



## Commission d'accès à l'information du Québec

### Section de surveillance

**Dossier :** 1037199-S

**Entreprise :** METRO INC.

Le 1<sup>er</sup> avril 2026

M<sup>e</sup> Steeven Plante

---

## DÉCISION

---

ENQUÊTE en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup> et de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>2</sup>

### APERÇU

#### 1. Historique du dossier

[1] Le 6 septembre 2024, la Commission d'accès à l'information du Québec (la Commission) reçoit de la société METRO inc. (l'Entreprise) une déclaration l'informant de son intention de mettre en place une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques (la banque).

[2] Dans le cadre de cette déclaration, l'Entreprise informe la Commission de son intention de constituer une banque, à titre de projet pilote, pour soutenir la mise en place de systèmes de reconnaissance faciale afin de contrer le vol à l'étalage et la fraude dans certains de ses établissements.

[3] Le 2 octobre 2024, la Direction de la surveillance de la Commission (la Direction de la surveillance) fait parvenir à l'Entreprise un avis d'enquête afin de l'informer que le type de système biométrique projeté soulève des préoccupations quant à l'application de la *Loi sur le privé* et de la LCCJTI<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.1, la *Loi sur le privé*.

<sup>2</sup> RLRQ, c. C-1.1, la LCCJTI.

<sup>3</sup> Avis d'enquête du 2 octobre 2024, Annexe 5.

[4] L'enquête menée par la Direction de la surveillance a comporté deux (2) phases. La première visait à documenter de possibles manquements à la LCCJTI et la deuxième visait à documenter plus particulièrement les éléments en lien avec le respect de la *Loi sur le privé*, notamment quant au critère de la nécessité de la collecte des renseignements personnels projetée.

[5] Le 18 février 2025, à la suite du premier volet de son enquête, la Commission conclut par décision que le projet de reconnaissance faciale projeté par l'Entreprise constitue une vérification de l'identité à l'aide d'un procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques, sans le consentement express requis par l'article 44 de la LCCJTI, et que ceci porte autrement atteinte à la vie privée des personnes concernées et interdit la mise en service de la banque projetée.

[6] À ce jour, ladite décision fait toujours l'objet d'une contestation devant la Cour du Québec.

[7] La présente décision fait suite au deuxième volet de l'enquête qui portait plus particulièrement sur la conformité du projet de l'Entreprise à la *Loi sur le privé*.

[8] Elle ne vise en aucun temps à modifier de quelques manières que ce soit la position exprimée par la Commission ainsi que l'ordonnance précédemment rendue en date du 18 février 2025 et ne doit aucunement être interprétée en ce sens.

[9] À cet égard, puisque déjà traitée dans le cadre de la décision du 18 février 2025 et afin d'éviter toute confusion, la question du consentement ne sera pas reprise dans le cadre de la présente décision.

[10] De manière générale, l'article 83 de la *Loi sur le privé* ne permet pas à la Commission de rendre des ordonnances de nature prospective sur des collectes de renseignements projetés. Cet article limite le pouvoir de la Commission à celui d'émettre des recommandations ou des ordonnances de nature corrective.

[11] En revanche, lorsqu'il est question de banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, l'article 45 de la LCCJTI permet notamment à la Commission d'interdire la mise en service d'une banque projetée si la constitution de cette dernière porte autrement atteinte à la vie privée.

[12] À cet égard, la Commission se penchera tout de même sur la question de la nécessité des renseignements que l'Entreprise entend collecter, car le non-respect de ce principe dans le cadre de la confection et de l'utilisation de la banque projetée porterait gravement atteinte à la vie privée des personnes concernées.

## 2. Le projet pilote de l'Entreprise

[13] Au moment de la déclaration, les établissements visés par le projet n'étaient pas encore définis, mais ces derniers devaient représenter tout au plus une dizaine d'établissements et opérer sous les bannières Metro, Super C et Jean Coutu<sup>4</sup>.

[14] Selon le processus divulgué par l'Entreprise, la reconnaissance faciale envisagée serait effectuée à partir des images captées par les caméras de vidéosurveillance installées aux entrées et sorties des établissements visés.

[15] Ces images de vidéosurveillance seraient comparées par des algorithmes aux images de références contenues à la banque de caractéristiques ou de mesures biométriques de l'Entreprise.

[16] Les images de référence quant à elles seraient collectées à partir des images captées par les caméras de vidéosurveillance de l'Entreprise<sup>5</sup> lors d'événements de vols à l'étalage ou de fraude impliquant des personnes majeures et qui ont fait l'objet d'une intervention policière<sup>6</sup>.

[17] Le dépôt de ces images de référence dans la banque devrait être fait conformément au protocole d'utilisation de la banque et être accompagné de la fiche de renseignements obligatoires<sup>7</sup>.

[18] En cas de correspondance entre les images captées et celles contenues à la banque, une alerte serait transmise aux responsables de l'établissement en cause afin de les informer de la présence de personnes ayant déjà été impliquées dans des événements de vols, de fraude ou de violence<sup>8</sup>.

[19] Dans le cadre de son projet pilote, l'Entreprise a plus spécifiquement l'intention de tester deux (2) systèmes de reconnaissance faciale.

### **QUESTIONS EXAMINÉES**

[20] Dans le cadre de la présente affaire, la Commission se penchera sur deux (2) questions principales, à savoir :

- Est-ce que les renseignements que l'Entreprise entend collecter sont des renseignements personnels au sens de la *Loi sur le privé*<sup>9</sup>?

---

<sup>4</sup> Annexe 1, p. 1 à 9 et Annexe 15, p. 1 .

<sup>5</sup> Annexe 15, p. 2.

<sup>6</sup> *Ibid.*, p. 2 et 15.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 2 et 17.

<sup>8</sup> Annexe 26, p. 3.

<sup>9</sup> Article 2, *Loi sur le privé*.

- Est-ce que la collecte des renseignements personnels qu'entend effectuer l'Entreprise est nécessaire<sup>10</sup>?

[21] La question de la nécessité comporte les sous-questions suivantes :

- Les objectifs poursuivis par l'Entreprise peuvent-ils être considérés comme importants, légitimes et réels?
- La collecte des renseignements personnels projetée est-elle proportionnelle aux objectifs poursuivis par l'Entreprise?
  - La collecte projetée est-elle rationnellement liée aux objectifs poursuivis?
  - L'atteinte à la vie privée que représente la collecte des renseignements personnels projetée est-elle suffisamment minimisée?
  - Les avantages que représente la collecte de ces renseignements dépassent-ils l'atteinte à la vie privée qu'elle représente<sup>11</sup>?

[22] Après avoir dûment considéré l'ensemble de la preuve et les arguments soumis tout au long du processus par l'Entreprise, la Commission en vient à la conclusion que les renseignements en cause sont des renseignements personnels, que la collecte des renseignements personnels qu'entend effectuer l'Entreprise est nécessaire et que la mise en place de la ou des banques projetées ne porte pas autrement atteinte à la vie privée, le tout pour les motifs ci-après exposés.

### **PRÉAVIS D'ORDONNANCE**

[23] Le 5 novembre 2025, au terme du second volet de son enquête, la Commission transmet à l'Entreprise un préavis d'ordonnance (le préavis).

[24] Par ce préavis, la Commission informe notamment l'Entreprise :

- Que dans l'éventualité où la Cour du Québec en arrive à une conclusion différente concernant l'application de l'article 44 LCCJTI au projet pilote, qu'elle estime ne pas être en mesure de se prononcer sur la conformité des pratiques que l'Entreprise entend mettre en place relativement à l'obligation générale d'information, car l'Entreprise n'a pas déterminé le contenu de l'affichage qu'elle prévoit utiliser;
- Qu'à la lecture de son dossier, elle dénote un troisième objectif en lien avec les collectes de renseignements personnels que l'Entreprise entend

---

<sup>10</sup> Article 5, *Loi sur le privé*.

<sup>11</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.*, 2003 CanLII 44085 (C.Q.); *Grenier c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke* [2010] QCCQ 9397; *Synergie Hunt International inc. c. Trinque Tessier*, 2017 QCCQ 13747; *Les 3 Piliers inc.*, CAI 1018507-S, 14 février 2020.

effectuer, soit la protection de ses employés ainsi que de sa clientèle en prévenant les actes de violence;

- Que le fait que l'Entreprise n'a pas déterminé les établissements qui seront visés par son projet pilote et n'a pas documenté les événements survenus ainsi que les autres mesures mises en place spécifiquement dans ces établissements afin d'atteindre ses objectifs fait en sorte que l'Entreprise ne rejoint pas son fardeau relativement à la preuve du caractère réel des objectifs poursuivis et au fait que les collectes des renseignements personnels projetées seront suffisamment minimisées;
- Que relativement à l'obligation de minimiser l'atteinte à la vie privée, elle questionne le choix de l'Entreprise de centraliser l'ensemble des données biométriques collectées dans une seule et même banque de données;
- Que sur la question de la conservation des renseignements collectés, elle s'interroge relativement à l'interprétation que donne l'Entreprise à la notion de « jugement ou d'ordonnance »;
- Qu'elle estime que la reconnaissance faciale en cause est une technologie plus intrusive qu'une vidéosurveillance traditionnelle et que considérant la nature sensible des renseignements personnels concernés, celle-ci entraîne un niveau supérieur d'atteinte à la vie privée;
- Qu'elle considère le volume des renseignements personnels que l'Entreprise entend collecter et l'étendue de l'Entreprise comme étant des éléments qui influencent le niveau d'atteinte à la vie privée que peuvent représenter les collectes projetées;
- Qu'elle considère que le processus envisagé, étant donné qu'il repose sur le constat d'un acte reproché et l'émission d'un rapport de police plutôt que sur un verdict de culpabilité, crée une présomption de culpabilité et que cet élément constitue une atteinte supplémentaire à la vie privée;
- Qu'elle considère que la preuve au dossier demeure incomplète concernant l'efficacité réelle que pourront avoir les systèmes de reconnaissance faciale projetés et que cette preuve ne fournit pas l'assurance raisonnable que ces systèmes ne comporteront pas un nombre important de faux positifs ou des biais importants relativement à certains groupes démographiques;
- Qu'elle constate que dans son état actuel, le projet de l'Entreprise semble incomplet sur plusieurs volets et que par conséquent ce dernier n'atteint pas le niveau d'assurance nécessaire quant à la proportionnalité entre les avantages que ce dernier devrait générer pour l'Entreprise et les effets négatifs qu'il pourrait entraîner sur la vie privée des personnes concernées.

[25] En conclusion, la Commission informe l'Entreprise qu'à la lumière des informations contenues à son dossier, elle pourrait conclure que les collectes des renseignements personnels projetées afin de soutenir son projet pilote ne satisfont pas le critère de la nécessité prévu à l'article 5 de la *Loi sur le privé*.

[26] Ainsi, la Commission donne à l'Entreprise un préavis du fait qu'elle pourrait rendre l'ordonnance suivante :

**INTERDIT** la mise en service de la banque de caractéristiques ou de mesures biométriques projetée par l'Entreprise aux fins d'identifier, au moyen de la reconnaissance faciale, les gens qui ont déjà été impliqués dans des événements de vols à l'étalage, de fraude ou d'actes de violence dans les établissements de l'Entreprise;

[27] Conformément à l'article 83 de la *Loi sur le privé*, la Commission fournit à l'Entreprise l'occasion de présenter ses observations en l'informant qu'elle dispose d'un délai de trente 30 jours.

### **OBSERVATIONS DE L'ENTREPRISE**

[28] À la suite d'une demande de prolongation de délais, le 19 janvier 2026 l'Entreprise transmet ses observations à la Commission.

