

**Sécurité organisationnelle
Services de protection des clients**

Section Programme intégré de vidéos et de preuve

Date d'approbation actuelle

Objet Norme sur les caméras corporelles

Mois, jour, année

OBJET

Les caméras corporelles sont des dispositifs d'enregistrement audio et vidéo orientés vers l'avant, portés par les agents de protection des clients (APC), les agents de protection des revenus (APR) et les ambassadeurs de la sécurité en gare (ASG), ci-après appelés agents autorisés, afin de capturer les interactions avec le public lors de l'exercice de leurs fonctions. Les caméras corporelles renforcent la confiance du public, améliorent la sécurité des agents et la sécurité publique, et soutiennent l'engagement de Metrolinx à une prestation de services juste, équitable et sans parti pris. Elles soutiennent également les flux de travail opérationnels en fournissant des preuves exactes et de haute qualité pour des fins d'enquête, de justice et de surveillance.

La présente norme, ainsi que la Politique sur l'enregistrement audio et vidéo, le Guide de procédure sur la caméra corporelle et la Norme sur le partage de l'information, énoncent les principes et les exigences pour l'utilisation sécuritaire et efficace des caméras corporelles par les agents autorisés lors des opérations de Metrolinx.

PORTÉE ET APPLICATION

La présente norme s'applique à tous les agents autorisés de Metrolinx, y compris les employés à temps plein, les employés à temps partiel, les employés probatoires et les employés occupant un emploi à durée déterminée auxquels une caméra corporelle est remise. Les caméras corporelles doivent être utilisées pour enregistrer toutes les activités de sécurité, d'enquête et d'application de la loi conformément à la présente norme et au Guide de procédure sur les caméras corporelles des services de protection des clients (SPC). Les caméras corporelles ne sont pas utilisées pour la surveillance générale des usagers du transport en commun ou des personnes sur la propriété de Metrolinx.

ÉQUIPEMENT DE CAMÉRA CORPORELLE

Conformément aux directives du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), Metrolinx respecte les exigences techniques établies pour les caméras corporelles, garantissant que tout l'équipement répond à des spécifications rigoureuses. Cela inclut des fonctionnalités d'enregistrement vidéo et audio haute définition pour capturer des preuves claires, précises et fiables.

Pour protéger l'intégrité des images enregistrées, les caméras corporelles doivent utiliser un cryptage sécurisé des données à la fois pendant la transmission et le stockage, afin de prévenir l'accès non autorisé et la falsification. De plus, les caméras corporelles de Metrolinx

doivent avoir des protocoles d'activation clairs tels que décrits dans le Guide de procédure sur les caméras corporelles, avec des indicateurs visuels clairs pour montrer quand l'enregistrement est en cours, soutenant ainsi la transparence et la responsabilité.

Metrolinx s'aligne sur le cadre de gouvernance modèle du CIPVP pour les programmes de caméras corporelles en Ontario. Toutes les caméras corporelles sont intégrées aux systèmes de gestion de preuves numériques (SGPN) sécurisés, permettant la manipulation et le stockage appropriés des images enregistrées, y compris le partage, la conservation et la disposition des documents de preuve conformément aux lois sur la protection de la vie privée de l'Ontario et au calendrier de conservation des documents de Metrolinx. Ces pratiques sont en outre appuyées par la norme sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN), la Norme sur le partage de l'information, le calendrier de conservation des documents de Metrolinx, et le Guide de procédure sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN).

De plus, le déploiement de caméras corporelles est accompagné de guides de formation et de normes et de procédures complets qui couvrent l'utilisation, l'accès aux données et les exigences de notification publique. Les séquences de caméras corporelles ne doivent être consultées que par le personnel autorisé pour des fins autorisées; les droits à la vie privée des personnes capturées dans les séquences sont respectés en tout temps.

Collectivement, ces guides de normes et de procédures reflètent une approche équilibrée qui soutient la fourniture de sécurité, la sûreté et l'application efficace des lois et des règlements de Metrolinx, tout en protégeant la vie privée et les droits des usagers du transport en commun de Metrolinx.

