



EUROPEAN DATA PROTECTION SUPERVISOR

The EU's independent data
protection authority

24 janvier 2024

Avis 5/2024

sur la proposition de règlement relatif aux droits
des passagers dans le cadre des trajets
multimodaux

Le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) est une institution indépendante de l'UE, chargée, en vertu de l'article 52, paragraphe 2, du règlement (UE) 2018/1725, «[e]n ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel, [...] de veiller à ce que les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, notamment le droit à la protection des données, soient respectés par les institutions et organes de l'Union» et, en vertu de l'article 52, paragraphe 3, du même règlement, «de conseiller les institutions et organes de l'Union et les personnes concernées pour toutes les questions concernant le traitement des données à caractère personnel».

Wojciech Rafał Wiewiorowski a été nommé Contrôleur le 5 décembre 2019 pour un mandat de cinq ans.

*Conformément à l'**article 42, paragraphe 1**, du règlement (UE) 2018/1725, «[à] la suite de l'adoption de propositions d'acte législatif, de recommandations ou de propositions au Conseil en vertu de l'article 218 TFUE ou lors de l'élaboration d'actes délégués ou d'actes d'exécution, la Commission consulte le CEPD en cas d'incidence sur la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel».*

Cet avis porte sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux¹. Le présent avis n'exclut pas que le CEPD formule ultérieurement des observations ou des recommandations complémentaires, en particulier si d'autres difficultés se posent ou si de nouvelles informations apparaissent. En outre, il est fourni sans préjudice de toute mesure future qui pourrait être prise par le CEPD dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés par le règlement (UE) 2018/1725. Le présent avis se limite aux dispositions de la proposition pertinentes sous l'angle de la protection des données.

¹ COM(2023) 752 final.

Résumé

Le 29 novembre 2023, la Commission européenne a publié une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux (ci-après la «proposition»).

L'objectif de la proposition est de veiller à ce que les passagers bénéficient d'un niveau de protection similaire lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre. Plus précisément, la proposition vise à garantir: la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets; les informations minimales et précises à fournir aux voyageurs dans un format accessible et en temps opportun; les droits des passagers dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport; la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes; la définition et le contrôle des normes de qualité du service; le traitement des plaintes.

Le CEPD se félicite de l'attention accordée aux aspects de la proposition relatifs à la protection des données, notamment en ce qui concerne la transmission des coordonnées du passager au transporteur lorsque le passager a réservé le billet via un intermédiaire. Pour être compatible avec les dispositions de la proposition de règlement modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782, le CEPD recommande de préciser que le rapport du transporteur sur les normes de qualité du service ne devrait pas contenir de données à caractère personnel.

Sommaire

1. Introduction.....	4
2. Remarques générales	4
3. Formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation	5
4. Transmission des coordonnées des passagers par des intermédiaires	6
5. Informations à transmettre par les transporteurs aux organismes nationaux chargés de l'application	6
6. Conclusions.....	7

LE CONTRÔLEUR EUROPÉEN DE LA PROTECTION DES DONNÉES,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (ci-après le «RPDUE»)², et notamment son article 42, paragraphe 1,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT AVIS:

1. Introduction

1. Le 29 novembre 2023, la Commission européenne a publié une proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux (ci-après la «proposition»). La proposition est accompagnée d'une annexe dressant la liste des nœuds urbains (annexe I) et d'une annexe relative aux normes minimales de qualité du service (annexe II).
2. L'objectif de la proposition est de prévoir des droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux et de garantir: 1) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets; 2) les informations minimales et précises à fournir aux voyageurs dans un format accessible et en temps opportun; 3) les droits des passagers en cas de perturbation, notamment dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport; 4) la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes; 5) la définition et le contrôle des normes de qualité du service; 6) le traitement des plaintes; 7) les règles générales en matière d'application³.
3. Le présent avis du CEPD est émis en réponse à une consultation de la Commission européenne du 29 novembre 2023, conformément à l'article 42, paragraphe 1, du RPDUE. Le CEPD note avec satisfaction qu'il a déjà été préalablement consulté de manière informelle conformément au considérant 60 du RPDUE.

2. Remarques générales

4. Le CEPD reconnaît qu'il importe de veiller à ce que les passagers bénéficient d'un niveau de protection lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre durant un déplacement similaire aux normes de protection des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar. Le CEPD note également que la proposition est cohérente avec la proposition de règlement modifiant les règlements

²JOL 295 du 21.11.2018, p. 39.

³COM(2023) 752 final, p. 2.

(CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union⁴. Le CEPD a adopté son avis sur cette proposition le 25 janvier 2024⁵.