[29] L'Entreprise formule notamment les observations suivantes :

- Elle précise sa vision du projet pilote et souligne la valeur expérimentale qu'elle désire lui attribuer afin de valider la faisabilité technique et opérationnelle des solutions envisagées, identifier les problèmes potentiels, mesurer les impacts et ajuster sa stratégie avant tout déploiement global;
- Elle mentionne son intention d'utiliser cette phase qu'elle qualifie d'expérimentale afin de valider la faisabilité technique et opérationnelle de la solution envisagée et de s'assurer que celle-ci respecte les exigences légales et protège adéquatement la vie privée des personnes concernées;
- Elle souligne que cette phase expérimentale permettra d'apporter les ajustements nécessaires afin de renforcer la protection de la vie privée des personnes concernées avant tout déploiement à plus grande échelle;
- Elle informe la Commission de sa décision de retirer les établissements pharmaceutiques du cadre de son projet pilote;
- Elle produit une proposition d'affiche détaillée qu'elle entend placer aux entrées des établissements concernés par son projet afin d'informer les personnes de la mise en place des systèmes de reconnaissance faciale;
- Elle souligne son désaccord avec la position prise par la Commission dans le cadre de son préavis voulant que la preuve du caractère réel de l'objectif

poursuivi doit être établie pour chacun des établissements visés et mentionne que, selon elle, cette exigence va au-delà des critères légaux énoncés à la *Loi sur le privé*;

- Malgré cette prise de position, elle présente en annexe B de ses observations un tableau qui spécifie les dix (10) établissements qu'elle entend inclure dans son projet pilote. De même, ce tableau répertorie les principaux indicateurs liés aux pertes et aux incidents survenus pour chacun des établissements visés;
- Elle communique son désaccord avec la position exprimée par la Commission à savoir que la preuve de la suffisance des mesures de minimisation doit être effectuée pour chacun des établissements visés et estime que la démonstration du principe de la nécessité peut être effectuée à l'échelle de l'Entreprise;
- Malgré cette prise de position, elle produit en annexe C de ses observations la liste des mesures préventives mises en place dans chacun des dix (10) établissements visés par son projet pilote;
- Elle précise que l'utilisation d'une base de données centralisée présente l'avantage de permettre d'identifier les réseaux criminels qui opèrent dans les établissements d'une même région, mais se dit ouverte à l'implantation de bases de données décentralisées;
- Concernant la question des délais de conservation, elle spécifie que la majorité des incidents relatifs à des vols, des fraudes et des événements de violence ne conduisent pas à des procédures judiciaires formelles, mais qu'advenant une décision judiciaire, l'Entreprise précise qu'elle entend conserver les images de référence liées à cet événement pour une période de dix-huit (18) mois à compter de la date de la décision rendue;
- De même, elle s'engage à procéder à la suppression des données dans les cas où une personne est acquittée, lorsque les procédures sont abandonnées ou qu'elle obtient de la part des autorités une confirmation indiquant qu'aucune poursuite n'est engagée;
- Elle se positionne à l'effet que, selon elle, la dissuasion à elle seule représente un avantage suffisant pour justifier la nécessité de son projet pilote;
- Elle reconnaît que la reconnaissance faciale n'est pas une solution unique, mais plutôt un outil de nature complémentaire qui doit être combiné à d'autres mesures pour être efficace;
- Elle reconnaît que cette solution vise principalement les récidivistes et indique que cette technologie lui permettra de recueillir davantage de preuve concernant la commission de nouvelles infractions par ces récidivistes;

- Elle souligne que les pertes résultant des vols et des incidents ont pour effet direct d'accroître les prix des denrées alimentaires et que cette problématique est ultimement transférée aux consommateurs;
- Elle souligne qu'il lui est difficile de fournir des données probantes sur l'efficacité des systèmes sans pouvoir les tester dans le cadre d'un projet pilote;
- Elle statue que la seule manière de démontrer de façon fiable la valeur de cette technologie est de la mettre en œuvre dans le cadre d'un projet pilote;
- Elle précise sa position concernant l'expectative de vie privée des personnes concernées en spécifiant que, selon elle, même si la personne n'a pas été appréhendée, le fait qu'elle ait commis une infraction entraînant un numéro d'événement des forces policières justifie qu'elle s'attende à être surveillée davantage;
- Elle affirme que ces personnes doivent s'attendre à être surveillées de plus près, et ce, dans l'ensemble des différentes enseignes qui composent l'Entreprise;
- Elle reconnaît que dans les circonstances, il y a atteinte à la vie privée, mais considère cette atteinte comme minimale et raisonnable;
- Elle argumente concernant la sensibilité des renseignements biométriques collectés et spécifie que ces derniers ne seront et ne pourront être agrégés à d'autres renseignements personnels susceptibles de révéler l'identité, les préférences ou les habitudes de vie des personnes concernées;
- Concernant la question du volume des renseignements collectés et l'étendue de l'Entreprise, elle se positionne à l'effet que l'analyse de la Commission doit se limiter aux dix (10) établissements visés par son projet pilote;
- Sur la question de l'efficacité des systèmes, des faux positifs et des biais, l'Entreprise se dit consciente de ces enjeux et reconnaît que les risques de biais et de discrimination sont inhérents à l'utilisation de tout système d'intelligence artificielle, y compris ceux impliquant la reconnaissance faciale;
- Sur cette question, l'Entreprise fournit une liste de mesures de contrôle qui, selon elle, peuvent minimiser ce risque;
- Elle affirme que, selon elle, la mise en place de ces mesures peut garantir une utilisation proportionnée qui respecte les principes d'équité et de non-discrimination.

## **ANALYSE**

### **1. Législations applicables à l'Entreprise ainsi qu'à son projet**

#### **a. L'Entreprise est assujettie à la *Loi sur le privé***

[30] L'Entreprise est une société par actions inscrite au Registraire des entreprises du Québec dont le secteur d'activité déclaré est « société de portefeuilles (Holdings) »<sup>12</sup>. Elle opère notamment au Québec et en Ontario. Son siège social est situé au 11 011, boulevard Maurice-Duplessis à Montréal.

[31] Plus spécifiquement, en date du 5 juillet 2025, l'Entreprise détenait au Québec neuf-cent-douze (912) établissements qui opèrent sous les sept (7) bannières suivantes : Métro, Super C, Jean Coutu, Adonis, Marché Richelieu, Première Moisson et Brunet<sup>13</sup>.

[32] L'Entreprise exerce une activité économique organisée consistant notamment en l'aliénation de biens et la prestation de services, elle exploite donc une entreprise au Québec<sup>14</sup> et à ce titre est soumise à la *Loi sur le privé* à l'égard des renseignements personnels qu'elle collecte, conserve, utilise ou communique à des tiers<sup>15</sup>.

#### **b. Le projet pilote de l'Entreprise est soumis aux articles 44 et 45 de la LCCJTI**

[33] La décision rendue le 18 février 2025 par la Commission détermine que le projet pilote de l'Entreprise est soumis à l'article 44 de la LCCJTI.

[34] Outre ce volet, dans le cadre de son projet pilote et afin de soutenir la mise en place des deux (2) systèmes de reconnaissance faciale projetés, l'Entreprise entend procéder à la création d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques et la création de cette banque est soumise à l'article 45 de la LCCJTI.

### **2. Les renseignements que l'Entreprise entend collecter dans le cadre de son projet pilote sont des renseignements personnels**

[35] L'Entreprise envisage de tester deux (2) systèmes de reconnaissance faciale différents<sup>16</sup>.

---

<sup>12</sup> Annexe 7.

<sup>13</sup> Annexe 8.

<sup>14</sup> Article 1525 du Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991.

<sup>15</sup> *Loi sur le privé*, article 1.

<sup>16</sup> Annexe 15, p. 1.

[36] Pour des raisons liées à la sécurité, les deux (2) systèmes concernés par le projet pilote de l'Entreprise ne seront pas nommés en la présente et seront désignés par la mention système no. 1 et système no. 2.

[37] Ces deux (2) systèmes se baseront sur les images captées par les caméras de surveillance (images brutes) qui seront situées aux entrées et aux sorties des établissements visés par le projet pilote.

[38] Initialement, l'Entreprise comptait utiliser une seule banque de données centralisée, mais cette dernière se dit ouverte à utiliser une banque de données décentralisée. Considérant que cet élément sera discuté dans une section spécifique, pour alléger le texte, nous ferons référence à une banque sans faire la distinction entre la notion de centralisée ou de décentralisée.

#### **a. Spécificités du système no. 1**

[39] Selon l'information recueillie au cours de l'enquête, le système no. 1 fonctionne en deux (2) volets. D'abord, il capture l'image du visage des personnes, effectue des calculs basés sur un nombre déterminé de points sur ces visages (gabarit biométrique) et communique avec l'enregistreur vidéo réseau afin d'effectuer la comparaison de ce gabarit avec les gabarits conservés dans la banque de données<sup>17</sup>.

#### **b. Spécificités du système no. 2**

[40] Concernant le deuxième système projeté, la Commission constate une contradiction dans les éléments produits au dossier relativement au fait que ce système génère ou non des gabarits biométriques.

[41] Premièrement, dans le cadre de sa correspondance du 15 octobre 2024, l'Entreprise déclare à la Commission que ce système utilise des techniques basées sur l'intelligence artificielle pour créer une signature qui représente un visage, que cette signature est enregistrée, que l'image est supprimée et qu'à l'étape de la comparaison, le système compare la signature de l'image à d'autres signatures existantes dans la base de données<sup>18</sup>.

[42] Le 4 juillet 2025, le président de l'entreprise fournisseur du système (le Fournisseur) a été rencontré par les enquêteurs de la Commission<sup>19</sup>. Lorsque questionné à savoir en quoi consiste la signature du visage utilisé par le système, le Fournisseur a d'abord déclaré qu'il n'en avait aucune idée, qu'il ne savait pas comment les systèmes de reconnaissance font des signatures du visage, qu'il ne fait que revendre la technologie et ne sait pas comment elle fonctionne<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Annexe 16, p. 1 et 11.

<sup>18</sup> Annexe 26, lettre datée du 15 octobre 2024.

<sup>19</sup> Annexe 17.

<sup>20</sup> *Ibid.*, p. 13.

[43] Le Fournisseur a été recontacté par les enquêteurs concernant notamment la question à savoir ce qu'il advient des données lorsqu'un gabarit biométrique ne correspond à aucun gabarit de la banque de données<sup>21</sup>. À cette question, le Fournisseur a indiqué que selon sa compréhension, le système ne fait pas de gabarit biométrique, que le logiciel compare l'image stockée dans la base de données (image de référence) avec celle qui est enregistrée par la caméra<sup>22</sup>.

[44] Parallèlement, le 11 août 2025, le directeur sénior de la gestion des produits de l'entreprise détenteur du système (le Détenteur)<sup>23</sup> a été rencontré par les enquêteurs de la Commission<sup>24</sup>.

[45] Le Détenteur a déclaré que ce système se présente comme une extension à une suite de produits relatifs à la surveillance qui permet d'identifier le visage d'une personne à partir d'une liste de données faciales contenue dans une base de données<sup>25</sup>. À la question à savoir en quoi consiste le terme « signature faciale », le Détenteur a spécifié :

*“Facial signature is a digital signature created from a face or image that is stored in the system for the purpose of comparing to the watch list I mentioned earlier.”<sup>26</sup>*

*“You can think of them as a series of numbers that represent geometry of the face.”<sup>27</sup>*

[46] Concernant la question à savoir si le système de la société no. 2 utilise ou non des gabarits biométriques, le soussigné retient de la déclaration de l'Entreprise du 15 octobre 2024 et de la déclaration du Détenteur que la fonction de reconnaissance faciale de ce système se base sur une série de mesures qui représentent la géométrie du visage, mesures qui seront associées pour les fins de la présente à un gabarit biométrique.

### **c. Éléments communs aux deux systèmes**

[47] Dans l'ensemble, la Commission retient que pour les deux (2) systèmes projetés, les images brutes des personnes impliquées dans des événements de vols à l'étalage, de fraude ou de violence et pour lesquels un rapport de police a été produit seront converties en des représentations numériques (gabarits biométriques) et déposées avec ces gabarits dans une banque de données, le tout, aux fins de comparaison.

---

<sup>21</sup> Annexe 24.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 1.

<sup>23</sup> Annexe 18, p. 7.

<sup>24</sup> *Ibid.*, p. 7.

<sup>25</sup> Annexe 22, p. 4.

<sup>26</sup> Annexe 18, p. 30.

<sup>27</sup> *Ibid.*, p. 31.

[48] Chacun des systèmes projetés sera en communication avec la banque afin d'accéder aux gabarits biométriques nécessaires à la phase de comparaison du système.