ACTIVATION ET ENREGISTREMENT PAR CAMÉRA CORPORELLE

Les caméras corporelles doivent être activées le plus tôt possible lors de tous les appels de service et lors de toutes les interactions liées à la sécurité des transports en commun. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les crimes en cours, le fait de ne pas fournir de preuve de paiement lors d'un déplacement sur la propriété de Metrolinx ou dans une zone de tarif payée, les interactions avec les membres du public ayant une conduite désordonnée ou dangereuse et les enquêtes sur les incidents (*voir annexe A pour le diagramme du scénario d'activation de caméra corporelle*). Les protocoles d'activation des caméras corporelles pour les agents autorisés sont conçus pour maintenir la cohérence et la responsabilité, qui sont en outre documentées dans le Guide de procédure sur les caméras corporelles.

Les agents autorisés doivent aviser verbalement que l'enregistrement a commencé au début de chaque interaction, sauf si cela compromettrait la sécurité ou l'intégrité de la situation. Les caméras corporelles sont équipées d'un autocollant visuel jaune indiquant un enregistrement audio ou vidéo, ainsi que d'une lumière rouge visuelle à l'avant, et d'un signal sonore pour informer clairement les personnes qu'un enregistrement est en cours. Conformément aux directives du CIPVP, un enregistrement continu doit être maintenu tout au long de l'interaction, sans interruption inutile, afin de préserver l'intégrité du dossier de preuve.

La désactivation de la caméra corporelle ne doit avoir lieu qu'une fois que l'interaction est terminée et lorsqu'il n'y a aucune attente raisonnable de poursuite de l'engagement par l'agent autorisé.

De plus, toute déviation par rapport à l'activation requise de la caméra corporelle, telle que décrite dans le Guide de procédure sur les caméras corporelles, doit être consignée dans le carnet de notes de l'agent et fera l'objet d'une surveillance et d'un examen internes. Les agents autorisés ne doivent pas utiliser les caméras corporelles pour enregistrer des conversations privées entre des individus et leur avocat ou capturer des informations privilégiées telles que les demandes au Centre d'information de la police canadienne (CIPC) (voir l'annexe C pour le tableau des scénarios de mise en sourdine des caméras corporelles). Dans des situations sensibles, telles que donner à une personne le temps de s'habiller, les agents doivent faire tous les efforts raisonnables pour obscurcir l'objectif de la caméra corporelle (la caméra corporelle doit continuer à enregistrer l'audio de l'interaction) afin de préserver la dignité de la personne (voir l'annexe B pour le tableau des scénarios d'obscurcissement de la caméra corporelle).

Pour maintenir la transparence et la reddition de comptes, Metrolinx utilise des pistes d'audit et des métadonnées dans le cadre de ses pratiques d'enregistrement, comme indiqué dans le Guide de procédure sur les caméras corporelles, ainsi que dans le Guide de procédure sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN).

Ensemble, ces mesures visent en outre à soutenir l'application légale et transparente des lois et des règlements de Metrolinx tout en protégeant la vie privée des personnes et en maintenant la confiance du public.

GESTION DES DONNÉES

Metrolinx gère les séquences de caméras corporelles conformément à un cadre de gouvernance qui équilibre la responsabilité de l'application de la loi avec la protection des droits à la vie privée des personnes, comme établi par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Les protocoles stricts guident la collecte, le stockage, l'accès et la conservation des images enregistrées, comme indiqué dans le calendrier de conservation des documents de Metrolinx, la norme sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN), le guide de procédure sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN) et la Norme sur le partage de l'information.

Les séquences de caméras corporelles peuvent capturer des renseignements personnels tels que des aides visuelles identifiables (faces, vêtements, emplacements et caractéristiques distinctes), ainsi que de l'audio (noms, conversations ou emplacements).

Toutes les séquences doivent être stockées en toute sécurité à l'aide d'un système de gestion des preuves numériques chiffrés, avec des contrôles d'accès stricts. Les registres de la chaîne de possession et les pistes d'audit sont maintenus pour soutenir la transparence et protéger l'intégrité des séquences.

