

Charte de Protection des Données Personnelles

1. Responsable du traitement

Nous vous informons que vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par SNCF Voyageurs SA au capital de 157 789 960 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 519 037 584, 1 rue Camille Moke, 93200 Saint-Denis.

2. Finalités de traitements, destinataires de données, bases légales et durées de conservation

Les données collectées sont destinées à être utilisées par SNCF Voyageurs SA. Elles seront également rendues accessibles à nos prestataires techniques (« sous-traitants » au sens de la réglementation), pour les stricts besoins de leur mission.

Vos données seront utilisées, sauf opposition de votre part, dans les traitements décrits ci-dessous :

Nom du traitement	Finalités détaillées du traitement	Base légale	Catégories de données collectées	Destinataires internes des données	Destinataires externes des données, sous-traitants	Durée de conservation des données
Gestion de la vente de titres de transport	Vente, délivrance et gestion des titres de transport Gestion des paiements et facturation	Exécution du contrat	Données clients : nom, prénom, date de naissance, adresse électronique, numéro de téléphone, code postal Données bancaires : elles sont collectées par notre prestataire Worldline, qui nous adresse uniquement le numéro d'identification du client Justificatif pour tarifs réduits ou spécifiques : numéro de la carte d'invalidité (pour la vente de billets gratuits au tarif accompagnant)	Services performance commerciale et production Service Marketing Service Finance Service Client	- Squirrel : Gestion du système d'information - Sqills : hébergement des données - Worldline : solution de paiement - ApplePay : solution de paiement - QlikSense : restitution graphique des données - 15below : envoi des communications par email - Salesforce : suivi des demandes des clients	Données clients : 2 ans à compter de la commande. Numéro d'identification du client : 2 ans à compter de la date de la commande Justificatifs : Le délai de contestation maximum d'un paiement est de 24 mois.
Gestion de l'inscription à l'alerte « ouverture des ventes »	Inscription à la liste d'alerte qui prévient le client de l'ouverture des ventes	Exécution du contrat	Données clients : adresse électronique	Service marketing	Squirrel : gestion du système d'information Sqills : hébergement des données Numberly : envoi des communications	6 mois à compter de la date de l'envoi de l'alerte

<p>Gestion de l'inscription à une liste d'attente</p>	<p>Inscription à la liste d'attente acheteur en cas de train complet pour être prévenu lorsqu'une place se libère sur un train complet</p> <p>Inscription à la liste d'attente vendeur lorsqu'un client ne souhaite plus voyager et s'inscrit pour libérer sa place moyennant une compensation si un client de la liste acheteur rachète sa place</p>	<p>Exécution du contrat</p>	<p>Données clients : Adresse électronique de l'acheteur et/ou du vendeur, numéro de réservation</p>	<p>Service Finance, Service Marketing, Service performance commerciale</p>	<p>- Squirel : Gestion du système d'information - FAIRLYNE : hébergement des données</p>	<p>Données clients : jusqu'au départ du train, et au maximum 9 mois à compter de l'inscription à la liste d'attente</p>
<p>Gestion du site web ouigo.com</p>	<p>Inscription à la newsletter, Personnalisation des campagnes médias (via le dépôt de cookies), Production de statistiques d'audience et de navigation sur le site internet</p>	<p>Consentement</p>	<p>Données clients : adresse IP, adresse électronique, données issues du dépôt des cookies</p>	<p>Service Marketing</p>	<p>- Squirel : Gestion du système d'information - Piano Analytics : solution de mesures d'audience - Didomi: gestion des cookies</p>	<p>Données clients : 3 ans après la date de dernière activité du client (visite sur le site, clic dans une newsletter)</p> <p>Cookies : 13 mois maximum</p>

