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, bases légales, destinataires de données et durées de conservation

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

Vos données seront utilisées, sauf opposition de votre part, lorsqu'elle est possible, 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 des services de transport assurés par SNCF Voyageurs (dont la vente des Titres de transport et l'information des voyageurs)	Vente, délivrance et gestion des titres de transport et du voyage Gestion des paiements	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 de transaction 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 Relation Client	- Squirel : 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 - CAYZN Wiremind : solution de gestion des prix - Salesforce : suivi des demandes des clients - Filiale OSLO : fourniture du service de transport (OUIGO Train Classique)	Données clients : - 2 ans à compter de la commande ; - 3 mois après la date d'envoi de l'information voyageur. Numéro de transaction bancaire : 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	Squirel : gestion du système d'information Squills : hébergement des données Numberly : envoi des communications	6 mois à compter de la date de l'envoi de l'alerte

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

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 de transaction bancaire : 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 : informations, réclamations commerciales, après-vente, contentieux, gestion des demandes d'exercice des droits en matière de données personnelles, etc.	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	Service Relation Client Service Marketing	- Squirel : 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	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 »).

			adresse uniquement le numéro de transaction		sociaux - SITEL : gestion des réclamations - Worldline : solution de paiement	
Prospection commerciale des voyageurs et des prospects	Gestion des opérations de prospection Personnalisation des envois (contenu adapté, vidéo personnalisée)	Consentement ou intérêt légitime	Données clients : nom, prénom, adresse électronique	Service Marketing	- Squirel : Gestion du système d'information - Sqills : hébergement des données - Cyllène : gestion de la base de données clients - Numberly : suivi des opérations de prospection (CRM) - Batch : gestion des notifications via l'application OUIGO. - Seen : création de contenus vidéos personnalisés - Rokt : affichage d'une publicité personnalisée après un achat	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	Squirel : 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
Prévention et lutte contre la fraude, contrôle des droits tarifaires, traitement des contraventions	Gestion des contrôles des titres de transport et cartes de réduction associées Régularisations, contraventions et recouvrements Analyse des dossiers de fraude	Intérêt légitime	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 En cas de procès-verbal : nom, prénom, type de justificatif d'identité (CNI, passeport…), numéro du justificatif d'identité, adresse complète	Direction opérationnelle Agents de bord	- Secutix : régularisation des clients - Ingénico : solution de paiement - Squirel : hébergement des données - Filiale OSLO : opérations de contrôle à bord (OUIGO Train Classique)	Données clients : 3 ans à compter de l'acte frauduleux, Données de : 500 jours pour les régularisations, 400 jours pour les PV,
Réalisation d'études Data	Réalisation d'études, destinées à connaître les habitudes de voyages des clients, en vue d'adapter la stratégie de SNCF Voyageurs et / ou à des fins de ciblage marketing au travers	Intérêt légitime	Données clients : Code postal, Age Données liées aux achats et habitudes de voyages : Date de circulation, Origine-Destination, prix payé, options	Direction Marketing	- Squirel : Gestion du système d'information - Cyllène : gestion de la base de données clients - Numberly : réalisation d'études data	3 ans à compter du voyage

	d'analyses des comportements, de segmentations et de profilages		éventuelles, nombre de passagers, âge des passagers			
Réalisation, de sondages et d'enquêtes de satisfaction	Identification des personnes à contacter Réalisation d'enquêtes de satisfaction, de sondages et de statistiques et étude des résultats	Obligation légale Intérêt légitime	Données clients : nom, prénom, adresse électronique, numéro de dossier Voyage Habitudes de voyages, réponses aux questions	Direction Marketing	- 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) -	3 ans à compter de la réalisation de l'enquête
Enregistrement et écoute des appels au service client	Objectifs : - Formation des conseillers pour l'amélioration du service - Gestion des appels malveillants	Intérêt légitime	Données clients potentielles : voix, et toute autre donnée personnelle partagée par le client lors de l'appel	Service process & qualité relation client Service formation des téléconseillers	Worldline : solution de téléphonie	Données clients : 30 jours à compter de la date de l'appel Sauf appels malveillants : 3 mois ou 1 an en cas d'injure raciste ou discriminatoire

Gestion du portail WIFI à bord	Gestion, délivrance et mise à disposition des services de connexion internet et de divertissement multimédia (OUIFI et OUIFUN) Gestion de la fraude technologique Analyse de la performance	Exécution du contrat	Données clients : nom, prénom, adresse électronique, numéro de réservation	Service marketing DSI	- Squirel : Gestion du système d'information - Sqills : hébergement des données - Moment : mise à disposition et hébergement de la plateforme WIFI - Worldline : solution de paiement - Cyllène : gestion de la base de données clients - Numberly : suivi des opérations de prospection (CRM)	Données clients : 1 an à compter de la connexion au portail WIFI

Les données indispensables à l'exécution du contrat sont signalées lors de leur 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.

