Forfaits et contrats

**Qu’est-ce que le forfait Navigo Mois et Navigo Semaine ? Quels sont les tarifs ?**

Mis à jour le 10 juin 2022

Vous trouverez [ici](http://www.navigo.fr/forfait-navigo-mois.html) toutes les informations concernant le forfait Navigo Mois.

Vous trouverez [ici](http://www.navigo.fr/forfait-navigo-semaine.html) toutes les informations concernant le forfait Navigo Semaine.

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine sont rechargés sur un [passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo), [Navigo Découverte](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo), [Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-annuel) ou [imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo-imagine-r) ou sur un téléphone NFC (sous réserve de compatibilité).

**Comment charger mon forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine ?**

Mis à jour le 15 juin 2023

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être chargés sur les passes Navigo Découverte et Navigo personnalisé :

* dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF
* [chez les commerçants agréés](http://www.ratp.fr/informer/achat_titres/depositaires/les_commerces_agrees_ratp.php)
* sur [certains distributeurs automatiques bancaires](http://www.navigo.fr/rechargement-de-votre-carte-navigo.html)
* grâce à votre téléphone Android NFC, en téléchargeant l’application mobile Île-de-France Mobilités, BonjourRATP ou SNCF Connect ou avec votre téléphone IOS en téléchargeant l'application Île-de-France Mobilités. Pour plus d’informations, vous pouvez consulter les supports compatibles dans la FAQ <https://faq-mes-deplacements.iledefrance-mobilites.fr/> « Quelles cartes peuvent être rechargées avec un téléphone NFC ? »

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être achetés et stockés sur votre téléphone Android NFC, grâce à l'application mobile Île-de-France Mobilités, BonjourRATP, et SNCF Connect ou depuis votre téléphone iOS à partir de l'iPhone 7 avec iOS 13 minimum ou iOS 14 pour l'iPhone XR. Pour plus d'informations, consulter la question [« Qu'est-ce que le service d'achat de titres de transport sur téléphone et comment l'obtenir ? »](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/smartphone).  
  
Les forfaits chargés sur téléphone via le service d’achat de titres de transport sont proposés uniquement en « Toutes zones ».  
Pour plus de détails, sur l’achat de votre forfait Navigo Semaine ou Mois depuis votre application mobile, rendez-vous sur la FAQ du Service d'achat de titres de transport sur téléphone, disponible [ici](https://faq-mes-deplacements.iledefrance-mobilites.fr/).

**Comment changer les zones de mon forfait Navigo Mois ou Semaine ?**

Mis à jour le 30 mars 2023

Vous êtes détenteur d'un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine et vous souhaitez vous déplacer en dehors des zones de votre forfait.

* **Pour un besoin ponctuel**, vous avez la possibilité d'acheter un forfait [Navigo Jour](http://www.navigo.fr/titres/le-forfait-navigo-jour-presentation/) en complément de votre forfait Navigo Mois ou Semaine.

*RAPPEL :*

*Pour le forfait****Navigo Mois****, votre passe Navigo est dézoné le week-end, les jours fériés, pendant les petites vacances de la zone C et de mi-juillet à mi-août.*

* Pour une utilisation régulière, vous avez la possibilité de réaliser un changement de zone sur votre forfait. Cette action est réalisable en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite).  
  Le changement de zones est possible dès l'achat du forfait et : - jusqu'au 19 inclus du mois de validité pour le forfait Navigo Mois, - jusqu'au jeudi de la semaine de validité pour le forfait Navigo Semaine.

*INFO*

*Le changement de zones n'est possible que si vous souhaitez changer pour un forfait ayant un prix supérieur ou égal à celui chargé sur votre passe Navigo.  
Pour plus de détails, sur l'achat de votre forfait Navigo Semaine ou Mois depuis votre application mobile, rendez-vous sur la FAQ du Service d'achat de titres de transport sur téléphone,*[*disponible ici*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts)*.*

*Il existe en plein tarif ou en tarif réduit pour les bénéficiaires de la réduction Solidarité transport. Il n'existe pas en carnet.*

**Quand ai-je droit au dézonage sur mon forfait ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Le forfait Navigo Mois 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficie du " dézonage ", c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites :

* samedi à partir de 0h00 au dimanche jusqu'à 23h59,
* les jours fériés de 0h00 à 23h59
* du 15 juillet à 0h00 au 15 août à 23h59
* et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 0h00 jusqu'à 23h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Education Nationale.

Les forfaits Navigo Semaine ne sont pas dézonés, les zones souscrites doivent être respectées.

**Comment souscrire un forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 25 juillet 2024

Vous pouvez souscrire directement en ligne sur notre site  ou en vous rendant en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF.