Gestion du compte client OUIGO ¹	Accompagnement personnalisé du client pour ses achats/voyages	Exécution du contrat	Données des clients, données des accompagnants et données des voyageurs favoris Données des voyages : nom, prénom, date de naissance, adresse email, adresse IP Données bancaires : elles sont collectées par notre prestataire Worldline, qui nous adresse uniquement le numéro d'identification du client	Service Relation Client et agents à bord Service Marketing	Sqills : hébergement des données et envoi des communications via mails QlikSense : restitution graphique des données Worldline : solution de paiement Mon Identifiant SNCF : connexion au compte client	Jusqu'à la suppression du compte ou à l'issue d'une durée de 3 ans en cas d'inactivité du client sur le compte Données des voyages : 13 mois à compter de la date de voyage Numéro d'identification du client : 2 ans à compter de la date de la commande Adresse IP : 13 mois à compter de la première connexion au site
Gestion du suivi de la relation client	Gestion de la relation client : questions, réclamations, après-vente	Exécution du contrat	Données clients : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, pièces jointes éventuelles Données bancaires : elles sont collectées par notre prestataire Worldline, qui nous adresse uniquement le numéro de transaction	Service Relation Client Service Marketing	- Squirrel : Gestion du système d'information - Salesforce : suivi des demandes des clients - Semantiweb : analyse des verbatims des clients - Ringcentral : gestion de la relation client via les réseaux sociaux - SITEL : gestion des réclamations	Données clients : 2 ans à compter de la clôture du traitement de la conversation, de la réclamation ou de l'opération d'après-vente. Numéro de transaction bancaire : 2 ans à compter de la date de la commande

¹ L'ensemble des informations relatives à la protection de vos données personnelles liées à votre compte client sont détaillées au sein des « [Conditions Générales d'Utilisation et de Confidentialité du Compte client OUIGO](#) » (article « données personnelles »).

					- Worldline : solution de paiement	
Informations des voyageurs	Envoi par email et/ou SMS à l'acheteur des billets et/ou au voyageur de toute information relative au voyage	Exécution du contrat	Données clients : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro de dossier voyage	Service Production Service Relation Client	- Squirrel : Gestion du système d'information - 15below : envoi de communications par email	Données clients : 3 mois après la date d'envoi de l'information voyageur

Prospection commerciale	Gestion des opérations de prospection Personnalisation des envois (contenu adapté, vidéo personnalisée)	Consentement Intérêt légitime	Données clients : nom, prénom, adresse électronique	Service Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Squirrel : Gestion du système d'information - Sqills : hébergement des données - Cyllène : gestion de la base de données clients - Numberly : suivi des opérations de prospection (CRM) - Flashtalking : suivi des clics au sein des emails - Batch : gestion des notifications via l'application OUIGO. - Seen : création de contenus vidéos personnalisés 	Données clients : 3 ans à compter de la date de dernière activité du client ou du prospect
Prospection commerciale (offres de nos partenaires)		Consentement	Données clients : nom, prénom civilité, adresse électronique	Service Marketing OUIGO	<ul style="list-style-type: none"> Squirrel : Gestion du système d'information Sqills : hébergement des données Cyllène : gestion de la base de données clients Numberly : suivi des opérations de prospection (CRM) 	Données clients : 3 ans à compter de la date de dernière activité du client ou du prospect

Lutte contre la fraude	<p>Gestion des contrôles des titres de transport et cartes de réduction associées</p> <p>Régularisation, contravention et recouvrement</p> <p>Analyse des dossiers de fraude</p>	Intérêt légitime	<p>Données des voyageurs : nom, prénom, type de justificatif d'identité (CNI, passeport...), numéro du justificatif d'identité, adresse complète, numéro de réservation, numéro de train</p> <p>En cas de procès-verbal : nom, prénom, type de justificatif d'identité (CNI, passeport...), numéro du justificatif d'identité, adresse complète</p>	<p>Direction opérationnelle</p> <p>Agents de bord</p>	<p>- Secutix : régularisation des clients</p> <p>- Ingénico : solution de paiement</p> <p>- Squirrel : hébergement des données</p>	<p>Données clients : 3 ans à compter de l'acte frauduleux,</p> <p>Données de : 500 jours pour les régularisations, 400 jours pour les PV,</p>
Réalisation d'Etudes Data	<p>Connaitre les habitudes de voyage des clients en vue d'améliorer la connaissance du client afin d'adapter la stratégie</p> <p>Réalisation d'études statistique</p>	Intérêt légitime	<p>Données clients : Code postal, Age, Civilité</p> <p>Données liées aux achats et habitudes de voyages : Date de circulation, Origine-Destination, prix payé, options éventuelles, nombre de passagers, âge des passagers</p>	Direction Marketing	<p>- Squirrel : Gestion du système d'information</p> <p>- Cyllène : gestion de la base de données clients</p> <p>- Numberly : réalisation d'études data</p>	3 ans à compter de la réalisation de l'étude

