



DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029

Annexe 2.8

Note RGPD

NOTE RGPD
À destination des Partenaires Pass Pass

Délégué à la protection des données :

Gauthier DUCOULOMBIER

Centre de gestion de la Fonction Publique Territoriale du Nord

Mail : ducoulombier.g@cdg59.fr

Tél : 03.59.56.88.51

Référent local Hauts-de-France Mobilités :

Aurélien GAUTHIER

Chef de service du pôle Pass Pass

Mail : a.gauthier@hdfmobilités.fr

Tél. 03.20.14.62.03

Table des matières

I.	Responsabilité conjointe	4
II.	Anonymisation des données	6
III.	Modifications des CGVU	7
IV.	Panorama des actions menées et à venir	10

La présente note, vise à préciser la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données dans le cadre des échanges de données clients entre la Centrale Pass Pass et les systèmes billettiques des membres de la communauté Pass Pass. La note précisera les responsabilités de chaque intervenant : HdFM et ses sous-traitants, comme des autorités organisatrices et leurs exploitants.

Le partage des enjeux et obligations du RGPD par la communauté billettique Pass Pass est un préalable à l'échange de données clients entre la Centrale Pass Pass et les systèmes partenaires. Le partage de ces données clients entre système partenaires via la Centrale Pass Pass vise à proposer un parcours client d'achat de titres de transport via la boutique en ligne et/ou les équipements de vente physiques mis à disposition au travers du marché de la Centrale Passe Pass qui soit homogène sur l'ensemble du territoire régional, quel que soit le support Pass Pass utilisé.

Il est aussi précisé qu'en attendant que les échanges de données se fassent de façon automatisée via les flux InterBob pour l'intégralité des systèmes partenaires, ceux-ci pourront aussi se faire par des imports manuels à un rythme qui reste à déterminer.

Description du RGPD :

*Le règlement n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données, est un règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne. **Référence** : 2016/679*

I. Responsabilité conjointe

Il convient, au regard du RGPD, de déterminer la qualité des différents intervenants au projet :

- **Hauts-de-France Mobilités** : le syndicat mixte fédère 17 Autorités Organisatrices de la Mobilité.
Ses compétences sont la coordination des services organisés par ses adhérents, la mise en place d'un système multimodal d'information à l'attention des usagers et la recherche d'une tarification coordonnée et de titres de transports uniques ou unifiés. Dans le cadre du projet Centrale Pass Pass, Hauts-de-France Mobilités agit en qualité de gestionnaire du dispositif mutualisé, chargé d'administrer les données mises en commun dans le référentiel de mobilité par les différentes autorités organisatrices partenaires du projet. Son rôle avec ses prestataires est de gérer les paramètres communs du système, d'assurer la collecte et le contrôle de qualité des données ainsi que le suivi et le bon fonctionnement des applications mises à disposition des utilisateurs des autorités organisatrices partenaires.
En plus des compétences préalablement identifiées, Hauts-de-France Mobilités gère le gestionnaire du référentiel des mobilités Pass Pass mutualisé contenant les lieux de mobilité issus du rapprochement de lieux de différents réseaux ;
- **Autorités Organisatrices de la Mobilité Durable** : elles assurent l'organisation de réseaux de mobilité sur leur Ressort Territorial, déterminent le niveau d'offre, fixent la tarification, les modes de distribution de cette tarification et commandent les systèmes billettiques et informatiques nécessaires pour la réalisation du service.
- **Exploitants** : ils ont la charge de réaliser des services commandés par une ou plusieurs autorités organisatrices sur les réseaux de mobilité qu'elles gèrent. Le rôle d'un exploitant consiste notamment à définir le paramétrage des équipements, gérer ses agents, assurer les services qui lui sont demandés à l'aide des équipements et effectuer le suivi d'exploitation (ex : suivi des stocks, suivi des caisses, suivi de la clientèle, SAV...). Une autorité organisatrice commande des services à un ou plusieurs exploitants, un exploitant peut réaliser des services pour plusieurs autorités organisatrices. Un exploitant peut réaliser des services pour une ou plusieurs autorités organisatrices. Un exploitant peut exploiter tout ou partie d'un réseau ou de plusieurs réseaux de mobilité, y compris pour des autorités organisatrices différentes ;
- **Conducteur** : il s'agit de l'industriel billettique responsable de la conception, du développement et de la mise en œuvre de la Centrale Pass Pass pour le compte de HdFM ;
- **Ticks** : il s'agit de l'exploitant commercial de la Centrale Pass Pass, en charge également de l'exploitation du référentiel de données.

