Notice d'information relative à la gestion des demandes de médiation

Version du 06 octobre 2026

Dans le cadre des demandes de médiation adressées à la Médiatrice 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.

Support du traitement :

Les données à caractère personnel sont collectées via le formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice SNCF Voyageurs (https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr) ou par courrier adressé à la Médiatrice SNCF Voyageurs à l'adresse suivante :

Médiatrice SNCF Voyageurs
TSA 84015
59317 VALENCIENNES CEDEX 9

En cas de saisine de la Médiatrice 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 ».

Responsable :

SNCF Voyageurs - Médiation SNCF Voyageurs
TSA 84015 - 59317 VALENCIENNES CEDEX 9

Objectif(s) de l'utilisation de vos données :

Vos données à caractère personnel sont collectées aux fins de traitement des demandes de médiation adressées à la Médiatrice SNCF Voyageurs ainsi que pour la communication concernant votre saisine et le règlement de votre litige.

Base légale :

L'utilisation de vos données est fondée sur le respect de l'obligation légale imposant à SNCF Voyageurs de permettre à tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de son litige avec SNCF Voyageurs en vertu des dispositions des articles L. 611-1 à L. 641-1 et R. 612-1 à R. 616-1du Code de la consommation.

Par exception, la base légale du traitement de vos données de santé se fonde sur votre consentement.

Votre consentement se matérialise par la coche d'une case prévue à cet effet sur le formulaire en cas de saisine en ligne ou par l'envoi de documents comportant des données de santé en cas de saisine par courrier postal.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, étant précisé que le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif sur le traitement déjà effectué.

Type de données :

Les données utilisées dans le cadre du traitement sont :

- Données d'identité : civilité, nom, prénom
- Coordonnées de contact : adresse postale et/ou e-mail
- L'objet de la réclamation
- Votre consentement, en cas de traitement de données de santé.
- Les pièces justificatives adressées à l'appui de votre demande. Ces pièces justificatives peuvent constituer dans certains cas des données de santé.

Durée de conservation des données :

Les données à caractère personnel que vous transmettez seront conservées pendant 2 ans à compter de la date de saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs.

Caractère obligatoire de la fourniture de vos données :

Dans le cadre d'une saisine en ligne, les réponses aux cases munies d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la mise en œuvre de la médiation.

La non-fourniture des données mentionnées ci-dessus emporte l'impossibilité d'engager la médiation.

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.

Destinataires des données :

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) ou des Chemins de Fer de la Corse.

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

Transfert de vos données dans un pays extérieur à l'Union Européenne :

Vos données sont hébergées en France. Elles ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Prise de décision automatisée :

L'utilisation de vos données ne donne lieu à aucune prise de décision automatisée.

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 de la Médiatrice, il n'est fait appel, sous quelque forme que ce soit, à un outil d'intelligence artificielle.

Exercer vos droits à la protection des données :

Vous disposez du droit de demander au responsable de traitement, dans les conditions et limites prévues par la règlementation, 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.

Vous pouvez exercer ces droits en nous adressant votre demande :

- Par courrier, à Médiation SNCF Voyageurs - TSA 84015 - 59317 VALENCIENNES CEDEX 9

- Ou par email, à mediateur-voyageurs@sncf.fr

Attention, cette adresse mail ne permet pas de saisir la Médiatrice SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez également du droit de déposer une plainte auprès de la CNIL.

Les cookies sur le formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice :

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 de la Médiatrice 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 :

Cookie	Domaine	Description	Durée	Type
CookieConsentPolicy	mediation-sncf.my.site.com	Les préférences de consentement des visiteurs des magasins permettent de gérer le suivi autorisé et les paramètres de confidentialité sur les sessions du site web et de soutenir de manière cohérente les exigences de conformité réglementaire.	1 an	Nécessaire
LSKey-c$CookieConsentPolicy	mediation-sncf.my.site.com	Stocke les préférences de consentement aux cookies des visiteurs afin de s'assurer que le site applique ses choix de confidentialité de manière cohérente sur les pages et les futures sessions de navigation.	1 an	Nécessaire
BrowserId	mediation-sncf.my.site.com	Sale Force configure ce cookie pour enregistrer les sessions de navigateur et les visites uniquement pour l'analyse interne des produits.	1 an	Fonctionnel
renderCtx	mediation-sncf.my.site.com	Ce cookie est utilisé pour suivre l'état du contexte de la communauté.	Session	Autres
PCTRK	mediation-sncf.my.site.com	Aucune description disponible.	1 an	Autres

Oid	mediation-sncf.my.site.com	Stocke la dernière organisation connectée pour acheminer et rediriger correctement les requêtes des utilisateurs ou les sessions invités-utilisateurs de la communauté	1 an	

IV. 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?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.

V. 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 règlementation, 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 84015 - 59317 VALENCIENNES CEDEX 9
- Ou par email à l'adresse mediateur-voyageurs@sncf.fr

Attention, cette adresse mail ne permet pas de saisir la Médiatrice SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

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