



Commission nationale  
de l'informatique et des libertés

présenté en séance plénière  
le 16 septembre 2003

## **Rapport d'ensemble sur les contrôles effectués auprès de cinq sociétés de transport en commun mettant en oeuvre des applications billettiques**

████████████████████

Rapporteur

Rédacteur(s) :

██

DOC Définitif Contrôle billettique Mise à jour : 10/9/2003 DECO / ██████████

## **Sommaire**

<b>I. LES INFORMATIONS COLLECTEES ET LES FINALITES DE TRAITEMENTS .....</b>	<b>3</b>
<b>A. traitement des données de validation .....</b>	<b>3</b>
<b>B. Les diverses finalités de traitements .....</b>	<b>4</b>
1. <i>Les finalités assignées au traitement des données de validation .....</i>	<i>4</i>
2. <i>L'anonymisation des traitements statistiques .....</i>	<i>4</i>
3. <i>La mise en œuvre d'une liste noire et la détection de la fraude et la gestion des pertes ou vols des titres de transport .....</i>	<i>5</i>
4. <i>La mise en œuvre d'une liste noire relative aux incidents de paiement.....</i>	<i>5</i>
<b>II. L'ANALYSE COMPORTEMENTALE DE LA CLIENTELE ET LA GESTION DE « PROFILS CLIENTS » .....</b>	<b>5</b>
<b>A. La gestion de profils clients et les croisements des données .....</b>	<b>5</b>
<b>B. L'utilisation d'une liste de personnes bénéficiant des services du centre communal d'action sociale.....</b>	<b>6</b>
<b>III. LES AUTRES OBSERVATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>A. La durée de conservation des données .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Les mesures de sécurité et de confidentialité .....</b>	<b>7</b>
<b>C. L'information des personnes concernées .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Les formalités déclaratives .....</b>	<b>8</b>

d

A titre liminaire, il est à signaler que seule la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) a fait part de propositions de correction du compte rendu ou d'ajouts dont il importe de lui donner acte<sup>1</sup>.

## I. Les informations collectées et les finalités des traitements

### A. traitement des données de validation

Les missions de vérification sur place ont permis de constater que toutes les sociétés contrôlées procèdent à la collecte et au traitement des données relatives aux déplacements des personnes, à partir de la date, de l'heure et du lieu de la validation des titres de transport en entrée du réseau de transport en commun. Ces informations sont associées à un élément permettant d'identifier le titulaire du titre de transport, à savoir le plus souvent le numéro de la carte.

Les comptes rendus adressés aux sociétés concernées relevaient en conséquence que la collecte des données de validation était susceptible de constituer une atteinte à la liberté d'aller et venir anonymement.

Après analyse des documents de réponse adressés par les sociétés contrôlées, seule la Société d'Economie Mixte des transports Urbains de la Région de Valenciennes (SEMURVAL) propose la mise en œuvre d'un procédé technique tendant à ne plus permettre de relier la validation au porteur d'une carte : il s'agit de remplacer, dans le fichier comportant les données de validation, le numéro de carte par un identifiant unique et anonyme entièrement déconnecté du numéro de carte initial.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Pour leur part, deux sociétés font valoir les considérations suivantes : la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) fait observer qu'en l'absence d'indication du lieu de sortie du réseau, il ne lui est pas possible de retracer l'intégralité d'un parcours et la Société d'Economie Mixte des Transports Amiénois (SEMTA) précise que la notion de point d'arrêt n'existe pas sur son réseau et qu'elle ne dispose que de l'information relative au numéro de ligne.

---

<sup>1</sup> Les autres sociétés de transport ont uniquement fait des observations sur les questions de fond.

La SLTC indique également qu'elle ne peut connaître individuellement les trajets des passagers étant donné que, d'une part, les données relatives aux clients et aux validations sont partagées entre différents serveurs indépendants les uns des autres et que d'autre part, le recoupement des informations permettant de relier une validation à un usager identifié ne peut être effectué que manuellement par l'administrateur du système soumis à une obligation formelle de confidentialité et ne pouvant agir que sur ordre du directeur général.

