

RECOMMANDATION N° 01 / 1998 du 14 DECEMBRE 1998

N. Réf. : 10 / IP / 1998 / 261

OBJET : Recommandation de la Commission de la protection de la vie privée en matière de "Système Informatisé de Réservation".

La Commission de la protection de la vie privée;

Vu la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, en particulier son article 30;

Vu le rapport de M. Y. POULLET;

Emet, le 14 décembre 1998, la recommandation suivante :

I. CADRE DE LA RECOMMANDATION :

Les représentants d'un Système Informatisé de Réservation (SIR)⁽¹⁾ se sont adressés à la Commission en vue de déterminer comment certains principes de la *loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel* pouvaient être appliqués aux traitements mis en oeuvre.

Un SIR consiste en une base de données et un processeur qui contient toute une variété d'informations sur des produits de voyages, tels que les horaires, les prix et les disponibilités. Cette base de données est accessible par ordinateur aux agences de voyages ainsi qu'à d'autres personnes, telles que les départements de voyages des entreprises. Le SIR permet aux agences de voyages de délivrer les billets, de déterminer les disponibilités de prix et de siège, ainsi que d'effectuer des réservations pour des vols. Les SIR permettent aux agences de voyages d'exercer les mêmes fonctions pour les entreprises ferroviaires, les hôtels, les compagnies de location de voitures, les organisateurs de voyages et les compagnies de charters.

Les agences de voyages sont des abonnés et paient l'installation et le prix d'un abonnement mensuel aux SIR. Les fournisseurs de services, tels que les compagnies aériennes, les entreprises ferroviaires, les organisateurs de voyages et les hôtels, pour qui le SIR distribue les produits, sont connus sous le nom de "associates". Ces fournisseurs de services paient une contribution de réservation ('booking fee') pour chaque réservation effectuée par un SIR.

En Europe, les principaux SIR sont les suivants :

- **Amadeus** : contrôlé par Air France, Lufthansa, Iberia et Continental Airlines;
- **Galileo** : contrôlé par United Airlines, US Airways, British Airways, Swissair, Alitalia, KLM;
- **Sabre** : Sabre Travel Information Network appartient au groupe SABRE, détenu à 81% par la "AMR Corporation";
- **Worldspan** : contrôlé par Delta Airlines, Northwest Airlines and TWA.

II. REGLEMENTATION APPLICABLE AUX SYSTEMES INFORMATISES DE RESERVATION :

Au niveau européen, la protection des individus à l'égard des traitements de données personnelles est régie par la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995,⁽²⁾ (ci-après, la directive). Cette directive devait être transposée dans les législations nationales pour le 24 octobre 1998.

L'activité "SIR" est, par ailleurs, réglementée par un "Code de conduite", adopté sous la forme du Règlement (CEE) n° 2299/89 du Conseil du 24 juillet 1989 instaurant un Code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation (J.O. L 220/1), modifié par le Règlement (CEE) n° 3089/93 du Conseil du 29 octobre 1993 (J.O. L 278/1).

¹ En anglais, connu sous le nom de "**Computer Reservation System**" ou "**CRS**"

² J.O. 1995, L. 281/3.

Le Code de conduite vise principalement à créer un "level playing field" permettant aux compagnies aériennes et autres fournisseurs de services de voyages d'avoir un accès non discriminatoire aux SIR. Il est néanmoins intéressant de mentionner que l'article 6 du Code de conduite contient certains principes fondamentaux quant à la protection des données.

L'article 6 énonce que :

"1. Les dispositions ci-après s'appliquent à la mise à disposition, par un vendeur de système, des informations statistiques ou autres, émanant de son SIR.

- a) Des informations sur les réservations individuelles sont fournies, sur une base d'égalité, à l'intention exclusive du ou des transporteurs aériens participant au service concerné par la réservation en question et du ou des abonnés intervenant dans ladite réservation.
- b) Toute information en matière de commercialisation, de réservation et de vente, qui est mise à disposition l'est sous réserve que :
 - i) toutes ces données soient offertes à tous les transporteurs participants, y compris les transporteurs associés, avec la même diligence et sans discrimination aucune;
 - ii) ces données puissent s'étendre et, sur demande, s'étendent à tous les transporteurs participants et/ou à tous les abonnés, mais ne comportent aucune information personnelle sur les consommateurs (particuliers ou sociétés), ni aucun élément permettant de les identifier;
 - iii) les demandes de données de ce type soient toutes traitées avec le même soin et avec la même diligence, sous réserve de la méthode de transmission choisie par le transporteur concerné.

