

# INFORMATISATION DU TRAFIC FERROVIAIRE. PERCEPTION DE LA DIMENSION SURVEILLANTE DE L'APPLICATION « MOBILBONUS » PAR SES UTILISATEURS

ROSALIE MURISSET, Institut de géographie, Université de Neuchâtel  
rosalie.muriset@unine.ch

ANNE VUILLEUMIER, Institut de géographie, Université de Neuchâtel  
anne.vuilleumier@bluewin.ch

## RÉSUMÉ

*L'objet de cet article est de discuter de la façon dont les utilisateurs de l'application pour smartphone/tablette « Mobilbonus » perçoivent le fait que les pourvoyeurs de ce service (les Chemins de fers fédéraux, CFF) collectent des données sur leurs localisations et leurs trajets en train. Pour ce faire, cette étude se focalise sur les éléments que les utilisateurs identifient comme surveillants au sein de l'application, mais également sur les problématiques engendrées par la surveillance, telles que son caractère partiel et réducteur, l'intrusion de la surveillance dans la sphère privée ou encore le manque de transparence des institutions vis-à-vis de l'utilisation de données personnelles.*

**Mots clés :** surveillance, perception, banalisation, application, « Mobilbonus », smartphone, CFF, SBB, FFS.

« Dans tous les pays riches du monde, le quotidien est envahi par la surveillance » (BALL, 2006, 5).

## INTRODUCTION<sup>1</sup>

La surveillance prend une place de plus en plus importante au sein de la vie quotidienne. Elle peut être aussi bien perceptible à travers les caméras de surveillance qu'à travers la présence de surveillants humains dans les lieux publics, mais

<sup>1</sup> Cet article constitue une synthèse des principaux résultats obtenus dans le cadre d'un travail de Master réalisé, entre 2013 et 2014, pour le séminaire « Géographie politique II : Espaces et pouvoir à l'ère du numérique » donné à l'Université de Neuchâtel.

également à travers le suivi de nos pratiques de consommation caractérisées, par exemple, par l'utilisation de cartes de fidélité magnétiques ou d'applications pour smartphone. C'est dans le champ de recherche s'intéressant à l'informatisation de notre quotidienneté que se place l'étude empirique proposée par le présent article.

Nous avons enquêté sur la récente application «Mobilbonus» pour smartphones et tablettes numériques proposée par les Chemins de fers fédéraux (CFF) en Suisse. Celle-ci enregistre et recense les trajets effectués par les utilisateurs de l'application. Créée en 2013<sup>2</sup>, Mobilbonus permet, entre autres, le comptage du nombre de kilomètres effectués par chaque client, grâce au dispositif de géolocalisation se trouvant sur le téléphone et/ou la tablette. Cette application, que nous qualifions ainsi de «surveillante», permet aussi d'obtenir d'autres informations, telles que le temps passé dans les transports, le CO<sub>2</sub> économisé par rapport à un trajet en voiture ou encore de situer les gares de départ et d'arrivée des voyageurs. Les voyageurs utilisant «Mobilbonus» sont ensuite remerciés pour leur fidélité par divers bons et offres attrayants.

Selon nous, cette application présente une ambigüité, puisque d'un côté elle offre un service dont les utilisateurs retirent certains avantages, mais, de l'autre, ceci ne se fait qu'au prix d'une exposition de leurs données personnelles de localisation au pourvoyeur du service. Face à cette dualité à laquelle sont confrontés les utilisateurs, nous cherchons à savoir comment la dimension surveillante de l'application «Mobilbonus» des CFF est perçue par les utilisateurs. Dans le but de pouvoir discuter de notre questionnement grâce aux renseignements qui nous ont été fournis lors de la phase empirique de ce travail, nous allons, pour commencer, nous intéresser à la notion de surveillance et à ses enjeux.

## LA SURVEILLANCE

La surveillance peut se définir comme «*une attention systématique et routinière, focalisée sur des objets individuels ou collectifs, pour des raisons d'influence, de gestion, de protection ou de direction*» (LYON, 2007, 14, notre traduction). Plus précisément, pour Lyon, la surveillance est dite systématique, car l'attention portée sur les individus est constante et n'est donc en rien occasionnelle. Par routinière, cet auteur entend que la surveillance fait partie intégrante du quotidien «*de toutes les sociétés qui dépendent d'une administration bureaucratique et de plusieurs types de technologies de l'information*» (LYON, 2007, 14, notre traduction). Enfin, la surveillance est focalisée car elle concentre précisément son attention sur des objets individuels ou collectifs particuliers.