[REDACTED]

[REDACTED]

### 1. Les finalités assignées au traitement des données de validation

Les sociétés contrôlées indiquent procéder au traitement des données de validation associées au numéro de carte afin de lutter contre la fraude, de permettre la reconstitution des cartes à la suite d'une perte ou d'un vol, de développer et d'assurer la gestion des « cartes à jetons » pour lesquelles le client paie à l'avance un nombre de tickets, ceux-ci étant débités au fur et à mesure des validations. La Régie des Transports Marseillais (RTM) est la seule à ajouter qu'elle procède à des offres commerciales reposant notamment sur l'analyse des données de validation.

[REDACTED]

[REDACTED]

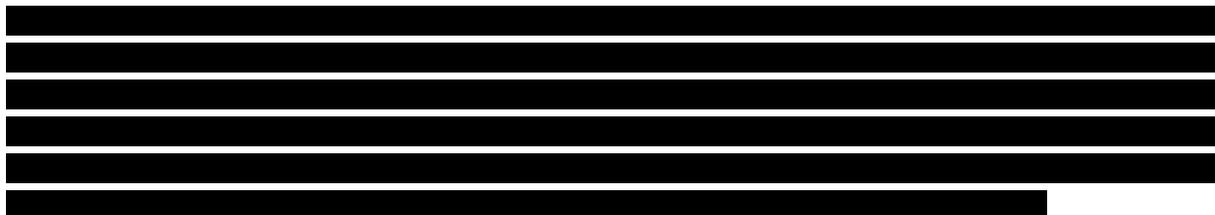
### 2. L'anonymisation des traitements statistiques

S'agissant des traitements à finalité statistique, les sociétés contrôlées soit ont signalé qu'ils sont d'ores et déjà anonymes soit ont pris l'engagement de mettre en œuvre un algorithme de hachage afin de les anonymiser pour l'avenir.

[REDACTED]

### **3. La mise en œuvre d'une liste noire pour la détection de la fraude et la gestion des pertes ou vols des titres de transport**

Les missions de vérification sur place ont permis de constater que toutes les sociétés contrôlées établissent une liste noire relative à la détection de la fraude et à la gestion des pertes ou vols des titres de transport, alors que ces traitements n'étaient pas prévus dans les demandes d'avis initiales.



Comme pour les autres sociétés la liste noire est établie à partir des seuls numéros de cartes perdues ou volées. Il apparaît que les informations transmises aux valideurs, ne contiennent qu'une liste partielle et régulièrement actualisée dans la mesure où les appareils ont des capacités de stockage réduites. Les mécanismes de purge présentés apparaissent satisfaisants.

Il a été indiqué par la SEMIACS à Nice et la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) que lorsqu'une carte invalidée est présentée devant un valideur, le procédé technique mis en œuvre entraîne l'interdiction définitive de la carte, ce qui permet ensuite de la supprimer de la liste noire.

### **4. La mise en œuvre d'une liste noire relative aux incidents de paiement**

Seule la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) indique procéder à une gestion des impayés. Les autres sociétés n'ont pas fait d'observations sur ce point.



## **II. L'analyse comportementale de la clientèle et la gestion de « profils clients »**

### **A. La gestion de profils clients et les croisements des données**

Il a été constaté que la Régie des Transports Marseillais (RTM) procède au « profilage » de sa clientèle selon les thèmes « portefeuille / clients », « validations / clients », « ventes / clients », « événements / clients ». Il s'agit par exemple, de connaître pour un client donné le type de titre de transport et d'analyser ses validations. Ces informations sont croisées avec les données directement nominatives du client (ses nom, prénom, date de naissance) et avec d'autres indirectement nominatives (code quartier ou collectivité d'appartenance). D'importantes listes de codes clients sont alors constituées afin de pouvoir les exploiter sous la forme de mailings.

En outre, le système billettique établit une multitude de catégories<sup>2</sup>, auxquelles correspondent une tarification et une durée de validité préétablies à l'abonnement souscrit : ainsi peuvent être établis des profils précis des usagers en fonction des critères leur permettant de bénéficier d'une tarification spécifique.

Or, ces traitements de marketing commercial ne sont aucunement mentionnés dans la demande d'avis en date du 31 janvier 1996 et la RTM n'a émis aucun commentaire sur les observations présentées dans le compte rendu qui lui a été adressé.

