

Première partie : Analyse du contexte organisationnel de l'évolution technologique

À l'aide du dossier documentaire fourni, et en vous basant sur vos connaissances répondre aux questions suivantes :

1. Identifier et caractériser l'organisation dont il est question dans ce dossier documentaire.

| | |
|-------------------------------|--|
| Raison sociale | |
| Type | |
| Statut | |
| Taille | |
| Champ d'action | |
| Secteur activité | |
| Finalité | |
| Ressources humaines | |
| Ressources financières | |
| Ressources matérielles | |

2. Décrire, en quelques lignes, l'évolution technologique dont il est question dans ces documents.
3. Afin de mieux percevoir cette évolution technologique, indiquer les modifications à apporter au processus suite à la mise en place des billets électroniques (documents 1, 2 et 3).
4. Identifier les objectifs poursuivis par la SNCF lorsqu'elle a souhaité changer de technologie au profit de la mise en place de l'e-billet. Vous vous appuyerez sur les documents 2 et 5 et sur vos connaissances en management.

Deuxième partie : Analyse des changements induits par l'évolution technologique

À l'aide du dossier documentaire, et en vous basant sur vos connaissances, répondre aux questions suivantes :

5. Expliquer l'impact de l'e-billet et des technologies associées sur le système d'information de la SNCF en analysant les trois dimensions du SI (humaine, technologique, organisationnelle). Analyser notamment les conséquences du e-billet pour les guichetiers et les contrôleurs de la SNCF, mais aussi la façon dont cette technologie modifie les rapports entre les agents de la SNCF et les clients.
 - **La dimension technologique** : Identifier les nouveaux outils utilisés pour la gestion de l'e-billet ? Rechercher les définitions des termes techniques suivants utilisés dans le document 2 : Bluetooth, RFID, GPRS.
 - **La dimension humaine** : Remplir le tableau suivant afin d'identifier les acteurs internes et externes concernés par cette évolution, ainsi que les apports et contraintes pour chacun de ces acteurs.

| Acteurs | Changement engendré par le passage à l'e-billet | Apports | Contraintes |
|---------|---|---------|-------------|
| | | | |
| | | | |

- **La dimension organisationnelle** : Expliquer pourquoi cette nouvelle technologie engendre un changement de processus (documents 1 et 3). Analyser également l'impact de ces nouvelles technologies sur le mode de travail du contrôleur.

Troisième partie : Analyse des risques liés à l'évolution technologique sur l'environnement :

6. Indiquer l'objectif environnemental principal du passage au e-billet.
7. Préciser si cet objectif a été atteint en totalité ou partiellement.
8. Déterminer l'impact réel du passage au e-billet sur l'environnement.

Quatrième partie : Analyse des risques liés à l'évolution technologique en matière de données personnelles :

9. Identifier, sur le document 8, les données personnelles nécessaires à l'émission d'un billet électronique.
10. Identifier les contraintes législatives que la SNCF doit respecter concernant la gestion des données personnelles. Indiquer les raisons pour lesquelles la loi encadre l'utilisation des données personnelles. (document 9)
11. A l'aide du document 9 notamment, recenser les risques liés à l'usage du e-billet en matière de données personnelles. Distinguer les risques internes et externes ainsi que les risques intentionnels (qui dépendent de la volonté de l'organisation) et les risques non intentionnels.
12. Proposer quelques solutions pour tenter de réduire les risques identifiés. (documents 9)

Dossier documentaire

Document 1 Qu'est-ce que le e-billet ?

Le e-billet est un billet électronique lancé par la SNCF en 2009 ; il vise à proposer aux voyageurs en train un équivalent de l'e-ticket aérien. Disponible sur 44 destinations en France et en Europe, il dispose de nombreux avantages vantés par la SNCF mais il apporte également son lot de contraintes.