La surveillance peut avoir des finalités et spatialités multiples (sécurisation d'espaces délimités, gestion des circulations, etc.) (KLAUSER, 2013, 8-9). Ces finalités s'adaptent néanmoins aux contextes dans lesquels la surveillance s'insère. Dans cet article, notre objet de recherche, l'application «Mobilbonus», porte sur la surveillance des circulations et a une finalité de gestion des flux de personnes, puisque les

---

<sup>2</sup> L'application «Mobilbonus» a été retirée en juillet 2014 par les CFF en raison de certaines difficultés techniques, telles qu'un problème de localisation exacte des utilisateurs (MOBILBONUS, s.d.). Le présent article a été rédigé avant le retrait de l'application.

informations que les CFF retirent de cette application leur servent potentiellement à gérer les flux de manière plus performante. Il convient encore de souligner que la surveillance des circulations « signifie que les données relatives à nos déplacements et activités personnels sont enregistrées par des technologies pour le compte des organisations et des gouvernements qui structurent notre société » (BALL *et al.*, 2006, 3). De façon analogue, les déplacements des utilisateurs de « Mobilbonus » sont tracés, permettant probablement aux CFF d'utiliser ces données en vue d'une meilleure organisation des circulations sur le trafic ferroviaire. Bien que les CFF utilisent d'autres moyens pour s'informer de la fréquentation des lignes, il est, en effet, probable que les données de « Mobilbonus » viennent compléter ces autres sources d'informations sur le trafic.

La surveillance des passagers se déroule dans un espace physiquement identifiable mais elle est toutefois moins visible que dans un musée ou une prison, étant donné que ces lieux possèdent des appareils de surveillance clairement identifiables (architecture, vidéosurveillance, agents mobiles). Ainsi, l'espace de la surveillance analysé dans ce travail s'étend sur toute la surface de la Suisse, puisqu'il est possible d'utiliser l'application « Mobilbonus » aussi bien depuis Genève, Berne ou Saint-Gall ; toutefois, cet espace se limite aux trains CFF. De ce fait, bien que les trains circulent sur tout le territoire, l'espace de la surveillance se limite aux quelques mètres carrés des trains. En effet, l'utilisateur peut démarrer l'application uniquement depuis un train à l'arrêt se trouvant dans une gare, même si la surveillance se poursuit ensuite lorsque le train se déplace. Ainsi, le voyageur enclenche volontairement l'application et entre de plein gré dans l'espace de la surveillance qu'engendre l'application même s'il ne sait pas précisément quelles données vont être récoltées. L'aval de l'utilisateur dépend de sa perception de la dimension surveillante de l'application « Mobilbonus ».

Pour ce qui est de la perception des activités surveillantes, LYON (2007) mentionne que la surveillance peut être perçue de multiples façons par les surveillés, c'est-à-dire comme un moyen dont il faut se méfier, comme quelque chose d'appréciable ou encore comme un dispositif banal. Dans cet article, nous intéressons à la manière dont ces trois pôles (méfiance, appréciabilité, banalisation) coexistent et peuvent s'observer dans le cas de l'application « Mobilbonus ». De ce fait, nous postulons que ceux-ci peuvent s'illustrer à travers les perceptions de la surveillance qu'ont les utilisateurs de l'application « Mobilbonus ». En effet, nous posons l'hypothèse que ces perceptions sont empreintes de méfiance, car les utilisateurs peuvent par exemple être gênés par le manque de transparence des CFF quant à la réelle utilisation des données. La dimension surveillante de « Mobilbonus » peut aussi paraître appréciable puisqu'elle pourrait permettre aux CFF – grâce aux données collectées – d'améliorer leurs services. Finalement, la surveillance peut aussi être perçue comme banale, par le fait que de plus en plus d'éléments surveillants peuvent être identifiés par les utilisateurs dans leur vie quotidienne. La banalisation s'accompagne d'une prolifération des moyens de surveillance, ainsi que d'une acceptation de la surveillance (BELLANOVA, *et al.*, 2010) qui est de plus en plus présente en Europe (WOOD *et al.*, 2009).

## ENJEUX SOULEVÉS PAR LA SURVEILLANCE

Après avoir défini la surveillance telle que nous la considérons dans cet article, nous désirons désormais nous focaliser sur ses enjeux du point de vue des usagers. La notion de surveillance soulève de nombreux questionnements qui vont nous permettre d'interroger la perception des utilisateurs de « Mobilbonus » face à ces problématiques et de les appliquer à notre recherche empirique sur l'application des CFF.

De manière générale, il est désormais possible de parler d'une « *société de la surveillance* » (BALL, 2006, 5) témoignant d'un environnement où la plupart des personnes ou objets peuvent être mis en relation avec la surveillance. Bien que cette dernière offre de plus en plus d'informations qui sont consultables par divers acteurs et institutions, elle est forcément partielle et réductrice eu égard à la réalité observée. Dans le cas présent, cet effet réducteur relève aussi du fait que la possession d'un smartphone et/ou d'une tablette ainsi que l'accès à Internet ne sont pas universels. L'application offre donc une image très limitée des pratiques de mobilité des clients des CFF. Pour notre questionnement, il s'agit ainsi de savoir si les personnes interrogées relativisent le caractère surveillant de l'application « Mobilbonus », du fait que celui-ci ne reflète les pratiques que de certaines personnes.

