



Mieux connaître les flux de voyageurs: ce qu'il en est vraiment

Plus de sécurité et la bonne offre au bon endroit: quelque 57 gares doivent faire l'objet d'améliorations pour la clientèle. C'est ce que devrait permettre le nouveau système de mesure de l'affluence. Ce projet suscite des questions et des craintes. Voici les réponses à ce sujet.

© 01.03.2023 | ↻ 02.03.2023 | Texte: SBB/CFF/FFS | Photos: SBB/CFF/FFS

Ces derniers jours, le projet des CFF de remplacer le système actuel de mesure de l'affluence par un nouveau système a soulevé de nombreuses questions. Il a donné lieu à des discussions et suscité des inquiétudes dans le public et les médias. Les CFF comprennent ces craintes concernant la collecte et l'utilisation des données. Ils saluent le débat public qui s'est fait jour à ce sujet.

Mais en quoi consiste réellement le système de mesure de l'affluence destiné aux gares? Et quels en sont les avantages pour la clientèle? Qu'en est-il de la vidéosurveillance dans les gares et les trains? Comment la protection des données est-elle assurée? Cet article répond aux questions sur le sujet. Il sera mis à jour en permanence.

1. Pourquoi les CFF mesurent-ils les flux de personnes dans les gares?



Les CFF entendent rendre les gares aussi sûres et agréables que possible. Ils doivent garantir la sécurité des lieux et la renforcer là où c'est nécessaire, optimiser les plans de nettoyage, identifier les goulets d'étranglement, gérer correctement les flux de personnes et veiller à ce que la bonne offre se trouve au bon endroit, par exemple les distributeurs de billets ou les magasins d'alimentation. En résumé, les informations sur les flux de personnes servent à dimensionner, optimiser et entretenir les gares et l'ensemble du système ferroviaire.

2. Quel est l'intérêt d'un tel système de mesure pour la clientèle des gares?



La clientèle profite de gares sûres et bien conçues, bénéficie d'un nettoyage bien organisé, d'informations et de sièges placés aux bons endroits et de passages correctement dimensionnés. Lors de projets de transformation, les informations recueillies permettent aux CFF de dimensionner correctement les structures d'accès du public. En outre, les clients rencontrent ainsi moins d'obstacles et de goulets d'étranglement; ils sont identifiés et évités d'emblée. Enfin, la clientèle trouve les bons magasins et l'offre de vente adéquate, exactement là où elle correspond à ses attentes.

3. Les CFF ne cherchent-ils pas simplement à augmenter le chiffre d'affaires des commerces en gare grâce à ces données?



Bien entendu, les chiffres d'affaires sont également au rendez-vous lorsque l'offre dans les gares correspond à ce que la clientèle recherche. Mais ce n'est pas l'objectif premier. Il s'agit avant tout de sécurité et de qualité de conception. Autre aspect important: aucun lien n'est établi avec des données personnelles. L'objectif est que les voyageuses et voyageurs, ainsi que toutes les personnes présentes dans les gares, se sentent en sécurité et à l'aise, et que les services adéquats soient disponibles au bon endroit.

4. Les CFF s'aventurent-ils en terre inconnue avec l'appel d'offres pour un système de mesure de l'affluence?



Non. Les CFF utilisent d'ores et déjà un système de mesure de l'affluence. Depuis plus de dix ans, ils dénombrent les usagers des plus grandes gares de Suisse. Depuis deux ans, ils font de même sur les quais.

5. Quelle est la différence entre le système actuel et le système futur de mesure de l'affluence?



Aujourd'hui, les CFF dénombrent les personnes qui passent à l'entrée et à la sortie, et en partie aussi dans les gares. Les flux de personnes sont analysés de manière sporadique: comment les gens se déplacent-ils dans la gare? À l'avenir, une telle mesure devrait être possible plus fréquemment, et éventuellement de manière différenciée en fonction des segments de clientèle. Par exemple, nous souhaitons savoir comment se déplacent les voyageuses et voyageurs qui transportent des skis ou un vélo, où se trouvent les grands rassemblements de personnes et à quelle heure, ou si de nombreuses personnes s'arrêtent au kiosque avant de se rendre sur le quai.

