

Précision concernant l'appel d'offres

L'appel d'offres publié le 3 février 2023 a attiré l'attention du public. Des erreurs d'interprétation des documents d'appel d'offres ont conduit à des déclarations erronées dans les médias. Cela a incité les CFF à faire précéder cet appel d'offres de la présente précision et clarification.

1. Objectif du projet d'acquisition

Les CFF veulent accueillir leurs client-e-s dans des gares sûres et propres, et leur proposer le meilleur service possible. Avec le système de mesure de l'affluence faisant l'objet de l'appel d'offres, les CFF entendent mieux connaître les flux de personnes. Cela les aide à réaliser leur mission, à savoir guider leur clientèle en toute sécurité et confortablement à travers la gare et lui proposer la bonne offre au bon endroit.

Aujourd'hui déjà, les CFF mesurent le nombre d'usagers des gares à l'aide de capteurs placés à l'entrée et à la sortie de la gare. Les CFF évaluent à présent les systèmes qui, en plus d'indiquer le nombre de client-e-s, montrent les flux de clientèle et fournissent en option des informations sur la manière dont certains groupes de client-e-s, par exemple les voyageuses et voyageurs à vélo, se comportent dans la gare. L'appel d'offres intervient en outre parce que le contrat avec l'ancien fournisseur arrive à échéance.

Le développement de nos systèmes peut également se faire sur la base du système existant.

2. Avantages pour la clientèle des CFF

Avec le nouveau système de mesure de l'affluence, les CFF souhaitent obtenir des informations supplémentaires sur les flux de personnes dans les grandes gares, pour réaliser les objectifs suivants:

Facility Management axé sur les attentes: assurer une plus grande propreté, par exemple grâce à une planification optimisée du nettoyage ou à des interventions de nettoyage à court terme en cas de salissures importantes. Outre une propreté accrue, il en résulte également une baisse des coûts de nettoyage.

Contrôle et renforcement de la sécurité: les moments d'affluence critiques peuvent être détectés à temps et des mesures appropriées peuvent être prises pour garantir la sécurité.

Base pour le dimensionnement des surfaces accessibles au public: dimensionnement optimal des gares dans les projets de construction. Recours à un mobilier adapté dans les zones accessibles au public. Détection précoce des goulots d'étranglement dans les espaces de circulation.

Adaptation de la signalisation aux parcours réels et optimisation du flux de personnes.

Adaptation de l'offre aux attentes de la clientèle: analyser et optimiser le mélange d'utilisations et de locataires en fonction des besoins de la clientèle et des flux de personnes (p. ex. un restaurant avec service est approprié là où les gens s'arrêtent un certain temps). Inversement, utilisation adéquate des surfaces dans les endroits très fréquentés, par exemple là où de nombreuses personnes passent d'un train à l'autre et n'ont pas le temps de s'attarder.

Facultatif: les informations sur certains segments de clientèle (p. ex. pourcentage de personnes en correspondance; pourcentage de personnes venant de la ville; pourcentage de personnes avec des skis, etc.) aident à adapter l'offre de manière optimale aux besoins de la clientèle et à mettre en œuvre des mesures visant à augmenter l'attrait des lieux (p. ex. remontée mécanique où passent de nombreuses personnes âgées ou avec des skis).

3. Protection des données

L'opérateur doit pouvoir expliquer de quelle manière sa solution garantit le respect de la loi sur la protection des données, à chaque phase. L'adjudication ne sera faite qu'à des soumissionnaires qui peuvent pleinement démontrer et garantir ce respect.

Le projet est accompagné par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT). Ce dernier avait déjà été informé du projet lors des phases précédentes. Les CFF ont convenu avec lui qu'une analyse d'impact sur la protection des données serait élaborée. Les CFF établiront une telle analyse en collaboration avec le fournisseur concerné avant l'introduction du nouveau système et le soumettront au PFPDT pour prise de position.

4. Précision: pas de reconnaissance faciale, pas de données biométriques, pas de liens, décompte technique uniquement

Pas d'identification des personnes: l'identification des personnes n'intéresse pas les CFF. Il faudra donc également veiller à ce qu'une telle identification ne soit pas possible avec le système.

Pas de reconnaissance faciale, pas de données biométriques: les CFF ne veulent pas introduire la reconnaissance faciale et ne sont pas intéressés par les données personnelles, et encore moins par les données biométriques pouvant conduire à l'identification des personnes.

Aucun lien avec le Swisspass: les CFF ne veulent pas associer de données au Swisspass. Les CFF n'achèteront pas de système permettant de telles associations.

Pas d'identifiant pour l'identification des personnes: une numérotation technique est attribuée à une personne détectée par le capteur 1, qui est enregistrée à tout moment de manière anonyme et sans visage reconnaissable. À partir de ce moment, le flux de mouvements est défini à l'aide de cette numérotation et de coordonnées. Si ce numéro entre dans la zone du capteur 2, celui-ci reprend le numéro dans sa zone de mesure à l'aide des coordonnées. Le numéro est attribué temporairement. Si la même personne se présente à nouveau à la gare le lendemain, un nouveau numéro lui est attribué.

5. Remarques conclusives: la protection des données est une préoccupation majeure des CFF

Les CFF regrettent que les documents techniques aient donné lieu à des malentendus et à des interprétations erronées. En revanche, ils comprennent et saluent qu'un débat public se soit fait jour au sujet de la protection des données. Un tel débat est juste et important. Il reflète une préoccupation centrale des CFF. Les CFF respectent bien entendu les dispositions légales.