Le respect de la « *sphère privée* » (LYON, 2007, 44) et la protection des données personnelles suscitent également une importante réflexion dans le domaine de la surveillance puisque la collecte et l'analyse de données se sont étendues, traitant d'informations plus personnelles. Le problème de la confidentialité et du respect de la vie privée s'est alors rapidement posé. En effet, « *la société de la surveillance engendre des dilemmes d'ordre déontologique et associés aux droits de l'Homme qui transcendent le domaine de la vie privée* » (BALL *et al.*, 2006, 7). Même si l'intensité de la surveillance et les informations utilisées varient fortement en fonction des objectifs de la surveillance et du type de personnes qui la pratiquent, il est souvent considéré nécessaire que l'individu puisse se protéger lui-même ainsi que protéger ses informations personnelles, afin que la surveillance ne soit pas considérée comme une nuisance à la communauté l'utilisant.

Par ailleurs, le manque de « *transparence* » (BALL *et al.*, 2006, 11) sur le devenir des informations récoltées pose aussi le problème de l'utilisation élargie de données personnelles acquises par le biais de la surveillance. Il est possible d'évoquer un détournement d'utilisation des informations individuelles lorsque « *les données personnelles collectées et utilisées dans un but unique [...] sont réutilisées ailleurs, ce qui engendre [...] des invasions de la vie privée accrues au-delà de ce qui avait été compris à l'origine* » (BALL *et al.*, 2006, 6). Les capacités très développées de certaines entreprises en matière de surveillance leur permettent d'utiliser les données recueillies sans qu'elles ne déclarent l'usage de ces informations.

## MÉTHODOLOGIE

Notre travail exploratoire s'intéressant à la perception de l'application pour smartphone « Mobilbonus » par ses usagers, nous avons choisi de l'aborder par le biais de l'approche qualitative. En effet, nous avons retenu d'une part l'enquête

par questionnaire ouvert et d'autre part l'entretien semi-directif. Nous avons pris la décision d'utiliser ces deux méthodes et donc de les rassembler, car elles sont relativement semblables et permettent toutes deux «*d'exprimer librement son opinion*» (MOSCOVICI *et al.*, 2003, 192) par des questions ouvertes. Néanmoins, la principale différence réside dans la forme orale ou écrite de la réponse fournie qui se trouve alors plus ou moins argumentée. Cependant, les questions posées à travers le questionnaire et le guide d'entretien ont été identiques lors de l'utilisation de chacune des méthodes et finalement les réponses reçues par questionnaire permettent de conforter les tendances évoquées lors des entretiens.

Afin de trouver les participants à notre recherche, nous avons procédé de diverses manières, en postant un message sur le forum de «Mobilbonus», en mettant à contribution nos connaissances et en nous rendant dans les trains et les gares afin de proposer de manière spontanée aux voyageurs de répondre à nos questions s'ils étaient utilisateurs de l'application ou s'ils connaissaient l'application, mais ne l'utilisaient délibérément pas. Ainsi, nous nous sommes laissées dériver et nous sommes déplacées sur les lignes Lausanne-Fribourg, Fribourg-Lausanne et Lausanne-Neuchâtel. Nous avons finalement récolté les informations nécessaires grâce à trois questionnaires et à six entretiens. Bien que nous ayons essayé d'interroger diverses classes d'âge, notre population étudiée représente essentiellement des jeunes de moins de 30 ans étant en formation.

## RÉSULTATS

Nous avons structuré nos résultats de la manière suivante : il s'agit de comprendre précisément quels éléments participent à l'identification d'une surveillance au sein de l'application «Mobilbonus». Ensuite, nous reprenons les problématiques soulevées par la surveillance, présentées précédemment, pour les appliquer au cas d'étude précis de l'application proposée par les CFF. Les perceptions et les acceptations de l'application sont enfin discutées afin de comprendre dans quelle mesure l'application est vue positivement ou négativement par les utilisateurs.

### SURVEILLANCE IDENTIFIÉE PAR LES UTILISATEURS

Il apparaît que les utilisateurs de l'application sont conscients du fait que leurs données sont recueillies et utilisées par les CFF. Cette récolte peut être apparentée à la collecte de données effectuée par les chefs de train :

*«D'après ce que je sais, les statistiques des CFF sont basées sur le compte manuel des chefs de train. Donc c'est peut-être un moyen pour eux de collectionner plus facilement les informations.»* (Retraité, 61 ans, utilisateur de «Mobilbonus» depuis 9 mois)

Les gares de départ et d'arrivée, qui constituent des informations données par les utilisateurs aux CFF lors de leur utilisation de l'application, sont évoquées et aussi citées en tant que moyen de surveillance. En effet, les CFF peuvent alors effectuer, selon les utilisateurs, un comptage de leurs kilomètres parcourus et suivre leur trajet en temps réel : les données des utilisateurs peuvent donc servir aux CFF. Le suivi de leur parcours est, tout comme le comptage de kilomètres, perçu comme un moyen de

surveillance. Cependant, les utilisateurs « Mobilbonus » semblent être plus dérangés par le fait que les CFF puissent savoir à tout moment où ils se situent sur le réseau ferroviaire que par le comptage de kilomètres :

