

Septembre 2003



Mémoire sur l'utilisation des caméras de surveillance par le ministère des Transports

Consultation publique de la
Commission d'accès à
l'information du Québec

L'utilisation de caméras de surveillance
par des organismes publics
dans les lieux publics



Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
1.1 <i>Objectif du mémoire</i>	2
1.2 <i>Mission et orientations du ministère des Transports du Québec</i>	2
<i>Mission</i>	2
<i>Orientations stratégiques</i>	3
2. GESTION DES CAMÉRAS AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS	4
2.1 <i>Types d'usage des caméras au ministère des Transports.....</i>	4
2.2 <i>Utilisation des caméras dans la gestion de la circulation.....</i>	4
2.3 <i>Caméras de surveillance au ministère des Transports du Québec</i>	6
2.4 <i>Encadrement juridique et normatif.....</i>	16
3. CONTEXTE D'AFFAIRES ET NOUVELLES TECHNOLOGIES.....	17
3.1 <i>Évolution du contexte d'affaires - La prestation électronique de services aux citoyens (PES).....</i>	17
3.2 <i>Utilisation de nouvelles technologies.....</i>	17
3.3 <i>Amélioration de la gestion de l'information</i>	18
4. STRATÉGIE D'ACTION DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS.....	19
<i>Gestion optimale de la circulation</i>	19
<i>Amélioration des services aux citoyens.....</i>	19
<i>La protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée dans le cadre de l'utilisation des caméras.....</i>	19
ANNEXES	21

1. Introduction

1.1 Objectif du mémoire

Ce mémoire a pour objectif de présenter à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) les conditions d'utilisation des caméras dans l'accomplissement de la mission du ministère des Transports du Québec (MTQ). Il expose la stratégie d'action du Ministère en fonction du respect de la vie privée des citoyens.

Il constitue également une contribution aux travaux de la Commission en ce qui concerne la vidéosurveillance, à travers l'expérience acquise par le Ministère sur le réseau routier qu'il gère.

1.2 Mission et orientations du ministère des Transports du Québec

Mission

Assurer, sur l'ensemble du territoire québécois, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires. Pour réaliser adéquatement sa mission, le MTQ a mis en place des modes de gestion qui assurent, d'une part, une circulation fluide et sécuritaire pour les usagers de la route, et qui, d'autre part, favorisent le développement et la maintenance du réseau routier dans une perspective de saine gestion socioéconomique.

Le 1^{er} avril 2001, dans sa déclaration de services aux citoyens et conformément à la Loi sur l'administration publique, le Ministère s'est engagé publiquement à offrir, entre autres, les services suivants aux citoyens :

« L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept »

Fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation.

« La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions »

Privilégier les actions visant l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et rendre compte du suivi qu'il assure aux recommandations des rapports d'investigation et d'enquête de coroners.

Orientations stratégiques

Le Ministère a réalisé une consultation auprès de son personnel ainsi qu'auprès de ses clientèles et de ses partenaires dans le but de préciser les grandes orientations qu'il doit adopter en vue d'améliorer les systèmes de transport au Québec. Il a redéfini sa vision, établi ses priorités d'action, révisé ses façons de faire et, enfin, intégré l'ensemble de sa démarche dans sa planification 2001-2004.

Des orientations retenues, celles qui se rapportent au présent mémoire sont les suivantes :

« Des systèmes de transport plus efficaces au service du développement socioéconomique du Québec et des régions »

Les transports jouent un rôle essentiel dans le développement socioéconomique du Québec. La satisfaction des besoins en transport signifie une desserte adéquate des collectivités et des entreprises dans toutes les régions du Québec.

Les problèmes de transport liés au développement des grandes agglomérations du Québec présentent un intérêt particulier dans le cadre de ce mémoire.

Le Ministère contribue à l'amélioration de la compétitivité économique des grandes agglomérations et de la qualité de vie qu'on y trouve par l'accroissement de l'efficacité globale des systèmes de transport pour les déplacements des personnes et le transport des marchandises en mettant en place des mesures de réduction de la congestion sur son réseau routier.

« Des transports plus sécuritaires en collaboration avec tous les organismes privés et publics concernés »

Au cours des dernières années, le bilan de la sécurité sur le réseau routier québécois s'est sensiblement amélioré. Ces résultats positifs ont été obtenus grâce à une meilleure concertation des divers acteurs, à l'utilisation de nouvelles technologies, à l'amélioration des véhicules, à la sensibilisation de la clientèle et à une gestion efficace de la circulation.

