à l'achat et à l'installation d'un système de vidéosurveillance, un employé du Service requérant doit compléter le formulaire « Description d'un projet aux fins de réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée » et le soumettre au RPRP, par courriel à l'adresse suivante : greffe@ville.sorel-tracy.qc.ca.

9.2. *Emplacements des systèmes de vidéosurveillance*

L'emplacement des caméras doit être régi par les considérations suivantes :

- Faire en sorte que les caméras n'englobent pas des secteurs autres que ceux qui sont censés être surveillés;
- Faire en sorte que les caméras ne soient pas placées à l'intérieur de pièces où les personnes s'attendent à plus d'intimité (ex : salles de douches, cabinets de toilette) ;
- Faire en sorte que les caméras ne soient pas contrôlées à des endroits qui permettraient un visionnement public.

Tout changement relié à l'installation ou au déplacement d'une caméra doit être préalablement approuvé par le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

9.3. *Avis de surveillance par caméras*

Un avis annonçant la surveillance par caméras doit être placé à un endroit visible du public et à une distance raisonnable du lieu surveillé. L'avis doit référer à la Ville pour obtenir toute information sur les modalités d'utilisation et d'accessibilité des systèmes de vidéosurveillance.

Les employés municipaux doivent être avisés de l'installation d'un nouveau système ou d'une nouvelle caméra au moins 72 heures avant l'installation.

10. RÈGLES D'INSTALLATION DES SYSTÈMES D'ENREGISTREMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

10.1. *Justification du besoin*

Avant de procéder à l'achat et à l'installation d'un système d'enregistrement des appels téléphoniques, la direction requérante doit compléter le formulaire « Description d'un projet aux fins de réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée » et le soumettre au RPRP, par courriel à l'adresse suivante : greffe@ville.sorel-tracy.qc.ca.

10.2. *Avis d'enregistrement téléphonique*

Dès le début de la conversation, un message automatisé informant la possibilité que l'appel téléphonique peut être enregistré à des fins de contrôle de la qualité et de formation est annoncé au tiers.

11. RÈGLES D'UTILISATION DES SYSTÈMES DE VIDÉOSURVEILLANCE

11.1. *Confidentialité des enregistrements*

L'information contenue dans les enregistrements est confidentielle et la Ville doit la protéger conformément à la Loi sur l'accès.

11.2. *Fins d'utilisations des enregistrements*

Le visionnement ainsi que l'extraction d'images ne peuvent être effectués que dans les situations suivantes :

- À la suite d'un événement ponctuel, tels un vol, un acte de vandalisme, une altercation;
- Aux fins d'enquêtes administratives ou disciplinaires ;
- À la suite d'une demande d'un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;
- Afin de répondre à une demande d'accès à l'information;

11.3. *Périodes d'activations des systèmes de vidéosurveillance*

Les systèmes de vidéosurveillance sont actifs en fonction de la justification des besoins définie à l'article 6.1, soit :

- En permanence;
- Lors de la détection d'un mouvement ;
- Selon un horaire préétabli.

12. RÈGLES D'UTILISATION DES SYSTÈMES D'ENREGISTREMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

12.1. *Confidentialité des enregistrements*

L'information contenue dans les enregistrements est confidentielle et la Ville doit la protéger conformément à la Loi sur l'accès.

12.2. *Fins d'utilisations des enregistrements*

Un employé de la Ville peut écouter un enregistrement dans lequel il est une partie et en extraire le son lorsque ses tâches le requièrent.

- a) Un employé de la Ville peut, à sa discrétion, transmettre un enregistrement dans lequel il est une partie à son supérieur immédiat.
- b) Pour toute autre personne, l'écoute ainsi que l'extraction de son ne peuvent être effectués que dans les situations suivantes :
 - À la suite d'un événement ponctuel, tel que mais sans limitation, une altercation;
 - Aux fins d'enquêtes administratives ou disciplinaires ;
 - À la suite d'une demande d'un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;
 - Afin de répondre à une demande d'accès à l'information;

13. MESURES DE SÉCURITÉ

13.1. *Emplacements sécurisés*

Les équipements d'enregistrement et de conservation de ces enregistrements doivent être situés dans des emplacements sécurisés, dont l'accès est limité seulement aux personnes dûment autorisées en vertu de la présente politique.

13.2. *Registre de consultation, de visionnement et de conservation*

Chaque directeur de service doit créer, conserver et mettre à jour un registre listant toute bande vidéo consultée, visionnée ou conservée par son service ou toute autre personne.

Ce registre doit contenir les renseignements suivants :

- L'identité du demandeur ;
- L'identité des personnes présentes lors du visionnement ;
- La date, l'heure et la durée du visionnement;
- Le nom ou le numéro de la caméra ou le numéro de téléphone ;
- La raison de la demande de visionnement de la bande vidéo;
- La décision de conserver ou non l'enregistrement après consultation ;
- Le cas échéant, l'identité de la personne à qui l'enregistrement a été remis ;
- Le cas échéant, le nom du fichier exporté du système.