[49] De même, la Commission comprend qu'aux fins de comparaison avec les gabarits contenus à la banque de données, les systèmes collecteront, et ce, sans distinction, les gabarits biométriques de l'ensemble des personnes qui se présenteront dans les établissements visés par le projet pilote.

#### **d. Application de la notion de renseignements personnels en l'espèce**

[50] La *Loi sur le privé* prévoit que les renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent, soit directement ou indirectement, de l'identifier constituent des renseignements personnels, et ce, quelles que soient la nature de leur support et la forme sous laquelle ils sont accessibles<sup>28</sup>.

[51] À maintes reprises, la Commission a statué que l'image brute du visage d'une personne ainsi que sa codification en une représentation numérique sont des renseignements personnels puisqu'ils font connaître quelque chose sur quelqu'un et permettent de distinguer cette personne par rapport à une autre<sup>29</sup>.

[52] En ce sens, les images brutes ainsi que les gabarits biométriques produits par les systèmes projetés sont des renseignements personnels que l'Entreprise entend collecter et utiliser dans le cadre de son projet pilote.

### **3. La nécessité des renseignements personnels collectés**

[53] L'Entreprise a le fardeau d'établir la nécessité des renseignements personnels qu'elle entend collecter dans l'atteinte de ses objectifs<sup>30</sup>.

[54] Plus spécifiquement, cette dernière doit démontrer que les collectes des images brutes et des gabarits biométriques projetés sont nécessaires à l'atteinte de ses objectifs, soit de contrer le vol à l'étalage, la fraude et assurer la protection de ses employés ainsi que de sa clientèle<sup>31</sup>.

[55] La collecte des images brutes ainsi que des gabarits biométriques sont des collectes distinctes qui sont toutes deux soumises au critère de la nécessité. Cependant, dans le cadre du présent dossier, la nécessité de la collecte des images

---

<sup>28</sup> Article 2, *Loi sur le privé*.

<sup>29</sup> *Segal c. Centre de services sociaux de Québec*, [1988] C.A.I. 315; *Auberge du Lac Sacacomie inc.*, CAI 1014137-S, 7 avril 2022, p. 3 et 4; *Enquête à l'égard de Clearview AI Inc.* 1023158-S, 14 décembre 2021, par. 25 à 27, (en appel devant la Cour du Québec); *Enquête à l'égard de Bruneau Électrique inc.*, CAI 1015556-S, 30 septembre 2021, par. 16 et 17.

<sup>30</sup> Article 5, *Loi sur le privé*.

<sup>31</sup> Annexe 15, p. 1.

brutes effectuée par les caméras de vidéosurveillance n'est pas remise en question et, par conséquent, ne sera pas abordée dans le cadre de la présente décision.

[56] Pour justifier la nécessité de la collecte projetée, l'Entreprise a le fardeau de démontrer :

- Le caractère important, légitime et réel des objectifs poursuivis;

**et**

- La proportionnalité de l'atteinte à la vie privée que cette collecte constitue en lien avec les objectifs qu'elle poursuit<sup>32</sup>.

**a. Les objectifs poursuivis par l'Entreprise peuvent-ils être considérés comme importants, légitimes et réels?**

- i. Les objectifs dénoncés par l'Entreprise

[57] Dans le cadre de sa déclaration, l'Entreprise définit ses objectifs de la manière suivante :

*« L'implantation de la présente technologie de reconnaissance faciale vise à contrer le fléau du vol à l'étalage et de la fraude. »<sup>33</sup>*

[58] À la lecture du dossier, la Commission dénote que l'Entreprise a un troisième objectif qui consiste à assurer la protection de ses employés ainsi que de sa clientèle en prévenant les actes de violence.

- ii. Caractère légitime et important des objectifs poursuivis

[59] La Commission reconnaît qu'il est légitime et important pour l'Entreprise d'assurer la protection de ses biens, de son personnel ainsi que de sa clientèle<sup>34</sup>.

- iii. Caractère réel des objectifs poursuivis

[60] Sous le volet du caractère réel des objectifs poursuivis, l'Entreprise a le fardeau d'établir que chacun des objectifs qu'elle poursuit est soutenu par un ou des événements particuliers ou une problématique particulière qui peut justifier la collecte des renseignements personnels qui est effectuée ou comme en l'espèce, projetée<sup>35</sup>.

[61] En premier lieu, l'Entreprise allègue qu'elle fait face à une véritable recrudescence des cas de vols à l'étalage et de fraude.

---

<sup>32</sup> *Op. cit.*, note 11.

<sup>33</sup> Annexe 1, p. 4.

<sup>34</sup> *Star Bar (9142-1891 Québec Inc.)*, CAI no 1006426-S, 9 mars 2015, par. 31.

<sup>35</sup> *Garderie Cœur d'enfant inc. - Commission d'accès à l'information*, CAI dossier 080272, par. 39.

[62] En ce sens, elle produit des observations et des statistiques du Conseil canadien du commerce au détail (le CCCD) et du Conseil québécois du commerce au détail (le CQCD)<sup>36</sup>.

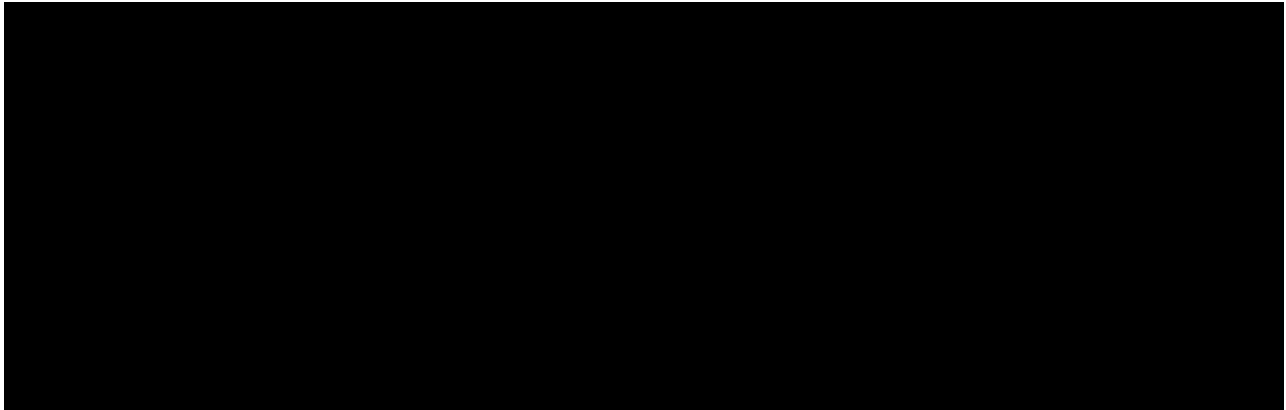
[63] Dans l'ensemble, cette documentation fait état d'une forte augmentation du nombre des cas de vols à l'étalage, de fraude et d'actes de violence au sein de l'industrie du commerce au détail<sup>37</sup>.

[64] Dans un deuxième temps, l'Entreprise produit pour la période 2022 à 2024, une estimation des pertes qu'elle attribue à des vols externes, et ce, pour l'ensemble de ses établissements du domaine de l'alimentation situés au Québec<sup>38</sup>.

[65] Afin d'estimer ces montants, l'Entreprise subdivise ses pertes en sous-catégories, le tout, en fonction des proportions établies par la *National Retail Federation*<sup>39</sup>.

[66] Cette méthode d'estimation se décline ainsi, soit 36 % des pertes dites inconnues sont attribuées aux vols externes, 29 % aux vols internes, 7 % aux autres types de vols et 27 % aux erreurs et processus.

[67] Pour la période de 2022 à 2024, l'Entreprise évalue comme suit les pertes associées à des vols externes subies par ses établissements des bannières Métro et Super C du Québec<sup>40</sup>:



---

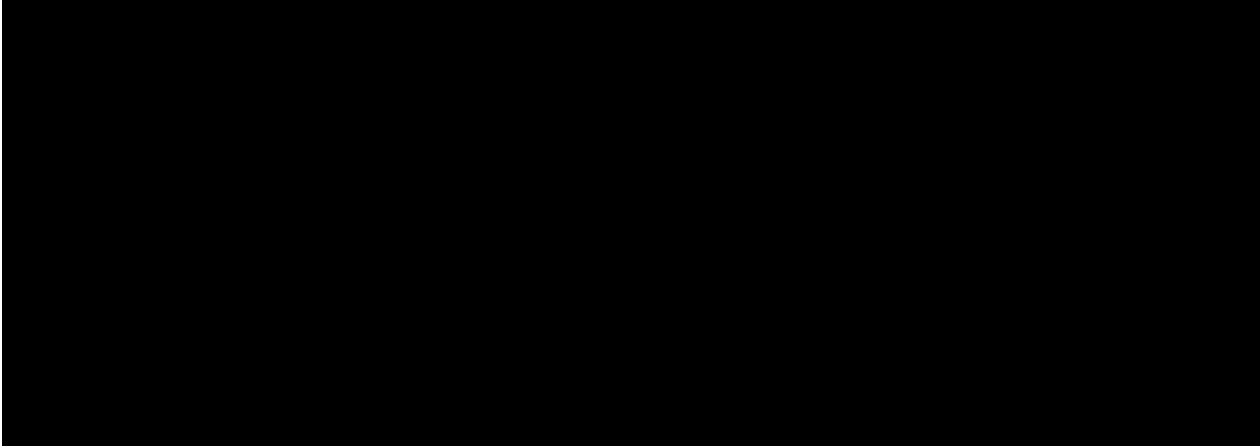
<sup>36</sup> Annexe 15, p. 4.

<sup>37</sup> Le CCCD observe notamment que pour la période 2020-2024, l'industrie du commerce au détail a enregistré une augmentation de 300 % des vols à l'étalage, et ce, dans toutes les catégories de produits. De même, le CCCD observe une tendance alarmante en matière de récidive et de recours à la violence, ainsi qu'une augmentation des groupes criminalisés sévissant dans le secteur du détail. Le CQCD relève notamment que, selon les données de Statistique Canada, le taux de vols à l'étalage a connu une augmentation notable, qu'en 2022 le nombre de vols à l'étalage d'une valeur marchande de plus de 5 000 \$ a augmenté de plus de 90 % par rapport à 2021. Qu'en 2023, la part des marchandises déclarées volées sur les ventes totales a également augmenté, passant de 0,7 % en 2021, à 0,85 % en 2022, puis à 1 % en 2023. Annexe 12, p. 11 et 12.

<sup>38</sup> Lettre du 18 décembre 2024, Annexe 3, p. 3 et lettre du 23 juin 2025, Annexe 9, p. 6.

<sup>39</sup> Annexe 9, p. 6.

<sup>40</sup> *Ibid.*, p. 10.



[68] L'Entreprise représente que pour l'année financière 2024, les pertes estimées liées aux vols externes dans ses magasins corporatifs alimentaires situés au Québec représentent près de 30 millions de dollars<sup>41</sup>.

[69] L'Entreprise souligne que ce montant représente une augmentation de près de 28 % des pertes liées aux vols externes, depuis 2022<sup>42</sup>.

[70] En se référant à des estimations faites par le CCCD, elle indique que le prix d'un seul chariot volé est estimé entre 350 \$ et 400 \$.

[71] Elle présente le détail des interventions spécialisées qu'elle a effectuées dans ses établissements du Québec et de l'Ontario concernant le vol à l'étalage et les coûts liés au déploiement de ces unités spéciales d'intervention<sup>43</sup>.

[72] Selon les informations fournies, les interventions spécialisées qui ont été menées en 2024 dans 73 établissements du Québec et de l'Ontario ont conduit à 2 519 interceptions, dont 301 avec violence (31 %), entraînant un coût de 3,2 M\$. Du mois de janvier au mois de mai 2025, ce type d'intervention mené dans 63 établissements du Québec et de l'Ontario a conduit à 2 171 interceptions, dont 421 (19 %) avec violence, le tout entraînant un coût de 3,1 M\$<sup>44</sup>. Pour l'année 2026, l'Entreprise estime les coûts de ces interventions spécialisées à 5,7 M\$.