À cet égard, le Ministère accorde la priorité à la sécurité des personnes et il entend intensifier davantage ses efforts de concertation avec tous les acteurs concernés pour continuer à améliorer le bilan de la sécurité dans les transports.

D'autres acteurs ont également pour mandat d'assurer la sécurité routière, soit la Société de l'assurance automobile du Québec, les municipalités et les corps policiers. Le ministère des Transports travaille en étroite collaboration avec ces organisations.

2. Gestion des caméras au ministère des Transports

2.1 Types d'usage des caméras au ministère des Transports

Les caméras de surveillance, au ministère des Transports, sont utilisées à trois fins différentes et sont régies par des règles propres à leur usage pour sa mission générale, soit :

- pour la gestion de la circulation (dont un nouveau volet mis en place dans la foulée du renforcement des mesures de sécurité au cours des dernières années, qui a conduit à l'installation de caméras dans certains postes frontaliers afin d'informer les usagers des délais d'attente);
- pour la protection des personnes et des biens;
- pour des recherches spécialisées.

2.2 Utilisation des caméras dans la gestion de la circulation

La congestion de la circulation routière est une problématique importante dans de nombreuses régions du monde, qui s'aggrave d'ailleurs de façon constante. C'est un problème quotidien dans toutes les grandes villes, qui cause des pertes énormes en temps de déplacement et qui provoque la frustration des automobilistes, chez qui elle entraîne des comportements non sécuritaires. En outre, la congestion routière constitue une source considérable de pollution. Il s'imposait de trouver des solutions.

Autrefois, ce problème était réglé en modifiant la géométrie des autoroutes par l'addition de voies. Les frais de construction devenant de plus en plus prohibitifs et l'aménagement de voies supplémentaires n'étant pas toujours possible, les décideurs ont été amenés à mettre en place des politiques de gestion de la circulation. Ces politiques visaient la réduction de la congestion et de ses effets (plutôt que par le dédoublement des voies de circulation) par un usage optimal des infrastructures existantes. À cet égard, un des principaux avantages de l'utilisation des caméras comme système de gestion de la circulation est d'accroître la sécurité et la fluidité du réseau.

Cette solution à une partie des problèmes reliés à la circulation automobile adoptée par le ministère des Transports a aussi été approuvée par 40 % des plus grandes villes américaines (ITS Deployment Tracking – 2000 Survey Results, USDOT).

Les systèmes de gestion de la circulation font partie de l'infrastructure de base des systèmes de transport intelligents (STI), à laquelle peuvent se greffer d'autres systèmes et services aux usagers de la route. Le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan stratégique québécois des systèmes de transports intelligents, qui vise à doter le Québec d'un outil de coordination pour appuyer, sur un horizon de dix ans, le déploiement et l'intégration de STI un peu partout au Québec ainsi que dans les corridors de commerce interurbains et internationaux.

Les systèmes sont conçus à partir de techniques ou de technologies en constante évolution en matière de signalisation, de télécommunications et d'informatique appliquées au contrôle de la circulation. Ils sont constitués de trois composantes principales : le centre de contrôle, le réseau de télécommunications et les équipements de terrain. Les objectifs visés par ces systèmes sont multiples :

- l'accroissement de la sécurité des usagers par la réduction du nombre d'accidents secondaires (dus à un premier incident ou accident);
- l'information en temps réel aux usagers pour leur permettre différentes alternatives (réduction des temps de congestion);
- la réduction des temps de parcours (réduction de la consommation de carburant et diminution de la pollution).

La popularité des systèmes de gestion de la circulation s'explique par le fait qu'ils sont à la fois économiquement rentables et efficaces sur le plan de l'amélioration de la sécurité. À titre indicatif, sur le plan économique, on estime qu'en l'an 2005, aux États-Unis, le coût de la congestion dépasserait 88 milliards de dollars (Cragg et Demetsky, 1995). Un rapport du département américain des transports estime que le coût approximatif d'un incident relié à la congestion est évalué à 1 million de dollars par jour (Reiss et Dunn, 1991). Enfin, une étude menée à l'Université de la Californie a révélé que la durée moyenne d'un incident est de 37 minutes. Par incident on entend tout événement inhabituel depuis l'arrêt d'un ou de plusieurs véhicules jusqu'à certains problèmes reliés aux conditions atmosphériques.

Au Québec, une étude réalisée à Montréal en 1997 par le Ministère (**ADEC, MTQ – Évaluation des coûts de la congestion routière dans la région métropolitaine de Montréal, décembre 1997**) a évalué à 502 millions de dollars les pertes annuelles liées à la congestion dans la région métropolitaine.