14. RÔLES DES RESPONSABLES

14.1. Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le comité doit :

- Veiller à l'application et à la mise à jour de la présente politique en conformité avec les lois et règlements applicables ;
- Émettre des directives en lien avec la présente politique ;
- Émettre des recommandations et suggérer les bonnes pratiques.
- Approuver l'installation et l'utilisation des systèmes d'enregistrement ;
- Autoriser tout changement relié à l'installation des systèmes d'enregistrement ;
- Déterminer la liste de toutes les personnes détenant un droit d'accès aux enregistrements.

14.2. Directeur du service responsable d'un système d'enregistrement

Le directeur de service doit :

- Respecter et veiller à ce que son personnel respecte les règles d'utilisation et de confidentialité précisées dans les politiques de la Ville ;
- Effectuer périodiquement des vérifications sur les équipements d'enregistrement relevant de sa responsabilité, afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et, le cas échéant, requérir les services de la division des technologies de l'information ;
- Lorsque requis, compléter le registre de consultation, visionnement ou conservation prévu aux présentes;
- Appliquer les règles d'utilisation et de confidentialité prévues aux politiques de la Ville.

15. ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

15.1. Droit d'accès

- Le directeur responsable de l'équipement et les employés de la division des technologies de l'information sont les seules personnes autorisées à avoir accès aux enregistrements.
- Toute personne visée ou ayant des motifs raisonnables de croire qu'elle a fait l'objet d'un enregistrement a droit d'y avoir accès conformément aux conditions et modalités prévues à la Loi. Elle doit adresser sa demande au Service juridique et greffe. Le directeur responsable de l'équipement est autorisé à remettre une copie au Service juridique et greffe à sa demande.
- Toute demande d'accès en lien avec une enquête pour fins administratives ou disciplinaires doit provenir du directeur des ressources humaines, du directeur général adjoint ou du directeur général. Le directeur responsable de l'équipement est autorisé à remettre une copie à ces personnes à leur demande.
- Toute demande d'accès à la suite d'un vol ou un acte de vandalisme sur un actif de la Ville doit être autorisée par le directeur dont la direction est responsable de l'équipement ou le directeur général.

- Aucun employé de la Ville n'est affecté de façon régulière au visionnement des images en direct ou en différé ni à l'écoute des appels téléphoniques.
- Malgré ce qui précède, le personnel qui sera attiré au comptoir du futur Complexe aquatique pourra visionner les informations captées, en temps réel, par le système de vidéosurveillance du bâtiment à des fins de sécurité.
- Malgré ce qui précède, le personnel des bibliothèques municipales peut visionner les informations captées, en temps réel, par le système de vidéosurveillance du bâtiment à des fins de sécurité.
- Malgré ce qui précède, le Chef de division et Greffier de la Cour municipale peut visionner les informations captées, en temps réel, par le système de vidéosurveillance de la Cour municipale à des fins de sécurité.
- Le personnel de la division des technologies de l'information ne peut accéder aux systèmes d'enregistrement que pour son installation, sa configuration, l'entretien du système, son calibrage et/ou le support technique et logiciel.
- Le cas échéant, les enregistrements seront remis à la personne appartenant à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.
- Seules les personnes dûment autorisées conformément à la présente politique ou aux lois applicables peuvent obtenir, utiliser, visionner ou écouter les informations enregistrées par les systèmes d'enregistrement sur un support informatique.

15.2. *Durée de conservation des enregistrements*

Les enregistrements vidéo sont conservés pendant une durée maximale de trois (3) mois. Cette durée est fixée par le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels lors de l'achat ou de l'installation d'un nouveau système ou d'une nouvelle caméra. Si aucun incident n'est rapporté, la division des technologies de l'information doit prendre les moyens nécessaires afin de détruire lesdits enregistrements.

Dans les trois (3) mois suivant l'adoption de la présente Politique, le directeur de la division des technologies de l'information doit s'être assuré que tous les systèmes de vidéosurveillance déjà installés respectent le délai de conservation d'au plus trois (3) mois.

Les enregistrements audios sont conservés pendant une durée maximale de trois (3) mois. Cette durée est fixée par le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels lors de l'achat ou de l'installation d'un nouveau système. Si aucun incident n'est rapporté, l'employé qui a conservé un enregistrement doit s'assurer de le supprimer dans les délais.

Malgré les paragraphes précédents, le directeur de service responsable du système d'enregistrement peut conserver les enregistrements nécessaires pour fins d'enquête policières ou administratives ou comme éléments de preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire, au-delà de la période de conservation de trois (3) mois.

15.3. *Révision annuelle et reddition de compte*

La décision de maintenir un système d'enregistrement doit être révisée annuellement par le directeur du service responsable de cet équipement.

De plus, une reddition de compte doit être également faite annuellement en lien avec le registre de consultation, visionnement ou conservation auprès du RPRP.

16. SANCTIONS

Toute personne qui enfreint la présente Politique est passible de sanctions selon le cadre normatif applicable.

17. MISE À JOUR

De manière à suivre l'évolution du cadre normatif applicable en matière de protection des Renseignements personnels, la présente Politique pourra être mise à jour au besoin.

18. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique entre en vigueur lors de son adoption par le conseil de la Ville.