

La présidente

DESHOULIÈRES AVOCATS
Maître Etienne DESHOULIÈRES
121 BOULEVARD SÉBASTOPOL
75002 - PARIS

Lettre recommandée avec AR

N°AR : LC 137 386 3183 7

Instruction du dossier :

Xavier DELPORTE

N/Réf. : MLD/MMN/CLP21001021

Saisine n°21000857

(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le

23 MARS 2021

Maître,

Vous avez adressé à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) une réclamation dans l'intérêt de l'association MOUSSE, elle-même mandatée par 63 personnes physiques, concernant la collecte et l'enregistrement de la civilité des clients lors de l'achat de billets de train, de cartes d'abonnements et de réduction sur le site web et les applications « Oui.sncf ».

Votre réclamation est dirigée contre la société SNCF VOYAGEURS. Après vérification, il est apparu aux services de la CNIL que la société éditrice du site et des applications visés par votre réclamation est en réalité la société OUI.SNCF (Siren n°431810621), et non SNCF VOYAGEURS.

Aux termes de votre courrier, vous mettez en cause le fait que l'agence de voyages en ligne OUI.SNCF demande au client, pour l'achat en ligne de prestations de transport, d'indiquer « *une identité de genre, limitée à un choix binaire entre « Monsieur » et « Madame »* ».

Vous considérez que le traitement de la civilité du client est contraire au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi « Informatique et libertés », dans la mesure où il ne reposerait sur aucun fondement juridique, d'une part, et parce qu'il serait, selon vous, susceptible d'engendrer des discriminations à l'égard « *des personnes transsexuelles, non-binaires ou cisgenres* », d'autre part.

Vous estimez, en outre, que le traitement du titre de civilité s'effectue en violation des principes de loyauté et de transparence énoncés à l'article 5 du RGPD. Vous estimez, en effet, que la société OUI.SNCF a « *omis d'informer les personnes concernées sur la collecte et le traitement de données relatives à l'identité de genre* ».

Vous considérez, enfin, que le traitement du titre de civilité contrevient aux principes d'exactitude et de minimisation des données posés par le RGPD. Selon vous, le fait de proposer « *un choix binaire entre « Monsieur » ou « Madame » peut être de nature à placer certains individus dans une situation inconciliable avec leur ressenti personnel* », dans la mesure où leur « *identité de genre* » peut évoluer dans le temps. Dès lors, vous estimez que le fait d'imposer un tel choix conduit la société OUI.SNCF à collecter et à conserver des données inexactes, en violation de l'article 5.1. d) du RGPD.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

3 Place de Fontenoy, TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - 01 53 73 22 22 - www.cnil.fr

Enfin, vous considérez qu'aucune des finalités indiquées par la société OUI.SNCF sur son site web ne lui impose d'avoir connaissance de la civilité des clients pour les accomplir.

L'examen de ces éléments appelle de ma part les observations suivantes.

A titre liminaire, je tiens à souligner que tout agissement constituant une discrimination est illégal et sanctionné pénalement. A cet égard, vous indiquez que « *la déclinaison d'une civilité peut engendrer des comportements discriminatoires, notamment de la part des contrôleurs SNCF* ».

Cependant, je ne peux que vous rappeler qu'il n'entre pas dans les attributions de la CNIL de se prononcer sur des faits susceptibles d'être qualifiés de discrimination pour les sanctionner comme tels. Vous pouvez, sur ce point, vous adresser aux tribunaux ou saisir les administrations compétentes.

Notre analyse s'est donc portée sur la légalité du traitement de la donnée « civilité » par le service de réservation mis en œuvre par OUI.SNCF, au regard des règles encadrant l'usage des données à caractère personnel

Sur la base légale du traitement du titre de civilité

Vous indiquez que le traitement de la civilité par Oui.SNCF n'a pas de base légale.

Or, la base légale est à apprécier au regard du traitement dans son ensemble, et non pour chacune des données collectées dans ce cadre. En l'espèce, il s'agit bien d'un traitement ayant pour finalité la fourniture de prestations de transport, pour lequel la civilité est collectée.

Comme vous le savez, un traitement de données personnelles doit se fonder sur l'une des bases légales mentionnées à l'article 6.1 du RGPD. Celle-ci peut, par exemple, être l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie.

A cet égard, OUI.SNCF indique, dans sa politique de confidentialité publiée sur son site web, qu'elle collecte les « *Données nécessaires à l'exécution des contrats et des prestations demandées* ».

Dans le cadre de la fourniture de prestations de transport, le contrat (et les opérations précontractuelles) apparaît constituer l'une des bases légales sur laquelle la société OUI.SNCF peut légitimement fonder le traitement des données relatives à ses clients.