*« Déjà, ils savent où je suis, ils savent tous les trajets que je fais vu que l'application montre chaque gare où j'arrive. Du coup, ils [les CFF] peuvent surveiller où je vais [...], où je ne vais pas, à quelle heure, comment... et ça, ça ne me plaît pas trop. »* (Étudiante, 21 ans, n'utilise délibérément pas « Mobilbonus »)

Une seule personne, et c'est ici qu'il est nécessaire de relativiser les propos précédents, a mis en lumière le possible regroupement des données des utilisateurs, donnant ainsi des indications en termes de fréquentation des trains. Cependant, cette mise en relation de plusieurs données n'a pas été perçue par cette personne comme un élément surveillant, mais plutôt comme un outil utilisable par les CFF.

L'acceptation de la surveillance réalisée au travers de l'application « Mobilbonus » semble passer avant tout par l'acceptation de la géolocalisation qui dépend de la volonté et du choix de l'utilisateur. Ce dernier peut en effet décider s'il autorise l'application téléchargée sur son smartphone/tablette à avoir accès à la géolocalisation. Les utilisateurs ont donc réellement une possibilité d'action et d'influence sur les données que les CFF peuvent ou non récolter. Cette capacité d'action est importante puisque même si les utilisateurs possèdent l'application, le choix final d'enclencher la géolocalisation leur revient. Plus généralement, les personnes surveillées ne sont pas totalement impuissantes face à la surveillance mais peuvent y participer et/ou y résister : *« We tend to overlook that we are not only influenced by, but also participants in the co-production of surveillance »* (ALBRECHTSLUND et LAURITSEN, 2013, 315). Il est donc possible de dire que les utilisateurs possèdent l'ultime choix qui les fait entrer ou non dans l'espace de la surveillance représenté par l'application « Mobilbonus » :

*« Chaque fois qu'on télécharge une application, le logiciel demande si on est d'accord que cette application aille dans le registre des téléphones, des contacts, des localisations. Si on dit oui, on le fait en connaissance de cause, donc j'accepte. [...] Si on ne veut pas être enregistré partout avec la géolocalisation il vaut mieux y renoncer, donc finalement, je ne me sens pas surveillé. »* (Retraité, 61 ans, utilisateur de « Mobilbonus » depuis 9 mois)

Cependant, même si l'utilisateur est doté d'un certain pouvoir pour préserver sa vie privée, le système ne laisse en réalité pas la possibilité d'un choix intermédiaire, entre le fait d'utiliser ou non l'application (WIDMER et KLAUSER, 2013, 71).

L'élément qui ressort comme étant le plus surveillant au sein de l'application est la géolocalisation qui permet, selon les utilisateurs, un suivi de leur trajet de la part des CFF. De plus, la possible utilisation des données personnelles est également perçue comme un élément surveillant, mais dans une moindre mesure, étant donné que les CFF possèdent déjà ces informations pour toutes les personnes ayant un abonnement CFF. Le comptage de kilomètres a aussi été identifié par les enquêtés comme un moyen de surveillance. Cependant, les indications relatives à la fréquentation des trains ont été citées mais ne sont pas perçues comme un outil

de surveillance de la part des CFF, mais plutôt comme une aide que les utilisateurs apportent aux CFF. Or, si les personnes interrogées mettent en avant la présence d'une certaine surveillance dans l'application « Mobilbonus », celle-ci diffère tout de même en fonction des utilisateurs. L'identification de la surveillance par les acteurs questionnés a un impact sur le positionnement de ceux-ci par rapport aux enjeux de la surveillance.

### ENJEUX SOULEVÉS PAR LA SURVEILLANCE DE « MOBILBONUS »

Précédemment, nous avons présenté diverses problématiques impliquées dans la surveillance, telles que son caractère partiel et réducteur, la protection de la sphère privée et le manque de transparence. Nous allons ainsi revenir pas à pas sur celles-ci et les discuter par rapport aux avis récoltés sur le terrain.

Pour ce qui du caractère partiel et réducteur, les utilisateurs ont réellement débattu sur ce sujet. En effet, le fait que « Mobilbonus » ne soit pas ouvert à tous, mais uniquement aux personnes détentrices d'un abonnement demi-tarif ou général, engendre une frontière entre les personnes « autorisées » et « non autorisées » à utiliser l'application.

*« Pour moi, ce qui m'a le plus surpris, c'est que l'application n'était que pour les personnes qui avaient un demi-tarif ou un AG. Donc les personnes qui ne prennent peut-être pas assez régulièrement les trains, elles ne peuvent pas [y] avoir accès. »* (Étudiante, 21 ans, utilisatrice de « Mobilbonus » depuis 3 mois)

C'est à travers la limitation à des personnes possédant déjà un abonnement CFF qu'est créée principalement la récolte d'informations limitées par les CFF. De plus, une personne a relevé que les clients CFF ne possédant pas de smartphone/tablette sont également écartés de l'offre « Mobilbonus ». La limitation est donc ici présente à travers deux obligations d'appartenance (avoir un abonnement CFF et posséder un smartphone/tablette).

