

Notice d'information concernant le traitement de vos données à caractère personnel et les cookies dans le cadre de la saisine du Médiateur SNCF Voyageurs

1/ Le traitement de vos données à caractère personnel

Dans le cadre des demandes de médiation adressées au Médiateur SNCF Voyageurs, les données à caractère personnel que vous êtes amené à lui transmettre font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de la Médiation de SNCF Voyageurs.

Les données à caractère personnel sont collectées via le formulaire en ligne figurant sur le site de la Médiation ou par courrier adressé au Médiateur.

Le responsable du traitement est la Médiation SNCF Voyageurs - TSA 37 701 - 59 973 TOURCOING CEDEX.

Ces données pourront faire l'objet de traitement, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données, dit RGPD, n° 2016/679 du 27 avril 2016, et de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite loi Informatique et Libertés.

En cas de saisine du Médiateur par voie postale, et lorsque votre dossier est déclaré recevable, vous serez informé du traitement de vos données ainsi que de la possibilité de vous y opposer, via une « lettre d'attente ».

Les données fournies ne sont utilisées que dans le cadre strict de la législation en vigueur et en aucun cas, ni au cours du processus de médiation, ni lors de l'élaboration de l'avis du Médiateur, il n'est fait appel, sous quelque forme que ce soit, à un outil d'intelligence artificielle

Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données sont les suivantes :

dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr

9 rue Jean Philippe Rameau, 93210 Saint-Denis, France.

Les catégories de données à caractère personnel concernées par le traitement sont les suivantes :

- Identité : civilité, nom, prénom, coordonnées postales et/ou e-mail, numéro de téléphone**
- L'objet de la réclamation,**
- Votre consentement, en cas de traitement de données de santé transmises en ligne,**
- Les pièces justificatives adressées à l'appui de votre demande. Ces pièces justificatives peuvent constituer dans certains cas des données de santé.**

Ces données sont collectées via le formulaire de saisine en ligne accessible sur le site de la Médiation SNCF Voyageurs ou par courrier adressé au Médiateur. Vous êtes responsable des propos et informations communiqués dans la zone de commentaires prévue dans le formulaire de saisine ainsi que dans votre courrier de réclamation.

Vos données à caractère personnel sont collectées aux fins de traitement des demandes de médiation adressées au Médiateur SNCF Voyageurs ainsi que pour la communication concernant votre saisine et le règlement de votre litige. Ce traitement est basé sur l'exécution du contrat, à savoir les conditions générales d'utilisation du formulaire de réclamation de la Médiation, à l'exception du traitement des données de santé, dont la base légale se fonde sur votre consentement. Ce consentement est subordonné à la coche d'une case prévue à cet effet sur le formulaire de saisine en ligne.

Ce consentement peut être retiré à tout moment, étant précisé que le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif sur le traitement déjà effectué.

La fourniture des données citées ci-dessus est obligatoire pour la mise en œuvre de la médiation.

La non fourniture de ces données emporte l'impossibilité d'engager la médiation.

Les données à caractère personnel que vous transmettez seront conservées pendant toute la durée nécessaire au traitement de la saisine ainsi que durant une période de 3 ans à compter de la fin de la procédure de médiation. Si nécessaire et en fonction de la nature de la réclamation, les données pourront être transmises aux différents services de SNCF Voyageurs concernés par la réclamation (par exemple, services en charge de la relation clients ou service juridique) ainsi qu'aux services concernés des filiales européennes de SNCF Voyageurs (Eurostar International Limited ou THI Factory - Thalys) ou des Chemins de Fer de la Corse.

Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous disposez du droit de demander au responsable de traitement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation, l'accès, la rectification, la limitation ou l'effacement de vos données à caractère personnel conservées par le responsable du traitement. Vous pouvez en outre vous opposer au traitement de celles-ci. Vous disposez également du droit de définir les directives applicables à la conservation et à l'effacement de vos données personnelles ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de vos données personnelles après votre décès. Enfin vous pouvez demander la portabilité de vos données à caractère personnel.

Pour exercer ces droits, une demande écrite relative à leur exercice doit être effectuée par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiation SNCF Voyageurs - TSA 37 701 - 59 973 TOURCOING

CEDEX Ou par email à l'adresse mediateur-voyageurs@sncf.fr

Par ailleurs, si elle considère que le traitement la concernant constitue une violation de la réglementation, toute personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la

CNIL ou de l'autorité de contrôle de l'Etat où se trouve sa résidence habituelle, son lieu de travail, ou le lieu où la violation aurait été commise.

Enfin, votre attention est appelée sur le fait qu'en application des articles 60-2, 77-1-2, et 99-4 du code de procédure pénale, SNCF Voyageurs peut être contrainte, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer aux autorités publiques les données personnelles en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.

2/ Les cookies sur le formulaire de saisine en ligne du Médiateur

I. QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Les cookies (ou traceurs) sont de petits fichiers texte qui peuvent être déposés et/ou lus sur votre terminal lorsque vous accédez au formulaire de saisine du Médiateur SNCF Voyageurs (ci-après le « Site »), sous réserve des choix que vous avez exprimés.

Le mot « terminal », lorsqu'il est utilisé dans le présent document, désigne notamment les ordinateurs, les smartphones, les tablettes et tout autre appareil utilisé pour accéder à Internet.