Les agents autorisés sont tenus d'activer leurs caméras corporelles, conformément aux scénarios énumérés dans le tableau du *scénario d'activation de caméras corporelles à l'annexe A*, lors de toutes les interactions spécifiées. De plus, les APC doivent activer leurs appareils lors de toutes les arrestations ou les incidents impliquant le recours à la force. Les périodes de conservation des enregistrements de séquence varient selon leur nature, les enregistrements sans élément de preuve étant généralement supprimés après une période

fixe conformément au calendrier de conservation des documents de Metrolinx, tandis que les enregistrements utilisés pour soutenir des enquêtes criminelles, des incidents de sécurité ou des plaintes formelles peuvent être conservés plus longtemps.

CONSIDÉRATIONS LIÉES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La protection de la vie privée des personnes est un élément essentiel du programme de caméras corporelles de Metrolinx, car ces appareils capturent des interactions en temps réel et sensibles entre les agents autorisés et le public. Une attention particulière est accordée aux scénarios comprenant des personnes vulnérables, telles que les personnes mineures, les victimes de crimes, les personnes vivant des crises de santé mentale et les personnes en situation d'urgence médicale. Afin d'atténuer les risques liés à la protection de la vie privée, Metrolinx exige que tous les agents autorisés fournissent un avis verbal de l'enregistrement au début de l'interaction, sauf si cela compromettrait la sécurité ou l'intégrité d'une enquête.

Comme mandaté en vertu de la LAIPVP, toute séquence contenant des renseignements personnels doit être recueillie légalement, utilisée uniquement aux fins autorisées, et protégée contre l'accès ou la divulgation non autorisés. Metrolinx ne doit pas utiliser les caméras corporelles dans des zones privées telles qu'une toilette, sauf en cas d'urgence.

Lorsque les séquences des caméras corporelles sont partagées dans le cadre de demandes d'accès à l'information (DAI), des techniques de caviardage, telles que le brouillage des visages ou la mise en sourdine de l'audio, sont appliquées pour protéger l'identité des tiers.

Les principes de minimisation des données sont également soulignés, en insistant sur le fait que seules les séquences pertinentes sont conservées, et que le contenu sans élément de preuve est supprimé conformément aux périodes de conservation établies dans le calendrier de conservation des documents de Metrolinx.

De plus, la supervision du CIPVP, la fonction d'audit interne de Metrolinx, la protection de la vie privée de Metrolinx.

Le bureau, ainsi que le service des risques et de l'audit des SPC, en collaboration avec d'autres unités commerciales de Metrolinx, contribuent à garantir que l'utilisation des caméras corporelles reste transparente, proportionnée et conforme aux normes légales et éthiques, en équilibrant la nécessité de la responsabilité des agents avec les droits à la vie privée du public.

EXAMEN ET UTILISATION DES SÉQUENCES

L'examen et l'utilisation des séquences des caméras corporelles sont régis par des protocoles stricts visant à soutenir la transparence, la responsabilité et l'intégrité. Les séquences des caméras corporelles seront utilisées principalement à des fins de preuve, y compris, mais sans s'y limiter, dans le cadre d'enquêtes criminelles ou liées à la sécurité, de procédures judiciaires ou d'examens internes concernant la conduite des agents autorisés. À l'occasion et après consultation avec le Bureau de la protection de la vie privée, les séquences des caméras corporelles peuvent également être utilisées pour des campagnes de sécurité ou à des fins de formation, à condition qu'elles restent conformes aux lois applicables sur la protection de la vie privée et respectent la vie privée des personnes impliquées dans la mesure du possible.

L'utilisation d'enregistrements à des fins secondaires n'est généralement pas permise en vertu de LAIPVP et d'autres lois et règlements applicables, et devrait être strictement limitée. L'utilisation des séquences de caméras corporelles pour un usage personnel, ou pour causer des dommages ou de l'embarras aux individus, est strictement interdite.

DEMANDES DES FORCES DE L'ORDRE POUR DES SÉQUENCES

Les séquences de caméras corporelles peuvent être partagées avec les organismes d'application de la loi à l'appui des enquêtes. Tout partage des séquences sera effectué conformément à LAIPVP, à la norme sur le partage de l'information et au Guide de la procédure sur le partage de l'information.

Le personnel autorisé, tel que le vice-président des SPC, les administrateurs des SPC, les gestionnaires des SPC ou les enquêteurs des SPC, peut examiner les images pour corroborer les rapports d'agent, évaluer les incidents d'arrestation ou de recours à la force, ou enquêter sur les plaintes du public et les allégations d'inconduite. Tout accès aux séquences est enregistré dans le système de gestion des preuves numériques (SGPN), créant une piste d'audit qui dissuade les abus et favorise la transparence.