Dans ce montant global, les pertes en temps des usagers comptent pour 80 %, soit 401 millions; les coûts supplémentaires pour l'entretien des véhicules pour 13 %, soit 66 millions; enfin, les effets de la pollution atmosphérique pour 7 %, soit 35 millions. Il a pu être établi que 57 % des coûts globaux (502 millions de dollars), soit 286 M\$, étaient absorbés par les usagers de la route (tout incident sur le réseau routier a des conséquences pour les usagers en termes de retards et de coûts).

De plus, une analyse réalisée en 2001 par Cartier Monenco Agra pour le compte du ministère des Transports a démontré que les sommes investies dans le système de gestion de la circulation autoroutière à Montréal produisent des avantages estimés à plus de six fois le montant investi.

2.3 Caméras de surveillance au ministère des Transports du Québec

2.3.1 Utilisation des caméras de surveillance au Ministère

Historique

Les premières caméras de gestion de la circulation ont été installées lors de l'avènement des tunnels dans la grande région métropolitaine de Montréal : dans le tunnel Louis-Hyppolite-La Fontaine en 1967, dans le tunnel Ville-Marie en 1974 et dans le tunnel Viger en 1986. L'utilisation de caméras dans les tunnels s'inspire des normes américaines de protection contre les incendies qui exigent que tout tunnel de 240 m de longueur et plus soit doté d'un système de détection des incendies et de mesures de contrôle de la circulation.

C'est au milieu des années 1980 que le Ministère, à la suite d'une entente avec Transports Canada, commandait une étude de faisabilité pour la réalisation d'un système de gestion de la circulation sur l'île de Montréal. Le rapport final, déposé en 1988, en recommandait la mise en place et en définissait les principaux éléments (coentreprise SNC/DELUC). Le site choisi pour l'implantation du système fut le corridor formé par les autoroutes 25, Métropolitaine (40), Décarie (15) et Ville-Marie (720).



Figure 1

Après un premier projet pilote, remontant au début des années 1990, la conception du système de gestion de la circulation autoroutière débutait en 1992, et sa mise en service avait lieu en juillet 1994, avec l'ouverture officielle de la salle de contrôle du Centre de gestion de la circulation de Montréal.

Le Ministère procède actuellement au déploiement d'une deuxième phase du système de gestion de la circulation de la région de Montréal, conformément aux priorités définies dans le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal adopté en avril 2000. Ce projet, pour lequel des crédits de plus de 55 M\$ sont prévus, consiste notamment à compléter le réseau par l'ajout de caméras de surveillance, de panneaux à message variable et de stations de détection des véhicules sur l'île de Montréal de même que sur les autoroutes stratégiques en périphérie de Montréal.

En ce qui a trait à l'agglomération de la Capitale nationale, la décision d'aménager un centre de gestion de la circulation fut prise en raison de la fermeture du pont Pierre-Laporte suite à un incident en 1997. À la suite de cet événement, le ministère des Transports prit la décision d'assurer la gestion en temps réel du réseau routier concerné par la mise en place d'un Centre régional de gestion de la circulation à Charny.

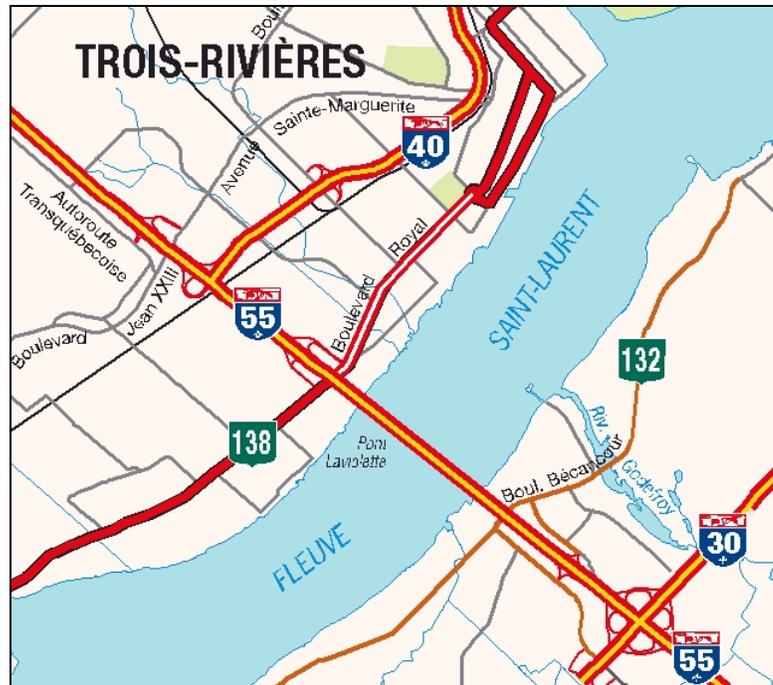


Figure 3

Soutien à la gestion de la circulation

Les centres de gestion de la circulation du Ministère (images captées par les caméras sous la surveillance des contrôleurs de la circulation 24 heures par jour et 365 jours par année) garantissent une surveillance constante du réseau autoroutier et des tunnels. Le rôle des centres de gestion de la circulation s'inscrit dans la mission du Ministère : assurer la sécurité des usagers de la route et maintenir la fluidité de la circulation.