En savoir plus sur les cookies sur le site de la CNIL.

II. COMMENT MODIFIER LE PARAMETRAGE DES COOKIES ?

Le dépôt de cookies qui ne sont pas indispensables au fonctionnement du site nécessite votre consentement, tout comme le traitement des données personnelles déduites de ces cookies (mesure d'audience non anonymisée, cookies à finalités commerciales,...).

C'est pourquoi, le cas échéant, il vous est demandé d'accepter ou de refuser ces traitements lors de votre première connexion au Site.

Toutefois, le Site n'utilise que des cookies strictement nécessaires à son bon fonctionnement. Ces cookies, à caractère obligatoire, ne requièrent pas votre consentement.

III. QUELS SONT LES COOKIES UTILISES ET A QUELLES FINS ?

Le Site utilise des cookies nécessaires à la navigation et au bon fonctionnement du Site. Ces cookies permettent une navigation libre et fluide sur la plateforme. Leur désactivation peut empêcher ou gêner le fonctionnement normal du Site.

Le tableau ci-dessous explique les cookies qui sont activés et utilisés par le Site et pourquoi :

Nom du cookie	Source du cookie	Durée	Description
force-stream	https://mediation-	180	Utilisé pour rediriger les requêtes de serveur pour des sessions
sfdc-stream	sncf.force.com/mediation/s/?language=fr	minutes	Utilisé pour acheter correctement les requêtes du serveur à l'infrasturcture des sessions rémanentes.
renderCtx	https://mediation-	3	Utilisé pour stocker les paramètres de site dans la session à réutiliser d'ici à des fins de fonctionnalité et de performance.
	sncf.force.com/mediation/s/?	heures	
	https://mediation-		
	sncf.force.com/mediation/s/?		

Utilisé pour appliquer les préférences de consentement des cookies de l'utilisateur définies par notre utilitaire côté client.

CookieConsentPolicy
sncf.force.com/mediation/s/?

1
an

force-proxy-stream

inst

Gar
anti
t
que
des
req
uêt
es

https://mediation- 3 clientes
atteignent les mê mes sncf.force.com/mediation/
s/?language=fr heures hôtes proxy et augmentent les

chances de récupération de
con
ten
us
en
mé
moi
re
cac
he.

Utilisé pour rediriger

req v une
uêt er instan

lorsque les favoris et

codées en dur

https://mediation-
sncf.force.com/
mediation/s/?
language=fr

req v une
uêt er autre

Session instance.
Ce type de

peu
t
se
pro
dui
re
lor
s
d'u
ne
mig
rati
on
d'or
gan
isat
ion,
d'u
ne
sép
arat
ion
ou
suit
e à
une

mise
à
jour

r
d'U
RL.

BrowserId

<https://mediation->

1
a
n

Utilisé pour les
protections de

pctrk

[sncf.force.com/
mediation/s/?](https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?)

sécur
ité.

Utilisé pour
suivre les

<https://mediation->

[sncf.force.com/
mediation/s/?](https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?)

Sessi pag
on de e

uni d
que a
s n

Expe
rienc

CookieConsentPolicy [https://mediation-
sncf.force.com/mediation/s/?](https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?)
language=fr 1 an

Utilisé pour appliquer les préférences de
consentement des cookies de l'utilisateur
définies par notre utilitaire côté client.

	https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr	1 an	Utilisé pour les protections de sécurité.
BrowserId_sec			

COMMENT SUPPRIMER LES COOKIES ?

Vous souhaitez désactiver les cookies ?

Supprimer des cookies selon votre navigateur

Vous utilisez Firefox, cliquez ici : [https://support.mozilla.org/fr/kb/protection-renforcee-contre-pistage-firefox-ordinateur?](https://support.mozilla.org/fr/kb/protection-renforcee-contre-pistage-firefox-ordinateur?redirectslug=Activer+et+d%C3%A9sactiver+les+cookies&redirectlocale=fr)

[redirectslug=Activer+et+d%C3%A9sactiver+les+cookies&redirectlocale=fr](https://support.mozilla.org/fr/kb/protection-renforcee-contre-pistage-firefox-ordinateur?redirectslug=Activer+et+d%C3%A9sactiver+les+cookies&redirectlocale=fr)

Vous utilisez Safari, cliquez ici : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac> Vous utilisez Google Chrome, cliquez ici :

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=en>

Vous utilisez Opera, cliquez ici : <https://help.opera.com/en/latest/web-preferences/#cookies>

Si votre navigateur est programmé pour refuser les cookies, nous vous rappelons que vous n'aurez pas accès à l'intégralité des fonctionnalités du Site.

IV.COMMENT EXERCER VOS DROITS EN MATIERE DE COOKIES ?

Toute personne concernée par un traitement de données à caractère personnel dispose, dans les conditions et limites prévues par la réglementation, du droit de demander au responsable du traitement l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, la limitation du traitement la concernant, ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de ses données après sa mort, du droit de s'opposer au traitement de ses données, du droit à la portabilité.

Pour exercer vos droits, une demande écrite en ce sens doit être formulée et envoyée par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiation SNCF Voyageurs – TSA 37 701 – 59 973 TOURCOING

CEDEX Ou par email à l'adresse mediateur-voyageurs@sncf.fr

Vous avez également le droit d'exercer un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).