



Québec

Montréal

RECOMMANDÉ

Montréal, le 29 novembre 2016

Madame
Apple Canada Inc.
120, boul. Bremner, bureau 1600
Toronto (Ontario) M5J 0A8

Objet : Plainte à l'endroit d'Apple Canada inc. (Apple Store du Carrefour Laval)
N/Réf. : 1008819

Le 24 mars 2014, la Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'encontre du magasin Apple Store situé au Carrefour Laval (la succursale) et, plus généralement, à l'encontre d'Apple Canada Inc. (l'entreprise).

Objet de la plainte

La plainte porte sur la collecte et l'utilisation de renseignements personnels captés à l'aide d'un système de vidéosurveillance. Plus particulièrement, il est allégué que, le 20 mars 2014, le gérant de la succursale de l'entreprise aurait visionné des images captées par le système de vidéosurveillance le 23 décembre 2013 alors qu'il avait tous les éléments pour procéder au remboursement de la balance d'une carte cadeau sans avoir recours aux images recueillies à l'insu de la personne ayant porté plainte à la Commission.

Enquête

À la suite de cette plainte, la Direction de la surveillance de la Commission a procédé à une enquête en vertu de l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

Le 14 avril 2014, la Direction de la surveillance de la Commission a écrit à l'entreprise pour obtenir sa version des faits, ainsi que des précisions concernant les mesures mises en place par l'entreprise pour encadrer les pratiques en matière de collecte, de détention et d'utilisation de renseignements personnels recueillis à l'aide de caméras de surveillance. Elle a également demandé à ce

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

que l'entreprise lui fournisse la procédure d'accès aux images qu'elle recueille, ainsi que les procédures et politiques quant à l'utilisation d'un système de vidéosurveillance.

Le 4 juillet 2014, la gestionnaire des affaires juridiques a répondu, par écrit, pour l'entreprise. Elle a indiqué à la Direction de la surveillance de la Commission que l'entreprise ne nie pas les faits à l'origine de la plainte. Toutefois, elle soutient que les agissements du gérant de la succursale ne sont pas conformes aux politiques de l'entreprise quant à l'accès au matériel enregistré.

En effet, elle prétend que

« la surveillance par télévision en circuit fermé n'est utilisée dans nos succursales que pour protéger nos employés, nos clients, et les biens de la compagnie. Comme vous le savez probablement, nos succursales effectuent un large volume de ventes de produits haut de gamme qui comportent des transactions d'argent comptant et avec cartes de crédit. Ceci fait malheureusement de nos succursales une cible d'activités criminelles. Bien que nous utilisions aussi des éléments physiques de sécurité, ceux-ci ne sont pas suffisants considérant la nature de nos magasins. »

À ce titre, elle a transmis le *Protocole d'utilisation de la télévision en circuit fermé* (le Protocole) mis en place par l'entreprise à la suite de la plainte et dont l'objectif

« est d'assurer que [lorsque l'entreprise] met en place des systèmes de surveillance sophistiqués par télévision en circuit fermé afin de protéger ses employés, ses clients et ses biens, elle adopte aussi toutes les mesures raisonnables afin d'assurer en tout temps le respect de la vie privée de ses clients en magasin et de ses employés sur leur lieu de travail. »

De plus, elle a précisé que l'entreprise était en train de mettre en place des avis informant les clients qu'ils sont filmés. Elle mentionne que ces avis « seront placés en premier plan sur nos étalages en succursale et mentionneront l'objet pour lequel l'enregistrement a lieu ».

Enfin, elle a mentionné que l'entreprise rappelle régulièrement à tout son personnel « ayant accès aux images enregistrées les circonstances très limitées dans lesquelles lesdites images peuvent être consultées ».

Le 15 novembre 2016, elle confirme à la soussignée assignée au dossier en août 2016 que le Protocole est toujours en vigueur. Elle réitère que « tout le personnel [de l'entreprise] doit suivre une formation obligatoire en la matière [c.-à-d. en matière de protection de la vie privée] tous les deux ans. Cette formation fait l'objet d'un suivi ». Elle transmet également une preuve visuelle des avis qui

sont dans les succursales de l'entreprise informant de la présence d'un système de vidéosurveillance.

Analyse

La Loi sur le privé établit des règles relatives à la collecte, à l'utilisation, à la détention et à la communication de renseignements personnels à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise². Elle s'applique à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une entreprise de biens ou de services, comme en l'espèce, recueille, détient, utilise ou communique à des tiers. L'article 2 de cette loi définit la notion de renseignement personnel comme suit :

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

La Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit l'informer, entre autres, de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels, des personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise, de l'endroit où sera détenu le dossier ou encore de la possibilité d'exercer un droit d'accès ou de rectification³.