SNCF Voyageurs constitue une fiche client pour chaque client. Cette fiche client comprend les données personnelles suivantes : données d'identité et coordonnées. A chaque client est attribué un identifiant unique. Cette fiche client est conservée 3 ans après la dernière activité du client.

Dans le cadre de la défense de ses intérêts en matière administrative, civile ou/et pénale, afin de répondre à des obligations légales ou réglementaires, ou de se constituer des preuves en cas de précontentieux ou de contentieux, SNCF Voyageurs peut être amenée à archiver vos données à caractère personnel pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun. Juste avant leur suppression, vos données peuvent éventuellement être anonymisées, pour des raisons statistiques, conformément à la réglementation en vigueur.

Vos données à caractère personnel sont également susceptibles d'être transmises à des organismes étatiques, dans le respect des finalités concernées. Les données personnelles utilisées notamment dans le cadre de la gestion (automatique) des infractions à la police du transport ferroviaire ne sont traitées que par les agents habilités des Établissements du groupe Public Unifié et des services / prestataires chargés du recouvrement, et ne sont communiquées à aucun tiers, à l'exception des autorités judiciaires.

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 reconnus par les autorités comme assurant un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel.

3. Sécurité des données

SNCF Voyageurs s'engage à prendre l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires afin de prévenir toute atteinte aux données à caractère personnel de ces clients, que ce soit le résultat d'un acte malveillant ou accidentel. Ces mesures couvrent un certain nombre de thématiques telles que :

- L'intégration de la sécurité dans les projets incluant la formalisation d'une analyse de risques ayant trait à la cybersécurité notamment,

- Une gestion fine des habilitations au sein des personnels de SNCF Voyageurs et des prestataires qui ont besoin d'accéder aux données des clients dans le cadre de leurs activités,

- Une obligation de confidentialité de l'ensemble des prestataires ayant accès aux données des clients,

- Une veille sécuritaire et réglementaire permettant de faire évoluer régulièrement le service d'authentification afin de maintenir son niveau de sécurisation,

L'organisation d'audits technico-fonctionnels réguliers donnant lieu à des plans d'actions dont la réalisation fait l'objet d'un suivi.

4. Droits des personnes

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de différents droits à l'égard de l'utilisation qui est faite de vos données à caractère personnel.

Ces droits sont : droit d'accès, et de rectification, et dans les cas prévus par la réglementation, droit d'opposition, droit de suppression de certaines de vos données, droit d'en faire limiter l'usage ou de solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers.

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

5. 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).

6. 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
AB Tasty	Cookies de performance	Permet de faire des tests A/B, de personnaliser le contenu et d'analyser le comportement des utilisateurs	13 mois
ContentSquare	Cookies de performance	Plateforme d'analyse de l'expérience utilisateur qui aide à comprendre le comportement des internautes sur les sites web et applications mobiles. Elle permet concrètement de mesurer les clics, les mouvements de souris et les zones de friction pour optimiser les parcours d'achat	13 mois
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
Mopinion	Cookies de fonctionnalité	Collecte de feedback utilisateurs et enquêtes UX	13 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
Bing/Microsoft Ads	Cookies pour une publicité ciblée	Sert à suivre les conversions, mesurer les performances et faire du remarketing sur Microsoft Advertising, la régie publicitaire de Microsoft.	13 mois

Campaign Manager	Cookies pour une publicité ciblée	Sert à diffuser des publicités, à mesurer les conversions et à analyser les performances. Il permet d'afficher les annonces sur les sites web et de suivre les actions des internautes.	13 mois
googleadservices.com	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 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
Meta	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 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
Numberly	Cookies pour une publicité ciblée	Nécessaire pour les activations CRM : ciblage data et campagnes personnalisées	13 mois
Outbrain	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de mesurer le trafic, suivre les conversions et analyser le comportement des visiteurs venant des campagnes publicitaires de la plateforme	13 mois

RTB House	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de suivre les visiteurs d'un site web, de collecter leurs actions d'achat et d'afficher des publicités personnalisées	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
Taboola	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de suivre l'activité des visiteurs sur un site web, de mesurer les conversions (achats, inscriptions) et d'optimiser les campagnes publicitaires	13 mois
Teads	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de suivre les conversions, de mesurer l'attention portée aux publicités, de recibler les visiteurs et d'optimiser les campagnes en temps réel	13 mois
The Trade Desk	Cookies pour une publicité ciblée	Sert à suivre l'activité des visiteurs sur un site web, mesurer les conversions publicitaires et recueillir des données d'audience pour optimiser des campagnes marketing.	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	13 mois

		d'établir des profils d'utilisateurs du site Web aux comportements similaires (« audiences »). Pixel crypté pour assurer un transfert sécurisé des données vers les systèmes de mesure de TikTok.	
Tradedoubler	Cookies pour une publicité ciblée	Permet de suivre les visites, mesurer les ventes et attribuer les commissions dans le cadre de campagnes de marketing d'affiliation	13 mois

Annexe : Liste des partenaires de OUIGO (optin partenaire)

Nom du Partenaire	Description 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 ®