UTILISATION À L'INTERNE DES SÉQUENCES

Les séquences des caméras corporelles peuvent également être examinées aux fins de formation ou dans le cadre des évaluations du rendement des agents autorisés, à condition que cette utilisation soit conforme aux pratiques applicables en matière de relations de travail des employés et à la Politique sur la protection de la vie privée de Metrolinx. Lorsque l'utilisation des séquences des caméras corporelles est approuvée à des fins de formation, des mesures d'anonymisation seront prises pour protéger l'identité et la dignité des personnes capturées dans les séquences, telles que le brouillage du visage, en conformité avec la LAIPVP et les règlements applicables en matière de protection de la vie privée.

DEMANDES PUBLIQUES POUR DES SÉQUENCES

Conformément à la LAIPVP, le droit d'accès public aux séquences provenant d'une caméra corporelle est un élément essentiel pour promouvoir la transparence, la responsabilité et la confiance du public dans les mesures d'application de la loi de Metrolinx. Toute publication de séquences est soumise à un processus d'examen approfondi afin de garantir que la vie privée des personnes capturées dans les séquences est protégée par un caviardage approprié. L'accès du public aux séquences peut être amorcé par des demandes formelles, conformément à LAIPVP, et traité par l'intermédiaire du Bureau de l'accès à l'information de Metrolinx.

Bien que la publication des séquences de caméras corporelles puisse aider à clarifier la nature des interactions entre les agents autorisés et le public, elle peut également soulever potentiellement des défis juridiques, éthiques et opérationnels. Cela inclut l'équilibre entre la transparence et le droit à la vie privée, la gestion des attentes du public et le maintien de l'intégrité des procédures judiciaires.

Pour répondre à ces préoccupations, toutes les séquences des caméras corporelles doivent être rigoureusement vérifiées, caviardées et, dans certains cas, nécessiteront l'approbation de la haute direction avant d'être diffusées au grand public. La publication de toute séquence de caméra corporelle doit être traitée conformément aux exigences de la LAIPVP.

Les demandes de séquences de caméras corporelles provenant du public ou des médias sont gérées par le Bureau de l'accès à l'information de Metrolinx. Toute divulgation est soumise aux exigences en matière de rédaction pour protéger la vie privée personnelle, les organismes de surveillance, tels que le CIPVP, fournissent des conseils sur la manière dont Metrolinx doit surveiller les images de la caméra corporelle, ainsi que sur la manière dont les images sont examinées et utilisées, soutenant que les pratiques sont conformes à la LAIPVP et à d'autres lois et règlements applicables, ainsi qu'aux attentes du public en matière de responsabilité.

Les demandes publiques d'accès aux séquences des caméras corporelles seront traitées par le Bureau de l'accès à l'information de Metrolinx, conformément aux exigences de la LAIPVP et aux pratiques exemplaires.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE FORMATION

La mise en œuvre réussie du Programme de caméras corporelles nécessite une formation complète pour soutenir tous les agents autorisés, ainsi que les gestionnaires pertinents, les enquêteurs et le personnel administratif, afin de comprendre les responsabilités opérationnelles, juridiques et éthiques de l'utilisation de caméras corporelles.

La formation en personne est obligatoire pour tout le personnel tenu de porter ou de gérer l'équipement et les séquences de caméras corporelles. Cela comprend des instructions détaillées sur le fonctionnement technique des appareils, couvrant l'activation, la désactivation, le positionnement de la caméra, le dépannage et le téléchargement sécurisé de séquences vers le système de gestion des preuves numériques (SGPN). La formation sera effectuée dans un environnement d'essai afin de minimiser les éventuelles intrusions en matière de protection de la vie privée lors de la capture des séquences d'essai sur les caméras corporelles.