[73] Elle produit plusieurs articles de journaux qui font état d'événements violents et qui sont survenus dans des commerces de vente au détail<sup>45</sup>.

---

<sup>41</sup> Annexe 3, p. 3.

<sup>42</sup> *Idem*.

<sup>43</sup> Annexe 9, p. 11.

<sup>44</sup> *Ibid.*, p.29 et 32.

<sup>45</sup> Annexe 12, p. 4 à 10 et Annexe 3, p. 4.

[74] Elle dresse une liste non exhaustive d'événements qui ont trait à des vols, des fraudes ou des actes de violence et qui sont survenus dans ses établissements du Québec et de l'Ontario. La période couverte par les événements présentés est de janvier 2019 au mois d'août 2025<sup>46</sup>. Ces événements concernent autant des établissements du domaine de l'alimentation que du domaine du commerce de détail pharmaceutique. Le tableau suivant en dresse quelques exemples :

Date	Acte(s) perpétré (s)	Bannières / Lieu	Pertes estimées
██████████	Violence – vengeance gang de rue. 17 janvier 2024. Suite à arrestation pour vol à l'étalage, retour en magasin pour vengeance contre agents.	██████████	██████████
██████████	Fraude organisée – faux remboursement « post it » en tandem	██████████	██████████
██████████	Vol de Marchandises - organisé	██████████	██████████
██████████	Vol de Marchandises - organisé	██████████	██████████
██████████	Vol de Marchandises – groupe organisé international	██████████	██████████
██████████	Vol de valeurs organisé « quick change artist »	██████████	██████████
██████████	Violence armée – groupe anarchiste + « grab & dash »	██████████	██████████
██████████	Vols – récidives et multi magasins – groupe organisé	██████████	██████████
██████████	Vols – récidives et multi magasins – groupe organisé	██████████	██████████
██████████	« Grab & dash armé – Groupe organisé – anarchistes – Individu armé d'un couteau	██████████	██████████
██████████	Vols – récidives et multi magasins – groupe organisé	██████████	██████████
██████████	Vol de Marchandises – cosmétiques – groupe organisé, multirécidivistes	██████████	██████████
██████████	Fraude organisée – faux remboursement (facture altérée) : fraudeuse récidiviste depuis au moins janvier 2024	██████████	██████████
██████████	Fraudeur récidiviste « émérite » - faux remboursement sans facture Fraudeur multirécidiviste, criminalisé – crimes à répétition dans différentes pharmacies depuis plus de 10 ans	██████████	██████████
██████████	« Grab & dash armé – Groupe organisé – anarchistes – Individu armé d'un couteau	██████████	██████████

<sup>46</sup> De la liste des exemples produits, 7 événements se sont produits à ██████████ 5 à ██████████ 2 à ██████████, 2 à ██████████ 1 à ██████████ 1 à ██████████, 1 à ██████████, 1 à ██████████, 1 à ██████████ 1 à ██████████ et 1 à ██████████ 7 dans des établissements ontariens et 9 dans des pharmacies PJC, la pharmacie étant identifiée par un numéro de référence et ne faisant pas état du lieu concerné, (Annexe 12, p. 24 à 57 et Annexe 3, p. 4).

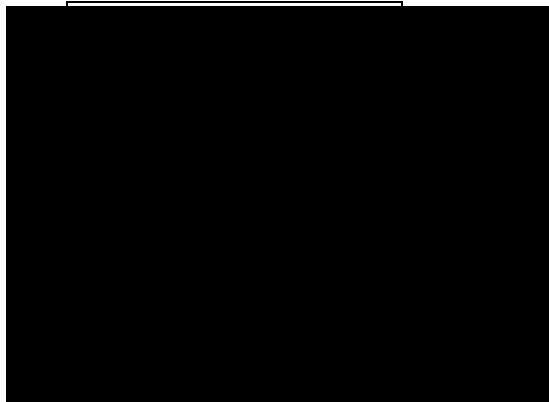
[75] En cours d'enquête, monsieur Marc Lapointe, directeur principal Sécurité et résilience de Métro inc. a été rencontré par les enquêteurs de la Commission.

[76] Ce dernier a confirmé les problématiques vécues par l'Entreprise et a notamment dressé des exemples d'événements liés à des vols, de la fraude ou de la violence survenus dans les établissements de l'Entreprise. Par exemple :

- Printemps 2025, un groupe d'anarchiste a volé dans deux (2) Métro de Montréal. Dans les deux cas, les agents de sécurité ont été menacés par un individu armé d'un marteau;
- Un groupe organisé a volé à quatre (4) reprises, dans quatre (4) Super C des centaines de dollars de marchandises;
- À la suite d'une intervention des agents de sécurité dans le cadre d'un vol à l'étalage survenu au Métro [REDACTED], l'individu impliqué est revenu sur les lieux afin de se venger. Une bagarre a éclaté et l'événement a requis l'intervention des policiers<sup>47</sup>.

[77] Il a expliqué certaines techniques de vol ou de fraude plus élaborées, qui impliquent plusieurs personnes et qui ont été observées dans certains établissements de l'Entreprise<sup>48</sup>.

[78] À la suite du préavis de la Commission, l'Entreprise a spécifié les dix (10) établissements qui seront spécifiquement visés par son projet pilote:



[79] En tout, cinq (5) de ces établissements sont situés dans la région de Montréal et cinq (5) de ces établissements sont situés dans la région de Québec.

---

<sup>47</sup> Annexe 11, p. 30 et 31.

<sup>48</sup> *Ibid.*, p. 31.

[80] Pour chacun des établissements visés, l'Entreprise a produit pour les années 2023 à 2025 les montants estimés des pertes liées aux vols externes, le nombre d'incidents répertoriés liés à des vols externes ainsi que pour les années 2024 et 2025, le nombre d'incidents impliquant de la violence :

		2023	
Magasin	Vol externe	Incidents de vol externe #	
		1 778 569,53 \$	631

		2024	
Magasin	Vol externe	Incidents de vol externe #	Incident violence #
		1 960 249,96 \$	350
			58

	2025		
Magasin	Vol externe	Incidents de vol externe #	Incident violence #
	1 565 845,75 \$	668	152

[81] De ces données, la Commission observe que de 2023 à 2024, le nombre d'incidents répertoriés a chuté de 44,42 % pour les établissements de Montréal et de 44,83 % pour les établissements de Québec. En revanche, pour la période de 2024 à 2025, ces incidents ont augmenté de 35,83 % pour les établissements de Montréal et de 236,46 % pour les établissements de Québec.

[82] Bien que les données fournies par l'Entreprise concernant les établissements visés par son projet pilote ne supportent pas la tendance dénoncée par le CCCD, soit une augmentation de 300 % des vols à l'étalage sur la période de 2020 à 2024 et ne démontrent pas clairement une augmentation des cas de vols répertoriés sur la période de 2023 à 2025, force est de constater que chacun des établissements visés a répertorié plusieurs événements et subi des pertes importantes dues à ceux-ci.

[83] De même, les données produites pour les années 2024 et 2025 démontrent que des incidents impliquant des actes de violence ont été répertoriés dans l'ensemble des établissements visés par le projet pilote.

[84] L'Entreprise a aussi produit les coûts liés à l'embauche d'agents de sécurité qu'elle a dû engager afin de contrer ce type d'événement :

	2023	2024	2025
Magasin	Coûts agents de sécurité		
	789 690,81 \$	1 185 363,83 \$	1 999 835,46 \$

[85] En plus des pertes financières supplémentaires que peuvent représenter les coûts liés à l'embauche des agents de sécurité, ce poste de dépenses tend à démontrer les efforts que doit déployer l'Entreprise afin de contrer les problématiques vécues et que malgré le déploiement de ces mesures supplémentaires, les problématiques demeurent.

[86] Considérant que l'ensemble de la preuve produite est à l'effet que l'Entreprise, dans le cadre de ses activités liées à l'alimentation, fait face à des problématiques de vols à l'étalage, de fraude et de violence et que ces problématiques sont présentes de manière importante dans l'ensemble des établissements visés par son projet pilote, la Commission conclut que les objectifs poursuivis par l'Entreprise ont le caractère réel requis aux fins du test de la nécessité.

**b. La collecte des renseignements personnels projetée est-elle proportionnelle aux objectifs poursuivis par l'Entreprise?**

[87] L'Entreprise a le fardeau d'établir qu'il y a proportionnalité entre les avantages que peuvent apporter la collecte des renseignements personnels projetée et l'atteinte à la vie privée que peut représenter cette collecte.

[88] Le test développé par la Cour du Québec dans l'affaire *Société de transport de la Ville de Laval c. X.*<sup>49</sup> et appliqué depuis par la Commission établit que la proportionnalité jouera en faveur de l'Entreprise lorsqu'il sera établi que :

- L'utilisation est rationnellement liée à chaque objectif;

<sup>49</sup> *Op. cit.*, note 11, par. 44.

- L'atteinte est minimisée;
- La collecte des renseignements personnels effectuée est nettement plus utile à l'Entreprise que préjudiciable pour les personnes concernées.

[89] Pour évaluer le critère de la proportionnalité, il faut notamment tenir compte des autres moyens à la disposition de l'Entreprise afin de répondre aux problématiques identifiées, de la sensibilité des renseignements personnels en cause et des conséquences de l'atteinte que représente cette collecte pour les personnes concernées<sup>50</sup>.

- i. La collecte projetée est-elle rationnellement liée aux objectifs poursuivis?

[90] La collecte des renseignements personnels que l'Entreprise entend effectuer dans le cadre de son projet pilote, soit la collecte des mesures ou caractéristiques biométriques des gens qui entrent dans les établissements visés par son projet pilote, est rationnellement liée aux objectifs que cette dernière poursuit.

[91] En effet, la collecte projetée jumelée aux technologies envisagées a un lien rationnel avec l'objectif de contrer les vols à l'étalage, la fraude et les actes de violence, car cette collecte devrait favoriser l'identification des personnes ayant déjà été impliquées dans de tels événements.

- ii. L'atteinte à la vie privée que représente la collecte de renseignements personnels projetée est-elle suffisamment minimisée?

[92] Avant de collecter des renseignements personnels, l'Entreprise doit s'assurer de minimiser l'atteinte à la vie privée que peut constituer cette collecte<sup>51</sup>.

[93] Pour ce faire, elle doit d'abord évaluer la possibilité d'utiliser d'autres moyens moins intrusifs au niveau de la vie privée pouvant lui permettre d'atteindre ses objectifs<sup>52</sup>.

*a. Les autres mesures moins intrusives à la disposition de l'Entreprise afin d'atteindre ses objectifs*

[94] L'Entreprise produit plusieurs exemples de documents de formation, de mesures de prévention, de consignes, de procédures et de politiques qui ont trait à la sécurité et qui ont été mis en place dans ses établissements afin de contrer les cas de vols à l'étalage, de fraude et d'actes de violence<sup>53</sup>.

---

<sup>50</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X* [2003] C.A.I. 667 (C.Q.); *Les 3 Piliers inc.* CAI 1018507, 14 février 2020 et *Enquête à l'égard de Bruneau Électrique inc.*, CAI 1015556-S, 30 septembre 2021.

<sup>51</sup> *Laval (Société de transport de la Ville de) c. X.* [2003] C.A.I. 667 CCQ, par. 44.

<sup>52</sup> *Ibid.*, par. 62.

<sup>53</sup> Annexe 13.

[95] Elle dresse une liste non exhaustive de mesures qui ont été mises en place dans plusieurs de ses établissements afin de contrer ces problématiques<sup>54</sup> :

- Des formations en matière de prévention du vol destinées aux employés, selon leur fonction;
- Un programme de gestion en cas de vol à l'étalage;
- Mise en place d'un système de caméras de surveillance dans les établissements;
- Installation de systèmes reconnaissant les produits aux caisses libre-service, avec la capacité de bien valider l'exactitude du produit;
- Plan d'intervention du personnel, des superviseurs et d'intervention spécialisée;
- Systèmes d'alarme;
- Présence accrue d'agents de sécurité;
- Système antivol [REDACTED];
- Protection de paniers;
- Vérification de transactions et factures;
- Envoi de mémos info-prévention aux gestionnaires en établissement;
- Système avec avertisseur sonore pour les tablettes;
- Étiquette de sécurité rigide avec capteur;
- Crochet anti-balayage pour certains produits;
- Vigilance accrue de la part du personnel;
- Technologies telles que « roues intelligentes » sous les paniers.