Par ailleurs, la problématique de la sphère privée a été repérée par les acteurs à travers deux pôles : l'utilisation de leurs données personnelles et la géolocalisation. Ces problématiques ont été débattues par pratiquement tous les acteurs qui remarquent l'entrée dans la sphère privée par rapport à ce suivi. Cependant, une personne interrogée identifie l'utilisation de données mises à disposition par les utilisateurs et employées par les CFF, mais cette dernière ne perçoit pas ces données comme étant personnelles. De ce fait, le problème de la sphère privée ne se pose que dans une moindre mesure pour cet utilisateur :

*« Maintenant l'utilisation des données ne me dérange pas aussi longtemps que ça ne devient pas individuel et nominatif. »* (Retraité, 61 ans, utilisateur de « Mobilbonus » depuis 9 mois)

En outre, il convient d'analyser plus précisément le ressenti des personnes interrogées face à cette intrusion dans leur vie privée. En effet, sur ce point-là, les avis sont relativement partagés : certains ne sont absolument pas dérangés par cette problématique de la sphère privée, tandis que d'autres évoquent le fait que ce point est dérangeant et intrusif. C'est la preuve que ce domaine amène une réflexion et un

réel débat. De plus, il apparaît que la géolocalisation et la possibilité pour les CFF de savoir exactement où se trouvent leurs clients sont ressenties comme portant plus clairement atteinte à la sphère privée que l'utilisation du nom, prénom ou âge des utilisateurs.

*« Par rapport à une mise en corrélation entre les données fournies pour la création du compte "Mobilbonus" et les habitudes de déplacement, [le] suivi géographique au moyen du GPS me semble réellement problématique. »* (Étudiant, 22 ans, utilisateur de « Mobilbonus » depuis 10 mois)

L'enjeu du manque de transparence des CFF, quant à l'utilisation de leurs données et sur le devenir de celles-ci, a été brièvement mis en avant par les personnes qui ont indiqué qu'avant de télécharger l'application sur un smartphone, l'utilisateur devait accepter les conditions générales de téléchargement qui stipulaient que les données allaient être utilisées à des fins statistiques. Selon ces personnes, les CFF sont donc plus ou moins transparents quant à l'application « Mobilbonus ».

*« Sauf erreur dans les conditions générales qu'on doit accepter, c'est marqué qu'ils vont utiliser des données à des buts statistiques uniquement et non pas personnels. Donc il y a une garantie qui est donnée. »* (Retraité, 61 ans, utilisateur de « Mobilbonus » depuis 9 mois)

En résumé, l'élément de « Mobilbonus » ayant été identifié comme un outil relevant d'une réelle surveillance des utilisateurs par les CFF, à savoir la géolocalisation, s'accompagne d'un sentiment d'atteinte à la sphère privée. Les avis sont par ailleurs mitigés quant à ce ressenti, car certains utilisateurs évoquent la possibilité de ne pas autoriser les CFF à entrer dans leur sphère privée. Pour y parvenir, ils désactivent le GPS de leur smartphone ou tablette. Toutefois, il apparaît qu'un manque de transparence des CFF au sein de « Mobilbonus » ne semble pas être perçu par les enquêtés, puisque des conditions générales d'utilisation des données sont soumises à l'acceptation ou au refus du futur utilisateur de l'application. Face à l'identification de la surveillance ainsi qu'à ses enjeux, les utilisateurs possèdent des ressentis vis-à-vis de cette application, dont il convient désormais de discuter. Ceux-ci nous permettent également de voir dans quelle mesure les utilisateurs apprécient et acceptent cette application.

#### **PERCEPTIONS ET ACCEPTATION DE L'APPLICATION**

Après avoir évoqué les éléments surveillants de l'application ainsi que leurs enjeux, il convient désormais de discuter des perceptions que les utilisateurs questionnés ont de « Mobilbonus » à travers, notamment, son caractère ludique, utilitariste et bénéfique. La banalisation de la surveillance est également mise en lumière afin de saisir l'acceptation des éléments surveillants de l'application.

Les personnes interrogées perçoivent aussi bien la récolte de données que les offres proposées par les CFF de manière positive. Cependant, il est nécessaire de nuancer quelque peu le fait que les utilisateurs soient pleinement satisfaits par les offres proposées par les CFF en contrepartie de la récolte de kilomètres parcourus. En effet, la plupart des personnes questionnées trouvent positif que la plus grande

entreprise de transport public en Suisse donne la possibilité d'obtenir des cadeaux et des offres à ses utilisateurs les plus fidèles, mais ces derniers ne sont pas totalement satisfaits par les offres proposées, qui ne sont, selon eux, pas très utiles.

Par ailleurs, il apparaît clairement que l'application est perçue principalement comme un jeu grâce auquel il est possible de passer le temps dans le train, en enclenchant l'application et en analysant les kilomètres parcourus.