Les avantages de ces centres sont indéniables. Leurs caméras permettent de détecter rapidement un incident ou un problème de congestion sur le réseau routier : pour la seule région métropolitaine, 4 244 accidents et 13 453 pannes, soit un total de 17 697 cas problèmes sont dénombrés annuellement sur les axes gérés par le Ministère. Grâce à ce système, il est possible d'informer les usagers de la route en temps réel sur les conditions de la circulation par divers moyens de diffusion.

De plus, l'usage des caméras permet une collaboration étroite du Ministère avec les divers services d'urgence, pour que les mesures appropriées soient prises dans les meilleurs délais. Les statistiques montrent que, grâce à ce type de système de détection, notamment sur l'autoroute Métropolitaine à Montréal, le taux d'accidents secondaires résultant d'un premier incident perturbateur a diminué de moitié.

D'autres équipements sont également en support pour la gestion de la circulation, soit les boucles de détection de la circulation et les panneaux à message variable. Ces boucles, qui fournissent des données sur la densité de la circulation, doivent être préalablement analysées avant d'être utilisées. Les panneaux à message variable affichent une information qui est conditionnée par les images captées par les caméras. En effet, les caméras permettent de constater la congestion de la circulation et les accidents de façon immédiate. Elles contribuent ainsi à maintenir ou à rétablir rapidement la fluidité du réseau routier.

Protection des personnes et des biens

En ce qui a trait à la protection des personnes et des biens dans les endroits publics qui sont sous la responsabilité du Ministère, l'usage des caméras de surveillance a pour objectif de rendre sécuritaire les lieux (bâtiments et locaux). La gestion et l'utilisation de ces appareils sont conformes aux pratiques en vigueur dans l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec.

Haltes routières

Le ministère des Transports gère un réseau de haltes routières qu'il souhaite transformer progressivement en parcs routiers. Au fur et à mesure de leur aménagement, ces parcs seront assujettis à des normes actualisées de sécurité incluant l'utilisation de caméras. À titre d'exemple :

- définition de normes de conservation des images et de la durée de cette conservation;
- usage du support numérique pour l'enregistrement et la conservation pour les enquêtes en cas d'incidents;
- enregistrement des données sur un serveur installé dans une salle à accès sécurisé dans le bâtiment principal du parc routier;
- installation d'un réseau de caméras bien visibles, placées de manière à couvrir tous les espaces accessibles au public, à l'intérieur du bâtiment (sauf dans les toilettes) ainsi qu'à l'extérieur, incluant toutes les aires de stationnement et de repos.

Recherches spécialisées

Enfin, le ministère des Transports, dans le cadre de sa mission de gestion de la circulation, réalise ponctuellement des projets de recherche qui peuvent nécessiter l'utilisation temporaire de caméras. Par exemple, pour les besoins de l'étude sur le virage à droite au feu rouge, le Ministère a installé un certain nombre de caméras, pendant une période déterminée, pour recueillir diverses données. L'utilisation de systèmes de caméras dans le cadre de recherches se fait dans le respect des règles d'éthique quant à la divulgation des informations et en conformité avec les lois et règlements auxquels le Ministère est soumis en la matière.

2.3.2 Répartition des caméras au Ministère

Le MTQ possède actuellement en tout 445 caméras de surveillance.

Ce qui distingue le ministère des Transports des autres utilisateurs de caméras de surveillance dans le secteur public, c'est le type d'utilisation qu'il en fait. En effet, plus des deux tiers des caméras que possède le Ministère (305 caméras) sont utilisées directement dans le cadre de sa mission de gestion de la circulation. Les 140 autres caméras sont utilisées pour la protection des personnes et des biens dans les édifices, les haltes routières et les terrains qu'il possède.

Le tableau suivant présente la répartition des caméras selon leur utilisation :

Tableau 1

L'utilisation des caméras de surveillance au MTQ		
Type d'utilisation	Nombre de caméras	Pourcentage
Gestion de la circulation (*)	305	69 %
Protection des personnes et des biens	140	31 %
Total	445	100 %

(*) Ponts, routes, tunnels, postes frontaliers.