**Souscrire en ligne**

Rendez-vous sur l'[espace de souscription en ligne](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/souscription/navigo_annuel/profil), munissez-vous de votre moyen de paiement (RIB ou carte bancaire) ainsi que d'une photo au format numérique jpeg ou gif (à télécharger ou à prendre avec votre webcam, votre mobile ou votre tablette).  
Répondez aux deux questions puis laissez-vous guider.  
Si votre demande est complète (photo conforme aux exigences, paiement accepté et contrat signé électroniquement), le passe Navigo Annuel est, selon votre choix, soit envoyé à votre domicile sous un délai maximum de 10 jours (hors week-end et jours fériés) ou soit édité dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF 3 jours ouvrés après la commande sur présentation d'un justificatif d'identité.

***BON A SAVOIR :***

*Si vous n'êtes pas le payeur de votre forfait, le payeur recevra par e-mail, pour signature, le contrat électronique.  
Si vous souhaitez bénéficier de la tarification Senior et ne possédez pas encore de forfait Navigo Annuel, rendez-vous directement en agence.*

**Souscrire en agence**

Rendez-vous en [agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite). Munissez-vous d'un des éléments suivants :

* d'un justificatif d'identité
* d’un RIB et d’un moyen de paiement pour la première mensualité, si vous choisissez de régler par prélèvement,
* d’une carte bancaire, d’un chèque ou d’espèces (uniquement en agence), si vous choisissez de régler au comptant.

NB : vous n'avez pas besoin de fournir de photo, elle sera prise directement sur place. Votre passe Navigo Annuel vous sera remis immédiatement.

**Je ne possède pas de forfait Navigo Annuel, comment demander la tarification Senior ?**

Mis à jour le 27 avril 2022

Pour savoir si vous êtes éligible, deux conditions sont à remplir :

* Avoir 62 ans et plus;
* Ne pas avoir d’activité professionnelle, ou exercer une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps.

Si vous pouvez bénéficier de la tarification Senior et que vous ne possédez pas de forfait Navigo Annuel, la demande de tarification Senior peut se faire en vous rendant en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF.

Pour souscrire et obtenir votre passe Navigo Annuel Tarification Senior immédiatement, munissez-vous :

- d'un RIB (seul le paiement par prélèvements est possible pour le forfait Navigo Annuel Tarification Senior)

- d'une pièce justificative d’identité

Vous n’avez pas besoin de fournir de photo, elle sera prise directement sur place.

Votre passe Navigo Annuel vous sera remis immédiatement.

**Je possède un forfait Navigo Annuel, comment demander la tarification Senior ?**

Mis à jour le 25 août 2022

Pour savoir si vous êtes éligible, deux conditions sont à remplir :

* Avoir 62 ans et plus;
* Ne pas avoir d’activité professionnelle, ou exercer une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps.

Si vous pouvez bénéficier de la tarification Senior et que vous possédez un forfait Navigo Annuel, la demande de tarification Senior peut se faire en ligne depuis votre espace personnel ou en vous rendant en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou certains Guichets Services Navigo SNCF.

Vous devez vous assurer au préalable que votre forfait Navigo Annuel est « toutes zones », soit zone 1-5, payé par prélèvements, n’est pas suspendu, ne présente pas de dette :

* Si vous possédez un forfait Navigo Annuel 2-3, 3-4, 4-5, [un changement de zones est nécessaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/forfait-navigo-annuel/comment-changer-les-zones-de-mon-forfait-navigo-annuel)
* Si votre forfait Navigo Annuel est payé au comptant, [un changement de mode de paiement est nécessaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-moyens-de-paiement/comment-passer-du-paiement-comptant-au-paiement-par-prelevements)
* Si votre forfait Navigo Annuel est suspendu, [la reprise du forfait est nécessaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/suspension-et-resiliation/comment-reactiver-mon-forfait-navigo-annuel)
* Si votre forfait Navigo Annuel est débiteur, [la régularisation de la dette est nécessaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/forfait-navigo-annuel/comment-regulariser-une-dette)

Ensuite, pour demander la tarification Senior, munissez-vous de votre justificatif d’identité au format numérique (jpeg, gif, bmp, tiff, png ou pdf).

Pour rappel, le justificatif d’identité doit être un des éléments suivants : carte d’identité, livret de famille, passeport, permis de conduire français ou étranger, carte de combattant délivrée par les autorités militaires françaises, carte de séjour temporaire, carte de résident, carte de ressortissant d’un Etat membre de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen.

[Connectez-vous](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) à votre espace personnel, puis laissez-vous guider.

Si vous répondez aux [conditions d’éligibilité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-navigo-annuel-tarification-senior), la tarification Senior sera prise en compte pour le prochain prélèvement ou le suivant selon la date de validation de la demande par l’Agence Navigo Annuel.

***BON A SAVOIR :***

*Veillez à effectuer votre demande en amont pour qu'elle soit validée par l'Agence Navigo Annuel****avant le 15 du mois en cours****et qu'elle puisse prendre effet au premier jour du mois suivant.  
Le délai de traitement des demandes de tarification Senior est de 5 jours (hors week-end et jours fériés).*

**Le montant de ma première mensualité est plus élevé, est-ce normal ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

Vous avez choisi lors de votre souscription le mode de paiement par prélèvements mensuels, et vous constatez un montant plus élevé lors de la première mensualité.  
  