Réalisation, d'enquêtes de satisfaction	<p>Identification des personnes à contacter</p> <p>Réalisation d'enquêtes de satisfaction, de sondages et de statistiques et étude des résultats</p>	<p>Obligation légale</p> <p>Intérêt légitime</p>	Données clients : adresse électronique, numéro de dossier Voyage	Direction Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Squirel : Gestion du système d'information - Numberly : prestataire CRM - Opinionway : historisation des réponses aux enquêtes de satisfaction - Semantiweb : analyse des verbatims des clients issus des zones de commentaires libres (enquêtes de satisfaction) 	2 ans à compter de la réalisation de l'enquête
Enregistrement et écoute des appels au service client	<p>Formation des conseillers pour l'amélioration du service</p> <p>Gestion des appels malveillants</p>	Intérêt légitime	Données clients potentielles : voix, et toute autre donnée personnelle partagée par le client lors de l'appel	<p>Service process & qualité relation client</p> <p>Service formation des téléconseillers</p>	Worldline : solution de téléphonie	<p>Données clients : 30 jours à compter de la date de l'appel</p> <p>Sauf appels malveillants : 3 mois ou 1 an en cas d'injure raciste ou discriminatoire</p>
Gestion du portail WIFI	<p>Gestion, délivrance et mise à disposition des services de connexion internet et de divertissement multimédia (OUIFI et OUIFUN)</p> <p>Gestion de la fraude technologique</p>	Exécution du contrat	<p>Données clients : nom, prénom, adresse électronique, numéro de réservation</p> <p>Données bancaires : elles sont collectées par notre prestataire Worldline, qui nous adresse uniquement le numéro de transaction</p>	<p>Service marketing</p> <p>DSI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Squirel : Gestion du système d'information - Sqills : hébergement des données - Moment : mise à disposition et hébergement de la plateforme WIFI - Worldline : solution de paiement 	Données clients : 1 an à compter de la connexion au portail WIFI

	Analyse de la performance.				<ul style="list-style-type: none"> - Cyllène : gestion de la base de données clients - Numberly : suivi des opérations de prospection (CRM) 	
--	----------------------------	--	--	--	---	--

En complément des traitements mentionnés ci-dessus, dans le cadre de la suite de l'exécution du contrat de transport, SNCF Voyageurs est susceptible de vous envoyer un rappel par email avant l'échéance du bon d'achat émis dans le cadre de l'une de vos réservations.

Les données indispensables à l'exécution du contrat sont signalées lors de la collecte par un astérisque. En cas de défaut de réponse à une information obligatoire, le contrat correspondant ne pourra pas être exécuté. Parmi elles, le numéro de téléphone est susceptible d'être utilisé pour faciliter la prise de connaissance d'information voyageurs (train annulé ou modifié, bagage oublié...). Il ne sera pas utilisé à des fins de prospection commerciale.

Vos données de commande pourront être utilisées pour réaliser un profil aux fins de vérifier le niveau de sécurité des transactions et de lutter contre la fraude à la carte bancaire, ce qui pourra avoir pour conséquence de bloquer automatiquement toute réservation apparaissant comme frauduleuse ou ne présentant pas toutes les garanties nécessaires en termes de sécurité des paiements en ligne (base légale : intérêt légitime).

Vous pouvez contester un tel refus de paiement, présenter des observations et/ou solliciter une intervention humaine dans le cadre de l'analyse de vos données.

Dans le cadre du service « Assist'En Gare », SNCF Voyageurs est également susceptible de transmettre des données personnelles à ce service afin de simplifier le traitement de vos demandes d'assistance en gare, conformément aux conditions générales de ce dispositif.

Vous êtes informés qu'un prestataire est situé en Suisse (Secutix, ce dernier fournit l'application NMS utilisée pour les contrôles à quai et à bord des trains), pays reconnu par les autorités comme assurant un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel.