2.3.3 Technologie d'enregistrement

Les informations recueillies par certaines des caméras utilisées par le ministère des Transports sont enregistrées. Généralement, l'enregistrement est fait en mode analogique sur cassette vidéo. Plus de 200 caméras, parmi les 445 que possède le Ministère, fonctionnent selon ce mode d'enregistrement. La tendance actuelle est au recours à la technologie de transport d'images numériques pour l'enregistrement des images. Le Ministère possède déjà 88 caméras dont les images sont enregistrées numériquement. Enfin, plusieurs caméras (150) sont reliées directement à des écrans de visionnement dont les images ne sont pas enregistrées.

Le tableau suivant présente la répartition des caméras selon le mode d'enregistrement utilisé :

Tableau 2

La technologie d'enregistrement utilisée			
Technologie d'enregistrement utilisée	Gestion de la circulation	Protection des personnes et des biens	Total
Enregistrement numérique	54	34	88
Enregistrement analogique	156	51	207
Aucun enregistrement	95	55	150
Total	305	140	445

2.3.4 Diffusion des images

En appui à son mandat de gestion de la circulation et en conformité avec ses objectifs d'information aux usagers, le ministère des Transports diffuse des images provenant de ses caméras sur Internet, via son site Web, et donne accès aux images à un certain nombre de médias. Ces images Web, rafraîchies toutes les 5 à 7 minutes, proviennent de 143 caméras et sont diffusées sur le site du Ministère à des fins d'information publique. Les images diffusées aux médias proviennent de 77 caméras sur les 305 caméras utilisées pour la gestion de la circulation.

Tableau 3

La diffusion des images provenant des caméras			
Diffusion des images	Gestion de la circulation	Protection des personnes et des biens	Total
Web	143	0	143
Médias	77	0	77

Toute demande de citoyen désirant obtenir des images provenant des caméras du ministère des Transports est traitée conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

2.3.5 Conservation et sécurité des images

La durée de conservation des images enregistrées sur support analogique est de sept jours, sauf pour les tunnels Viger et Ville-Marie à Montréal où elle est de quatre jours. Dès la fin de la période de conservation, le contenu des cassettes est effacé.

Avec l'introduction graduelle des images numériques, le Ministère doit actualiser ses normes pour tenir compte de la capacité considérable d'emmagasiner des images sur ce type de support et pour établir le cycle de vie des images numérisées.

Les mécanismes de sécurité relatifs aux supports des images sont suffisamment robustes et fiables. L'accès aux centres de gestion de la circulation du Ministère est très bien protégé, et les images sont conservées dans les locaux sécurisés. Ces centres ont par ailleurs fait l'objet de visites des représentants de différents états américains (Vermont, New-York) désireux de mettre en place de tels centres.



Figure 4

2.3.6 Gestion des caméras de surveillance utilisées pour la gestion de la circulation

Gestion des infrastructures et des images relativement à la gestion de la circulation

Depuis 1990, le ministère des Transports a développé une expertise de pointe et s'est doté de mécanismes efficaces de gestion des caméras. À titre d'exemple, la décision d'installer des caméras de gestion de la circulation se fait d'après certains critères, dont la récurrence des problèmes de congestion ainsi que le nombre d'accidents qui surviennent à un endroit donné. De plus, des règles de gestion encadrent l'utilisation des caméras, des supports de même que l'utilisation par des tiers des images enregistrées par les caméras du Ministère.

En outre, le Ministère a élaboré des règles d'utilisation des caméras de gestion de la circulation. Ces règles (énoncées dans le *Manuel de formation des employés agissant à titre de contrôleurs responsables*) visent à assurer le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Elles s'adressent à tout le personnel chargé du

fonctionnement des caméras, tant sur une base régulière que sur une base occasionnelle. Un logiciel spécialisé (CFVCensureVideo) a été intégré aux équipements de la salle de contrôle pour permettre d'interrompre la diffusion des images.

Contrôleurs de la circulation

Au Ministère, la fonction de contrôleur de la circulation est encadrée de près et normée. En effet, une formation spéciale est donnée à tous les nouveaux contrôleurs lors de leur embauche. Cette formation est basée sur le *Manuel de formation des employés agissant à titre de contrôleurs responsables* que le Ministère a rédigé à cet effet. On y donne tous les renseignements utiles et on y explique les principes et les directives à suivre en ce qui a trait à l'usage des caméras. Cette rigueur du Ministère dans l'encadrement garantit la compétence des contrôleurs, à qui elle rappelle également les règles d'éthique qui doivent les guider dans l'exercice de leurs fonctions.