C’est tout à fait normal, et cela vous a été annoncé lors de la souscription au forfait Navigo Annuel.  
En effet, la première mensualité comporte les frais de dossier annuels de 7,60 €.

**Comment changer les zones de mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous bénéficiez d'un forfait 2 zones et vous souhaitez modifier les zones de validité de votre forfait ?  
  
Vous pouvez modifier votre forfait :  
- par Internet depuis votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), par e-mail à l'adresse [gestion@agencenavigoannuel.fr](mailto:gestion@agencenavigoannuel.fr), par téléphone ou courrier (sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant)  
**ATTENTION ! Le changement de zones ne prendra effet que lorsque vous aurez mis à jour votre passe Navigo Annuel dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF et ce, 48 h après la demande.**  
- en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite). Le changement peut être immédiat ou prendre effet le 1er du mois suivant.

S'il s'agit d'un besoin ponctuel, vous avez la possibilité d’acheter un [forfait Navigo Jour](http://www.navigo.fr/titres/le-forfait-navigo-jour-presentation/)en complément de votre forfait Navigo Annuel.  
  
Si vous êtes titulaire d'un forfait Navigo Annuel Tarification Senior, la modification de zones n'est pas possible (uniquement toutes zones).

**Quand ai-je droit au dézonage sur mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

Les forfaits Navigo Annuel 2-3, 3-4 et 4-5 bénéficient du " dézonage ", c'est-à-dire de la possibilité de voyager dans toute la région, quelles que soient les zones souscrites :

* du samedi à partir de 00h00 au dimanche jusqu'à 23h59,
* les jours fériés de 00h00 à 23h59,
* du 15 juillet à 00h00 au 15 août à 23h59,
* et pendant les petites vacances scolaires de la zone C (Toussaint, Noël, hiver et printemps) du lendemain du jour de fin des cours à partir de 00h00 jusqu'à 23h59 la veille du jour de reprise des cours, telles que définies par le Ministère de l'Education Nationale.

L'heure prise en considération est l'heure de la validation en entrée du mode de transport emprunté.

**Comment obtenir une attestation de forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous avez besoin d'une attestation de forfait ?

Vous avez à votre disposition plusieurs possibilités pour l'obtenir :

* en ligne, depuis votre [Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion) : Cliquez sur votre contrat, « Mon attestation » et laissez-vous guider.
* en [agence commerciale RATP, SNCF ou OPTILE, ou dans un comptoir RATP ou Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite). Ce service est également disponible dans tous les guichets RATP.
* par courrier : envoyez votre demande à l'adresse suivante :  
  AGENCE NAVIGO ANNUEL  
  TSA 16606  
  95905 Cergy Pontoise cedex 9

***BON A SAVOIR :***

*Aucune attestation ne sera délivrée pour un forfait Navigo Jour. Si votre achat a été réalisé avec votre téléphone, votre justificatif d’achat vous sera envoyé par e-mail.*

**Comment régulariser une dette Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Vous avez été informé que vous étiez débiteur sur votre forfait Navigo Annuel. Afin d'éviter la résiliation de votre forfait, vous avez plusieurs possibilités pour régulariser votre situation :

* en ligne, en réglant par carte bancaire, depuis [votre espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion) en cliquant sur " Régulariser ma situation ".
* par téléphone, en réglant par carte bancaire au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h)
* en [agence commerciale des transporteurs ou Guichet Services Navigo SNCF en espèces ou par carte bancaire, ou dans certains comptoirs RATP](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)(uniquement par carte bancaire)
* par courrier, en envoyant un chèque établi à l'ordre de l'Agence Navigo Annuel, à l'adresse suivante :  
    
  AGENCE NAVIGO ANNUEL  
  TSA 16606  
  95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

N'hésitez pas à vous connecter à votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/) pour vérifier les coordonnées bancaires associées à votre forfait. Vous pouvez également [retrouver ici](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/moyens_paiements/vos_moyens_de_paiements) plus d'informations sur les prélèvements.

**Comment résilier mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Il est possible de résilier son forfait Navigo Annuel :

* par Internet depuis son [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) ;
* sur présentation du passe Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF ;
* par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l’Agence Navigo Annuel.

**Agence Navigo Annuel**TSA 16606  
95905 Cergy-Pontoise Cedex 09

Conservez votre passe Navigo Annuel : il vous permet de recharger des forfaits Navigo Jour, Semaine, Mois, Jeunes Week-end, Fête de la musique et Antipollution. Vous pourrez également l'utiliser si vous souhaitez reprendre un forfait Navigo Annuel ou souscrire à un forfait Navigo Annuel Tarification Senior.