3. Droits des personnes

Nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification des données vous concernant, et dans les cas prévus par la réglementation, d'opposition, de suppression de certaines de vos données, d'en faire limiter l'usage ou de solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers, mais également de faire valoir tout droit complémentaire prévu par la législation nationale dont vous relevez

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'adresser votre demande soit :

- En ligne : en remplissant le formulaire disponible [sur ce lien](#)
- Par voie postale : SNCF Voyageurs, Délégué à la Protection des Données TGV IC, 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine Saint-Denis

4. Contacter le Délégué à la protection des données

Pour toute information complémentaire ou difficulté relative à l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) soit :

- En ligne : en remplissant le formulaire disponible [sur ce lien](#)
- Par voie postale : SNCF Voyageurs, Délégué à la Protection des Données TGV IC, 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 La Plaine Saint-Denis

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

5. Gestion des cookies

Les cookies sont de petits fichiers d'information qu'un site ou une application peuvent enregistrer ou lire sur votre terminal (ex : ordinateur, tablette, smartphone).

Certains cookies sont seulement destinés à faciliter l'utilisation du site ou de l'application en enregistrant vos préférences, votre panier...

D'autres sont utilisés pour analyser votre navigation afin de proposer des contenus et services, notamment publicitaires, adaptés aux intérêts de nos visiteurs et améliorer nos services, mais également pour le partage de contenu sur les réseaux, ainsi que pour la prévention de la fraude.

Plus concrètement, nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi selon les finalités suivantes :

Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du site Web et ne peuvent pas être désactivés dans nos systèmes. Ils sont généralement établis en tant que réponse à des actions que vous avez effectuées et qui constituent une demande de services, telles que la définition de vos préférences en matière de confidentialité, la connexion ou le remplissage de formulaires. Vous pouvez configurer votre navigateur afin de bloquer ou être informé de l'existence de ces cookies, mais certaines parties du site Web peuvent être affectées. Ces cookies ne stockent aucune information d'identification personnelle.

Cookies de performance

Ces cookies nous permettent de déterminer le nombre de visites et les sources du trafic, afin de mesurer et d'améliorer les performances de notre site Web. Ils nous aident également à identifier les pages les plus / moins visitées et d'évaluer comment les visiteurs naviguent sur le site Web. Toutes les informations collectées par ces cookies sont agrégées et donc anonymisées. Si vous n'acceptez pas ces cookies, nous ne serons pas informés de votre visite sur notre site.

Cookies de fonctionnalité

Ces cookies permettent d'améliorer et de personnaliser les fonctionnalités du site Web. Ils peuvent être activés par nos équipes, ou par des tiers dont les services sont utilisés sur les pages de notre site Web. Si vous n'acceptez pas ces cookies, une partie ou la totalité de ces services risquent de ne pas fonctionner correctement.

Cookies pour une publicité ciblée

Ces cookies peuvent être mis en place au sein de notre site Web par nos partenaires publicitaires. Ils peuvent être utilisés par ces sociétés pour établir un profil de vos intérêts et vous proposer des publicités pertinentes sur d'autres sites Web. Ils ne stockent pas directement des données personnelles, mais sont basés sur l'identification unique de votre navigateur et de votre appareil Internet. Si vous n'autorisez pas ces cookies, votre publicité sera moins ciblée.

Vous pouvez à tout moment paramétrer vos cookies via le bouton "Paramètres des cookies" situé en bas de cette page

La plupart des navigateurs sont initialement configurés pour accepter les cookies, mais vous pouvez modifier les paramètres pour refuser les cookies ou être alertés lorsque des cookies sont envoyés. La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