Principe de l'e-billet

Nous assistons à l'émergence de nouveaux supports de distribution :

- la billettique sans contact, avec la technologie des tags RFID : le voyageur dispose d'un billet, qui est contrôlé à bord via un lecteur RFID ou un lecteur de QR code ;
- le billet imprimé avec différents types de code barres, tel que le code Aztec sur les billets édités à domicile via Internet. Vous présentez au contrôleur la confirmation (comprenant votre numéro de dossier) que vous avez vous-même imprimée ainsi qu'une pièce d'identité. Le contrôleur vérifiera la validité du billet grâce à un appareil capable de lire le code-barres imprimé dessus ;
- le « ticketless », c'est-à-dire les voyages sans ticket. Le contrôle et l'information mobile resteraient au cœur du processus, mais sans titre de transport matérialisé. Vous ne disposerez plus d'un billet « papier », vous n'avez pas à imprimer de document. L'objectif sera d'utiliser un système de passe (type Navigo pour la RATP) où la seule carte de réduction SNCF suffira à justifier du paiement d'un trajet, c'est la carte qui porte un code-barres qui est à présenter au chef de bord.



| Avantages du billet électronique | Inconvénients du billet électronique |
|---|--|
| Vous pouvez échanger ou annuler votre billet à distance 24h/24 | Personne d'autre que vous ne pourra voyager avec votre billet de train |
| Votre e-billet (si c'est un tarif Pro ou Fréquence) est 100% remboursable jusqu'à 2 h après le départ du train | Votre e-billet si c'est un tarif Preme's est non échangeable et non remboursable. Le billet sera définitivement perdu si vous ne pouvez pas voyager (aucune possibilité de le céder à un tiers) |
| Plus de compostage : on gagne 5 secondes avant de monter dans le train | L'impression du billet est faite par vous et à vos frais . Vous devez imprimer un billet format A4 par passager et par trajet, ce qui est peu éco-responsable |
| Vous ne pouvez plus oublier vos billets à la maison, ils sont sur votre carte, attention par contre à ne pas oublier votre carte GV ou autre | Vous devez avoir une pièce d'identité en cours de validité avec photo car elle vous sera demandée lors du contrôle dans le train |
| Vous ne faites pas la queue en gare pour obtenir votre billet | Si le billet est rattaché à votre carte (GV, 12-25, ...) vous serez quand même obligé d'imprimer un récapitulatif du voyage pour avoir les informations sur l'horaire de votre train, votre numéro de voiture et de place ... |

Source : www.kelbillet.com, 2010

Document 2 La mise en place de l'e-billet : l'informatique mobile dans la sacoche du contrôleur

L'informatique mobile au service du contrôle des billets : c'est une innovation à l'échelle industrielle qu'a réalisée la SNCF à travers le projet Accelio, qui a réuni une application métier conçue par Unilog Management, Groupe LogicaCMG, le PDA communicant WORKABOUT PRO de Psion Teklogix et une imprimante portable ultra légère, en mode Bluetooth.



Les principales fonctionnalités d'Accelio

Conçu pour être évolutif, le projet informatique Accelio permet dès aujourd'hui à un contrôleur SNCF :

- la lecture des codes barres 2D par Imager,
- la lecture des cartes RFID par composant spécifique,
- le calcul et l'émission des bulletins de régularisation,
- la réalisation et l'émission des PV1,
- le renseignement sur les horaires SNCF mais aussi sur certains itinéraires urbains,
- la consultation de la documentation métier,
- la synchronisation avec le Système d'Information de la SNCF.

Une connexion GPRS est d'ores et déjà prévue, pour recevoir de l'information en temps réel, en ligne.

Accelio : les enjeux du projet

- Lutte contre la fraude : ce nouvel outil doit renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude, avec une plus grande efficacité dans les missions de contrôle.
- Amélioration du service client : grâce notamment à un renseignement rapide et complet sur l'ensemble des horaires SNCF et des trajets urbains.
- Adaptation de l'offre : grâce aux remontées vers le back-office des informations des contrôles télébilletiques et billets imprimés, la base clients est affinée et enrichie.
- Rénovation du métier de contrôle et de service à bord : la relation commerciale avec les voyageurs est améliorée, et les remontées commerciales générées par les contrôleurs sont plus rapides et plus fiables.