**Je règle au comptant : comment renouveler le paiement de mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 25 juillet 2024

Si vous réglez au comptant votre forfait Navigo Annuel, un courrier vous sera envoyé environ 2 mois avant la date de l'échéance vous invitant à procéder à un nouveau règlement. Vous pourrez alors renouveler le paiement de votre forfait au comptant :

* en ligne depuis votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)(sauf pour un forfait financé par un Tiers Payant)
* en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP (uniquement par carte bancaire) ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* par téléphone, ou par courrier  
  **Agence Navigo Annuel**  
  TSA 16606  
  95905 Cergy Pontoise Cedex 9  
    
  Téléphone : 09 69 39 22 22  
  (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h)  
  E-mail : [gestion@agencenavigoannuel.fr](mailto:gestion@agencenavigoannuel.fr)

*BON A SAVOIR*

*Vous pouvez également choisir de payer par prélèvements automatiques.*

Pour cela, nous vous invitons à vous rendre dans une[agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/point_vente), muni(e):

* d’un justificatif d’identité,
* d’un RIB,
* et d’un moyen de paiement pour régler la première mensualité.

A noter que cette action ne sera possible que lors du renouvellement de votre forfait Navigo Annuel.

Si vous ne renouvelez pas le paiement de votre forfait avant son échéance, celui-ci sera automatiquement suspendu. Vous devrez alors vous présenter en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/point_vente) muni de votre passe Navigo Annuel, pour demander la reprise.

**Je règle au comptant : dois-je payer des frais de dossier quand je renouvelle le paiement de mon forfait ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Les frais de dossier sont réglés uniquement lors de la souscription. Le renouvellement du paiement comptant du forfait ne donne pas lieu à de nouveaux frais de dossier.

**Quelle différence entre suspension et résiliation du forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

**SUSPENSION :**La suspension vous permet, pour une durée de 12 mois maximum, d’interrompre votre forfait Navigo Annuel (au-delà de ce délai, votre forfait est résilié automatiquement).  
Pour que la suspension soit effective, la mise à jour de votre passe est nécessaire dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF.  
  
Attention ! Si vous ne mettez pas à jour votre passe Navigo Annuel :

* Si vous payez par prélèvement automatique : les prélèvements de votre forfait Navigo Annuel ne seront pas suspendus conformément aux Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du forfait Navigo Annuel.
* Si vous payez au comptant : aucun remboursement de votre forfait Navigo Annuel ne sera effectué conformément aux Conditions Générales de Vente et d’Utilisation du forfait Navigo Annuel.

La suspension vous donne la possibilité de reprendre ensuite votre forfait sans frais additionnels en conservant votre passe Navigo Annuel.  
  
**RESILIATION :**  
La résiliation de forfait met fin de manière définitive à votre forfait sans avoir besoin de mettre à jour votre passe. Si vous souhaitez de nouveau un forfait Navigo Annuel, vous devrez effectuer une nouvelle souscription et payer les frais de dossier associés.  
  
**IMPORTANT :**  
Dans les deux cas, conservez votre passe Navigo Annuel : il vous permet de recharger des forfaits Navigo Mois, Navigo Semaine, Navigo Jour, Navigo Solidarité Réduction, Solidarité Gratuité ou Améthyste. Vous pourrez également l’utiliser si vous souhaitez reprendre un forfait Navigo Annuel.  
En cas de suspension ou de résiliation en cours de mois, le forfait est dû dans son intégralité.

**Qu’est-ce que le forfait imagine R ? Quels sont les tarifs ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Les forfaits imagine R Scolaire, imagine R Junior et imagine R Étudiant vous permettent de voyager sur l’ensemble du réseau d’Île-de-France(1), tous les jours de la semaine et de façon illimitée, au tarif :

* de 16,40 euros par an pour le forfait imagine R Junior, auquel s’ajoutent 8 euros de frais de dossier;
* de 374,40 euros par an pour le forfait imagine R Scolaire ou imagine R Étudiant, auquel s’ajoutent 8 euros de frais de dossier et avant déduction d’éventuelles subventions départementales et/ou sociales.

[Forfait imagine R Junior](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-junior)

[Forfait imagine R Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-scolaire)

[Forfait imagine R Étudiant](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-imagine-r-etudiant)

Vous bénéficiez, avec ces forfaits, d’un ensemble d’avantages à découvrir sur [iledefrance-mobilites.fr/imagine-r](https://www.iledefrance-mobilites.fr/imagine-r).

(1)  Le forfait imagine R n’est pas valable sur Orlyval, Filéo, le TGV, ni sur les lignes de transport en commun qui n’appliquent pas la tarification francilienne.

**Comment souscrire un forfait imagine R Junior ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Le forfait imagine R Junior au prix de 24,40 euros, incluant les frais de dossier de 8 euros, est destiné aux enfants âgés de moins de 11 ans au 31 décembre 2024, sans condition de ressources. Aucune subvention ou bourse ne peut être appliquée à ce tarif.