Est réputé **responsable de traitement**, au titre des dispositions de l'article 4 alinéa 7 du RGPD, « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou autre

organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. »

De plus, l'article 26 du RGPD dispose que « lorsque deux responsables de traitement ou plus déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement, ils sont les responsables conjoints du traitement. Les responsables conjoints du traitement définissent de manière transparente leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des exigences du présent règlement, notamment en ce qui concerne l'exercice des droits de la personne concernée, et leurs obligations respectives quant à la communication des informations visées aux articles 13 et 14, par voie d'accord entre eux, sauf si, et dans la mesure, où leurs obligations respectives sont définies par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel les responsables du traitement sont soumis. Un point de contact pour les personnes concernées peut être désigné dans l'accord. »

De fait, lorsque plusieurs entités juridiques distinctes procèdent à la collecte et au traitement de données dans le cadre d'un traitement commun, alors elles sont réputées responsables conjointes du traitement.

En l'espèce, Hauts-de-France Mobilités, les AOT et les exploitants des réseaux de transport partenaires Pass Pass interviennent en qualité de responsables conjoints.

En effet, dans la relation AOT/exploitant, l'exploitant, au regard de l'article 4 alinéa 7 du RGPD qui définit la qualité de responsable de traitement et en vertu de la délégation de service public édictée par l'article L1411-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, décide de la finalité et des moyens des opérations menées sur les données personnelles ayant vocation à être traitées.

Il lui incombe donc le respect des droits et obligations du RGPD en matière de traitements mis en œuvre à l'occasion de l'exploitation du réseau. L'AOT conserve la qualité de responsable de traitement car reste maître de la création et de l'organisation du service. Enfin, pour ce qui est de la relation HdFM/AOT, les parties interviennent en qualité de responsables conjoints dans la mesure où les AOT fournissent les données du service mutualisé et que Hauts-de-France Mobilités procède également à des traitements qui ont pour finalité la coordination de l'intermodalité. En outre, Hauts-de-France Mobilités, en tant que syndicat mixte et entité ad-hoc portant l'intermodalité, fédère les 14 AOT qui définissent ensemble les finalités et les moyens via la structure de coopération Hauts-de-France Mobilités. Hauts-de-France Mobilités dispose également d'une autonomie et d'une forte expertise dans l'exercice de ses missions, caractéristiques de la qualité de responsable de traitement.

En l'état, **Ticks et Conduent interviennent en qualité de sous-traitants de Hauts-de-France Mobilités** dans la mesure où les sociétés ne bénéficient pas d'un rôle décisionnel dans la définition des finalités de traitements, qu'elles agissent sur instruction et avec un fort degré de contrôle exercé par HdFM. A noter que Conduent, en qualité d'industriel du projet Centrale Pass Pass est tenu de respecter le concept de « privacy by design » dont l'objectif est de garantir que la protection de la vie privée des personnes au regard de

leurs données à caractère personnel est prise en compte dès la conception de nouvelles applications ou de nouveaux services traitant des données à caractère personnel, ainsi que le principe de « privacy by default ».

II. Anonymisation des données

Comme décrit en introduction de la présente note, la Centrale Pass Pass a pour vocation de permettre l'interopérabilité billettique entre les réseaux de transport de la Région Hauts-de-France. A ce titre, des données peuvent être mises en commun dans la Centrale Pass Pass par les différents partenaires du territoire et mises à disposition de ces derniers. De manière plus précise, les services délivrés par la Centrale Pass Pass offrent à l'utilisateur :