Les agents autorisés recevront également des conseils approfondis sur le cadre juridique régissant l'utilisation de caméras corporelles, y compris les droits à la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et la *Charte canadienne des droits et libertés*, ainsi que les règles de preuve et de divulgation pertinentes aux procédures judiciaires. La formation axée sur les scénarios aidera les agents autorisés à prendre des décisions éclairées dans des situations réelles complexes, telles que déterminer quand enregistrer, gérer les interactions avec les personnes vulnérables et répondre aux questions publiques concernant l'enregistrement. Les gestionnaires et les enquêteurs recevront une formation sur les procédures sur l'examen des séquences, les contrôles d'accès, les techniques de rédaction et les protocoles de chaîne de possession.

La formation de recyclage doit être dispensée régulièrement pour renforcer les politiques, les

normes, les procédures et s'adapter aux modifications de la législation, à la technologie ou aux exigences opérationnelles. Toutes les formations mettront l'accent sur les responsabilités éthiques de l'utilisation des caméras corporelles, en se concentrant sur la transparence, le professionnalisme et le maintien de la confiance du public.

CONFORMITÉ ET REDDITION DE COMPTES

La conformité et la responsabilité sont essentielles à la mise en œuvre réussie du programme de caméras corporelles de Metrolinx, en veillant à ce que la technologie soit utilisée de manière légale et éthique. Metrolinx a établi un cadre de conformité complet qui comprend des normes, des politiques et des procédures claires définissant quand et comment les caméras doivent être utilisées, la manipulation sécurisée des séquences, et les conséquences d'une mauvaise utilisation ou de la non-conformité. Des audits de routine seront effectués conformément à la norme sur le programme d'audit afin de surveiller la conformité.

Les agents autorisés seront tenus responsables d'activer leurs caméras corporelles lors de toutes les interactions requises, comme indiqué dans le tableau des scénarios d'activation à l'annexe A. Tout manquement à l'activation de la caméra corporelle selon les exigences doit être documenté avec une explication justifiable.

Le système de gestion des preuves numériques associés comprend des contrôles d'accès basés sur des rôles et des pistes d'audit qui enregistrent toutes les activités liées à l'affichage, à l'édition ou au partage de séquences. Cela fournit un dossier transparent pour la surveillance.

La conformité inclut également le respect des obligations en matière de conservation des dossiers et de confidentialité de Metrolinx ainsi que le traitement approprié des renseignements personnels. Cela implique le stockage sécurisé, l'élimination en temps opportun des images, et la rédaction de renseignements personnels en réponse aux demandes du Bureau de l'accès à l'information.

Les agences de surveillance indépendantes, telles que le CIPVP, peuvent auditer ou enquêter sur le programme de caméras corporelles de Metrolinx afin de s'assurer qu'il respecte les normes juridiques et qu'il fait l'objet d'un rapport continu par le biais d'un rapport public annuel, de mesures de responsabilité et d'une communication publique qui renforcent davantage l'intégrité du programme de caméras corporelles de Metrolinx, renforçant ainsi la confiance du public et améliorant la sécurité publique.

SOUTIEN TECHNIQUE ET ENTRETIEN

La mise en œuvre réussie et la durabilité du programme de caméras corporelles de Metrolinx nécessitent un soutien technique robuste et une infrastructure de maintenance complète. Cela comprend l'acquisition et l'entretien de matériel de caméra, les systèmes de stockage de données sécurisés, la gestion des séquences de logiciels, et une chaîne fiable de processus de garde pour maintenir l'intégrité de la preuve.

Les caméras corporelles doivent être régulièrement inspectées, nettoyées et mises à jour avec des correctifs de micrologiciel fournis par les fabricants afin de corriger régulièrement les bogues et les vulnérabilités en matière de sécurité. Les pratiques exemplaires de conservation des données définies par le CIPVP exigent que toutes les séquences enregistrées soient stockées en toute sécurité dans des environnements infonuagiques chiffrés conformes aux normes canadiennes en matière de confidentialité.

Le personnel informatique de Metrolinx et le personnel de soutien technique sont essentiels pour mettre en œuvre les contrôles de cybersécurité, les capacités de stockage et aider à gérer les défaillances des dispositifs.

Les agents autorisés doivent également recevoir une formation continue pour soutenir le fonctionnement correct de la caméra, gérer les séquences et résoudre les problèmes courants.