8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer :

- 1° de l'objet du dossier;

- 2° de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;

- 3° de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

La Loi sur le privé prévoit aussi qu'une entreprise qui recueille des renseignements personnels doit, sauf exception, les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été collectés.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

² Loi sur le privé, art. 1, Code civil du Québec, RLRQ, c. C-1991, art. 1525.

³ Loi sur le privé, art. 8.

À la lumière des observations de l'entreprise, la Commission constate que celle-ci ne nie pas les faits à l'origine de la plainte. Par ailleurs, la Commission a pris connaissance des documents transmis par l'entreprise, plus particulièrement du Protocole et des avis affichés dans les succursales de l'entreprise. Elle constate que ces documents ont été adoptés à la suite de la présente enquête.

La Commission constate que le Protocole contient différentes rubriques concernant notamment l'installation, l'enregistrement et la lecture des images et que celui-ci a pour objet de s'assurer que lorsque l'entreprise

« met en place des systèmes de surveillance sophistiqués par télévision en circuit fermé afin de protéger ses employés, ses clients et ses biens, elle adopte aussi toutes les mesures raisonnables afin d'assurer en tout temps le respect de la vie privée de ses clients en magasin et de ses employés sur leur lieu de travail. [...] ».

En ce qui concerne la lecture des images, le Protocole précise que celles-ci « ne peuvent être visionnées que lorsqu'un incident a été signalé et enregistré par l'Équipe de prévention des pertes, ou lorsque les opérateurs doivent mener une enquête sur place afin de déterminer la cause de l'activation d'une alarme ». Il est également précisé que « des vérifications régulières du système seront effectuées par le Département de prévention des pertes afin de s'assurer qu'aucun accès non autorisé à des images enregistrées n'ait eu lieu. Dans l'éventualité où un tel accès non autorisé serait découvert, le cas sera immédiatement transféré au RH ».

La Commission constate aussi que les avis affichés dans les succursales arborent l'image d'une caméra de surveillance, que ceux-ci sont placés dans des endroits visibles du public et qu'on peut y lire le message suivant :

« Établissement sous vidéo surveillance

Pour votre protection et pour celles de nos employés et de nos biens, nous procédons actuellement à l'enregistrement par télévision en circuit fermé (TCF) des événements se déroulant à l'intérieur de cette succursale.

Si vous avez des questions relatives à l'opération de ce système, veuillez nous contacter au <http://www.apple.com/ca/fr/privacy/contact/> ou Apple Canada, Apple Canada Inc. 120, boul. Bremner, bureau 1700, Toronto (Ontario) M5J 0A8, Tél : 1 800-692-7753. »

La Commission a pris connaissance du lien auquel il est fait référence sur les avis. Elle constate que celui-ci conduit à une page sur laquelle toute personne peut poser des questions concernant, entre autres, la politique de confidentialité

de l'entreprise. Elle constate également que cette page contient également un lien vers l'engagement de l'entreprise en matière de confidentialité.

Cet engagement se décompose de la façon suivante : « notre approche de la confidentialité », « gestion de votre confidentialité », « demande d'information du gouvernement » et « politique de confidentialité ». Cette dernière section comporte notamment de l'information sur la cueillette et l'utilisation des renseignements personnels, la protection des renseignements personnels, l'intégrité et la conservation des renseignements personnels ou encore l'accès aux renseignements personnels par les personnes concernées.

Enfin, la Commission constate que l'entreprise offre des formations à ses employés sur la protection des renseignements personnels, lesquels font l'objet d'un suivi régulier. Elle constate également que des messages sont transmis aux employés pour les informer de la présence d'un système de vidéosurveillance dans les succursales de l'entreprise et leur indiquer, notamment, que les images ainsi collectées « seront protégées par des mesures techniques et organisationnelles adéquates contre toute manipulation non autorisée, seules les personnes autorisées peuvent consulter les écrans et les données sauvegardées en format numérique (derrière un pare-feu) qui est accessible uniquement aux personnes autorisées ».

Conclusion

À la lumière de ce qui précède, la Commission se déclare satisfaite des mesures prises par l'entreprise à la suite de la présente enquête pour encadrer ses pratiques quant à l'installation d'un système de vidéosurveillance dans ses succursales, quant à l'utilisation des images ainsi captées et quant aux avis devant être affichés afin d'informer les personnes concernées de la présence d'un tel système dans les succursales et de leurs droits en matière de protection de leurs renseignements personnels.

Par conséquent, même si la plainte est fondée, compte tenu des mesures mises en place par l'entreprise à la suite de celle-ci pour modifier ses pratiques et éviter qu'un tel évènement ne se reproduise, la Commission ferme le présent dossier.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif

c. c.