- Des fonctions pour la préparation du déplacement :
 - Présenter les offres de mobilité disponibles pour un déplacement d'un point A à un point B partout dans la Région, voire au-delà ;
 - Présenter les offres de mobilité les plus adaptées aux besoins du client ;
 - Identifier les tarifs adaptés aux différents profils ;
 - Permettre l'achat de titres de transport avec la carte Pass Pass ;
- Une assistance à la mobilité :
 - Indiquer en temps réel la disponibilité des différents services de mobilité ;
 - Informer en temps réel des perturbations prévisibles ou non ;
 - Proposer des solutions de déplacement alternatives en cas de perturbation ;
 - Pouvoir bénéficier d'une assistance SAV auprès de n'importe quel Partenaire Pass Pass ;
- Des fonctions accessibles via des médias évolutifs et modernes :
 - Applications mobiles.

De plus, ils permettent aux agents :

- L'accompagnement des usagers :
 - Coordonner l'exploitation au travers notamment de la gestion des correspondances grâce à des échanges d'informations sur les évolutions de l'offre en temps réel ;
 - Envoyer des informations (situation perturbée, modification d'itinéraire...) vers les voyageurs ;
 - Mettre à disposition des équipements terminaux Pass Pass pour la réalisation des fonctions de distribution, SAV et information ;
- Partage d'informations pour une exploitation intermodale à l'échelle régionale :
 - Création d'un Référentiel commun pour le partage de données sur les offres de transport/mobilité et sur les activités (déplacements...) ;
 - Mise à disposition de données statistiques multi-réseau et multi-services pour l'optimisation et la coordination des offres, l'orientation des politiques d'urbanisation ;
 - Calculs de répartition des recettes financières.

C'est pourquoi la question de l'anonymisation¹ / pseudonymisation² des données se pose.

Pour rappel, la CNIL réaffirme le principe de conservation des données de validation pour une durée maximale de 48h et aux seules fins de lutter contre la fraude. Les procédés d'anonymisation des données de validation précisés par l'AU-15 de la CNIL offrent la possibilité d'exploiter ces données dans le respect des droits et libertés des personnes.

En effet, **l'anonymisation ouvre des potentiels de réutilisation des données** initialement interdits du fait du caractère personnel des données exploitées, et permet ainsi aux acteurs d'exploiter et de partager leur « gisement » de données sans porter atteinte à la vie privée des personnes. Elle permet également de conserver des données au-delà de leur durée initiale de conservation. Dans ce cas, la législation relative à la protection des données ne s'applique plus, car la diffusion ou la réutilisation des données anonymisées n'a pas d'impact sur la vie privée des personnes concernées.

En pratique, ce sont les outils de la Centrale Pass Pass qui anonymisent/pseudonymisent les données transmises par les systèmes billettiques partenaires (Cf. SES7512-E-FR_Fiches de traitement CNIL – RGPD). Plus particulièrement, ce sont les traitements réalisés par la CPP sur les données de validation qui sont soumis à **anonymisation/pseudonymisation en suivant les méthodes détaillées dans les fiches de traitement CNIL – RGPD de la Centrale**, et dans le respect du principe de minimisation des données qui prévoit que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limités à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

III. Modifications des CGVU

Ces traitements nécessitent l'information des usagers sur les traitements réalisés sur leurs données à caractère personnel dans les CGVU du site passpass.fr et de l'application Pass Pass, ainsi que l'acceptation du traitement au travers de l'acceptation des CGVU par les usagers.

Cette nécessaire information des usagers est encadrée par l'article 13 du RGPD qui dispose que : «

1. *Lorsque des données à caractère personnel relatives à une personne concernée sont collectées auprès de cette personne, le responsable du traitement lui fournit, au moment où les données en question sont obtenues, toutes les informations suivantes :*
 - a. *L'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement*
 - b. *Le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données ;*

¹ L'anonymisation est un traitement qui consiste à utiliser un ensemble de techniques de manière à rendre impossible, en pratique, toute identification de la personne par quelque moyen que ce soit et de manière irréversible.

² La pseudonymisation est un traitement de données personnelles réalisé de manière à ce qu'on ne puisse plus attribuer les données relatives à une personne physique sans information supplémentaire.