[96] Elle allègue que malgré le déploiement de ces mesures, elle constate que le nombre d'événements liés au vol à l'étalage, à la fraude et à la violence continue de prendre de l'ampleur, que les mesures mises en place ne sont pas suffisantes et que la situation requiert des mesures additionnelles<sup>55</sup>.

[97] Le directeur principal Sécurité et résilience de Métro inc. a témoigné à l'effet que l'Entreprise s'est dotée de divers programmes de sécurité dans ses établissements du domaine de l'alimentation afin de protéger ses actifs et de prévenir les pertes dans ses opérations de détail<sup>56</sup>. Ces programmes diffèrent d'une bannière à l'autre, mais sont tous constitués des mêmes principes de protection et de prévention qu'il résume comme suit :

---

<sup>54</sup> Annexe 15, p. 63.

<sup>55</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>56</sup> Annexe 11, p. 29.

- Politique de sécurité et résilience, politique de respect en milieu de travail, comité de gestion des bannières, etc.;
- Budget annuel en frais d'opération et budget annuel d'investissement en équipements;
- Systèmes de vidéosurveillance, systèmes d'alarme, coffres-forts, systèmes de contrôle des accès, serrures, miroirs au plafond, etc.;
- Procédures de sécurité, procédures d'opération des magasins, procédure de contrôle des départements de services, manuels des employés, manuels des gestionnaires, etc.;
- Capsules de formation, système en ligne, formations dédiées, intégration de concepts de sécurité dans les opérations.
- Vérification annuelle de tous les magasins alimentaires, validation de l'application des contrôles. Reddition de compte annuelle.

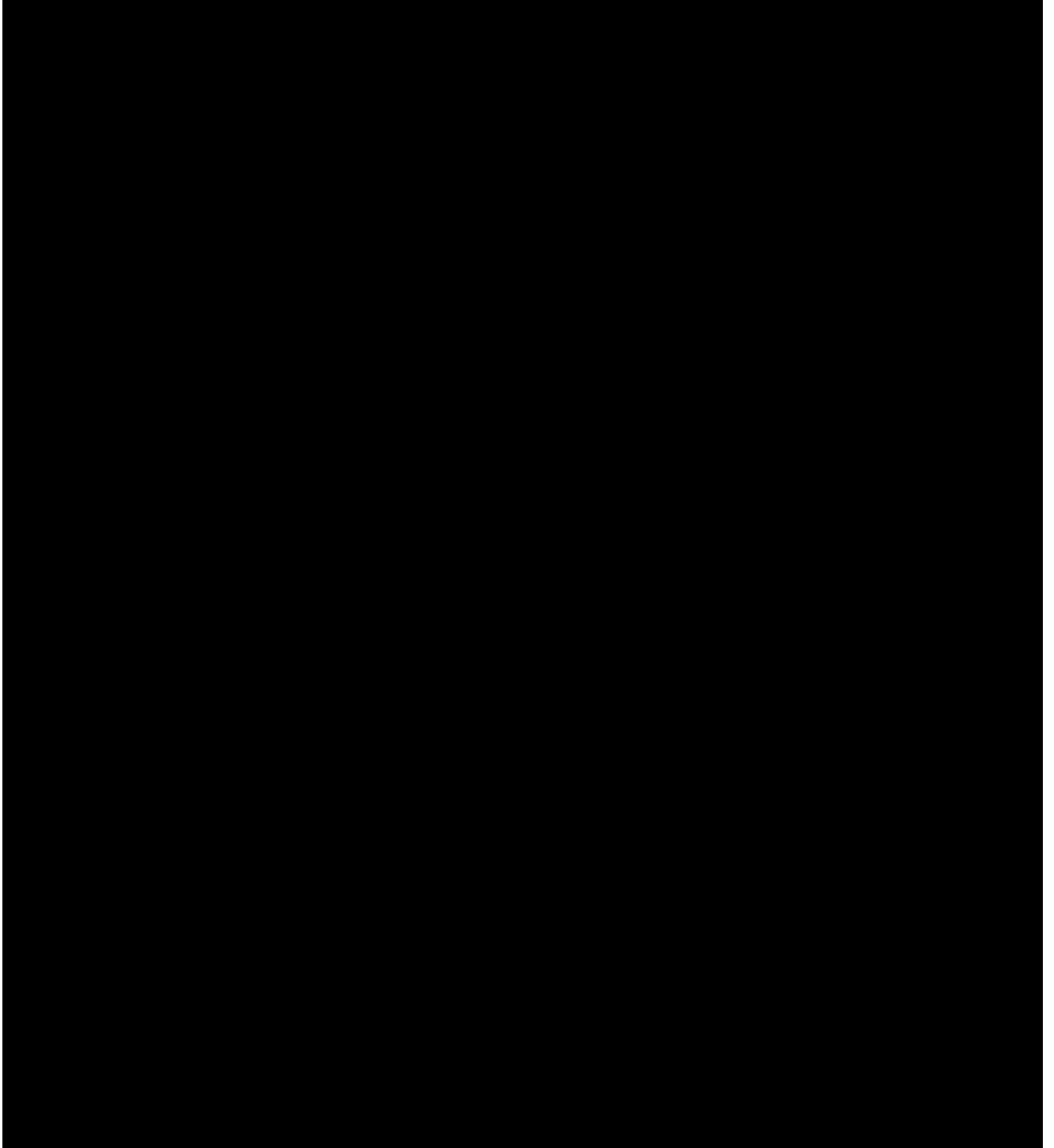
[98] Ce dernier indique que les technologies actuellement en place ne suffisent pas à prévenir les pertes dues au vol à l'étalage, à la fraude ainsi que les actes de violence. Il souligne que malgré les mesures mises en place, les indicateurs de pertes et les cas rapportés indiquent une augmentation de ces problématiques au sein des établissements du domaine de l'alimentation de l'Entreprise.

[99] Comme décrit précédemment, l'Entreprise déclare avoir eu recours à des interventions spécialisées dans certains de ses établissements du domaine de l'alimentation afin de contrer ces problématiques en déployant des agents de sécurité qui ont une compétence particulière à titre de détective de plancher et d'intervenant en situation de violence<sup>57</sup>.

[100] À la suite du préavis de la Commission, l'Entreprise a produit le détail des mesures de prévention qui ont été déployées spécifiquement dans les établissements visés par son projet pilote. Ces mesures se résument ainsi :

---

<sup>57</sup> Annexe 11, p. 31.



[101] L'ensemble de la preuve au dossier permet de constater que, avant de considérer la reconnaissance faciale, l'Entreprise a déployé de multiples moyens de prévention afin de contrer les vols à l'étalage, la fraude ainsi que les actes de violence.

[102] La déclaration du directeur principal Sécurité et résilience de l'Entreprise<sup>58</sup>, la liste des événements répertoriés, les estimations des pertes associées aux vols externes et le détail des coûts liés à l'embauche d'agents de sécurité<sup>59</sup> démontrent que ces moyens ne sont pas suffisants pour permettre à l'Entreprise d'atteindre ses objectifs. Cette preuve démontre notamment que l'Entreprise a significativement augmenté ses dépenses liées à l'instauration de mesures d'atténuation et que malgré ces investissements supplémentaires les problématiques demeurent.

[103] À cet effet, la Commission conclut que l'Entreprise a réellement évalué la possibilité d'utiliser d'autres moyens moins intrusifs au niveau de la vie privée, mais que ceux-ci ne lui permettent pas d'atteindre ses objectifs.

[104] En plus d'évaluer la possibilité d'utiliser d'autres moyens moins intrusifs, l'Entreprise a aussi l'obligation de minimiser l'atteinte à la vie privée que peuvent représenter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels qu'elle entend effectuer. Selon les circonstances, cette obligation peut toucher plusieurs éléments.

*b. La conservation des gabarits biométriques et l'obligation de minimisation*

[105] Dans le présent cas, la question de la conservation des données est l'un des volets qui doit être analysé à la lumière du principe de la minimisation, car cette question peut avoir un impact sur le niveau d'atteinte à la vie privée que peuvent représenter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels projetées.

[106] En effet, la durée pour laquelle les personnes concernées feront l'objet d'une surveillance est corollaire à la période de conservation de leurs gabarits biométriques. Par conséquent, plus un gabarit sera conservé sur une longue période, plus l'atteinte à la vie privée perdurera.

[107] La preuve au dossier est à l'effet que les deux (2) systèmes projetés par l'Entreprise pourraient permettre de conserver l'ensemble des gabarits biométriques collectés aux fins de comparaison, et ce, en fonction des préférences fixées par le client<sup>60</sup>.

---

<sup>58</sup> Annexe 11, p. 29.

<sup>59</sup> Annexe 10, p. 10 et Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 23.

<sup>60</sup> Annexe 16, p. 13 et Annexe 25.

[108] Considérant cette possibilité, la question de la conservation des données se pose à la fois pour les personnes dont les gabarits seront conservés à la base de données, que pour l'ensemble des personnes pour lesquelles les données biométriques seront collectées aux fins de comparaison.

*c. La conservation des gabarits biométriques pour lesquels une correspondance a été retenue avec les données conservées à la banque*

[109] Pour les gabarits biométriques qui seront conservés à la banque de données aux fins de comparaison, l'Entreprise précise que ces données seront conservées pour une période de dix-huit (18) mois à compter de l'ajout de l'image à la banque de données ou de la dernière récidive de la personne visée ou d'un jugement ou d'une ordonnance du tribunal visant cette personne<sup>61</sup>.

[110] Dans le cadre de son préavis, la Commission a questionné l'Entreprise sur son interprétation de la notion « d'un jugement ou d'une ordonnance du tribunal » et à savoir ce qu'il adviendrait de ces données dans les cas où un verdict de non-culpabilité est prononcé, que les procédures sont abandonnées ou que l'enquête effectuée par la police ne conduit à aucune poursuite. De même, la Commission a questionné l'Entreprise à savoir ce qu'il adviendrait dans le cas où les délais de justice font en sorte que la période initiale de dix-huit (18) mois est écoulée avant même qu'un jugement n'ait été rendu?

[111] Dans ses observations, l'Entreprise a souligné le fait qu'un faible pourcentage des dossiers de vol à l'étalage est effectivement judiciairisé et que cette situation s'explique notamment par le recours fréquent à des outils non judiciaires, la surcharge de travail des services policiers et la priorisation des infractions plus graves par les autorités.

[112] Sur la notion de « jugement ou ordonnance », cette dernière a précisé qu'advenant que durant la période initiale de conservation fixée à dix-huit mois (18), une décision judiciaire impliquant une déclaration de culpabilité soit rendue, elle souhaite pouvoir conserver ces données pour une nouvelle période de dix-huit (18) mois à compter de la date de cette décision.

[113] L'Entreprise a indiqué pouvoir mandater son équipe Sécurité et résilience, ou un tiers autorisé afin d'assurer le suivi de ces dossiers et des délais de conservation.

[114] Finalement, sous réserve de la disponibilité des informations nécessaires afin de faire un suivi auprès du plumeur judiciaire, dans le cadre de ses observations, l'Entreprise s'est engagée à procéder à la suppression des données dans les cas où la personne est acquittée, lorsque les procédures sont abandonnées ou qu'elle obtient la confirmation de la part des autorités qu'aucune poursuite ne sera engagée<sup>62</sup>.

---

<sup>61</sup> Annexe 1, p. 6.

<sup>62</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 11.

[115] Considérant les précisions et engagements de l'Entreprise, la Commission considère qu'un délai de conservation de dix-huit (18) mois pour les gabarits biométriques des personnes qui ont été impliquées dans des événements et pour lesquels un rapport de police a été produit ou qui ont été reconnues coupables de tels événements est raisonnable et tend à suffisamment minimiser l'atteinte à la vie privée que peut constituer l'utilisation et la conservation de ces renseignements personnels.