Ententes avec les médias

Afin d'élargir la diffusion de l'information relative à la gestion de la circulation dans les grandes agglomérations, des ententes ont été conclues avec les médias désirant diffuser les images captées par le système de caméras de gestion de la circulation. L'utilisation du logiciel du Ministère (CFVCensureVideo) permet de s'assurer que la diffusion soit conforme aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Charte des droits et des libertés de la personne du Québec.

Les règles d'éthique qui régissent la diffusion par les médias sont strictes et précises :

- seules les images autorisées par le Ministère peuvent être diffusées; les caméras ne peuvent être utilisées que par le Ministère;
- avant d'obtenir le droit de diffuser, les médias doivent s'engager à respecter certaines conditions par protocole d'entente (aucun sensationnalisme, aucun préjudice à des tiers, respect des lois protégeant la vie privée, etc.).

De plus, des règles d'utilisation régissent la gestion de la diffusion des images par des partenaires (personne responsable, gestion des caméras, gestion des enregistrements, etc.). Les médias qui

diffusent les images du système de caméras du ministère des Transports sont Vidéotron, Global Television Network, TQS, Métromédia CMR Montréal (Info 690), CF Television, Météo Média inc., Radiomédia inc. (CKAC 730).

2.4 Encadrement juridique et normatif

Au sein de son organisation, le ministère des Transports a démontré sa rigueur relativement à la sécurité et au respect de la vie privée en élaborant une politique de sécurité de l'information.

La politique de sécurité de l'information du Ministère, qui s'applique aux caméras de gestion de la circulation, a été élaborée en tenant compte, entre autres, de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, ch. 5), de la Loi sur les archives (L.R.Q., c. A-21.1) ainsi que de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale (C.T. 194055).

Nouvelle politique de sécurité de l'information

La nouvelle politique ministérielle de sécurité de l'information énonce clairement ce qui est permis et ce qui est interdit, et expose les orientations et les objectifs du Ministère en matière de sécurité. Elle est l'expression du souci des autorités du ministère des Transports en ce qui a trait à la protection de l'information ministérielle et traduit, par conséquent, leur niveau d'engagement à cet égard.

L'actualisation de cette politique de sécurité a permis au Ministère de revoir ses orientations en cette matière, de définir clairement les niveaux de sécurité souhaitables dans le nouveau contexte d'utilisation des caméras de surveillance et d'établir la nécessité d'émettre une directive relative à l'éthique dans l'utilisation des caméras de surveillance.

Cadre de gestion de la sécurité de l'information

Le ministère des Transports a procédé à une analyse des risques auxquels sont soumis ses actifs informationnels et s'est doté d'un cadre de gestion de la sécurité de l'information qui :

- définit clairement les rôles et les responsabilités en matière de gestion de la sécurité;

- garantit l'actualisation et le suivi de la nouvelle politique ministérielle, de l'architecture globale de la sécurité ainsi que des guides, des procédures et des normes;
- définit les mécanismes d'harmonisation avec la gestion de la protection des renseignements personnels au Ministère.

3. Contexte d'affaires et nouvelles technologies

3.1 Évolution du contexte d'affaires - La prestation électronique de services aux citoyens (PES)

Dans le cadre du programme d'amélioration des services aux citoyens mis en œuvre dans la fonction publique, le ministère des Transports s'est doté d'objectifs précis en ce qui concerne la communication de l'information à la population dans le but de mieux gérer la fluidité du réseau et la sécurité des usagers.

Pour faciliter l'atteinte de ces objectifs, le Ministère a élaboré un modèle de prestation électronique de services. Les services ciblés sont essentiellement informationnels et recourent à des caméras pour la collecte de l'information.

Les images de certains secteurs névralgiques, d'entraves à la circulation, de l'état des routes, etc. enregistrées par ces caméras sont ensuite diffusées sur le site Web du Ministère.

Les dernières statistiques font état de plus de 240 000 consultations mensuelles en moyenne en ce qui concerne ce service Internet, ce qui est considéré comme un succès notable. On peut affirmer qu'il est devenu une source d'information privilégiée pour tous les usagers du réseau routier qui est sous la responsabilité du ministère des Transports.

3.2 Utilisation de nouvelles technologies

La mise en œuvre de la PES, qui s'appuie en partie sur l'usage de caméras, nécessite l'utilisation de nouvelles technologies vidéo qui permet la saisie numérique des images, leur transport sur les réseaux de télécommunications et leur emmagasinage sur des supports informatiques.