Ces évolutions technologiques répondent à des objectifs stratégiques pour la SNCF, tels que la personnalisation de la relation client, et la dynamique d'innovation continue de l'entreprise de transport dans le domaine de la distribution et du service.

Source : www.lirelasuite.com, 2011.

Document 3 Interview d'un contrôleur SNCF

Vous

Bonjour. Je souhaiterais connaître un peu plus votre métier, pouvez-vous me rappeler vos missions ?

M. M. Contrôleur à la SNCF

Au contact de la clientèle, nous avons différentes missions :

- La vérification des titres de transport à l'intérieur des trains mais aussi sur les quais avec pour objectif de limiter les fraudes et d'assurer des conditions de voyage justes et sécurisantes.
- La vente de billet directement à l'usager qui n'a pas pu se rendre au guichet ou à une borne.
- Assister et renseigner les passagers, veiller un voyageur indisposé.

D'autres missions nous sont aussi confiées :

- Nous sommes garants de la sécurité des voyageurs mais aussi de celle de notre équipe et des biens matériels. Par exemple nous devons vérifier que personne ne s'approche d'une porte mal fermée.
- Nous devons aussi porter assistance au conducteur en cas de problème.

1 PV = procès-verbal (lorsqu'un voyageur ne détient pas un titre de transport valide, le contrôleur dresse un procès-verbal)

Vous

Est-ce que votre métier, vos missions ont évolués avec l'introduction du PDA WORKABOUT PRO ?

M. M. Contrôleur à la SNCF

Tout à fait. Avant nous avions beaucoup de documents à manipuler. Des cahiers à souche pour émettre des contraventions ou des billets, une documentation pour renseigner, orienter les voyageurs. L'assistance aux voyageurs pouvait prendre beaucoup de temps en fonction des demandes. Aujourd'hui, tout est enregistré dans le PDA et nous possédons des applications qui, associées à une imprimante, permettent d'enregistrer puis d'éditer des billets, des contraventions. Les renseignements fournis aux voyageurs se font rapidement et sans erreurs.

Vous

Pouvez-vous me décrire votre journée ?

M. M. Contrôleur à la SNCF

La veille nous chargeons notre PDA avec les données des différents trajets que nous effectuerons le lendemain. On peut donc connaître à l'avance le nombre d'e-billet que nous aurons à contrôler et les consulter (trajet, nom,...). La récupération doit aussi se faire régulièrement avant et pendant tous les trajets car des billets ont pu être achetés entre temps. Si nous ne chargeons pas le PDA avec les nouvelles informations, certains e-billets ne pourront pas être validés et comment faire alors la différence entre un vrai billet et une tentative de fraude ? Il en est de même pour les billets qui peuvent être annulés juste avant l'heure de départ.

Le chargement se fait généralement dans les grandes gares grâce à une liaison GPS.

Durant les trajets nous effectuons donc les différentes missions qui nous sont demandées en contrôlant entre autre la concordance des e-billets avec les données téléchargées dans le PDA.

Enfin à la fin de notre service, nous déposons les PDA sur un socle afin de transmettre les informations aux différents centres qui hébergent les serveurs de données (contraventions, nombre de billets contrôlés...).

Vous

Ce nouveau système est-il efficace ? Rencontrez-vous des problèmes ?

M. M. Contrôleur à la SNCF

Oui mais il reste parfois des billets qui ne peuvent être scannés, pour lesquels nous avons des doutes et qui nécessitent des manipulations complémentaires et un double contrôle.

- Soit le billet a été pris au dernier moment et n'a donc pas encore été récupéré dans notre base.
- Soit c'est une tentative de fraude : le billet a été annulé au dernier moment et notre base n'est donc pas synchronisée.

Il faut donc pouvoir de nouveau communiquer avec les serveurs et récupérer l'information ce qui n'est pas toujours possible. Le chargement des données se fait généralement quand nous sommes dans une gare et que la communication est possible.

Vous

Comment sont exploitées les données transmises aux différents centres ?