COOKIES NECESSAIRES TECHNIQUEMENT

Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Didomi	Cookies strictement nécessaires	Ce traitement de données est strictement nécessaire pour stocker l'autorisation de l'utilisateur. Il veille d'autre part à ce que la clause d'autorisation ne soit présentée qu'une seule fois par utilisateur au cours d'une même session.	6 mois
Drupal	Cookies de fonctionnalité	Permet d'indiquer si le navigateur des visiteurs a activé ou non JavaScript.	30min
Piano Analytics	Cookies de performance	Nécessaire pour suivre les statistiques relatives au volume de visites sur notre site web et détecter d'éventuelles erreurs auxquelles les utilisateurs pourraient être confrontés durant leur navigation. Les données collectées sont relatives par exemple à la page consultée, aux boutons cliqués et aux messages d'erreurs. Ces données se basent sur un cookie contenant un identifiant attribué aléatoirement et est donc complètement anonyme.	13 mois
Realytics	Cookies de performance	Mesure la performance de publicité télévisées sur le trafic du site.	12 mois
Smart tribune	Cookies de fonctionnalité	Nécessaire pour suivre les demandes au service client.	30min

COOKIES PUBLICITAIRES			
Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Adventori	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de personnaliser, mesurer et optimiser la publicité digitale.	13 mois
Appnexus	Cookies pour une publicité ciblée	Propose une gamme de technologies et de services de publicité en ligne.	90 jours
Commander Act	Cookies pour une publicité ciblée	Permet d'enregistrer le parcours des utilisateurs sur les sites OUIGO afin de mieux personnaliser les campagnes.	12 mois
DoubleClick	Cookies pour une publicité ciblée	Permet l'échange publicitaire d'enchères en temps réel de Google.	13 mois
Meta	Cookies pour une publicité ciblée	Permet l'envoi de certaines informations (par exemple, le fait que vous ayez ou non effectué un achat sur ce site ou consulté une page de ce site) à Meta à des fins d'analyses des campagnes publicitaires ; permet de vous proposer des annonces plus pertinentes basées sur vos intérêts ; permet d'établir des profils d'utilisateurs du site Web aux comportements similaires (« audiences »).	13 mois
googleadservices.com	Cookies pour une publicité ciblée	Permet l'envoi de certaines informations (par exemple, le fait que vous ayez ou non effectué un achat sur ce site ou consulté une page de ce site) à Google à des fins d'analyses des campagnes publicitaires ; permet de vous proposer des annonces plus pertinentes basées sur vos intérêts ; permet d'établir des profils d'utilisateurs du site Web (« audiences »).	13 mois

SnapChat	Cookies pour une publicité ciblée	Permet l'envoi de certaines informations (par exemple, le fait que vous avez ou non effectué un achat sur ce site ou consulté une page de ce site) à Snapchat à des fins d'analyses des campagnes publicitaires ; permet de vous proposer des annonces plus pertinentes basées sur vos intérêts ; et permet d'établir des profils d'utilisateurs du site Web aux comportements similaires (« audiences »).	13 mois
Tiktok	Cookies pour une publicité ciblée	Permet l'envoi de certaines informations (par exemple, le fait que vous avez ou non effectué un achat sur ce site ou consulté une page de ce site) à Tiktok à des fins d'analyses des campagnes publicitaires ; permet de vous proposer des annonces plus pertinentes basées sur vos intérêts ; permet d'établir des profils d'utilisateurs du site Web aux comportements similaires (« audiences »). Pixelcrypté pour assurer un transfert sécurisé des données vers les systèmes de mesure de TikTok.	13 mois
You Tube	Cookies pour une publicité ciblée	Permet d'afficher des publicités ciblées aux visiteurs Web sur un large éventail de leurs propres sites Web et d'autres.	13 mois
Flashtalking	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de mesurer et optimiser la publicité digitale grâce à l'utilisation des cookies et des technologies sans cookie tiers pour identifier et connecter les terminaux. Si vous souhaitez vous opposer à ce tracking, vous pouvez exercer votre droit d'opposition au lien suivant : https://www.youonlinechoices.com/fr/	13 mois

Annexe : Liste des partenaires de OUIGO (optin partenaire)

Nom du Partenaire	Nature du partenariat
MAEVA	Mise en avant de leurs offres, par mail, auprès des clients Ouigo ayant consenti à recevoir des offres promotionnelles de nos partenaires : envoi de bons d'achat valables sur des séjours Maéva.
DLP (Disney)	Mise en avant de leurs offres, par mail, auprès des clients Ouigo ayant consenti à recevoir des offres promotionnelles de nos partenaires : mise en avant des offres promotionnelles saisonnières de la marque Disneyland Paris ®