

# Gros dérailage pour le site Voyages-sncf.com

Le site de la SNCF a connu une panne qui s'est étalée sur plusieurs heures entre le 29 et le 30 juillet. Les utilisateurs désireux d'acheter leurs billets en ligne – un achat plutôt couru en cette période de vacances – ont été dans l'incapacité d'effectuer leur commande.

Le site plantait au moment de la réservation, affichant un sympathique message d'erreur : « *La réservation de billets de train est interrompue pour maintenance, afin d'améliorer la qualité de service. Le service sera de nouveau disponible prochainement. Nous vous remercions de votre compréhension* ».

Christophe Léon, directeur marketing du site a précisé que « *le site subissait son opération de maintenance hebdomadaire* ». Une « *défaillance matérielle* » aurait été à l'origine du blocage. La panne a perduré sur une trentaine d'heures et le rétablissement complet s'est avéré ce mercredi 30 après-midi. A l'heure où cet article était mis en ligne, le site affichait encore quelques lenteurs.

Durant la panne, les agences SNCF, les gares et les services téléphoniques de réservation de billets sont tous restés disponibles. Saturés mais disponibles.

Le site avait subi une série de remaniements en mai. Ces ajustements avaient suscité de nombreuses réactions d'internautes, certains signalant un grand nombre de bogues. Cette refonte est-elle à l'origine de la panne ? La SNCF enquête...

En tout cas, l'ampleur de la panne n'a pas manqué de surprendre la SNCF. Selon le site Backchich, un télévendeur de l'entreprise a soutenu que les équipes techniques gérant le site ne les avaient aucunement avertis...

Il y a quelques semaines, le site de la SNCF s'était trouvé au cœur d'une [polémique](#). Le *Canard Enchaîné* avait révélé l'existence d'un rapport interne soulignant que le site n'offrait pas les garanties nécessaires à une conservation sécurisée des fichiers clients. La direction s'était alors fendue d'un communiqué précisant que le site était « *sans risque pour les utilisateurs* ».

**A lire : [notre analyse sur cette panne](#)**