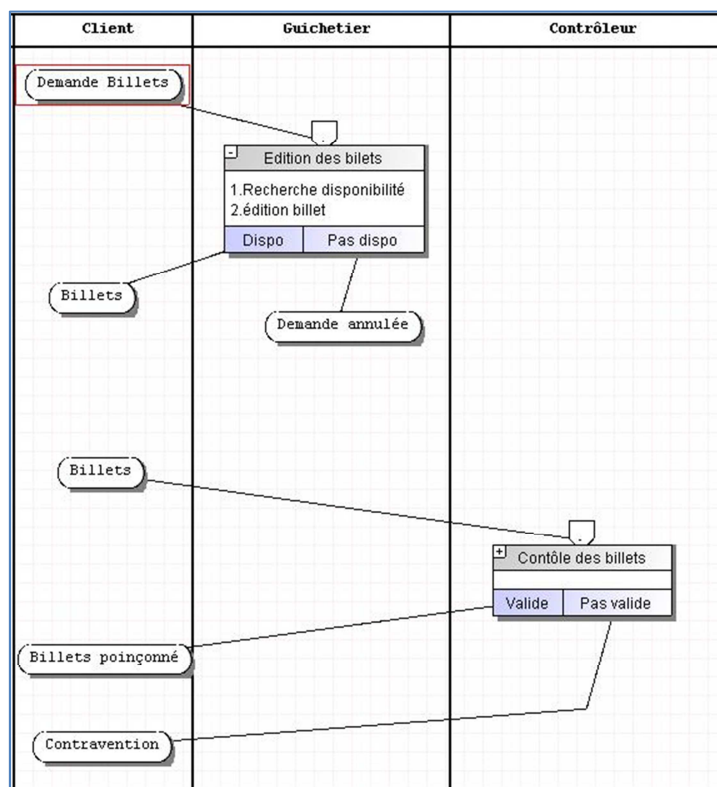
M. M. Contrôleur à la SNCF

Toutes ces informations sont, par la suite, traitées puis analysées par la direction afin de prendre certaines décisions qui vont permettre d'améliorer les services rendus, s'assurer de la performance des nouveaux systèmes de vente, suivre le travail des salariés ...

Par exemple, on pourra affecter plus de contrôleurs sur certains trajets, améliorer le contrôle et lutter contre les fraudes en organisant comme en région Centre, un jeu-concours qui récompense les agents qui luttent le plus efficacement contre la fraude.

D'après l'interview d'un contrôleur de la Haute-Normandie et d'un article du figaro (<http://www.lefigaro.fr/societes/2012/11/02/20005-20121102ARTFIG00380-sncf-des-cadeaux-pour-les-controleurs-les-plus-assidus.php>)

Document 4 Processus de gestion des billets SNCF



Document 5 Les enjeux du billet électronique : identifier les besoins pour personnaliser le voyage

En identifiant les comportements et les besoins d'une population aussi variée que celle des voyageurs SNCF, Agnès Ogier, directrice marketing, a fait le choix de la personnalisation en proposant des offres adaptées au profil et au parcours du client.



Depuis plus de deux ans, Agnès Ogier, directrice marketing de SNCF Voyages, branche de la SNCF dédiée aux trajets longue distance (TGV, Eurostar, Thalys, TGV Italie...), a pour leitmotiv la personnalisation au service du client. « En interne, notre ligne directrice consiste à passer du train pour tous au train pour chacun », résume-t-elle. Mais, lorsque l'on fait voyager 15 à 20 millions de clients, soit 100 millions de voyages par an, le projet se révèle ambitieux. Face à une clientèle aussi variée - voyageurs occasionnels, fréquents, professionnels, familles, jeunes, etc. -, Agnès Ogier met un

point d'honneur à adapter le voyage à chacun. « Aucun segment ne doit être délaissé, car chaque client est important. C'est la beauté, mais aussi la difficulté de notre métier », explique-t-elle.

Afin de proposer des offres adaptées, la SNCF travaille la connaissance client. Elle s'appuie notamment sur l'un des grands projets qui a vu le jour en 2012 : le nouveau programme de fidélité "Voyageur". **Grâce à la carte de fidélité, qui comprend le billet dématérialisé et l'historique des voyages, l'entreprise est en mesure de**

déployer un marketing "sur mesure", avec des offres segmentées et promotionnelles. « Nous essayons de construire des offres en fonction du parcours client. Pour cela, nous identifions un besoin précis et prenons en compte les circonstances du voyage », ajoute Agnès Ogier.