2. Un vendeur de système ne met pas à la disposition de tiers non parties à la transaction des informations personnelles sur un passager sans le consentement de celui-ci.

3. Un vendeur de système veille à ce que les dispositions des paragraphes 1er et 2 soient respectées à l'aide de moyens techniques et/ou de sauvegardes appropriés s'appliquant au moins aux logiciels, de telle manière qu'aucun transporteur associé ne puisse avoir accès aux informations fournies par les transporteurs aériens, ou créées à leur intention, sauf si le présent article le permet.

4. Dans les trois mois qui suivent l'entrée en vigueur du présent règlement, un vendeur de système met à la disposition de tous les transporteurs participants, à leur demande, une description détaillée des dispositions techniques et administratives qu'il a adoptées pour se conformer au présent article."

III.CONCLUSIONS :

Après un examen des traitements mis en oeuvre par les SIR, la Commission de la protection de la vie privée est arrivée aux conclusions suivantes :

- 1. Au sens de la directive, l'entreprise qui gère un système SIR est indiscutablement un "responsable du traitement" (terminologie de la directive) ou un "maître du fichier" (terminologie de la loi du 8 décembre 1992).**

La directive définit le "maître du fichier" ou le "responsable du traitement" comme "la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel" (article 2(d) de la directive). La loi belge se réfère au maître du fichier comme "la personne physique ou morale ou l'association de fait compétente pour décider de la finalité du traitement ou des catégories de données devant y figurer" (article 1er, ' 6 de la loi).

Il est évident que les SIR sont bien des responsables de traitement dans la mesure où, sans doute avec d'autres (les agences de voyages, les transporteurs aériens,...), c'est-à-dire conjointement, ils déterminent bien les finalités et les moyens de traitement, de manière à répondre aux besoins et attentes de leurs associés ou clients, et qu'en outre, ces traitements poursuivent des finalités propres qui permettent précisément aux SIR d'offrir une valeur ajoutée originale par rapport au service offert par les concurrents.

Le SIR poursuit, en effet, des finalités propres qui constituent le service qu'il rend à l'ensemble de ses clients, service qui n'est pas un service de pur transport ou qui peut se réduire à l'exécution d'une mission pour autrui et totalement déterminée par ce dernier. Ces finalités propres sont la constitution de banques de données qui permettent l'information, le choix, la réservation et le suivi de cette réservation. Ces finalités justifient le traitement de données à caractère personnel.

- 2 Les agences de voyages ne sont pas les "agents traitants" du traitement opéré par les SIR. Elles peuvent cependant être désignées pour faciliter le droit d'accès et de rectification des utilisateurs.**

La notion de "gestionnaire" du traitement est une notion vague dans la loi belge actuelle, dans la mesure où elle peut désigner tant l'agence, personne physique ou morale, qui veille à la sécurité des traitements ou auprès de laquelle peut s'exercer le droit d'accès, que l'"agent traitant", au sens de l'article 17 de la directive, concept qui désigne l'organisme qui traite les données pour le compte du responsable du traitement et dans cette seule mesure.

Il va de soi que les agences de voyages peuvent difficilement être qualifiées d'"agent traitant" opérant pour le compte des SIR. Elles poursuivent des finalités propres et leurs traitements ont un contenu et des caractéristiques propres, en fonction des particularités du service que chaque agence entend rendre à ses clients.

La Commission n'entend cependant pas exclure que ces agences soient considérées comme des "interfaces" auprès desquelles s'exerce le droit d'accès et de rectification, dans la mesure où cette désignation peut faciliter la démarche de la personne concernée. Ceci dit, cette possibilité doit être soumise à de multiples conditions précisées ci-après.

IV. RECOMMANDATION :

Point 1 : Les SIR, en tant que "responsables de traitement" sont tenus à des obligations complémentaires à celles déjà reprises dans le Code de conduite.