*d. La conservation des gabarits biométriques pour lesquels aucune correspondance n'a été effectuée avec les données contenues à la banque*

[116] Initialement, l'Entreprise n'avait pas précisé si elle entendait ou non conserver les gabarits biométriques des personnes pour lesquelles aucune correspondance avec la base de données n'avait été établie alors que les systèmes en cause permettent une telle conservation<sup>63</sup>.

[117] La Commission considère que lorsqu'il est question de tels systèmes de reconnaissance faciale, la question de la conservation des gabarits biométriques, lorsqu'aucune correspondance n'est effectuée, touche directement à la question de la proportionnalité de l'atteinte commise et que cette question est primordiale en l'espèce considérant le nombre de personnes qui pourraient être concernées et le niveau d'atteinte que pourrait représenter la conservation de ces gabarits biométriques<sup>64</sup>.

[118] À la suite d'une demande de précisions formulée par les enquêteurs de la Commission, l'Entreprise a confirmé qu'elle n'avait pas l'intention de conserver les gabarits biométriques pour lesquels aucune correspondance ne sera effectuée avec les informations contenues à la banque de données<sup>65</sup>.

[119] En l'espèce, considérant la non-conservation des gabarits biométriques lorsqu'aucune correspondance n'est effectuée avec la base de données, la Commission estime que l'atteinte que constitue cette collecte est minimisée relativement à cet aspect.

*e. Le nombre et la détermination des établissements visés par le projet pilote et l'obligation de minimisation*

[120] Initialement, l'Entreprise n'avait pas précisé dans le cadre de sa déclaration le nombre exact ainsi que les établissements spécifiquement visés par son projet pilote.

[121] La Commission estime que le nombre d'établissements visés par ce type de collecte est un facteur qu'il faut prendre en compte dans le cadre de l'évaluation de l'obligation de minimisation, car plus le nombre d'établissements visés sera élevé, plus le nombre de personnes soumises à la collecte projetée sera élevé.

---

<sup>63</sup> Annexe 16, p. 13, question 22 et Annexe 17, p. 15, question 19.

<sup>64</sup> *Bunning Group Limited and Privacy Commissioner (Guidance and Appeals Panel)*, [2026] ARTA 130 (4 February 2026), par. 165 à 174.

<sup>65</sup> Annexe 25, p. 1.

[122] À cet effet, à la suite du préavis de la Commission, l'Entreprise a spécifié les dix (10) établissements visés par son projet pilote, ce qui tend à minimiser l'impact de la collecte projetée en limitant le nombre d'établissements visés et ainsi le nombre de personnes concernées.

*f. La centralisation des données dans une seule et même banque de données et l'obligation de minimisation*

[123] Dans le cadre de son préavis, la Commission a soulevé la question de la centralisation des renseignements collectés en une seule et même banque de données, le tout en lien avec l'obligation de minimisation faite à l'Entreprise.

[124] À cet effet, dans le cadre de ses observations, l'Entreprise représente qu'une telle centralisation présenterait une plus-value afin de notamment permettre l'identification des réseaux criminels opérant dans les établissements d'une même région.

[125] En revanche, l'Entreprise se dit ouverte à effectuer tout ajustement à son orientation initiale, et ce, afin d'assurer une mise en œuvre proportionnée.

[126] Sur cette question, la Commission estime que dans le contexte du présent projet pilote, plus les renseignements personnels collectés seront centralisés, plus la surveillance effectuée sera étendue et par conséquent invasive sur le plan de la vie privée.

[127] À cet effet, la Commission invite l'Entreprise à évaluer les secteurs ou régions pour lesquels une centralisation des données est nécessaire afin de pouvoir cibler les personnes ou organisations qui opèrent dans plusieurs établissements, tout en évitant de centraliser des renseignements qui ont trait à des établissements qui sont physiquement éloignés ou qui n'ont aucun facteur de rattachement, et ce, afin de minimiser l'impact que pourrait représenter une centralisation de l'ensemble des renseignements personnels collectés.

- iii. Les avantages que représente la collecte des renseignements personnels projetée dépassent-ils l'atteinte à la vie privée qu'elle représente

*a. Avantages des collectes projetées*

[128] Finalement, les avantages que représentent la collecte des renseignements personnels et la mise en place de la ou des banques projetées doivent être proportionnellement plus importants que l'atteinte à la vie privée qu'elles représentent pour les personnes concernées.

*L'importance des problématiques en cause*

[129] Tel que déjà décrit dans les sections relatives au caractère réel des objectifs poursuivis et à la minimisation de l'atteinte à la vie privée, les problématiques de vol,

de fraude et d'actes de violence observées dans les établissements visés par le projet pilote de l'Entreprise peuvent avoir des conséquences importantes, tant sur le plan financier que sur le plan humain et l'étendue des conséquences que peuvent amener ces problématiques est un élément à prendre en compte dans l'analyse de la proportionnalité entre les avantages et l'atteinte à la vie privée que représentent les moyens envisagés.

### *La dissuasion*

[130] L'un des avantages que l'Entreprise attribue aux systèmes de reconnaissance faciale projetés est l'effet de dissuasion que la mise en place de ces systèmes pourrait avoir sur les personnes susceptibles de commettre des actes de vol à l'étalage, de fraude ou des actes de violence<sup>66</sup>.

[131] Bien que cet effet de dissuasion soit difficilement quantifiable et sous-jacent à la connaissance et à la compréhension qu'auront les personnes de la mise en place de ces systèmes, la Commission reconnaît que cette mise en place pourra avoir un effet relatif de dissuasion sur les personnes étant donné que ces dernières devraient, en principe, être informées du fait qu'elles seront plus facilement identifiables par les technologies mises en place.

[132] De même, la dissuasion devrait être encore plus grande pour les personnes qui auront commis un délit et qui auront été informées nommément que leurs données biométriques seront dorénavant déposées à la banque de données de l'Entreprise.

[133] Somme toute, comme nous le verrons dans ce qui suit, et ce, en dépit de la position contraire exprimée par l'Entreprise<sup>67</sup> face à la sensibilité des renseignements personnels qu'impliquent la reconnaissance faciale et face au niveau d'intrusion que représente la collecte de ces renseignements, la dissuasion demeure un avantage ayant un poids limité dans la balance de la proportionnalité entre les avantages et les inconvénients que représente la collecte envisagée.

### *Un outil de nature préventif*

[134] La Commission retient de la preuve que le principal avantage de la reconnaissance faciale projetée est que cette dernière permettra aux responsables des établissements en cause de savoir qu'un individu ayant potentiellement déjà été impliqué dans des événements de vol, de fraude ou d'acte de violence se trouve dans leur établissement.

[135] La mise en place de ces systèmes devrait permettre aux personnes responsables de la sécurité de l'établissement de mieux évaluer la situation et de

---

<sup>66</sup> Annexe 15, p. 7.

<sup>67</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 12.

prendre action plus rapidement, et ce, de manière à prévenir la commission de nouveaux actes répréhensibles<sup>68</sup>.

[136] La Commission ne conteste pas le fait que ce genre de système comporte des capacités de détection et un niveau de vigilance supérieur à ce que permet l'utilisation d'une vigie de sécurité traditionnelle effectuée par des agents de sécurité ou d'autres membres du personnel<sup>69</sup>.

[137] La Commission retient que cet avantage pourrait en effet, dans certaines circonstances, permettre aux responsables des établissements d'évaluer plus rapidement la situation et les actions à prendre<sup>70</sup> et ainsi prévenir non seulement des pertes matérielles, mais aussi des événements plus graves que l'on peut lier à des actes de violence, tels que des blessures ou des décès.

#### *Un outil au soutien de la collecte de preuve*

[138] En étant averti préventivement de la présence de personnes présumées problématiques, le personnel des établissements devrait aussi être en mesure de collecter davantage de preuves relativement à la commission de nouvelles infractions par ces personnes.

[139] Cependant, ces systèmes à eux seuls n'auront aucune plus-value sans l'application d'autres mesures, telles des interventions de sécurité ou des interventions policières.

[140] À cet effet, la Commission estime que l'installation de ces systèmes ne peut avoir aucun impact sur la problématique de la disponibilité des forces de l'ordre soulevée par l'Entreprise.

[141] De même, ces systèmes ne seront dans les faits efficaces que concernant les individus ayant déjà fait l'objet d'un rapport de police portant sur des événements survenus dans les établissements de l'Entreprise, soit les récidivistes qui agissent seuls ou en groupe.

[142] La Commission estime qu'outre la dissuasion, ces systèmes n'auront aucune plus-value préventive sur les événements que l'on pourrait qualifier de première offense, les actes de violence isolés et les problématiques dites plus générales que dit observer l'Entreprise, telle l'augmentation des problèmes de santé mentale et de l'itinérance<sup>71</sup>.

#### *Un outil et non une solution*

---

<sup>68</sup> Annexe 15, p. 7.

<sup>69</sup> Annexe 14, p. 31.

<sup>70</sup> Annexe 9, p. 2.

<sup>71</sup> Annexe 12, p. 56.

[143] Dans les faits, la reconnaissance faciale que souhaite instaurer l'Entreprise n'est pas en elle-même une solution autoportante aux problématiques alléguées. Cette dernière n'est dans les faits qu'un outil parmi d'autres qui sont à la disposition de l'Entreprise afin de contrer les événements de vol, de fraude ou d'actes de violence<sup>72</sup>. Le niveau d'efficacité de cet outil est sous-jacent aux autres mesures complémentaires que doit mettre en place l'Entreprise pour intervenir efficacement dans ces situations.

[144] Pour répondre à la préoccupation soulevée par l'Entreprise dans le cadre de ses observations<sup>73</sup>, la Commission souligne ce point non pas pour exiger que la solution envisagée puisse à elle seule régler la problématique vécue, mais pour correctement quantifier l'apport que peut apporter la collecte des renseignements projetée dans le cadre de l'atteinte des objectifs dénoncés par l'Entreprise et souligner l'importance d'instaurer des mesures complémentaires.

[145] Sur ce point, la Commission prend acte du fait que l'Entreprise est consciente que cet outil est complémentaire et doit être combiné à d'autres mesures<sup>74</sup> et invite l'Entreprise à déployer toutes mesures complémentaires qui permettraient de soutenir la mise en place et l'efficacité de ces systèmes.

#### *b. Inconvénients des collectes projetées*

[146] L'Entreprise considère que les personnes qui ont été appréhendées dans ses établissements à la suite de la perpétration d'un acte de violence, d'un vol ou d'une fraude doivent s'attendre à être surveillées de plus près lorsqu'elles se présentent à nouveau dans ses établissements, et que dès lors leur expectative de vie privée est amoindrie.

[147] L'Entreprise reconnaît qu'il existe une expectative de vie privée, mais se positionne à l'effet que l'atteinte est minimale et raisonnable dans le contexte<sup>75</sup>.

[148] La Commission est en accord avec le fait qu'une personne ayant déjà été appréhendée pour un acte répréhensible peut s'attendre à être surveillée davantage dans ce même établissement.

[149] En revanche, la Commission retient du projet pilote que les personnes qui verront leur gabarit biométrique déposé à la banque de données n'auront pas nécessairement été appréhendées, car il est possible qu'un rapport de police soit produit sur un événement pour enquête, et ce, sans qu'il n'y ait eu interception de la personne. Par conséquent, il est possible que la personne ne soit pas informée de la conservation de son gabarit biométrique à la base de données.

[150] Quoiqu'il en soit, en principe, la personne devrait être informée par un affichage approprié lors de son entrée dans l'établissement que si elle commet un vol à l'étalage,

---

<sup>72</sup> Annexe 15, p. 21 et Annexe 11, p. 32.

<sup>73</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 12.

<sup>74</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>75</sup> Annexe 3, p. 29.

de la fraude ou un acte de violence, ses données biométriques pourraient être conservées dans une banque de données aux fins d'identification par reconnaissance faciale et par conséquent s'attendre à être surveillée davantage si elle commet de tels actes.

[151] Comme déjà traitée sous le titre de la minimisation de l'atteinte commise, la Commission considère que la centralisation des données fait en sorte que la surveillance n'est pas limitée à l'établissement en cause. Ceci a pour effet que la personne concernée par le dépôt de son gabarit biométrique dans la banque de données se verra contrainte à une surveillance accrue au-delà du lieu où elle a commis un acte répréhensible.