Concrètement, la SNCF développe des promotions et des services à des moments clés de la vie des voyageurs. Cet été, par exemple, les porteurs de la carte senior ont bénéficié de billets gratuits pour les petits-enfants qui les accompagnaient. Bilan : plus de 20 000 enfants ont voyagé gratuitement. Pour répondre à toutes les attentes, Agnès Ogier privilégie aussi l'écoute et l'échange client. « Nous nous nourrissons du retour des voyageurs via des études, des outils de mesure, mais aussi de la co-construction avec nos "supers clients" et nos agents », détaille-t-elle.

SNCF : 230 000 salariés
 Filiale Voyages : 24 000 personnes
 800 voyages par jour
 Entre 15 et 20 millions de voyageurs
 uniques par an
 100 millions de voyages par an
 5 millions de voyageurs fréquents (plus
 de deux à trois aller-retour par an)

Source www.relationsclientmag.fr 13/11/2012

Document 6 Face au billet électronique, quel avenir pour les guichetiers SNCF ?

Le Web est devenu le premier canal de vente de billets de train. Dans quelques semaines, il représentera 50 % du chiffre d'affaires de la branche Voyages. C'est un événement historique, mais la SNCF ne veut pas agiter de chiffon rouge devant l'inquiétude des guichetiers, qui vont devoir changer de métier !

D'un côté, ses dirigeants revendiquent fièrement les performances de leur filiale voyages-sncf.com, premier site marchand en France: « 2011 a été une très bonne année » se félicite ainsi Yves Tyrode, directeur général de voyages-sncf.com

Certains clients regrettent le manque d'interlocuteurs

D'un autre côté, la SNCF doit engager un énorme chantier de reconversion des cheminots guichetiers qui se prépare sous haute surveillance syndicale. Dans l'entreprise publique, chacune des 3000 gares de France comptait au moins un guichetier jusqu'à ce que les distributeurs automatiques les remplacent dans les plus petites communes. Puis, le phénomène s'est amplifié touchant les gares des grandes villes où les guichets occupent un espace de plus en plus réduit à côté des rangées de bornes en libre-service.

Certains consommateurs rebutés par l'utilisation des machines regrettent de ne plus trouver d'interlocuteurs lorsqu'ils recherchent des informations, des précisions : « Internet, les distributeurs, c'est très bien, s'exclame Jean Sivardière, le président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). Mais cela ne convient pas à tout le monde. Nous pensons qu'il faut maintenir l'ensemble des différents canaux de distribution dans les gares et que l'on conserve une présence humaine. Cela coûte cher, mais cela fait partie de la qualité de service.»

Faire évoluer les guichetiers vers plus de polyvalence

C'est même ce qui fera la différence avec les nouveaux arrivants qui privilégieront le low-cost. « Cela apportera un avantage concurrentiel à la SNCF par rapport aux "pure players" du Web », ajoute Arnaud Aymé, directeur associé au cabinet Sia Conseil.

De leur côté, les syndicats sont conscients que les vendeurs vont devoir s'adapter aux nouvelles habitudes des consommateurs. Les clients de la SNCF se sont ainsi habitués à croiser des hôtesses d'accueil sur le quai de départ de leur TGV. « Il est question de faire évoluer les guichetiers vers plus de polyvalence en leur proposant d'assurer de telles fonctions "en escale" par exemple. Mais certains ne seront pas capables de changer de métier, assure une syndicaliste de l'Unsa. Cela doit se faire sur la base du volontariat. »

Il est vrai que la direction de la branche Voyages de la SNCF (7,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2010) prépare une transformation assez radicale du métier de ses 6000 vendeurs. Ceux-ci seront métamorphosés en « conseillers commerciaux ».