La souscription se fait uniquement en ligne sur notre site Internet, tout savoir sur comment souscrire dans ce [guide](https://youtu.be/rH7djN2qQBw).

Le tarif régional de 382,40 euros sera appliqué pour les souscriptions reçues par courrier pour un enfant âgé de moins de 11 ans au 31 décembre 2024.

Un Tiers Payant ne peut pas financer de forfait imagine R au tarif Junior.

Vous devrez charger une copie d’un justificatif d’identité de l’enfant au moment de la validation de la souscription.

**Remboursement du forfait imagine R pour les porteurs de la Carte Scol’R**

Mis à jour le 29 juin 2022

Île-de-France Mobilités propose le remboursement à 100% du forfait imagine R pour les détenteurs d’une carte Scol’R Junior[de la même année scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/la-carte-scolr). Le forfait imagine R permet des voyages illimités dans toute l’Île-de-France, sur tous les modes de transport (sauf Orlyval, Filéo, le TGV, ni sur les lignes de transport en commun qui n’appliquent pas la tarification francilienne). La procédure de remboursement est disponible sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr.](http://www.iledefrance-mobilites.fr/)

**Comment souscrire ou renouveler mon forfait imagine R ? Quelles sont les pièces justificatives nécessaires ?**

Mis à jour le 23 août 2024

Souscrivez ou renouvelez votre forfait imagine R facilement en ligne depuis l’espace personnel du payeur.

Exceptions : si vous êtes financé par un Tiers payant ou si vous souhaitez payer par chèque.

**Dois-je payer des frais de dossier quand je renouvelle mon contrat ?**

Mis à jour le 06 juillet 2022

Les frais de dossier de 8 euros sont dus chaque année et sont inclus dans le montant du forfait annuel imagine R.

En cas de règlement par prélèvement automatique, ces frais de dossiers sont intégrés au montant de la première mensualité.

**Le montant de ma première mensualité est plus élevé, est-ce normal ?**

Mis à jour le 06 juillet 2022

Vous avez choisi, lors de votre souscription, le mode de paiement par prélèvements mensuels, et vous constatez un montant plus élevé lors de la première mensualité.

C’est tout à fait normal, et cela vous a été annoncé lors de la souscription de votre forfait imagine R.

En effet, la première mensualité comporte les frais de dossier annuel de 8 euros, exigibles, même en cas de renouvellement.

Par ailleurs, quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait imagine R est dû dans son intégralité.

Pour rappel, voici les dates de début de validité des forfaits imagine R :

- imagine R Scolaire et imagine R Junior :

* première souscription : 1er septembre
* renouvellement : 1er octobre

- imagine R Étudiant :

* au 1er de chaque mois, au choix : septembre, octobre, novembre, décembre, janvier

En cas de souscription tardive, les mensualités échues sont prélevées avec la première mensualité.

Par exemple, si vous souscrivez un forfait imagine R Scolaire en janvier, les mois de septembre à janvier seront à régler en une seule fois par prélèvement (incluant les 8 euros de frais de dossier) lors de la première échéance.

De même, si vous souscrivez un forfait imagine R Étudiant en mars, les mois de janvier à mars seront à régler en une seule fois (incluant les 8 euros de frais de dossier) lors de la première échéance.

**Comment déclarer un changement d’établissement scolaire ?**

Mis à jour le 06 juillet 2022

Vous souhaitez déclarer un changement d'établissement scolaire, vous devez le faire par e-mail à l'Agence imagine R à l'adresse suivante : [*imaginer@agencenavigo.fr*](mailto:imaginer@agencenavigo.fr)*.*

Votre demande doit être accompagnée du certificat d’inscription ou certificat de scolarité ou de la carte d’étudiant correspondant au nouvel établissement en fonction du forfait détenu.

**Je suis boursier, comment bénéficier d’un tarif réduit ?**

Mis à jour le 07 juillet 2022

Pour le forfait imagine R Scolaire, certains Conseils départementaux accordent une subvention départementale, sous conditions.

Île-de-France Mobilités et les Conseils départementaux peuvent également accorder une subvention aux boursiers des établissements publics et privés sous contrat de l'Education Nationale en fonction du niveau de leur bourse.

Pour en bénéficier, vous pouvez jusqu'au 15 décembre :

* télécharger, depuis votre espace personnel, la notification d’attribution de bourse pour l’année concernée;
* OU par courrier, à l’Agence imagine R, la notification d’attribution de bourse ou l’attestation de bourse, disponible sur le formulaire papier, rempli et tamponné par votre établissement (1).

En fonction du mode de paiement que vous avez choisi, le trop-perçu vous sera remboursé par chèque ou le montant de vos prélèvements sera ajusté.

Pour le forfait imagine R Junior, aucun tarif boursier n’est applicable.