[REDACTED]

Il est, par ailleurs, relevé que le fichier client de la SEMIACS à Nice contient 39 profils clients auxquels sont associées des tarifications prédéfinies. Comme il lui a été recommandé de ne pas se référer à des catégories socioprofessionnelles, telles que par exemple, « personnels actifs cadres », « personnels actifs non cadres », « conseillers municipaux », « demandeur d'emploi » ou « police municipale », cette société a indiqué que l'autorité organisatrice exigeait ce mode de fonctionnement afin de justifier de la vente des titres de transport à tarif réduit donnant lieu à des versements de compensations tarifaires.

[REDACTED]

B. L'utilisation d'une liste de personnes bénéficiant des services du centre communal d'action sociale

La SEMIACS à Nice a déclaré, dans le cadre de la gestion du fichier client en référence à la norme simplifiée n°11, procéder au traitement automatisé de la liste établie par le centre communal d'action sociale (CCAS) des personnes bénéficiant de réductions ou de gratuité sur le réseau.

A la suite du compte rendu de la mission de vérification, la SEMIACS a précisé, d'une part, qu'elle reçoit uniquement les dossiers des personnes autorisées à recevoir une carte de libre circulation, d'autre part, que les informations transmises portent sur le nom, la date de naissance, l'adresse et la catégorie du droit accordé (non imposable, invalide du travail, invalide civil et mutilé de guerre).

[REDACTED]

---

<sup>2</sup> Le fichier relatif aux collectivités locales comporte à lui seul 488 catégories.

### III. Les autres observations

#### A. La durée de conservation des données

Les missions de vérification sur place ont permis de constater que les durées de conservation appliquées tant aux données de validation qu'aux données « client » étaient, d'une part, différentes de celles mentionnées dans les demandes d'avis initiales, d'autre part, disproportionnées au regard des dispositions de l'article 5 e) de la Convention du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe.

S'agissant de la conservation des données « client », mises à part la SEMIACS de Nice qui s'engage à effectuer une demande d'avis modificative et la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) qui applique une durée de conservation satisfaisante, toutes les autres sociétés contrôlées n'ont pas fait d'observations sur ce point.

S'agissant toutefois de la durée de conservation appliquée aux données de validation, la SEMIACS à Nice et la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC) estiment que celle-ci est incompressible compte tenu des traitements à réaliser. Les autres sociétés n'ont pas apporté de précisions sur ce point.

[REDACTED]

#### B. Les mesures de sécurité et de confidentialité

Il a été indiqué à la Société d'Economie Mixte des Transports Amiénois (SEMTA) qu'il serait souhaitable que les sauvegardes de la base de données soient conservées dans une armoire forte ignifugée et géographiquement éloignée du serveur.

[REDACTED]

Par ailleurs, il convient de rappeler que la SEMIACS à Nice distribuait un lecteur permettant à tout titulaire d'une carte de consulter les données qui y sont stockées, y compris les 6 derniers trajets effectués. Il avait été préconisé que ce dispositif ne puisse être utilisé qu'après saisie d'un mot de passe ou à défaut que la lecture de la carte ne soit possible qu'auprès d'un guichet. La SEMIACS a indiqué qu'il n'était pas techniquement possible d'intégrer au dispositif un système de mot de passe mais a proposé de limiter l'usage de ce lecteur aux besoins internes dans le cadre du contrôle des titres de transport et de ne plus le fournir aux particuliers.

[REDACTED]

C. L'information des personnes concernées

Il est apparu que l'information des usagers n'était pas satisfaisante lors de la collecte des données : les comptes rendus ont donc rappelé les obligations résultant de l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978.

Toutes les sociétés concernées ont pris l'engagement de procéder aux modifications nécessaires afin de se conformer à leurs obligations. Seule la Société d'Economie Mixte des transports Urbains de la Région de Valenciennes (SEMURVAL) n'a pas présenté d'observations sur ce point.

[REDACTED]

D. Les formalités déclaratives

Il a été prescrit à la Société d'Economie Mixte des Transports Amiénois (SEMTA) d'adresser une demande d'avis relative au traitement de billettique ainsi qu'une demande d'avis pour les traitements automatisés résultant du suivi des véhicules par système GSM/GPS.

[REDACTED]