[152] Bien que la question des réseaux organisés de vol qui opèrent à grande échelle et des personnes qui agissent dans plusieurs établissements puisse justifier en partie le caractère interétablissements du projet pilote, l'étendue de cette surveillance emporte dans les faits une atteinte à la vie privée supplémentaire qu'il faut considérer.

#### *L'expectative de vie privée associée au contexte*

[153] La notion de vie privée comporte de nombreuses variations et peut faire l'objet de nombreuses gradations en fonction du contexte dans lequel cette notion est abordée.

[154] Le contexte de la collecte de ces renseignements ainsi que les lieux où l'on procède à cette collecte influencent le niveau d'expectative de vie privée auquel le public peut s'attendre.

[155] Concernant l'expectative de vie privée que l'on peut associer aux établissements de l'Entreprise, la Commission relève que lorsqu'il est question d'expectative de vie privée, la Cour suprême associe davantage les centres commerciaux par leur nature aux rues et aux trottoirs publics qu'à une résidence privée<sup>76</sup>.

[156] Ceci établit que les lieux concernés par la collecte projetée, soit les établissements de l'Entreprise, comportent une expectative de vie privée plus limitée qu'un lieu strictement privé.

[157] Cependant, la Commission estime que la reconnaissance faciale que désire utiliser l'Entreprise est une technologie plus intrusive qu'une vidéosurveillance traditionnelle et comme il le sera traité dans ce qui suit, la nature sensible des renseignements personnels en cause entraîne un contexte différent et constitue une intrusion plus importante dans la vie privée des personnes concernées.

#### *La sensibilité des renseignements collectés*

---

<sup>76</sup> *Harrison v. Carswell*, [1976] 2 R.C.S., p. 207.

[158] Comme déjà mentionné, la Commission considère que les renseignements biométriques en cause dans le présent dossier sont des renseignements sensibles<sup>77</sup>.

[159] Ces renseignements réfèrent à des caractéristiques permanentes et distinctives qui ont un caractère immuable. Ce sont des identifiants uniques composés d'information provenant du corps d'une personne. Ces derniers ne sont pas révocables ni modifiables et leur divulgation en cas d'incident de sécurité ou leur utilisation à des fins malveillantes peut entraîner de lourdes conséquences<sup>78</sup>.

[160] Ils permettent spécifiquement de connaître les allées et venues des personnes et mettent en jeu principalement le droit à l'anonymat que l'on connaît comme étant l'une des composantes du droit à la vie privée<sup>79</sup>.

[161] Lorsqu'agrégés avec d'autres données, ces renseignements peuvent révéler beaucoup d'informations sur la personne, ses préférences, ses habitudes de consommation et de manière plus générale, ses habitudes de vie. La valeur informationnelle que comportent ces renseignements en fait une cible de grande valeur notamment pour les cybercriminels<sup>80</sup>.

[162] Bien que l'Entreprise allègue que la base de données projetée ne contiendra aucun renseignement personnel permettant d'identifier les individus et que ces données ne pourront être agrégées<sup>81</sup>, en plus de sa position exprimée lors de sa décision du 18 février 2025, la Commission demeure mitigée sur ce point considérant le fait que la fiche des renseignements obligatoires qui doit accompagner le dépôt de la photo dans le système, contiendra le numéro d'événement en lien avec la plainte formelle faite à la police<sup>82</sup> et qu'il pourrait être possible pour une personne d'effectuer le croisement avec les données présentes sur le rapport de police lié à cet événement.

[163] De même, la fiche des renseignements obligatoires qui accompagne le dépôt de la photo dans le système<sup>83</sup> et la fiche détaillée visant les renseignements personnels produite dans le cadre de l'enquête par l'Entreprise<sup>84</sup> spécifie que certains renseignements seront collectés par l'équipe de la sécurité lors de la commission de l'acte de vol ou de fraude et seront rapportés sur la fiche des renseignements obligatoires qui accompagne le dépôt de la photo dans la banque.

[164] La Commission retient à cet effet, que la présence d'un champ texte sur la fiche des renseignements obligatoires constitue un risque que des renseignements personnels supplémentaires, telle une description physique de l'individu, une précision relativement au sexe ou à la race de la personne ou des renseignements nominatifs

---

<sup>77</sup> Article 12, *Loi sur le privé*.

<sup>78</sup> *Auberge du Lac Sacacomie*, CAI dossier no 1024137-S, 2022-04-07, p. 4 et *Les 3 Piliers Inc.*, CAI, 1018507-S, 14 février 2020, par. 34.

<sup>79</sup> *The Gazette c. Valiquette*, 1996 CanLII 6064 (QC CA), p. 10; art. 35 et 36 du *Code civil du Québec*.

<sup>80</sup> *Canadian Tire Associate Dealers' use of facial recognition technology*, 2023 CanLII Docs 2922, p. 4.

<sup>81</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 14.

<sup>82</sup> Annexe 15, p. 17 et 18.

<sup>83</sup> *Ibid.*, p. 17 et 18.

<sup>84</sup> *Ibid.*, p. 19.

soient ajoutés au formulaire et puissent par le fait même être agrégés aux données biométriques déposées à la banque.

[165] De même, dans ses arguments l'Entreprise se réfère à deux (2) citations faites par monsieur Guillaume Clément, désigné comme expert en cybersécurité chez KPMG<sup>85</sup>, lors de la 2<sup>e</sup> conférence annuelle sur la protection de la vie privée organisée par le cabinet Osler afin d'affirmer que la collecte des renseignements biométriques projetée dans le présent dossier comporte peu de risque :

« Une donnée biométrique isolée est difficilement exploitable. C'est la combinaison avec d'autres bases de données qui crée le risque ».

« Lorsqu'elles sont stockées séparément et sous la forme d'un gabarit biométrique, ces données deviennent beaucoup plus difficiles à réutiliser. Même dans les rares cas de vol de bases biométriques, la réutilisation pratique reste techniquement complexe »<sup>86</sup>.

[166] Considérant les éléments mentionnés précédemment, la Commission n'est pas convaincue que dans le présent projet pilote, les données seront effectivement isolées de toute autre information et que les affirmations faites par monsieur Clément sont effectivement applicables en l'espèce. Cette opinion demeure dans les faits une affirmation de nature générale qui ne prend pas en compte les faits spécifiques au dossier.

[167] Par exemple, l'impossibilité que l'image de la personne puisse être régénérée à partir des données biométriques peut être considérée comme un élément atténuant les facteurs de risque. Cependant, au présent dossier la fiche de renseignements obligatoires contiendra une ou des photos de la personne et sera contenue à même la banque de données, donc cette considération ne peut trouver application en l'espèce.

[168] Bien que cette photo soit nécessaire aux responsables de l'établissement afin de contre-vérifier les résultats du système et lui permettre de prendre les décisions appropriées selon les circonstances, le fait que cette information soit agrégée aux gabarits biométriques contenus à la banque demeure un facteur de risque qu'il faut considérer.

[169] Considérant l'ensemble de ces éléments, la Commission conclut que les renseignements personnels que compte collecter l'Entreprise sont des renseignements sensibles auxquels on attache une grande expectative de vie privée et que la collecte de ces derniers peut entraîner un risque pour les personnes concernées.

### *Le volume de renseignements personnels collectés*

---

<sup>85</sup> La mention « désigné » est utilisée en la présente, car la qualité d'expert n'a pas été établie devant la Commission.

<sup>86</sup> *Cybersécurité et protection de la vie privée : ce qu'il faut retenir de notre 2e Conférence annuelle - Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L./s.r.l.*

[170] Même si les établissements visés par le projet pilote sont limités aux dix (10) établissements identifiés, le volume des renseignements personnels de nature sensible qu'entend collecter l'Entreprise devrait être important, car plusieurs personnes seront soumises à cette collecte, et ce, chaque jour.

[171] Quoique la plupart de ces données ne seront pas conservées, il en demeure tout de même qu'une collecte massive sera effectuée et que plusieurs personnes seront concernées, et ce, afin d'ultimement permettre une prise de décision plus rapide concernant un nombre restreint d'individus présumés problématiques.

### *Une présomption de culpabilité*

[172] Le processus projeté par l'Entreprise repose sur le constat d'un événement de vol, de fraude ou d'actes de violence et l'émission d'un rapport de police et non d'un verdict de culpabilité émit par un tribunal des suites d'un procès dans lequel l'accusé a eu l'occasion de présenter une défense pleine et entière. Dans les faits, le processus envisagé crée une présomption de culpabilité.

[173] À cet effet, la Commission considère que le fait de soumettre une personne à une surveillance systématique et étendue dans plusieurs lieux, et ce, sans que cette dernière ait été formellement reconnue coupable, constitue une atteinte à la vie privée supplémentaire qu'il faut considérer dans l'analyse de la proportionnalité.

### *L'efficacité des systèmes ainsi que les risques de faux positifs et de biais :*

[174] La Commission constate que la preuve au dossier est faible relativement à l'efficacité des systèmes envisagés et demeure préoccupée par certains enjeux que peut représenter l'utilisation de tels outils technologiques.

- *L'impact des biais*

[175] Historiquement, la reconnaissance faciale a soulevé des enjeux relativement aux biais qui peuvent être reproduits par les systèmes basés sur l'intelligence artificielle et à la discrimination que peuvent entraîner ces biais<sup>87</sup>.

[176] Ces biais présents dans les algorithmes peuvent notamment discriminer certains groupes ethniques ou groupes démographiques et par le fait même porter d'une manière plus importante atteinte à la vie privée des personnes qui composent ces groupes. De plus, la littérature nous porte à penser que cet enjeu est encore d'actualité<sup>88</sup>.

---

<sup>87</sup> *Étude de l'utilisation de la biométrie par le gouvernement du Canada dans le continuum frontalier*, Office de surveillance des activités en matière de sécurité nationale et de renseignements, Examen 20-08, p. 76

<sup>88</sup> Biometric Technology Report: EO 14074, 13(e), [Biometric Technology Report | Homeland Security](#), p. 34. *Formes contemporaines de racisme, de discrimination raciale, de xénophobie et de l'intolérance qui y est associée*, Conseil des droits de l'homme, 54<sup>e</sup> session, 18 juin-14 juillet 2024,

- *L'impact des faux positifs*

[177] La présence de faux positifs dans les résultats des systèmes, c'est-à-dire les situations où les systèmes rapportent une concordance avec les gabarits biométriques contenus à la banque de données alors que dans les faits il n'y en a aucune, peut de manière plus marquée porter atteinte à la vie privée des personnes qui sont sujettes à ces faux positifs.

[178] Dans les faits, ces personnes seront sujettes à une surveillance accrue, et ce, sans qu'elles aient commis d'acte répréhensible<sup>89</sup>.

*La preuve soumise relativement à la fiabilité des systèmes projetés :*

- *Système no. 1*

[179] En premier lieu, la Commission constate que le système no. 1 n'a jamais été déployé dans des conditions réelles d'utilisation<sup>90</sup>.

[180] Concernant l'efficacité de ce système, le vice-président de l'entreprise qui a développé le système no. 1, lors de son interrogatoire, indique que selon les tests effectués le degré de fiabilité du système devrait se situer entre 90 et 99 %<sup>91</sup>.

[181] En revanche, la preuve offerte n'aborde pas les types de tests qui ont été effectués afin de soutenir le degré de fiabilité avancé.

[182] La Commission note de l'interrogatoire du vice-président de l'entreprise, qu'en 2018, lors du développement du système, le taux d'erreur était de 10 %, que par la suite ce taux a diminué à 2 % et qu'aujourd'hui ce dernier estime que son taux d'erreur est à 1 %. L'évolution de la qualité des caméras dans le temps aurait réduit le taux d'erreur du système<sup>92</sup>.

[183] Ce dernier affirme que le système ne produit pas de faux négatifs et que cela n'est pas arrivé en sept (7) ans, mais la Commission dénote que la preuve demeure muette relativement à la question des faux positifs.

[184] Concernant la question des mesures mises en place afin de minimiser les biais possibles du système, le vice-président de l'entreprise indique qu'il offre des mises à jour afin de régler le problème et offre un soutien technique 24 heures sur 24<sup>93</sup>.