6. Les individus sont-ils enregistrés et surveillés? Y a-t-il une reconnaissance faciale?



Non, rien de tout cela. Le système que les CFF souhaitent acquérir doit uniquement relever les flux de personnes, mais sans distinguer les individus ni capter d'images. C'est déjà le cas aujourd'hui et il en ira de même à l'avenir.

Il existe sur le marché des technologies qui, à l'aide de capteurs, reconnaissent les modèles de mouvements et les tailles des personnes. Ils peuvent estimer le sexe et l'âge des individus par le biais d'une reconnaissance des modèles, à l'aide de méthodes purement statistiques. Dans l'appel d'offres, ce souhait est indiqué comme option. Pour les CFF, il est clair qu'il ne doit pas être possible de tirer des conclusions individuelles, même dans ce cas.

7. Les CFF peuvent-ils enregistrer ou reconnaître des visages avec les systèmes actuels? Est-il possible de désanonymiser les données collectées a posteriori?



Non, pas du tout. Les CFF n'utilisent pas la reconnaissance faciale, ni aujourd'hui ni à l'avenir. Ils ne collectent pas non plus de données biométriques.

Sans compter que toutes les données sont collectées de manière anonyme et qu'il est impossible de les désanonymiser par la suite.

8. Pourquoi donc y a-t-il maintenant des discussions sur la reconnaissance faciale, l'espionnage et même la surveillance de masse?



L'appel d'offres sur la plateforme «Simap» était formulé par des professionnels pour des professionnels. Il était donc très technique. Il était également ambigu par endroits, ce que les CFF regrettent. Cela a donné lieu à de mauvaises interprétations et à des déclarations erronées dans les médias. C'est la raison pour laquelle les CFF ont complété l'appel d'offres le 22 février, avec des [précisions et clarifications](#) (PDF, 136 KB).

Les CFF comprennent les craintes concernant la collecte et de l'utilisation des données. Ils saluent le débat public qui s'est fait jour à ce sujet.

9. Comment les CFF assurent-ils la protection des données?



La protection des données est essentielle pour les CFF. Ils sont conscients des risques. C'est pourquoi les CFF ont informé le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) à un stade précoce du projet de nouveau système de mesure de l'affluence. Ce dernier assure dès lors un suivi en matière de surveillance. L'appel d'offres exige explicitement que seules les offres qui respectent les dispositions en matière de protection des données soient prises en considération. Bien entendu, les CFF respectent la législation en vigueur concernant la protection des données.

10. Qu'en est-il de la vidéosurveillance dans les gares et les trains?



Le système de mesure de l'affluence et la vidéosurveillance sont deux choses complètement différentes et indépendantes l'une de l'autre. Dans le cas du système de mesure de l'affluence, aucune image n'est capturée, contrairement à la vidéosurveillance.

11. Où et pourquoi les CFF utilisent-ils la vidéosurveillance?



Les CFF utilisent la vidéosurveillance aussi bien pour la protection et la sécurité de la clientèle et du personnel que pour des raisons d'exploitation. Actuellement, il y a environ 2400 caméras vidéo dans les gares, les immeubles et autres infrastructures et environ 22 300 caméras vidéo dans les trains. L'utilisation de caméras vidéo est clairement régie par [l'ordonnance sur la vidéosurveillance dans les transports publics \(OVid-TP\)](#).

12. Qui a accès aux données de la vidéosurveillance des CFF?



Seule la Police des transports CFF a accès à ces données. La Police des transports CFF enregistre et évalue les données vidéo uniquement dans le cas d'événements qui le justifient. Le transfert des données aux forces de police locales est soumis à des règles strictes. Dans les gares, la durée d'archivage des données vidéo est limitée à 120 heures. Suivant l'âge des véhicules, elle peut également être plus courte dans les trains. Au terme de ce délai, les données sont automatiquement supprimées. Vous trouverez d'autres informations sur la page web [Informations relatives à la protection des données: vidéosurveillance](#).