5. Le CEPD se félicite de la référence à la consultation du CEPD conformément à l'article 42, paragraphe 1, du RPDUE dans le considérant 27 de la proposition.
6. Le CEPD observe que la proposition nécessite le traitement des données à caractère personnel, telles que les coordonnées du passager⁶ ou sa qualification en tant que «personne à mobilité réduite»⁷, par les transporteurs. Le règlement (UE) 2016/679⁸ (ci-après le «RGPD») s'applique donc au traitement des données à caractère personnel dans le contexte de la proposition. Le CEPD se félicite de la référence à l'applicabilité du RGPD au considérant 21 de la proposition. Le CEPD se félicite également, dans le même considérant, de la précision selon laquelle l'obligation d'informer les passagers de leurs droits est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de fournir des informations à la personne concernée en vertu du RGPD.

3. Formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation

7. Le CEPD note que l'article 11 de la proposition autorise la Commission à adopter un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation.
8. Le CEPD rappelle à la Commission que le CEPD devrait être consulté sur ces actes d'exécution conformément à l'article 42, paragraphe 1, du RPDUE en cas d'incidence sur la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Le CEPD rappelle également qu'il a déjà formulé des observations formelles⁹ sur le projet de règlement d'exécution de la Commission établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation des voyageurs ferroviaires pour les retards, correspondances manquées et annulations de services ferroviaires conformément au règlement (UE) 2021/782¹⁰.

⁴ COM(2023) 753 final.

⁵ Avis 6/2024 du CEPD sur la proposition de règlement modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union, publié le 24 janvier 2024.

⁶ Article 5, paragraphe 8, de la proposition.

⁷ Article 9, paragraphe 2, et article 14 de la proposition.

⁸ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1 à 88).

⁹ [Observations formelles du CEPD sur le projet de règlement d'exécution de la Commission établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation des voyageurs ferroviaires pour les retards, correspondances manquées et annulations de services ferroviaires conformément au règlement \(UE\) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil](#), publiées le 29 mars 2023.

¹⁰ Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1 à 52).

4. Transmission des coordonnées des passagers par des intermédiaires

9. Le CEPD note que la proposition contient des dispositions relatives à la transmission des coordonnées du passager et des détails de la réservation par l'intermédiaire au transporteur¹¹. À cet égard, le CEPD se félicite que la proposition décrive les finalités du traitement de manière claire et explicite¹². En particulier, le CEPD note avec satisfaction que l'article 5, paragraphe 8, précise que les coordonnées du passager ne peuvent être utilisées par le transporteur que dans la mesure nécessaire pour s'acquitter de ses obligations d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation et des obligations qui lui incombent en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté.
10. Conformément au principe de limitation de la conservation, les données à caractère personnel ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée plus longue que celle nécessaire¹³. Le CEPD se félicite donc de la précision selon laquelle le transporteur doit supprimer les coordonnées dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter d'obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.

5. Informations à transmettre par les transporteurs aux organismes nationaux chargés de l'application

11. Le CEPD relève que l'article 17 de la proposition imposerait aux transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques d'établir des normes de qualité de service (couvrant les éléments énumérés à l'annexe II), d'évaluer leurs propres activités et de publier un rapport sur leurs résultats en matière de qualité du service sur leur site web.
12. Le CEPD fait observer que la proposition de règlement modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union, publiée en même temps que la proposition, précise¹⁴ que «[c]e rapport [le rapport sur leurs résultats en matière de qualité du service] ne contient pas de données à caractère personnel». Le CEPD estime que le rapport sur les normes de qualité des services, pour remplir sa fonction, peut se limiter à des données statistiques (par exemple sur le nombre de plaintes, les types de plaintes, etc.). Par conséquent, le CEPD recommande de préciser, à l'article 17 de la proposition, que le rapport sur les normes de qualité des services ne devrait pas contenir de données à caractère personnel.

¹¹ COM (2023) 752 final, article 5, paragraphe 8.

¹² Voir également l'article 5, paragraphe 1, point b), du RGPD.

¹³ Article 5, paragraphe 1, point e), du RGPD.

¹⁴ COM(2023) 753 final, article 1^{er}, modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, article 15 *bis*; article 3, modifiant le règlement (CE) n° 1177/2010, article 24 *bis*; article 4, modifiant le règlement (UE) n° 181/2011, article 26 *bis*.

6. Conclusions

13. À la lumière de ce qui précède, le CEPD recommande de préciser à l'article 17 de la proposition que le rapport sur les normes de qualité du service ne devrait pas contenir de données à caractère personnel.

Bruxelles, le 24 janvier 2024

(signature électronique)

Wojciech Rafał WIEWIÓROWSKI