---

A/HRC/56/68 [Document Viewer](#) et *Cadre juridique applicable à l'utilisation de la reconnaissance faciale par les forces de police dans l'espace public au Québec et au Canada*, Céline Castets-Renard, septembre 2020, p. 31.

<sup>89</sup> *Commissioner initiated investigation into Bunnings Group Limited (Privacy)* [2024] AICmr 230 (29 October 2024), p.13.

<sup>90</sup> Annexe 16, p. 11.

<sup>91</sup> *Ibid.*, p. 11.

<sup>92</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>93</sup> Annexe 12, p. 12.

[185] Malheureusement, cette réponse n'éclaire pas plus la Commission à savoir si ce système a été suffisamment testé, s'il comporte des biais qui seraient susceptibles de discriminer certains groupes de personnes et s'il comporte des risques de générer de faux positifs.

[186] À cet effet, la preuve au dossier laisse la Commission perplexe relativement à l'efficacité du système no. 1 et aux risques que ce dernier peut comporter.

- *Système no. 2*

[187] Concernant le système no. 2, la Commission retient d'abord que le représentant du Fournisseur du système a indiqué aux enquêteurs ne pas connaître son fonctionnement<sup>94</sup>.

[188] De même, ce dernier a spécifié qu'il n'a pas testé le système dans un contexte de grande affluence<sup>95</sup>.

[189] Concernant, l'interrogatoire du directeur sénior de la gestion des produits du détenteur du système, la Commission retient que ce dernier n'était pas en mesure de préciser le taux d'erreur du système étant donné que l'algorithme sur lequel est basé ce dernier appartient à une tierce partie<sup>96</sup>.

[190] Ce dernier a spécifié que des tests ont été effectués et que lorsque la résolution des caméras est bonne et que l'angle de ces dernières est favorable, le système performe bien<sup>97</sup>.

[191] Il a précisé que selon son souvenir, le système est précis à 99 %, en revanche aucun détail n'est fourni sur les tests qui ont permis d'établir ce taux<sup>98</sup>.

[192] Ce dernier insiste sur le fait que les résultats du système consistent à présenter à un utilisateur autorisé un taux de probabilité et que le fardeau de déterminer si le résultat est concluant est toujours sur les épaules de cet utilisateur<sup>99</sup>.

[193] De ces interrogatoires, la Commission retient que le volet du système no. 2 comporte des intermédiaires qui ne semblent pas au courant de l'efficacité réelle du système. Ceci fait en sorte qu'il est difficile d'avoir un portrait réel de la situation et de la rigueur des tests qui ont été effectués afin de confirmer son efficacité.

[194] De même, la Commission a reçu copie de deux (2) communiqués de presse qui sont publiés sur le site de la société détentrice de l'algorithme.

---

<sup>94</sup> Annexe 17. p. 13.

<sup>95</sup> *Ibid.*, p. 15.

<sup>96</sup> Annexe 18, p. 44 et p. 50.

<sup>97</sup> *Ibid.*, p. 56.

<sup>98</sup> *Ibid.*, p. 65.

<sup>99</sup> *Ibid.*, p. 67.

[195] [REDACTED]

[196] Concernant le premier communiqué, la Commission estime que l'utilisation de la reconnaissance faciale dans un contexte de vérification de passeport ne comporte pas les mêmes enjeux que le contexte dans lequel l'Entreprise envisage d'utiliser cette technologie. À cet effet, le fait que ce système ait reçu un bon classement à ce type de test ne nous éclaire pas à savoir s'il sera suffisamment performant dans le contexte où entend l'utiliser l'Entreprise.

[197] Concernant le second communiqué, la Commission retient que la [REDACTED] génération de ce système a obtenu un bon classement dans des tests effectués par un organisme indépendant concernant l'identification dite de « un à plusieurs ». En revanche, la preuve n'établit pas que le système projeté par l'Entreprise est celui de la [REDACTED] génération et ceci ne démontre pas que le système ne comporte pas des biais importants ou ne génère pas de manière importante des faux positifs dans le contexte où entend l'utiliser l'Entreprise.

- *Les positions exprimées par l'Entreprise relativement à l'efficacité des systèmes*

[198] Dans le cadre de sa déclaration initiale, l'Entreprise alléguait ce qui suit concernant l'efficacité de la reconnaissance faciale et les avantages que cette dernière peut représenter :

« Compte tenu des défis réels et légitimes évoqués précédemment, l'utilisation de la reconnaissance faciale est nécessaire pour contrer efficacement la hausse de criminalité, en permettant notamment une collecte de preuve et de la prévention plus efficace, tout en contribuant de manière significative au travail des autorités policières et gouvernementales (enquêtes, arrestations, poursuites, interventions, etc.) ». <sup>101</sup>

« Loin d'être une simple commodité, la technologie de reconnaissance faciale en question offre des avantages inégalés et des résultats fiables et vérifiables, servant réellement à contrer la hausse du taux de vol à l'étalage et de fraude dans nos établissements. » <sup>102</sup>

[Nos soulignés]

---

<sup>100</sup> Annexe 23.

<sup>101</sup> Annexe 15, p. 7.

<sup>102</sup> Annexe 15, p. 7.

[199] Par contre, dans le cadre de son préavis, la Commission a constaté que ces affirmations relatives à l'efficacité et la plus-value des systèmes de reconnaissance faciale projetés n'étaient pas appuyées par la preuve.

[200] À cet effet, dans son préavis la Commission émettait des réserves quant à l'efficacité réelle de ce type de système, notamment, en se basant sur les constats faits par « the Office of the Australian Information Commissioner » dans le cadre d'un projet similaire mis en place dans soixante-deux (62) établissements du *Bunnings Group Limited* et utilisés sur une période de trois (3) ans<sup>103</sup>. De même que ceux émis par la « the Office of the Information & Privacy Commissioner for British Columbia » dans le cadre d'un projet de même nature instauré pendant une période de quatre (4) ans dans quatre (4) magasins Canadian Tire<sup>104</sup>.

[201] Dans le cadre de ses observations et en réponse aux préoccupations émises par la Commission relativement à l'efficacité réelle des systèmes projetés, l'Entreprise a quelque peu revu sa position et indique désormais qu'il lui est difficile de fournir des données probantes sur l'efficacité des systèmes, sans pouvoir la tester réellement dans le cadre d'un projet pilote<sup>105</sup>.

[202] De même, dans ses observations l'Entreprise reconnaît que les risques de biais et de discrimination sont inhérents à l'utilisation de tout système d'intelligence artificielle, y compris ceux impliquant la reconnaissance faciale<sup>106</sup>.

[203] La preuve au dossier ne permet pas d'établir l'efficacité réelle des systèmes projetés par l'Entreprise et demeure laconique relativement à la possibilité que dans le contexte dans lequel l'Entreprise entend les utiliser, les algorithmes sur lesquels se basent ces systèmes présentent des biais ou génèrent un nombre important de faux positifs.

[204] Concernant la question des biais et des faux positifs, la Commission considère tout de même le fait que le processus suggéré repose essentiellement sur une revue des résultats des systèmes par du personnel formé, et ce, avant que toute décision ou action ne soit entreprise et que cette revue devrait minimiser l'impact que pourrait avoir la présence de biais ou de faux positifs dans les résultats.

*c. Conclusion sur la proportionnalité entre les avantages et l'atteinte à la vie privée que représentent les moyens envisagés*

---

<sup>103</sup> *Commissioner initiated investigation into Bunnings Group Limited (Privacy)* [2024] AICmr 230 (29 October 2024), cette décision a été renversée par "l'Administrative Review Tribunal of Australia" le 4 février 2026, *Burning Group Limited and Privacy Commissioner (Guidance and Appeals Panel)* [2026] ARTA 130 (4 february 2026).

<sup>104</sup> *Canadian Tire Associate Dealers' use of facial recognition technology*, 2023 CanLIIDocs 2922.

<sup>105</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 13.

<sup>106</sup> Observations de l'Entreprise du 19 janvier 2026, p. 17.

[205] En conclusion sur la question de la proportionnalité, considérant l'ampleur des problématiques auxquelles fait face l'Entreprise et l'importance des conséquences que peuvent avoir celles-ci sur l'Entreprise, ses employés ainsi que sa clientèle;

[206] Considérant les avantages que peuvent représenter la mise en place de la ou des banques de données ainsi que la collecte des renseignements personnels projetée, et ce, malgré les inconvénients que celles-ci peuvent représenter et la sensibilité des renseignements personnels en cause;

[207] La Commission conclut, sous réserve de sa décision du 18 février 2025 et sous réserve de l'ordonnance qui suit relativement à une reddition de compte concernant l'efficacité des systèmes projetés, que l'effet utile que représente la mise en place de la ou des banques ainsi que la collecte des renseignements personnels projetée est proportionnellement plus important que le préjudice que ces dernières peuvent représenter.

[208] Considérant qu'en vertu de l'article 45 alinéa 2 de la LCCJTI, la Commission a le pouvoir d'émettre toute ordonnance concernant une banque de mesures ou de caractéristiques biométriques afin d'en déterminer la confection, l'utilisation, la consultation, la communication et la conservation;

[209] Considérant la nature prospective du projet et les limites de la preuve au dossier concernant l'efficacité des systèmes ainsi que la position de l'Entreprise à l'effet que son projet pilote vise précisément à valider la faisabilité technique et opérationnelle des solutions envisagées et identifier les problèmes potentiels;

[210] Considérant que l'efficacité des systèmes projetés aura un impact sur la détermination de la confection et de l'utilisation de la ou des banques de mesures ou de caractéristiques biométriques projetées ainsi que sur l'atteinte à la vie privée que représentera l'utilisation de cette ou de ces banques;

[211] La Commission ordonne à l'Entreprise de rendre compte à la Direction de la surveillance de la Commission d'accès à l'information du Québec de la confection et de l'utilisation de la ou des banques projetées ainsi que de l'efficacité des systèmes de reconnaissance faciale utilisés, et ce, de manière semestrielle pour les deux (2) prochaines années.

[212] Cette reddition de compte devra notamment faire état de la présence de toute problématique qui pourrait être liée à de faux positifs ou à la présence de biais dans les algorithmes des systèmes projetés.

[213] À cet effet, la Commission se réserve le droit de faire toute vérification ou enquête supplémentaire relativement à la mise en place de la banque de mesures ou de caractéristiques biométriques et la collecte des renseignements personnels projetée par l'Entreprise ainsi que le droit d'émettre toute recommandation ou ordonnance supplémentaire, notamment dans la situation où les systèmes mis en place ne comporteraient pas un niveau d'efficacité suffisant et porteraient autrement atteinte au respect de la vie privée des personnes concernées.

**CONCLUSION**

[214] Par conséquent, considérant la nécessité de la collecte des renseignements personnels projetée et l'ensemble des éléments mentionnés au présent préavis, sous réserve de sa décision rendue le 18 février 2025 notamment sur la question du consentement requis, la Commission conclut que la mise en place de la ou des banques de mesures ou de caractéristiques biométriques projetées par l'Entreprise ne porte pas autrement atteinte à la vie privée et sous réserve de la recommandation et de l'ordonnance de reddition de compte suivante, procède à la fermeture du deuxième volet de son dossier.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[215] **RECOMMANDE** à l'Entreprise d'évaluer les secteurs ou régions pour lesquels une centralisation des données est nécessaire afin de pouvoir cibler les personnes ou organisations qui opèrent dans plusieurs établissements, tout en évitant de centraliser des renseignements qui ont trait à des établissements qui sont physiquement éloignés ou qui n'ont aucun facteur de rattachement, et ce, afin de minimiser l'impact que pourrait représenter une centralisation de l'ensemble des renseignements personnels collectés.

[216] **ORDONNE** à l'Entreprise de rendre compte à la Direction de la surveillance de la Commission de l'accès à l'information du Québec, et ce, de manière semestrielle pour les deux (2) prochaines années de la confection et de l'utilisation de la ou des banques projetées ainsi que de l'efficacité des systèmes de reconnaissance faciale utilisés. Cette reddition devra notamment faire état de la présence de toute problématique qui pourrait être liée à de faux positifs ou à la présence de biais dans les algorithmes de ces systèmes.



M<sup>e</sup> Steeven Plante  
Juge administratif, section de surveillance