« La relation client au guichet est encore assez anonyme, souligne Arnaud Aymé. À l'avenir, le client pourrait être identifié grâce à un mot de passe. Le vendeur lui proposerait des produits supplémentaires en fonction de son profil. » Mais ce chantier de la personnalisation des relations avec la clientèle n'en est qu'à ses débuts. Sa mise en œuvre, qui comprend une nouvelle définition des métiers, des méthodes, des systèmes informatiques, démarrera cette année et s'étendra jusqu'en 2015.

Source : www.lefigaro.fr, janvier 2012



Document 7 Témoignages sur le billet électronique à la SNCF : des risques non anticipés ?

Pas plus tard qu'hier, une connaissance (appelons-le Mr J.) me suggérait, dans la continuité de mes articles au sujet de voyages-sncf.com, de râler un peu sur le thème du e-billet SNCF sur mon blog.

Chapitre 1 : le contrôle, version "billet imprimé"

Je cite Mr J. : « Il y a quelques semaines je tends mon e-billet, le contrôleur se tâte douloureusement la nuque, et sort avec un certain agacement son terminal pour lire le code visuel sur la feuille. Après 2 bonnes minutes, il parvient à faire lire l'information, et... il ne reconnaît pas mon billet. Je lui dis que nous l'avons pris au dernier moment. "A c'est pour ça, on est synchronisé 3 heures avant et donc il ne le reconnaît pas". Il m'indique qu'il va tenter d'aller le synchroniser en direct depuis le train, et revient quelques minutes après : pas de réseau. Il me rend donc mon billet avec un sourire de dépit, et me dit que ça ira..."[...]

Chapitre 2 : le contrôle, version e-billet sur carte Grand Voyageur

Petit conseil : imprimez la confirmation de réservation de vos billets (ou recopiez les informations, au risque de vous planter dans le numéro de dossier, RXXYVZ euh... non RXYXVZ, zut, je sais plus). Ah ben oui, c'est bête, on vous avait fait croire qu'avec le billet électronique on faisait dans le green...

mais en fait non, le but, c'est juste de vous faire supporter les coûts d'impression à vous plutôt qu'à la SNCF... Si vous ne faites pas ça, vous perdez toute chance de trouver votre siège : vous les avez vus, vous, en bout de quai, les lecteurs de code barre 2D qui vous indiquent votre siège sur présentation de votre carte Grand Voyageur ? Moi, pas...

Allez hop, on embarque pour le voyage aller : le contrôleur arrive, poinçonneuse en avant : la déception se lit sur son visage lorsqu'il voit ma carte grand voyageur qu'il ne pourra raisonnablement pas perforer. Cinq ou six essais sont nécessaires à la lecture du code barre 2D et puis "c'est bon Monsieur". Moi je dis : il bluffe, il n'a rien lu du tout, sinon il m'aurait sans doute demandé mon coupon fréquence pour vérifier sa validité.

Chapitre 3 : l'échange de e-billet par téléphone

Là où ça devient vraiment génial, c'est quand vous n'avez pas imprimé votre confirmation de réservation et que vous devez échanger votre e-billet...

Comme d'habitude, vous appelez votre "Ligne Direct Grand Voyageur" (0,34€ la minute après le bip, bon, c'est hors de prix, mais il faut bien reconnaître que c'est pratique et efficace - comme quoi je ne suis pas toujours en train de râler !). Et là, on vous demande le numéro de dossier, [...] mais vous ne l'avez pas... On aurait pu vous demander les 17 chiffres de votre carte Grand Voyageur et, à partir de là, retrouver vos dossiers, mais non, trop facile. [...]

Epilogue

[...] Mise à jour (vendredi 12/02) : j'avais prévenu, j'ai rejoué avec un e-billet aujourd'hui. Il y a quand même un gros point positif pour les stressés comme moi, c'est que ça évite de vérifier 4 fois qu'on n'a pas oublié ses billets, si on part du principe qu'on a toujours sa carte Grand Voyageur dans son portefeuille.