*«Voilà quand on prend le train on s'occupe, ça fait un petit jeu.»* (Retraité, 61 ans, utilisateur de «Mobilbonus» depuis 9 mois)

Ainsi, nous pouvons affirmer que l'application est plutôt perçue positivement par les utilisateurs questionnés qui ont donc la possibilité de collecter des informations et de gagner des bonus. Cependant, ce n'est pas parce que ceux-ci ressentent l'application positivement qu'ils ne sont pas conscients que les CFF récoltent des données en contrepartie.

*«Je la vois comme une offre supplémentaire des CFF où on peut jouer avec et gagner 5.-/10.-, on peut faire des statistiques et en contrepartie les CFF profitent pour avoir des données.»* (Retraité, 61 ans, utilisateur de «Mobilbonus» depuis 9 mois)

Il apparaît clairement que la relation instaurée entre les utilisateurs et l'application «Mobilbonus» (les CFF) peut correspondre à du donnant-donnant. En effet, les deux parties retirent des éléments avantageux de cette application : d'une part des bonus et des statistiques et d'autre part des données utiles aux CFF. Finalement, une personne questionnée a comparé l'application «Mobilbonus» avec des cartes de fidélité fournies par les grandes enseignes de magasins ; en réalité les CFF s'alignent sur les tendances du marché, fidélisent et incitent leurs clients à la consommation.

*«Il y a tout le monde qui fonctionne avec ça maintenant : il y a la Migros, il y a la Coop avec les cartes. Pourquoi les CFF ne doivent-ils pas le faire ?»* (Étudiante, 26 ans, utilisatrice de «Mobilbonus» depuis 4 mois)

Cependant, les utilisateurs «Mobilbonus» perçoivent que les données récoltées par les CFF ne sont pas destinées à être profitables uniquement pour les voyageurs, mais aussi pour l'institution CFF en tant que telle. En effet, il est également apparu que les utilisateurs voient, dans un premier temps, l'application «Mobilbonus» comme un moyen dont les CFF disposent afin d'inciter les individus à utiliser leurs infrastructures. Les CFF utiliseraient donc «Mobilbonus» comme un argument entraînant les individus à plus utiliser les transports publics.

*«Surveillance, non pas vraiment. Pour moi, c'est plus une incitation à prendre les transports publics.»* (Étudiante, 21 ans, utilisatrice de «Mobilbonus» depuis 3 mois)

L'argument d'un bénéfice pour les CFF est nuancé par le fait que les CFF sont une institution publique et non pas privée. Ce même profit va donc plus dans le sens d'un service à la population que d'un profit lucratif pour les CFF.

*«Je vois ça plus comme une institution publique qui est là pour être utile, ce n'est pas forcément dans des buts lucratifs, mais plus pour aider la population. Pas comme Facebook où c'est vraiment quelque chose de privé où ils utilisent tes données vraiment juste pour du profit.»* (Étudiant, 21 ans, utilisateur de «Mobilbonus» depuis 1 mois)

Cette acceptation de la surveillance au sein de l'application «Mobilbonus» semble également due à une certaine banalisation de la surveillance. Cette dernière normalise les techniques de surveillance quotidiennes et atténue le caractère potentiellement dérangeant de ces mêmes techniques :

*«Je trouve que les caméras et l'application c'est normal et puis je ne me sens pas surveillée plus que ça... pourtant je sais qu'elles sont là.»* (Étudiante, 21 ans, utilisatrice de «Mobilbonus» depuis 3 mois)

Il est ressorti de façon générale que les répondants acceptaient la surveillance produite par «Mobilbonus» s'ils activaient la géolocalisation de l'application. L'acceptation de ce paramètre apparaît comme relevant de la banalisation de la surveillance, puisque les utilisateurs déclarent percevoir la présence de la surveillance au travers de «Mobilbonus» comme un phénomène normal et donc pas dérangeant.

Les utilisateurs de l'application «Mobilbonus» semblent donc être conscients de la dimension surveillante de l'application et l'acceptent d'autant plus que les données récoltées sont considérées comme utiles à l'amélioration du service des CFF. Le bénéfice récolté par les voyageurs s'exprime en termes d'espairs d'amélioration des lignes ferroviaires caractérisées par une forte fréquentation, ainsi que par l'assurance que les trains arrivent à l'heure et que les connexions ferroviaires soient maximisées :

*«Ça peut les [les CFF] aider à savoir les fréquentations, par exemple s'il y a beaucoup de fréquentation de telle ligne à telle ligne, ils peuvent améliorer peut-être aussi les trains, s'ils voient qu'il y a beaucoup de personnes qui prennent [le train] dans une fourchette de ces heures-là de Lausanne-Fribourg par exemple, peut-être que ça va les aider à mettre plus de trains... Enfin, ça peut améliorer les transports je pense.»* (Étudiant, 21 ans, utilisateur de «Mobilbonus» depuis 1 mois)