L'introduction de la technologie numérique au Ministère contribue à une diffusion plus efficace et plus rapide des informations sur l'état du réseau routier qui peuvent être utiles aux usagers. Cette technologie augmente

sensiblement la qualité de l'information, car elle est plus précise et plus fiable; elle simplifie la gestion de la circulation en diminuant les manipulations de bandes magnétiques et en facilitant l'emmagasinage des données.

3.3 Amélioration de la gestion de l'information

Le Ministère est conscient que la mise en ligne des services gouvernementaux sur Internet peut nuire à la protection des renseignements personnels. Ces préoccupations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité de l'information doivent par conséquent être prises en compte dans la planification, la conception et la mise en œuvre de ces nouveaux services, en particulier ceux qui nécessitent l'usage de caméras.

Dans cette perspective, le Ministère entend poursuivre l'amélioration de sa gestion en faisant en sorte de réduire les risques que l'introduction de ces nouvelles technologies peut représenter sur le plan de la protection de la vie privée.

À cet effet, le ministère des Transports a défini une série de principes de base devant régir l'utilisation des caméras de gestion de la circulation. Notamment, on retrouve les principes suivants :

- les caméras doivent être utilisées pour la gestion du réseau routier uniquement;
- les caméras doivent être dirigées en permanence sur le réseau routier;
- il est interdit de visionner l'intérieur des édifices, publics ou privés, situés en périphérie des routes surveillées;
- les images retransmises par les caméras doivent toujours être enregistrées et gérées en tenant compte des règles de conservation;
- en cas d'incident ou d'accident, toute demande de copie ou de visionnement d'un enregistrement faite par les services de police ou par un usager de la route doit être soumise au gestionnaire responsable de la gestion des équipements;
- seules les images autorisées par le Ministère peuvent être diffusées;
- les caméras ne peuvent être utilisées que par le Ministère;
- avant d'obtenir le droit de diffuser des images, les médias doivent s'engager par protocole d'entente à respecter certaines conditions (ex : sensationnalisme) et aux lois protégeant la vie privée, etc.

4. Stratégie d'action du ministère des Transports

Le Ministère, par sa mission et par la nature des services qu'il offre à la population, est un acteur important en matière de vidéosurveillance.

Gestion optimale de la circulation

Le Ministère a adopté très tôt les caméras de surveillance comme dispositif de gestion de la circulation, soit lors de la mise en service du tunnel Louis-Hyppolite-La Fontaine, en 1967, cela en conformité avec les normes américaines de protection contre les incendies dans les tunnels.

La saturation des infrastructures routières urbaines, les nombreuses pannes et incidents qui s'y produisent quotidiennement, les entraves à la circulation attribuables aux activités d'entretien et de reconstruction font en sorte que, pour gérer la capacité du réseau routier de façon optimale, il faut en connaître l'état en temps réel. Cette connaissance permet les interventions nécessaires afin de maintenir un minimum de fonctionnalité et de sécurité sur le réseau saturé.

Amélioration des services aux citoyens

En temps réel, le Ministère fournit au public des données relatives à la circulation sur le réseau routier qu'il gère. La majorité des données provenant des caméras de surveillance sont disponibles en permanence sur le site Internet du Ministère.

La protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée dans le cadre de l'utilisation des caméras

Les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels constituent une priorité pour le ministère des Transports.

Pour garantir le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels, le Ministère entend continuer d'améliorer la gestion de son réseau de caméras et des informations qu'elles enregistrent. Cela doit se faire dans le cadre déjà en place dans la fonction publique en ce qui a trait à la collecte, à la sauvegarde, au transfert et à la destruction de renseignements personnels, c'est-à-dire en se basant sur les lois, les directives et les meilleures pratiques du gouvernement : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels; Architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique; Modèle générique d'intégration de la Sécurité et de la protection des renseignements personnels dans le développement des systèmes d'information.

En conclusion, le ministère des Transports du Québec s'est engagé dans une démarche globale relative à la gestion des caméras de surveillance. Le Ministère a en effet entrepris un ensemble de travaux (règles d'utilisation, ententes types, formations des contrôleurs, etc.) qui vont lui permettre de se doter d'un cadre de gestion spécifique aux caméras de surveillance. La réalisation de ce cadre de gestion tient compte des travaux initiés par le Ministère en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information numérique. Ces actions s'inscrivent également dans les orientations du Ministère en matière de respect de la vie privée et de la protection des usagers de la route.

ANNEXES

Annexe 1 : Déclaration de services aux citoyens

Déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports du Québec

Mission du ministère des Transports du Québec

Assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

Produits et services

Chef de file au Québec en matière de conception, de construction et d'exploitation d'infrastructures et de systèmes de transport, le Ministère est directement responsable d'un réseau routier de quelque 28 000 kilomètres (travaux d'entretien, d'amélioration et de construction, déneigement et déglacage, signalisation, etc.); il gère également un certain nombre d'infrastructures portuaires et aéroportuaires. Il assure en outre divers services conseils et administre des programmes de soutien à la recherche ainsi que d'aide au développement en matière de transport.