Figurez-vous qu'une nouvelle fois, j'appelle (0,34€ la minute, vous connaissez le tarif maintenant) pour modifier l'horaire de mon e-billet. [...] Vous n'allez pas me croire : le gars me dit que je vais recevoir un mail de confirmation de mon changement d'horaire ! Incroyable, le fameux e-mail arrive dans ma boîte ! (Non, pas celui de mercredi, je confirme qu'il n'est jamais arrivé)

Attendez, ce n'est pas fini, après l'échange, il y a le contrôle que nous attendons tous ! Ce soir, le contrôleur est consciencieux, au début en tout cas. Il scanne mon fameux code barre, mais cela ne marche pas. Il ne se décourage pas et saisit avec son stylet les 17 chiffres de ma carte Grand Voyageur. Pas facile sur le tronçon rapide ! [Nouvel échec]. [...] Bon, je suis sympa, je lui avoue que j'ai changé mon billet une heure avant et que c'est peut-être pour ça qu'il ne me trouve pas. Bingo. Et pas question d'essayer de se connecter pour récupérer le train à jour : "Vous savez Monsieur, ça marche pas leur truc, pour les clients c'est bien, mais pour nous c'est la galère !"

Source <http://swblog.free.fr/> février 2010

Document 8 E-billet : pas de ticket « papier », mais un grand nombre de données... personnelles !

Pour pouvoir profiter du service e-billet à la SNCF, il faut posséder une carte de fidélité ; au préalable, il faut donc avoir créé un compte client, dont voici une copie d'écran :

MON COMPTE CLIENT

Les informations ci-dessous seront pré-remplées lors de vos réservations.

E-mail*

Confirmez votre adresse e-mail*

Mot de passe*

Confirmez votre mot de passe*

Civilité*

Nom*

Prénom*

Date de naissance

Téléphone

N° mobile

Je souhaite recevoir en avant première tous les bons plans Voyages-sncf.com : promotions, ventes privées, invitation aux jeux concours. [Plus d'infos ?](#)

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du site voyages-sncf.com](#), et je les accepte.

Exemple de reçu e-billet

VOS REFERENCES

METZ VILLE > PARIS EST **39,50 EUR**

DOSSIER VOYAGE : ██████████

Référence client : ██████████


N° e-billet : ██████████

Nom : ██████████


Prénom : ██████████


Voyageur : ADULTE

N° de carte de fidélité Gagnez à Voyager : ██████████



Si votre tarif le permet, vous pouvez échanger ou annuler votre e-billet jusqu'au départ du train :
- sur www.voyages-sncf.com ou voyages-sncf.mobi depuis votre téléphone mobile,
- par téléphone : au 36 35 depuis la France et au +33 (0) 892 35 35 35 depuis l'étranger (0,34€/min hors surcoût éventuel),
- en gares et boutiques SNCF en France.
Pour le suivi de votre commande et les réclamations, vous pouvez téléphoner au 098 098 36 35 (n° non surtaxé).

Vous avez imprimé votre billet sur 



Document 9 Extrait des CGV de voyages-sncf.com : Le e-billet = un billet sans risque ?

Article 14. Responsabilité et Garanties

14.1. Pour l'utilisation du site

Voyages-sncf.com et L'Agence Voyages-sncf.com ne garantissent pas que le Site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés par Voyages-sncf.com ou L'Agence Voyages-sncf.com.

[...]En aucun cas, Voyages-sncf.com ou L'Agence Voyages-sncf.com ne seront responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Vous reconnaissez avoir vérifié que la configuration informatique que vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. [...]

14.3. Pour la fourniture du Billet Imprimé et du e-Billet

Sauf dysfonctionnement du site qui lui serait imputable, **Voyages-sncf.com ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du Billet Imprimé ou de l'e-billet, imputables soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (par exemple, anomalies causées par tout matériel, logiciel ou moyen de connexion utilisé ou par un prestataire tiers).**

Article 15. Protection des données personnelles

Les informations que vous communiquez sur le site permettent à Voyages-sncf.com, L'Agence Voyages-sncf.com, ainsi qu'à leurs partenaires, de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site et, le cas échéant, de gérer le fonctionnement de l'Espace Client.

Elles permettent également à Voyages-sncf.com et à L'Agence Voyages-sncf.com de gérer votre abonnement à leurs lettres d'informations respectives.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, Voyages-sncf.com et L'Agence Voyages-sncf.com vous informent sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre de vos Commandes Vous concernant.