À partir de ce point-ci, il est possible de dire que la surveillance présente dans l'application ne dérange pas les interrogés, mais, qu'en plus, celle-ci n'est absolument pas perçue de manière négative, mais plutôt positivement. C'est dire si la banalisation de la surveillance prend une place importante dans la façon dont les interrogés appréhendent l'application. En effet, cette dernière est ressentie comme instaurant une relation donnant-donnant, puisque des offres sont proposées aux utilisateurs. Ces derniers permettent également aux CFF de disposer de données statistiques. Il est clairement ressorti des entretiens que la surveillance pratiquée à travers la récolte de données est perçue comme bénéfique pour les utilisateurs qui pensent que les CFF, en tant qu'institution publique, ont des actions qui tendent à rendre service à la population. Cependant, certains utilisateurs sont parfaitement conscients

que même si les CFF cherchent à améliorer et maximiser le réseau ferroviaire en facilitant la vie des usagers, ceux-ci doivent forcément trouver des avantages économiques.

## CONCLUSION

Nous avons questionné la surveillance identifiée et ressentie au sein de l'application «Mobilbonus» et pouvons dès lors dégager les résultats principaux de notre recherche. Tout d'abord, selon les utilisateurs, la géolocalisation est l'élément de l'application qui apparaît comme le plus surveillant. L'utilisation des données personnelles ainsi que le comptage des kilomètres parcourus sont identifiés comme des moyens de surveillance marginaux. Les indications relatives à la fréquentation des trains que les CFF pourraient récolter sont, quant à elles, plutôt perçues comme une aide que les utilisateurs apportent aux CFF.

Ensuite, pour ce qui est des problématiques posées par la surveillance, les utilisateurs relèvent que «Mobilbonus» porte atteinte à leur sphère privée lorsque la géolocalisation est activée. Ce ressenti semble, cependant, mitigé puisque les utilisateurs ont la possibilité de désactiver ce paramètre de leur smartphone/tablette. Une fracture numérique entre les détenteurs de l'application et les personnes qui ne peuvent pas y avoir accès a également été évoquée comme problématique alors que le manque de transparence des CFF ne semble pas particulièrement préoccuper les interrogés. Toutefois, soulignons que ce n'est pas parce que des éléments de surveillance sont identifiés dans l'application par les utilisateurs que ces derniers ne les acceptent pas. En effet, il ressort de nos entretiens et questionnaires que la surveillance impliquée par l'activation du paramètre de géolocalisation de «Mobilbonus» est acceptée par les répondants puisque la décision d'entrer ou non dans l'espace de la surveillance de l'application leur revient. De plus, le fait que les CFF soient une entreprise publique vient renforcer cette acceptation puisque les répondants pensent que leurs données seront utilisées par les CFF afin d'optimiser le trafic ferroviaire. En d'autres termes, les utilisateurs perçoivent qu'un bénéfice à double sens ressort de l'application : les CFF profitent des données récoltées au sujet des utilisateurs de «Mobilbonus» et, en retour, ceux-ci bénéficient d'offres diverses et d'une éventuelle amélioration du réseau ferroviaire.

Pour ces raisons, l'application est perçue de manière positive. Nous pouvons ainsi constater le caractère familier et normal de cette application pour les utilisateurs ; caractère qui accompagne la banalisation de la surveillance. Parallèlement à cela, il est possible de parler de l'émergence actuelle d'une industrie de la surveillance (BALL *et al.*, 2006). En effet, les informations récoltées grâce à l'achat de matériel de plus en plus sophistiqué dans des «industries de la sécurité» (BALL *et al.*, 2006, 10) sont aujourd'hui, très souvent, utilisées dans un but commercial et lucratif. De plus en plus de secteurs proposent des moyens de surveillance afin d'optimiser les méthodes de marketing, à l'image des CFF avec l'application «Mobilbonus».

Par ailleurs, pour approfondir et développer cet article, il est nécessaire de souligner que les différentes perceptions des utilisateurs de «Mobilbonus» ont été comprises comme un tout reflétant les perceptions de la société utilisant cette application. Cependant, il serait envisageable que la perception de la dimension surveillante

de cette application varie en fonction de l'âge (KLAUSER, 2007, 9), du lieu de résidence ou du niveau de formation.

Ensuite, l'espace de la surveillance induite par « Mobilbonus », c'est-à-dire l'intérieur des trains, instaure une certaine confiance de par la familiarité que les Suisses ont avec ce type de transport. De plus, la présence de contrôleurs de train ainsi que celle de nombreuses caméras de surveillance engendrent une habitude vis-à-vis de la surveillance dans les trains. Ainsi, en tenant compte des remarques précédentes, il apparaît que si l'application « Mobilbonus » avait concerné un autre espace de la surveillance, tel qu'un bar ou un lieu de travail, les perceptions face à la surveillance auraient pu être différentes de celles ressorties lors de cette étude.

Enfin, l'étude s'est focalisée uniquement sur les perceptions des utilisateurs, mettant de côté les réelles pratiques des CFF. En effet, la relation de pouvoir instaurée par la dimension surveillante de l'application « Mobilbonus » convoque deux acteurs bien distincts : les utilisateurs de l'application et les gestionnaires de l'application, c'est-à-dire les CFF. Ainsi les propos de ces deux types d'acteurs auraient permis certainement de nuancer les discours de certains utilisateurs qui, comme nous, ne connaissent pas la réelle utilisation de leurs données par les CFF.