De plus, la cybersécurité de Metrolinx effectuera des examens périodiques de conformité des fournisseurs et des évaluations des risques de menaces afin de confirmer que les systèmes de caméras corporelles respectent les politiques de cybersécurité de Metrolinx et les exigences de contrôle, réduisant ainsi le risque de violation des données.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Vice-président des SPC

Le vice-président des SPC est responsable des éléments suivants :

- Fournir une surveillance et superviser l'application cohérente de cette norme.

Directeur des SPC, Normes professionnelles

Le directeur des SPC, Normes professionnelles, est responsable des éléments suivants :

- Superviser la conformité à cette norme et à toutes les procédures connexes.
- Communiquer et mettre en œuvre la norme et la procédure connexe auprès des employés de Metrolinx applicables.
- Signaler les problèmes de non-conformité à l'unité commerciale pertinente de Metrolinx.

Agents autorisés

Les agents autorisés (agents de protection des clients [APC], agents de protection des revenus [APR] et ambassadeurs de la sécurité en gare [ASG]) sont responsables des éléments suivants :

- **Préparation de l'équipement** : L'équipement attribué est opérationnel et entretenu conformément à la procédure opérationnelle normalisée (PON) sur l'équipement émis par les SPC.
- **Utilisation appropriée** : Faire fonctionner l'équipement conformément aux protocoles établis, y compris les procédures d'activation, d'occultation, de mise en sourdine et de désactivation.

- **Gestion des preuves numériques** : Téléverser des images de manière opportune et précise conformément aux procédures sur la gestion des données des SPC, y compris le marquage des métadonnées.
- **Intégrité des preuves** : Maintenir l'intégrité des séquences en suivant les procédures appropriées de manipulation et en veillant à ce que ces séquences ne soient ni modifiées, ni supprimées, ni mal manipulées.
- **Documentation** : Prendre des notes dans des carnets de notes pour appuyer tout écart par rapport à la norme sur les caméras corporelles ou au Guide de procédure sur les caméras corporelles.

Gestionnaires des SPC

Les gestionnaires des SPC sont responsables des éléments suivants :

- Fournir un encadrement aux agents autorisés.
- Effectuer des audits de routine des séquences enregistrées par les caméras corporelles des agents autorisés.
- Examiner toutes les séquences liées à toutes les arrestations ou tous les recours à la force.
- Surveillance de la conformité de l'agent autorisé à la procédure d'activation de la caméra corporelle, à l'utilisation et à la procédure de téléchargement telles qu'énoncées dans le Guide de procédure sur les caméras corporelles.
- Faire remonter les questions de non-conformité au directeur des SPC, Normes professionnelles.

Logistique des SPC

La logistique des SPC est responsable des éléments suivants :

- Coordonner l'entretien physique et maintenir l'entreposage des caméras corporelles sur le terrain et de rechange.

Équipe d'analyse des données des SPC

L'équipe d'analyse et de données des SPC est responsable des éléments suivants :

- Rendement et statistiques du programme d'établissement de rapports (établissement de rapports).
- Approbation des autorisations pour les logiciels des caméras corporelles basées sur une matrice de contrôle d'accès basée sur les rôles telle qu'énoncée dans la norme du système de gestion des preuves numériques (SGPN) et la procédure de soutien.

Formation et perfectionnement des SPC

L'équipe de perfectionnement et de formation des SPC est responsable des éléments suivants :

- L'élaboration et la mise en œuvre d'un solide programme de formation qui

soutient les agents autorisés afin qu'ils soient correctement équipés pour utiliser les caméras corporelles, y compris la formation de recyclage.

- Réviser et mettre à jour périodiquement le matériel de formation selon les besoins.

L'équipe des risques et d'audit des SPC

L'audit des risques et d'audit des SPC est responsable des éléments suivants :

- Effectuer des audits de routine de suivi conformément à la Norme sur le programme d'audit afin de soutenir que le programme de caméras corporelles adhère aux politiques de Metrolinx, aux règlements sur la protection de la vie privée, aux normes et aux directives de la CIPVP.
- Élaborer des recommandations pour remédier à la non-conformité.
- Soutenir l'élaboration de plans de mesures correctives (PMC) qui permettront de traiter pleinement et en temps opportun les problèmes de non-conformité.

ESCALADES ET EXCEPTIONS

Tous les exceptions ou cas de non-conformité à la présente norme doivent être signalés au directeur des normes professionnelles. Le non-respect de la présente norme ou des procédures associées peut entraîner des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement.