Pour assurer la mobilité des personnes et des marchandises, le Ministère a mis sur pied des programmes de soutien financier dans divers domaines : transport en commun et adapté, entretien du réseau routier local, aménagement de voies cyclables, remise en état et exploitation de réseaux secondaires de chemins de fer ainsi que desserte aérienne et maritime des régions isolées.

L'information aux citoyens fait partie des priorités du Ministère; il met en œuvre divers moyens pour les informer – comme la carte routière, les services d'information sur l'état des routes ou les entraves à la circulation, notamment – ou pour les inciter à adopter des comportements sécuritaires sur la route.

Enfin, sa responsabilité à l'égard du réseau routier l'amène à délivrer un certain nombre de permis afin d'en assurer la fonctionnalité et d'y accroître la sécurité : permis de circuler pour les véhicules hors normes, permis d'accès au réseau routier, permis d'affichage, permis de traverse dans le cas des sentiers réservés aux véhicules hors route, etc.

La qualité des services aux citoyens : au cœur du quotidien du personnel

Le personnel du ministère des Transports place au cœur de son quotidien sa préoccupation à l'égard de la qualité des services qu'il assure aux citoyens. Cette préoccupation se traduit par les attitudes suivantes :

Professionalisme et équité

- Le personnel du Ministère assume ses responsabilités avec professionnalisme.
- Il traite avec équité et impartialité les demandes qui lui sont soumises.

Courtoisie et respect

- Le personnel du Ministère fait preuve de courtoisie et de respect dans ses communications avec les citoyens.
- Il respecte le caractère confidentiel des renseignements qui lui sont transmis.

Clarté et exactitude

Mémoire sur l'utilisation des caméras de surveillance

- Le personnel du Ministère fait preuve de clarté dans ses communications avec les citoyens.
- Il donne une information juste et précise.

Intérêt porté aux préoccupations des citoyens et du milieu

- Le personnel du Ministère favorise la participation de la population à l'élaboration de projets d'importance.
- Il évalue périodiquement le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services qu'il assure et fait connaître les résultats de ces évaluations.

Objectifs spécifiques du Ministère à l'égard des services aux citoyens

L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept

Fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation. Pour ce faire, il a recours à divers moyens, notamment un site Internet, un large réseau de diffuseurs d'information de même qu'un service téléphonique accessible de partout au Québec et en tout temps.

La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions

Privilégier les actions visant l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et rendre compte du suivi qu'il assure aux recommandations des rapports d'investigation et d'enquête de coroners.

Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30

Fournir aux citoyens l'information sur les lois, règlements, programmes et politiques qu'il administre. Il utilise pour cela les moyens d'information pertinents, notamment un service de renseignements téléphoniques généraux, accessible de 8 h 30 à 16 h 30 les jours ouvrables, et un site Internet.

Un suivi diligent des plaintes

Retourner l'appel dans les 24 heures suivant sa réception, dans le cas d'une plainte formulée verbalement, et répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans le cas d'une plainte écrite, répondre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception.

Dans l'impossibilité de fournir une réponse dans ces délais, l'accusé de réception que transmet le Ministère indique le nom d'une personne-ressource ainsi que le calendrier prévu pour le traitement de la plainte.

La direction et le personnel du ministère des Transports du Québec souscrivent à la présente déclaration; ils mettent par ailleurs en oeuvre les moyens qui permettront, au fil des ans, de l'enrichir de nouveaux objectifs.

Formuler une plainte

Tout citoyen qui n'est pas satisfait d'un produit fourni ou d'un service assuré, ou de la manière dont ceux-ci ont été fournis ou assurés, est invité à en informer le Ministère par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou en personne à l'un ou l'autre de ses bureaux. Chaque plainte est examinée avec objectivité et célérité; l'expérience démontre qu'il est généralement facile d'en arriver à une solution satisfaisante. Cependant, si la réponse donnée ne donne pas satisfaction, le Ministère indique quels sont les recours possibles. Parmi ceux-ci, il est possible de s'adresser au Coordonnateur ministériel aux plaintes. Son rôle est d'analyser la plainte de manière impartiale, avec les parties en cause, et d'essayer d'en arriver à la solution la plus équitable possible.

Coordonnateur ministériel aux plaintes
700, boulevard René-Lévesque Est, 28e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