En bref, qu'elle soit visible ou non, appréciée ou non, ponctuelle ou constante, la surveillance implique une relation entre des individus et le dispositif surveillant. Ainsi, l'acteur social détient une certaine capacité d'action et de réflexion sur la surveillance qui l'entoure.

## BIBLIOGRAPHIE

- ALBRECHTSLUND Anders et LAURITSEN Peter, 2013: « Spaces of everyday surveillance: unfolding an analytical concept of participation », *Geoforum* 49, 310-316.
- BALL Kristie et MURAKAMI WOOD David, 2006: *Rapport préparé par le Surveillance Studies Network. À l'intention du Commissaire à l'information. Rapport de synthèse*. [En ligne], daté de 2006. [www.priv.gc.ca/resource/int/2006/surveillance\\_society\\_full\\_report\\_2006\\_f.pdf](http://www.priv.gc.ca/resource/int/2006/surveillance_society_full_report_2006_f.pdf) (consulté le 7 avril 2014).
- BELLANOVA Rocco, DE HERT Paul et GUTWIRTH Serge, 2010: « Variation sur le thème de la banalisation de la surveillance », *Mouvements* 62, 46-54.
- KLAUSER Francisco, 2007: « Difficulties in revitalizing public space by CCTV: street prostitution surveillance in the swiss city of Olten », *European Urban and Regional Studies* 14, 1-12.
- KLAUSER Francisco, 2013: *Espaces, pouvoirs et régulations: Vers une géographie politique de la surveillance*. [En ligne], daté de 2012. [www2.unine.ch/files/.../WPMAPS\\_2012\\_4\\_Surveillance\\_prod.pdf](http://www2.unine.ch/files/.../WPMAPS_2012_4_Surveillance_prod.pdf) (consulté le 30 septembre 2013).
- LYON David, 2003: *Surveillance as Social Sorting, Privacy, risk and digital discrimination*. Londres: Routledge.
- LYON David, 2007: *Surveillance Studies: An Overview*. Cambridge: Polity Press.
- MICHEL Élie, 2001: « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités? », *Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française* 861, 1-84.
- MOBILBONUS, s.d.: *Retrait de l'App MobilBonus fin juillet 2014*. [En ligne]. [www.mobilbonus.ch/app/default.aspx?lang=2](http://www.mobilbonus.ch/app/default.aspx?lang=2) (consulté le 26 septembre 2014).

- MOSCOVICI Serge et BUSCHINI Fabrice, 2003 : *Les méthodes des sciences humaines*, Paris : PUF Fondamental.
- SWISSINFO, 2009 : *La Suisse championne des voyages en train*. [En ligne], daté du 29 septembre 2009. [www.swissinfo.ch/fre/24\\_heures\\_en\\_suisse](http://www.swissinfo.ch/fre/24_heures_en_suisse) (consulté le 27 septembre 2013).
- WIDMER Sarah et KLAUSER Francisco, 2013 : « Mobilités surveillées : rôle et responsabilité des développeurs d'applications smartphone », *Espace, populations, sociétés* 3, 63-77.

### **DIGITALISATION OF RAIL TRAFFIC : ON THE PERCEPTION OF THE SURVEILLANT DIMENSION OF THE SWISS “MOBILBONUS” MOBILE APPLICATION BY ITS USERS**

*The present article aims to discuss how users of the smartphone/tablet application “Mobilbonus” perceive the fact that data on their locations and travels by train is collected by the app provider (The Swiss Federal Railways, CFF, SBB, FFS). This study focuses on the elements of the application that users perceive as surveillance, as well as on the problems caused by surveillance, such as its partial and reductionist functioning, invasion of privacy or lack of transparency from the institution regarding the use of private data.*

**Keywords :** *Surveillance, perception, normalization, application, “Mobilbonus”, smartphone, CFF, SBB, FFS.*

### **DIGITALISIERUNG DES BAHNVERKEHRS : WAHRNEHMUNG DER ÜBERWACHUNGSDIMENSION DER APP « MOBILBONUS » DURCH DIE FAHRGÄSTE**

*In diesem Artikel geht es darum, die Wahrnehmung und Identifizierung der Überwachung zu diskutieren, die von der Smartphone/Tablet Applikation der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) durchgeführt wird. Diese Studie konzentriert sich auf die Elemente der Applikation, die von den Benutzer als « überwachend » empfunden werden, aber auch auf die Probleme, die aus der Überwachung entstehen, wie ihrer teilweisen und reduzierenden Charakter, das Eindringen in die Privatsphäre oder die mangelnde Transparenz der Institution betreffend der Benützung der Privatdaten.*

**Stichworte :** *Überwachung, Wahrnehmung, Banalisierung, Applikation, « Mobilbonus », Smartphone, SBB, CFF, FFS.*