RÉFÉRENCES

Norme sur le programme d'audit

Guide de procédure sur les caméras corporelles (CSM-0202-02[P])

Charte canadienne des droits et libertés

Norme sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN) (CSM-0202-06)

Guide de procédure sur le système de gestion des preuves numériques (SGPN) (CSM-0202-06[P])

Guide de procédure sur le partage de l'information de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIPVP) (CSM-0202-08[P]) Norme sur le partage de l'information (CSM-0202-08)

Cadre de gouvernance du modèle de la CIPVP pour les programmes de caméras corporelles de l'organisme de police dans la politique audiovisuel et vidéo de l'Ontario (CSM-0202-01)

Politique sur la sécurité de l'information de Metrolinx (CA-0504-02) Politique sur la protection de la vie privée des entreprises de Metrolinx (CA-0901-01) Calendrier de conservation des dossiers de Metrolinx

ADMINISTRATION

Nom d'identification	Norme pour les caméras corporelles
Approuvé par	Chef de l'exploitation
Propriétaire	Vice-président, Services de protection des clients
Témoin	Directeur, Normes professionnelles, Services de protection des clients
Date d'approbation initiale	
Fréquence de révision	Annuellement
Remplace	S.O.

HISTORIQUE DES NORMES

Date de révision et d'examen	Auteur	Description
Le 10 décembre 2025	Services de protection des clients , Normes professionnelles	Nouvelle norme

DÉFINITIONS

Accidentel : Un événement qui se produit involontairement ou de manière inattendue.

Activer : Un processus qui fait en sorte que la caméra corporelle enregistre des séquences audios ou vidéo.

Agent autorisé : Une personne à qui le pouvoir a été officiellement accordé d'agir au nom de Metrolinx en tant qu'agent de protection de la clientèle, agent de protection des clients (APC) ou ambassadeur de la sécurité en gare (ASG).

Caméra corporelle : Un appareil porté par un agent autorisé dans le but d'enregistrer des informations vidéo et audio.

Appel pour service : Une inscription au journal de répartition qui a été assignée à un agent autorisé spécifié pour une réponse sur le terrain.

Plans de mesures correctives (PMC) : Approche détaillée et structurée qui décrit les étapes qu'une organisation suivra pour traiter et résoudre les problèmes identifiés lors d'un audit ou d'un autre processus d'évaluation.

Agent de protection de la clientèle (APC) : Une personne employée par Metrolinx qui a été nommée par le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) l'Ontario, et approuvée par le Solliciteur général, en tant que « constable spécial » conformément à l'article 92 de la

Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers, avec les pouvoirs et des fonctions tels qu'énoncés dans la nomination.

Désactiver : Un processus qui fait en sorte que la caméra corporelle cesse d'enregistrer la séquence audio ou vidéo.

Enregistrement des preuves : Une collection complète de preuves, comprenant des documents, des objets physiques et des données électroniques utilisés pour établir ou réfuter un fait dans un contexte juridique ou formel.

Séquence : L'enregistrement audio et vidéo créé par une caméra corporelle fixée à l'uniforme d'un agent, capturant leur perspective d'un événement.

Circonstances urgentes : Se réfère à des situations d'urgence qui nécessitent une action immédiate pour protéger la sécurité publique, prévenir les dommages ou préserver les preuves.

Gestionnaire : Un employé chargé de diriger, de superviser et de surveiller le travail des agents de protection des clients, des agents de protection des revenus et des ambassadeurs de la sécurité en gare.

Mise en sourdine : Arrêter ou désactiver la fonction d'enregistrement audio pendant que l'enregistrement vidéo continue.

Obscurcissement : L'acte de bloquer, d'entraver ou d'empêcher l'appareil de capturer un enregistrement vidéo clair.

Renseignements privilégiés : Se réfère aux renseignements qui sont protégés contre la divulgation, même s'ils pourraient être pertinents à un cas, en raison de règles juridiques ou de principes juridiques spécifiques.

Caviardage : Un processus pour obscurcir ou supprimer des parties d'un enregistrement, telles que des renseignements personnels, avant la publication ou la diffusion.