A cet égard, la Commission souhaite se référer à la Recommandation 1/98 sur les systèmes informatisés de réservation dans les transports aériens (SIR).⁽³⁾ Les obligations concernent en particulier l'information de la personne concernée dès la collecte des données par les "interfaces" décrites au point 2, l'obtention de son consentement pour le traitement des données sensibles collectées (cf. le point 4), et la stricte limitation de la durée pendant laquelle la conservation de la donnée est pertinente.

Point 2 : Le droit d'accès et de rectification auprès des agences de voyages doit être envisagé en tenant compte des conditions suivantes :

2.1. La possibilité d'exercer le droit d'accès et de rectification auprès de l'agence de voyages participant au SIR de son choix doit faire l'objet d'une information explicite de la personne concernée, lors de toute transaction auprès d'une agence de voyages participant au SIR;

2.2. La possibilité d'exercer le droit d'accès et de rectification auprès de l'agence de voyages ne peut exclure le droit d'accès exercé directement auprès du responsable du traitement, c'est-à-dire auprès du SIR;

2.3 La possibilité d'exercer le droit d'accès et de rectification auprès de l'agence de voyages doit être liée à une convention conclue par le SIR avec les "interfaces", garantissant notamment que l'accès et la rectification ont fait l'objet d'une demande explicite, signée par la personne concernée, et qu'aucune donnée dévoilée suite à cette demande ne sera conservée, cette preuve de la demande devant être conservée;

2.4. Enfin, des mesures de sécurité doivent être prises pour garder trace des demandes d'accès et de rectification opérées par l'intermédiaire de ces dites "interfaces", et des sanctions doivent être prévues dans la convention susmentionnée au point 2.3) ci-dessus en cas de détournement des droits d'accès et de rectification de leurs finalités.

Point 3 : Les données "potentiellement" sensibles ne peuvent être traitées de façon à en déduire des données sensibles. Les SIR doivent s'engager à en informer les "interfaces" ou "destinataires". Le consentement explicite de la personne concernée est requis pour traiter les données sensibles.

Il est exact que certaines données utilisées dans le cadre de la réservation de voyages ou de son suivi (ex. la nécessité de mise à disposition d'une chaise roulante, la nature du repas demandé,...) peuvent être soit sensibles en soi, soit permettre, dans le cadre d'un traitement particulier, de déduire des données sensibles (ex. la nature d'un repas ne constitue pas nécessairement une indication quant à l'opinion religieuse de la personne, mais pourrait permettre des déductions hâtives et de nature sensible).

³ Recommandation adoptée, le 28 avril 1998, par le groupe de protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, groupe institué par l'article 29 de la directive susmentionnée.

Le consentement explicite de la personne concernée est requis pour le traitement de données sensibles, et les formulaires doivent attirer l'attention sur le caractère sensible de la donnée.

Quant aux risques encourus de déduction de données sensibles, les SIR :

- s'engagent à ne pas déduire des données sensibles à partir de données "potentiellement" sensibles;
- interdisent conventionnellement, à la fois aux "interfaces" et aux destinataires, le traitement des données à des fins de déduction de données sensibles;
- limitent à ce qui est strictement nécessaire et pour la durée nécessaire, sauf consentement de la personne concernée, le traitement de données "potentiellement" sensibles.

Point 4 : En ce qui concerne les flux transfrontières à destination de pays tiers à l'Union européenne, les SIR doivent apporter, eu égard à l'incertitude relative au caractère adéquat de la protection offerte, notamment aux Etats-Unis, dans le secteur des transports, la preuve de garanties contractuelles appropriées résultant, notamment, de clauses contractuelles.

La signature d'un Code de conduite par un SIR pour l'ensemble de ses opérateurs est, certes, une première garantie. Il est cependant utile, au regard des obligations complémentaires réclamées par le Groupe de l'article 29,⁽⁴⁾ que des garanties supplémentaires soient offertes, en particulier qu'un organe de contrôle indépendant puisse vérifier le respect des droits d'accès et de rectification, du principe de proportionnalité dans les données traitées, etc...

Point 5 : Les recommandations de la Commission valent sans discrimination pour tous les SIR et seront notifiées à l'ensemble des SIR.

Le secrétaire,

Le président,

(sé) M-H. BOULANGER.

(sé) P. THOMAS.

⁴ "Transfert de données personnelles vers des pays tiers : application des articles 25 et 26 de la directive relative à la protection des données". Document de travail adopté le 24 juillet 1998.