(1)  Si vous avez retourné uniquement l'attestation de bourse du formulaire imagine R, votre notification d'attribution de bourse peut vous être demandée à tout moment par l'Agence imagine R.

**Comment régulariser une dette imagine R ?**

Mis à jour le 09 juin 2023

Vous pouvez régulariser votre dette :

* en ligne, en réglant par carte bancaire, depuis votre espace personnel en cliquant sur « Régulariser ma situation »;
* par téléphone, en réglant par carte bancaire, au 09 69 39 22 22 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h (appel non surtaxé);
* en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP (uniquement par carte bancaire) ou en Guichet Services Navigo SNCF (en espèces ou par carte bancaire);  
  [Localiser les agences commerciales, comptoirs-club RATP et Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* par correspondance, en envoyant un chèque établi à l’ordre de l’Agence imagine R, en précisant les nom et prénom du titulaire, à l’adresse suivante :

**AGENCE IMAGINE R**

Service Recouvrement

TSA 16039

95905 CERGY PONTOISE Cedex 9

**Comment résilier mon forfait imagine R ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

La résiliation en cours d’année de votre forfait imagine R est possible **uniquement pour les motifs suivants sur justificatif :**

• interruption de scolarité jusqu’à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie et accident). Un certificat doit être fourni ;

• stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les élèves et apprentis inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;

• déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;

• décès du porteur. Un certificat de décès doit être fourni ;

• bénéficiaire de la Tarification Solidarité Transport.

Les justificatifs fournis doivent être rédigés en langue française.

Le contrat peut être résilié sans motif :

·       si la résiliation intervient avant le début de validité du forfait, seuls les 8 euros TTC de frais de dossier sont facturés au Payeur;

·       pendant le premier mois suivant la date de souscription, si la résiliation intervient après le début de validité du forfait, les 8 euros TTC de frais de dossier et une mensualité sont facturés au Payeur.

**Envoi de la lettre de résiliation**

Le payeur du forfait doit adresser la demande, accompagnée du justificatif à l'Agence imagine R:

* soit par e-mail à l’adresse imaginer@agencenavigo.fr
* soit par courrier à l’Agence imagine R par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l’Agence imagine R :

**AGENCE IMAGINE R**  
TSA 16039  
95905 CERGY PONTOISE Cedex 9

A noter :

* toute demande de résiliation est définitive. Aucune nouvelle souscription pour l’année en cours ne sera possible ;
* aucune résiliation ne peut être demandée par le client durant les 3 derniers mois de validité du contrat commercial.
* **Puis-je suspendre mon forfait imagine R ?**
* Mis à jour le 29 juin 2022
* La suspension du forfait imagine R n'est pas possible.

**Comment obtenir une attestation de forfait imagine R ?**

Mis à jour le 09 juin 2023

Vous avez besoin d’une attestation de forfait ?

Vous avez à votre disposition plusieurs possibilités pour l’obtenir :

* depuis votre Espace personnel : [connectez-vous sur votre espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/). Sélectionnez le forfait souhaité puis cliquez sur le lien « télécharger mon attestation » et laissez-vous guider;
* en agence commerciale RATP, SNCF ou OPTILE, ou dans un comptoir RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF. Ce service est également disponible dans tous les guichets RATP : [localiser les agences commerciales, comptoirs-club RATP et Guichets Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* par téléphone : appelez le 09 69 39 22 22 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou le samedi de 9h à 20h (appel non surtaxé);
* par courrier : envoyez votre demande à l’adresse suivante :

**AGENCE IMAGINE R**

TSA 46033

95 905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

**Comment recharger le forfait sur mon passe dès lors que mon renouvellement est effectif ?**

Mis à jour le 21 août 2024

Vous pouvez mettre à jour votre passe :

* Désormais directement depuis chez vous avec l’application Ile-de-France Mobilités ! Plus besoin d'aller en station !
* Rubrique "achat" >> sélectionnez "sur mon passe navigo" >> lisez votre passe >> si un droit est en attente de rechargement, il y aura une pop up qui s'ouvrira et vous proposera de charger votre droit.
* Ou sur les automates de vente des stations RATP ou des gares Transilien SNCF;
* Ou dans les guichets, les comptoirs et les agences commerciales des transporteurs RATP et Transilien SNCF.

# Qui peut souscrire au forfait imagine R ?

Mis à jour le 06 juillet 2022

Détails cf. CGVU/Guide

Les volontaires du Service Civique et volontaires européens ne peuvent faire l’objet d’une souscription au forfait imagine R mais bénéficient d’un tarif réduit.

[Pour plus d’informations](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50-pourcents-volontaires-service-civique)

**Où trouver un formulaire papier ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

Vous pouvez souscrire ou renouveler votre forfait imagine R par courrier (sauf pour imagine R Junior, disponible en ligne uniquement), à l’aide d’un formulaire :

* si votre forfait est financé par un Tiers payant,
* si vous souhaitez payer au comptant par chèque,
* si vous n’avez pas d’accès à Internet depuis un ordinateur ou votre téléphone mobile.