Agent de protection des revenus (APR) : Une personne employée par Metrolinx qui effectue des interactions de non-conformité tarifaire de Metrolinx conformément à la procédure d'escalade appropriée, interagit avec les passagers et aide avec les questions liées aux tarifs ou les questions générales.

Utilisation secondaire : Toute utilisation de renseignements au-delà des fins identifiées au point de collecte dans un avis de collecte, un avis de confidentialité ou un processus de consentement éclairé.

Ambassadeur de la sécurité en gare (ASG) : Les employés de Metrolinx responsables de détecter et de dissuader les troubles et de protéger la sûreté et la sécurité des clients et des employés dans toutes les propriétés de Metrolinx.

Personnes vulnérables : Une personne considérée comme ayant besoin de soins particuliers en raison d'un handicap cognitif, physique, intellectuel ou développemental; nécessitant une protection contre elle-même ou autrui; ou toute autre condition ou tout autre état pouvant la placer à un risque accru (par exemple, une personne perçue comme étant mal logée ou en situation d'itinérance, vivant dans la pauvreté, ayant des problèmes liés à la consommation de substances, etc.).

ANNEXE

Annexe A : Diagramme du scénario d'activation de la caméra corporelle
Annexe B : Diagramme du scénario d'obscurcissement de la caméra corporelle
Annexe C : Diagramme du scénario de mise en sourdine des caméras corporelles

Annexe A : Diagramme du scénario d'activation des caméras corporelles

<u>APC</u>	<u>APR</u>	<u>ASG</u>
Manquement à fournir une preuve de paiement valide dans une zone de tarification contrôlée (un contrôle des titres de transport échoué)	Manquement à fournir une preuve de paiement valide dans une zone de tarification contrôlée (un contrôle des titres de transport échoué)	Le fait de ne pas fournir une preuve de paiement valide dans une zone de tarification contrôlée (un contrôle des titres de transport échoué sur un quai de la gare)
Comportement désordonné ou dangereux d'un membre du public	Comportement désordonné ou dangereux d'un membre du public	Comportement désordonné ou dangereux d'un membre du public
Incidents liés à la sécurité	Incidents liés à la sécurité	Incidents liés à la sécurité
Collecte de preuves et enquête	Un incident où, si cela est sécuritaire, l'agent autorisé croit qu'un enregistrement peut aider à documenter un incident ou à améliorer la transparence	Un incident où, si cela est sécuritaire, l'agent autorisé croit qu'un enregistrement peut aider à documenter un incident ou à améliorer la transparence
Crimes en cours		
Intervention en cas de décès et gestion des lieux		
Appréhension liée à la santé mentale		
Toutes les autres interactions où l'interaction a des fins de sécurité, d'enquête ou d'application de la loi		

Annexe B : Diagramme de scénarios d'obscurcissement de la caméra corporelle

<u>APC</u>	<u>APR</u>	<u>ASG</u>
Préserver la dignité d'une personne dans des situations sensibles (Interagir avec une personne qui vit une crise de santé mentale pour préserver sa dignité)	Préserver la dignité d'une personne dans des situations sensibles	Préserver la dignité d'une personne dans des situations sensibles
S'occuper d'une personne gravement blessée recevant des soins	S'occuper d'une personne gravement blessée recevant des soins	S'occuper d'une personne gravement blessée recevant des soins
Vérifications du CIPC		

Tout événement d'obscurcissement impliquant une caméra corporelle doit être noté verbalement dans l'enregistrement audio des caméras corporelles et documenté dans le carnet de notes de l'agent autorisé dès qu'il est sécuritaire de le faire.

Annexe C : Diagramme du scénario de mise en sourdine de la caméra corporelle

<u>APC</u>	<u>APR</u>	<u>ASG</u>
Discussions privées, médicales, approfondies ou confidentielles liées à l'emploi	Discussions privées, médicales, approfondies ou confidentielles liées à l'emploi	Discussions privées, médicales ou confidentielles liées à l'emploi
Vérifications du CIPC		
Conversations entre une personne arrêtée ou appréhendée et son conseiller juridique		

Tout événement de mise en sourdine impliquant une caméra corporelle doit être documenté dans le carnet de notes de l'agent autorisé immédiatement dès qu'il est sécuritaire de le faire.