Sur l'obligation de minimisation des données traitées

L'article 5 du RGPD oblige le responsable de traitement à ne traiter que les types de données qui sont nécessaires aux finalités qu'il poursuit. Vous indiquez que la donnée de la civilité n'est pas nécessaire au traitement des réservations de billets de train et aux différentes finalités indiquées par la SNCF et reprises dans votre courrier. Cependant, je relève que parmi ces finalités figure explicitement celle de communiquer avec le client, par des canaux divers. Il a toujours été admis par la CNIL que les opérateurs économiques ou les administrations peuvent, dans le cadre de leurs relations avec des personnes physiques, indiquer la civilité, au lieu de se limiter aux seuls prénom et nom de famille. Si le destinataire de la communication peut effectivement être désigné sans l'indication de la civilité, celle-ci correspond aux usages en matière communications civiles, commerciales et administratives, de sorte que le traitement de cette donnée peut être jugé nécessaire par le responsable de traitement, dont la finalité est non seulement de désigner précisément le destinataire mais également de correspondre avec lui selon des modalités conformes aux usages courants. Rien n'interdit, évidemment, à un responsable de traitement, de ne pas utiliser de civilité.

Cette position a été incidemment confirmée par le Conseil d'Etat dans un arrêt du 10 février 2016 (CE, 1/6 SSR, 10 février 2016, Comité de défense des travailleurs frontaliers du Haut-Rhin, n° 383004 e.a., T) qui a jugé que les organismes d'assurance maladie pouvaient traiter les données nécessaires à l'affiliation des assurés au régime d'assurance maladie, parmi lesquelles non seulement le nom de famille, un éventuel nom d'usage, un prénom etc., mais également la « civilité » de l'assuré.

J'estime donc que le traitement de la civilité par OUI.SNCF ne méconnaît pas en soi le principe de minimisation. Je relève d'ailleurs que, dans le cas contraire, l'immense majorité des administrations et entreprises, dans toute l'Union Européenne, se trouverait en infraction au regard de ce principe.

Sur l'obligation d'exactitude des données traitées

Pour assurer le respect de l'obligation d'exactitude des données, l'article 5 du RGPD impose au responsable du traitement de prendre les mesures nécessaires « *pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.* »

En outre, en application de l'article 16 du RGPD, toute personne constatant une inexactitude dans les données la concernant dispose du droit d'exercer une demande de rectification auprès du responsable de traitement concerné.

Elle peut également adresser une réclamation à la CNIL si le responsable du traitement ne répond pas à sa demande ou refuse de rectifier les données erronées.

Cependant, j'observe que, pour la donnée relative à la civilité, la notion d'exactitude présente une dimension particulière. En effet, la civilité ne correspond pas à une réalité juridique objective. Ainsi que le Premier ministre l'avait rappelé dans sa circulaire du 21 février 2012 n° 5575/SG mettant fin à l'usage du terme de « mademoiselle » dans les correspondances des administrations de l'Etat, les civilités « *ne correspondent pas à un élément de l'état civil* » et le choix de l'une ou de l'autre « *n'est commandé par aucune disposition législative ou réglementaire* ». Les civilités appartiennent aux usages et les entreprises ou autres responsables de traitement disposent d'une certaine liberté dans leurs choix. A côté de Monsieur et Madame, un certain nombre d'autres formules sont également en usage (Maître, Docteur, Professeur...). La Commission est attentive à la pertinence du traitement des civilités lorsqu'elles révèlent de façon précise la profession de la personne physique, afin de s'assurer que la collecte et le traitement de cette information sont justifiés dans le cadre de la relation entre le responsable de traitement et son correspondant personne physique. Pour le reste, le responsable de traitement jouit d'une relative liberté dans le choix des civilités qu'il emploie. A ce jour, aucune décision de la Commission, ni d'aucune autre autorité de protection des données personnelles à ma connaissance en Europe, n'a jugé l'utilisation des civilités Monsieur/Madame contraire au principe d'exactitude des données traitées. L'utilisation de ces civilités ne doit bien sûr, en aucune façon, constituer une discrimination.

Sur le principe de loyauté et de transparence de la collecte de données, ainsi que sur l'obligation d'information

La loyauté et la transparence de la collecte des données mentionnées à l'article 5.1 du RGPD impliquent une information des personnes concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples, notamment sur l'existence du traitement et sa finalité.

Dans sa politique de confidentialité publiée sur son site web, OUI.SNCF cite, parmi les données nécessaires à la fourniture de prestations de voyages, « *les données d'identification [du client] (nom, adresse e-mail, adresse IP, données d'identification personnelles ou professionnelles).* »

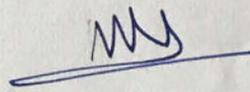
Bien que le mot de civilité ne soit pas explicitement indiqué dans l'énumération entre parenthèses, il est toutefois aisé d'en déduire qu'il s'agit de l'une des données d'identification du client, au même titre que le prénom qui n'est pas non plus mentionné. Dès lors, l'obligation d'information qui incombe à la société ne saurait être considérée de ce seul fait comme non réalisée.

Il résulte également de ce qui a été dit ci-dessus que le traitement n'apparaît pas contraire au principe de loyauté.

En l'état du droit, il m'apparaît donc que l'usage des civilités courantes par OUI.SNCF sur sa plateforme de réservation en ligne ne constitue pas une méconnaissance du RGPD et que la question que vous soulevez relève davantage d'une évolution des usages ou d'une éventuelle intervention du législateur ou du pouvoir réglementaire.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, la réclamation déposée par l'association MOUSSE à l'encontre de la société OUI.SNCF apparaît infondée et je vous informe procéder en conséquence à sa clôture.

Je vous prie d'agréer, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.


Marie-Laure DENIS