Les formulaires papier sont disponibles (dans la limite des stocks disponibles) dans les agences commerciales des transporteurs, comptoirs RATP et Guichets Services Navigo SNCF.

**A quoi correspondent les contrôles complémentaires ?**

Mis à jour le 09 juillet 2024

Dans le cadre de la souscription imagine R, il est stipulé dans les CGVUs (article 2-4) que l’Agence imagine R se réserve le droit d’effectuer des contrôles complémentaires.

Vous avez reçu un e-mail de l’adresse [controles@imagine-r.com](mailto:controles@imagine-r.com) ou un courrier vous demandant de renvoyer certains justificatifs (justificatif d’identité, notification d’octroi de bourse ou certificat de scolarité).

Les justificatifs doivent être envoyés (par e-mail ou par courrier) dans un délai d’un mois à compter de l’envoi de la demande par l’Agence imagine R.

Si les documents ne sont pas renvoyés, l’Agence imagine R considèrera que le Titulaire n’a pas droit au forfait imagine R et pourra de plein droit résilier le contrat. Cette résiliation implique également une interdiction de souscrire un nouveau forfait imagine R pendant 3 ans.

**Qu'est-ce que le forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 20 décembre 2021

Les forfaits Améthyste sont réservés aux personnes handicapées ou retraitées sous conditions de ressources ou de statut (anciens combattants), résidant en Île-de-France.

Il est disponible pour plusieurs zones, en fonction de votre département :

* Forfaits délivrés par la Ville de Paris : Améthyste zones 1-5.
* Forfaits délivrés par la Seine-et-Marne : Améthyste zones 1-5 ou 4-5.
* Forfaits délivrés par les Yvelines : Améthyste zones 1-5 ou 3-5.
* Forfaits délivrés par l’Essonne : Améthyste zones 1-5 ou 3-5.
* Forfaits délivrés par les Hauts-de-Seine : Améthyste zones 1-5.
* Forfaits délivrés par la Seine-Saint-Denis : Améthyste zones 1-5, 2-5 ou 3-5.
* Forfaits délivrés par le Val-de-Marne : Améthyste zones 1-5.
* Forfaits délivrés par le Val d’Oise : Améthyste zones 1-5, 3-5 ou 4-5.

[**En savoir plus sur le forfait Améthyste**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-amethyste)

**Comment bénéficier d’un forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 03 mars 2021

Pour plus d'informations : [https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-amethyste](http://www.navigo.fr/forfait-amethyste.html#forfaits-navigo)

Voir l'onglet " Comment obtenir votre forfait ? "

**Comment charger mon forfait Améthyste sur le passe Navigo ?**

Mis à jour le 30 mars 2023

Vous souhaitez charger vos droits au forfait Améthyste sur votre passe Navigo. Vous pouvez le faire :

* Dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF : [trouver le point de vente plus proche](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)

# Où renouveler mon forfait Améthyste ?

Mis à jour le 03 mars 2021

Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises d'attribution dans votre département, et la procédure à suivre pour faire la demande de votre forfait Améthyste

[Pour en savoir plus](http://www.navigo.fr/forfait-amethyste.html#forfaits-navigo)

**Puis-je suspendre mon forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Non, la suspension temporaire du forfait Améthyste n’est pas possible.

**Où s'effectue la demande de forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 20 décembre 2021

Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises d’attribution dans votre département, et la procédure à suivre pour faire la demande de votre forfait Améthyste.

**Sur quel passe puis-je charger mon forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 30 mai 2023

Les forfaits Améthyste sont disponibles sur [**passe Navigo personnalisé**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)**.**

Vous devrez au préalable être en possession d’un passe Navigo. Si vous n’en possédez pas, vous pourrez vous en procurer une gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de la rubrique « Je gère ma carte » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF
* ou en contactant l’agence Navigo :

*Agence Navigo  
95905 Cergy-Pontoise Cedex  
09 69 39 66 66 (appel non surtaxé)*

Votre Département instruira ensuite votre dossier, avant de vous envoyer vos droits au forfait Améthyste si vous répondez aux conditions d’attribution. Vous pourrez alors charger votre forfait sur votre carte Navigo :

* dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF
* ou en vous connectant aux services en ligne Navigo « Je gère ma carte en ligne », à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).

[En savoir plus sur le forfait Améthyste](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/forfait-amethyste)

**Comment résilier mon forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises de résiliation de votre forfait Améthyste.

**Que faire si on m’alerte sur la fin de validité de mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 30 mars 2023

Un passe Navigo a une durée de vie de 10 ans.

Vous avez reçu l'information sur votre espace personnel en ligne, sur un automate de vente de la RATP ou de la SNCF que votre passe Navigo est périmé ou arrive à expiration.

