

# Procédure de gestion des demandes d'accès aux images

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-RGPD-003	v1.4	Avril 2025	RGPD & Conformité Vidéosurveillance

## **Prioritaire**

Le droit d'accès aux images de vidéosurveillance est un droit fondamental reconnu par le RGPD (article 15). La présente procédure définit les modalités de traitement des demandes d'accès, de vérification de l'identité et de la légitimité des demandeurs, et de communication des enregistrements, dans le strict respect des droits de toutes les personnes concernées.

## **01. Fondement et portée du droit d'accès**

Toute personne physique a le droit d'accéder aux enregistrements vidéo la concernant, c'est-à-dire aux images sur lesquelles elle est identifiable. Ce droit découle de l'article 15 du RGPD et s'exerce auprès du responsable de traitement. Il ne confère pas un droit d'accès à l'intégralité des enregistrements d'une période donnée, mais uniquement aux séquences sur lesquelles la personne apparaît.

Le droit d'accès peut être limité ou refusé lorsque la communication des images porterait atteinte aux droits et libertés d'autres personnes (tiers filmés simultanément), à la sécurité publique ou à la conduite d'enquêtes pénales en cours. Ces limitations doivent être motivées et proportionnées.

## **02. Délais de réponse et réception des demandes**

Le responsable de traitement dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception de la demande pour y répondre. Ce délai peut être

prolongé de deux mois supplémentaires lorsque la demande est complexe ou nombreuse, sous réserve d'en informer le demandeur dans le délai initial d'un mois. Compte tenu des durées de conservation limitées des enregistrements (généralement 30 jours), la demande doit être traitée en urgence si les images risquent d'être purgées avant l'expiration du délai légal.

Les demandes peuvent être reçues par tout canal (courrier postal, email, guichet physique). Dès réception, un accusé de réception horodaté est adressé au demandeur, précisant le délai de traitement et les pièces justificatives requises. Le point de départ du délai d'un mois est la date de réception de la demande complète (avec pièce d'identité).

---

### **03. Identification du demandeur et vérification de légitimité**

La vérification de l'identité du demandeur est une étape obligatoire préalable à toute communication d'images. Elle est réalisée par la demande d'une copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. En cas de doute sérieux sur l'identité, le responsable peut demander des informations complémentaires permettant de confirmer la présence de la personne sur le site à la date et l'heure concernées (badge d'accès, bon de livraison, reçu de caisse).

La légitimité de la demande est vérifiée en croisant les informations déclarées avec les données d'accès disponibles : la personne était-elle présente sur le site aux heures déclarées ? Des enregistrements la concernant existent-ils encore ? Le cas échéant, une demande manifestement fantaisiste ou visant à identifier d'autres personnes est rejetée avec motivation écrite.

---

### **04. Modalités de communication des images**

Les images sont communiquées dans des conditions permettant de préserver les droits des tiers. Si d'autres personnes identifiables apparaissent dans les séquences demandées, leurs visages et tout signe distinctif permettant leur identification sont floutés avant

communication, à l'aide d'un logiciel d'anonymisation. Cette opération est documentée dans le dossier de la demande.

La communication peut se faire par visionnage sur place (solution préférée car elle permet au responsable de contrôler ce qui est montré et à la personne de confirmer qu'elle s'est bien reconnue), ou par remise d'un extrait anonymisé sur support sécurisé contre récépissé. L'envoi par email n'est pas recommandé ; si inévitable, le fichier est chiffré et le mot de passe transmis par un autre canal.

---

## **05. Refus motivés et voies de recours**

En cas de refus total ou partiel de la demande d'accès, le responsable de traitement adresse une réponse écrite motivée dans le délai légal d'un mois, précisant les raisons du refus et leur fondement juridique. La réponse informe le demandeur de ses voies de recours : saisine de la CNIL via le formulaire de plainte en ligne, ou recours contentieux devant le tribunal administratif compétent.

**La CNIL dispose d'un délai de trois mois pour instruire la plainte et peut, en cas de violation avérée, mettre en demeure le responsable de traitement de satisfaire la demande, voire prononcer une sanction administrative. Le responsable de traitement veille à conserver les pièces justificatives du traitement de chaque demande pendant au minimum cinq ans, afin de pouvoir démontrer sa conformité en cas de contrôle.**

*Document Mileo Technology — PROC-RGPD-003 — v1.4 — Avril 2025 47  
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — [hello@mileotech.com](mailto:hello@mileotech.com)*

*© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.*