A cette fin, Voyages-sncf.com et L'Agence Voyages-sncf.com mettent en permanence à votre disposition une « Charte de confidentialité », accessible par un lien hypertexte en bas de toutes les pages du Site.

CHARTRE DE CONFIDENTIALITE DE LA SNCF

Le site voyages-sncf.com, exploité par Voyages-sncf.com et L'Agence voyages-sncf.com, a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL, sous les numéros : 745 549 et 776 624.

Utilisation des données

Les informations que vous communiquez sur le site permettent à Voyages-sncf.com, L'Agence voyages-sncf.com et leurs partenaires, de traiter et exécuter vos commandes. Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables à Voyages-sncf.com, L'Agence voyages-sncf.com et à leurs partenaires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site.

Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître les utilisateurs et ainsi à améliorer les services qui leur sont proposés, tout en en assurant la sécurité. Sauf opposition de votre part, Voyages-sncf.com peut être amenée à communiquer les informations facultatives qu'elle détient vous concernant à la SNCF et à ses filiales.

Le site Voyages-sncf.com propose gratuitement aux internautes un service appelé « Lettre d'information ». Cette lettre contient des informations permettant aux internautes de mieux utiliser le site voyages-sncf.com et met en avant les nouveautés de celui-ci et les meilleures offres du moment.

Sauf opposition de votre part, dans les conditions définies dans la Charte de Confidentialité, si vous avez acheté des produits ferroviaires, Voyages-sncf.com est susceptible de Vous adresser, par courrier et par courrier électronique, notamment dans le cadre de la Lettre d'Informations, des informations vous permettant de mieux connaître et de mieux utiliser le site, de vous faire bénéficier des offres promotionnelles de produits ferroviaires et, avec votre accord, des offres de produits non ferroviaires. [...]

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, nous proposons aux internautes qui ne souhaitent plus recevoir la Lettre d'Information de se désabonner d'un simple clic.

Nous vous informons que L'Agence voyages-sncf.com sous-traite le traitement de vos données à Expedia Inc., société située aux Etats-Unis, à des fins exclusives de traitement de vos commandes. A ce titre, conformément aux dispositions de l'article 69 de la loi Informatique et Libertés, Expedia Inc. s'est engagée à respecter les législations françaises et européennes sur la protection des données à caractère personnel et assure un niveau de protection suffisant des traitements opérés pour garantir le respect de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes.

Mes préférences

La page « Mes préférences » du site vous permet de visionner et modifier le contenu de votre compte. Vous avez la possibilité de modifier votre adresse mail, d'accepter de recevoir des informations de voyages-sncf.com ou de ses partenaires, de modifier le mot de passe, d'ajouter ou de supprimer le(s) voyageur(s) qui Vous accompagne(nt), d'actualiser ou corriger les noms, numéros de téléphone, ainsi que vos centres d'intérêt en matière de voyages.

Cookies

La navigation sur le site peut entraîner l'implantation de cookies dans votre ordinateur. Ils simplifient la visite et améliorent l'ergonomie du dialogue.

Lorsque vous utilisez les services de consultation, de sélection ou de réservation de voyages du site (autres que le train), votre identité et votre mot de passe sont enregistrés dans le cookie. Ces informations sont cryptées et ne sont pas accessibles en cas d'accès non autorisé à votre ordinateur.

Vous pouvez refuser l'installation du cookie sur votre ordinateur, mais un tel refus peut empêcher l'accès à certains services du Site.

Protection des informations fournies

Soucieux de la confiance dont fait preuve l'internaute lorsqu'il se connecte sur le site pour organiser et acheter des voyages, Voyages-sncf.com et L'Agence voyages-sncf.com sont attentives au respect de la protection des informations qu'elles recueillent. Pour assurer cette protection, elles ont mis en place un programme de sécurisation des informations stockées dans leurs systèmes.

Les systèmes informatiques de Voyages-sncf.com et L'Agence voyages-sncf.com sont dotés d'un cryptage des données, et d'un dispositif de protection logiciel.