Afin de répondre aux dispositions de l'article 13 du RGPD, l'article 11 relatif au traitement et la protection des données à caractère personnel des CGVU de la Centrale Pass Pass a été modifié comme suit :

« Afin de garantir au Client un service optimal d'information voyageurs, pour la vente de Titres de transports et de cartes sans contact Pass Pass et d'en assurer le service après-vente, les services numériques Pass Pass conservent certaines données à caractère personnel. Les données enregistrées concernant les déplacements font l'objet d'une anonymisation afin de garantir la liberté d'aller et venir ainsi que le droit à la vie privée.

Les finalités de la collecte et du traitement des données à caractère personnel sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation des réseaux, la mesure de la qualité du fonctionnement du système, et l'accès par le Client aux données de son compte PASSPASS.

Chaque autorité organisatrice de la mobilité partenaire de Pass Pass, ainsi que les exploitants de transports sont responsables de la collecte et du traitement des données à caractère personnel. Le Syndicat Hauts-de-France Mobilites assure le pilotage du partenariat Pass Pass.

Les données à caractère personnel du Client sont réservées à l'usage exclusif du (des) réseau(x) de transports partenaires de Pass Pass et de l'administrateur des services numériques Pass Pass. Le service PassPass.fr ne vend ni ne loue les données personnelles des Clients à quelque tiers que ce soit.

Par ailleurs, au moment de la demande de carte, le Client peut s'opposer à la conservation de sa photographie sous format numérique.

Les données clients sont conservées pendant la durée du contrat et à l'issue de celui-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques. Les informations de facturation sont conservées quatre mois. Les informations d'impayés sont conservées 2 ans à défaut de régularisation.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne justifiant de son identité peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité, et d'effacement des données la concernant ainsi que son droit d'opposition pour motif légitime le cas échéant.

Pour exercer ces droits ou pour toute information complémentaire sur les traitements de données personnelles gérés par le Syndicat Hauts-de-France Mobilites, vous pouvez contacter son délégué à la protection des données en accompagnant votre demande de la copie d'un titre d'identité :

- Par courrier :

GESTIONNAIRE PASSPASS
BP 10205
59280 ARMENTIÈRES

- Par courriel : rgpd@passpass.fr

Si le Client estime, après avoir contacté le Service Clients Pass Pass, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr). »

HdFM s'engage à ne pas revendre ces données pour des finalités marketing ou publicitaire à des sociétés spécialisées dans le traitement de données.

Afin de pouvoir procéder aux traitements des données avec la Centrale Pass Pass, il est nécessaire, pour chaque réseau, de faire évoluer ses CGVU et d'en recueillir l'acceptation par les usagers.

Pour ce faire, la corédaction d'un article de CGVU commun relatif au RGPD, suivant les préconisations de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/conformite-rgpd-information-des-personnes-et-transparence>) sera effectué.

IV. Panorama des actions menées et à venir

La mise en conformité de la Centrale Pass Pass en matière de protection des données est une priorité pour Hauts-de-France Mobilites. Le syndicat a choisi de confier au Centre de Gestion du Nord la mission de DPO externe à qui un premier audit a été commandé.

Cet audit a permis de poser un état des lieux de la mise en conformité de la CPP au regard du RGPD, et ainsi de définir les actions à mener.

Parmi ces actions, voici celles déjà menées :

- Le respect des cookies (informations) sur le site de vente en ligne avec des cookies positionnés par défaut sur les éléments nécessaires au bon fonctionnement technique du site passpass.fr ;
- L'établissement d'un registre des traitements officiel accessibles aux partenaires ;
- Une information claire des usagers dans les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (C.G.V.U) – Réalisée et maintenue à jour par Ticks en tant qu'opérateur commercial et technique de la Centrale Pass Pass ;
- Le droit à la modification de leurs données pour les usagers rendu possible par une procédure de notre SAV ;
- Une validation interne du bon niveau de sécurité des mots de passe et de leur niveau de chiffrement ;
- Une sensibilisation dans les livrets de formation Pass Pass pour les opérateurs au RGPD et notamment la neutralité dans les zones de commentaires libres des formulaires de saisie ;

- Un prestataire de service, Conduent, qui s'engage contractuellement sur la protection informatique (cybersécurité) Centrale Pass Pass avec un hébergeur professionnel (EasyNet) pour le système de production Pass Pass ;
- Un accompagnement pour la certification RGS est en cours de réalisation par une société reconnue dans le domaine de la sécurité informatique : ADVENS. Dans le cadre de cette homologation un test d'intrusion sera effectué sur la Centrale Pass Pass.

