

# Voyages-sncf fait son mea culpa

« Comme certains d'entre-vous ont pu le constater, l'accès à la [réservation et aux horaires de train a été rendu impossible](#) à deux reprises entre le mardi 29 juillet et le vendredi 1er août. **Les équipes de Voyages-sncf.com vous présentent leurs sincères excuses** pour la gêne que ces incidents vous ont occasionnée ». Voilà, en substance, le message de la SNCF.

Simple, clair. Le problème d'accès serait donc lié à une panne matérielle et logicielle suite à une **banale opération de maintenance réalisée à 5 heures du matin**. Il aura fallu ensuite plus d'une journée aux techniciens pour résoudre le problème puisque le site ne fut accessible que le lendemain vers midi.

Face à la demande en billets, la direction du site a donc décidé d'en limiter l'accès pendant deux heures pour « *effectuer les optimisations nécessaires afin d'éviter une nouvelle indisponibilité prolongée* ».

Pour sa défense, la SNCF tient à rappeler la popularité de son site avec **700.000 visiteurs par jour et près de 150.000 transactions quotidiennes**.

Quant au [respect des données personnelles](#), autre critique formulée par des experts cités alors par le *Canard enchaîné*, la compagnie joue la carte de la confiance : « *Cette panne n'a affecté à aucun moment la sécurité de vos transactions ou la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez* ». Pourtant les spécialistes avaient imaginé **sept scénarios catastrophes**, « *depuis la panne sèche du système durant plusieurs heures jusqu'à la fraude massive en passant par la diffusion d'informations erronées auprès du client* ».

Comme nous vous le disions pendant les événements, on attend donc encore le jour où face à une panne majeure, un prestataire pourra [avertir correctement ses usagers](#) dans un délai raisonnable. Une information qui arrive à l'heure en somme.