Les fiches de traitement qui nécessitaient des améliorations ont été mises à jour par Conduent et sont en relecture par notre DPO. Pour celles relatives à la CPP, elles sont maintenues à jour par Ticks.

Le travail de mise en conformité de la Centrale Pass Pass au regard du RGPD nécessite que des actions soient encore menées :

- Les analyses d'impact : travail en cours par HdFM. Le DPO intervient en qualité de conseil. Les analyses d'impacts comportent un volet consacré à la sécurité informatique. Pour ce faire, HdFM travaille avec ADVENS sur le respect du cadre réglementaire posé par le RGS. Dans le cas où Conduent et/ou TICKS, interviennent sur un traitement, alors ils apporteront leur aide et fourniront les informations nécessaires à la réalisation de l'analyse d'impact. Ci-dessous, la liste des analyses d'impacts qui sont en cours de finalisation :
 - Gestion d'un compte usager en agence ;
 - Gestion d'un compte usager sur site web ;
 - Vente de titre et abonnement ;
 - Interdiction d'usage d'un support sur liste noire ;
 - Interdiction d'usage d'un contrat suite à un impayé-liste noire ;
 - Gestion des infractions ;
 - Gestion du scolaire³.
- La mise à jour des conditions générales de vente et d'usage : pour permettre aux partenaires de communiquer les données des usagers à la Centrale Pass Pass, une **mise à jour de leurs CGVU est indispensable**. En effet, la base légale qui autorisera cette transmission sera l'exécution du contrat conclu entre l'utilisateur et le partenaire. En d'autres termes, dès lors que les **CGVU mentionnent ce partage d'information**, le partenaire pourra effectuer la transmission à la CPP puisque ce partage sera expressément prévu dans les CGVU et accepté par l'utilisateur lors de l'achat de son titre de transport ou de sa carte Pass Pass.
Pour autant, il y a lieu de distinguer les nouveaux contrats des contrats "en stock". Sur les contrats souscrits par les usagers après la mise à jour des CGV, cela ne soulève pas de problématique particulière dans la mesure où les usagers auront accepté les CGV qui mentionneront ce partage d'information. En revanche, sur les contrats en stock, donc souscrit avant la mise à jour des CGV, se pose la question

³ Concernant l'intégration possible des données des scolaires, ces données ont pour base légale, l'exécution d'une mission d'intérêt public. Par conséquent, aucune démarche complémentaire n'est à effectuer pour recueillir le consentement par rapport au contrat des personnes concernées.

de l'opposabilité des modifications effectuées unilatéralement par une des parties au contrat.

Pour rappel, l'article 1119 du Code civil pose le principe général selon lequel les conditions générales invoquées par une partie n'ont d'effet à l'égard de l'autre que si elles ont été portées à la connaissance de celle-ci et que cette dernière les a acceptées. Deux conditions cumulatives sont ainsi nécessaires à l'opposabilité des conditions générales au cocontractant :

- Il doit avoir été en mesure de prendre connaissance des CGVU ;
- Il doit avoir apporté son accord.
- Sensibilisation au RGPD : pour ce qui concerne les agents, lors de la formation à l'utilisation des TPV et TPVs Pass Pass, a été ajouté un volet de sensibilisation au respect du RGPD.
- Gestion des droits d'accès aux outils de la Centrale Pas Pass : un fichier de suivi des droits utilisateurs a été mis en place et sera géré par le gestionnaire de la plateforme Pass Pass.

C'est par l'exécution des actions précédemment citées et la mise en conformité de la Centrale Pass Pass au RGPD que nous atteindrons notre objectif commun d'amélioration et de fluidification du parcours usager sur l'ensemble du territoire des Hauts-de-France.

Nous restons à votre disposition pour toute interrogation.

Hauts-de-France Mobilités