Un nouveau passe Navigo vous est adressé par courrier quelques jours avant la fin de validité de votre passe. Pensez à vérifier votre adresse postale sur votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) .

Si vous n’avez pas reçu votre nouveau passe, et que votre passe actuel est arrivé à échéance, vous pouvez vous rendre dans [une agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) où un nouveau passe vous sera remis gratuitement.

**Qu’est-ce que le contrat Navigo Liberté + ? Quels sont les tarifs ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Pour plus de détails veuillez consulter la page suivante  :  
  
[https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/liberte-plus](http://www.navigo.fr/titres/liberte-plus-presentation/)

**Quels sont les avantages du contrat Navigo Liberté + ?**

Mis à jour le 10 janvier 2024

Avec votre contrat Navigo Liberté +, vous bénéficiez de différents avantages :

* **Simplicité :**

 - La seule démarche à faire est de souscrire au contrat Navigo Liberté +. Ensuite, vous n’avez plus à anticiper vos trajets.

 - Vous évitez les files d’attente aux points de vente ou automates RATP ou Transilien SNCF avant de vous déplacer.

* **Prix avantageux :**

- Vous bénéficiez du tarif à 1,73 € dès le premier trajet. [Plus de détails ici](http://www.navigo.fr/titres/liberte-plus-presentation/).  
- Vous bénéficiez de correspondances gratuites : lorsque vous réalisez un trajet bus/tram/Noctilien avant et/ou après un trajet RER dans Paris/Métro, dans un délai de 1h30, seul le trajet RER dans Paris/Métro sera facturé (hors tram express)  
- Vous bénéficiez de correspondances gratuites : lorsque vous réalisez un trajet bus/Noctilien longue distance, dans un délai de 1h30, avant et/ou après :  
un trajet RER dans Paris/métro un trajet bus/tram/Noctilien un autre trajet bus/Noctilien longue distance (hors tram express)

***EXEMPLES :***

*Vous prenez un bus à 8h, puis le métro à 8h20. En sortant du métro, vous prenez un autre bus à 8h45 -> Vous avez pris le bus avant et après le métro, donc vous bénéficiez deux fois de la gratuité de la correspondance. Vous ne payez que le prix d’un seul trajet.  
Vous prenez le bus à 10h pour aller faire vos courses. A 11h05, vous reprenez un bus de la même ligne, dans l’autre sens -> Vous avez fait un aller-retour. Vous payez deux trajets.  
Vous prenez le métro à 16h30 pour rejoindre une station de tram. Vous montez dans le tram à 16h45. Vous prenez un second métro à 17h30 -> Vous avez pris le tram après le métro, donc vous bénéficiez de la gratuité de la correspondance. Lorsque vous avez validé dans le second métro, vous avez démarré un nouveau trajet. Vous payez donc deux trajets.*

 - Le montant de vos trajets est limité à 8,65 € par jour (hors trajets Orlybus et RoissyBus), les trajets effectués au-delà sont offerts.  
 - Vos frais de dossier font l’objet d’une offre promotionnelle et sont actuellement offerts.

* **Paiement à la consommation :**

- Vous payez uniquement les trajets réalisés (consommation réelle).

**Comment souscrire un contrat Navigo Liberté + ?**

Mis à jour le 09 juin 2023

**Vous souhaitez souscrire à un contrat Navigo Liberté + ?**

Vous avez la possibilité de le faire directement en ligne sur notre site, en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

**Souscription en ligne**

Pour souscrire sur [notre site](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/souscription/post-paiement/presentation), munissez-vous de :

 - un RIB (BIC/IBAN)

 - votre passe Navigo si vous en avez un

 - si vous n’avez pas de passe Navigo, une photo au format numérique jpeg ou gif (à télécharger ou à prendre avec votre webcam, mobile ou tablette)

 - si vous souhaitez bénéficier d'un tarif réduit, d'une [pièce justificative](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/uploads/documents/NL_TR_Liste_pieces_justificatives.pdf)

Puis laissez-vous guider.

Si votre demande est complète (photo conforme aux exigences, paiement accepté et contrat signé électroniquement), le passe Navigo, chargé de votre contrat, est, selon votre choix, soit réceptionné à votre domicile sous un délai maximal de 21 jours (hors week-end et jours fériés) après validation de votre dossier, soit mis à disposition dans une agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou Guichets Services Navigo SNCF.

Si vous possédez déjà un passe Navigo valide, vous pouvez, à partir de 48 heures après la validation de votre souscription, le mettre à jour dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF.

***BON A SAVOIR :***

*Si vous n'êtes pas le payeur de votre forfait, le payeur sera également sollicité pour signer électroniquement le contrat.*

**Souscription en agence commerciale des transporteurs**

Rendez-vous en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF.](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)

Pour souscrire, munissez-vous de :

- un RIB (BIC/IBAN),

- votre passe Navigo si vous en avez un

- si vous souhaitez bénéficier d'un tarif réduit, d'une [pièce justificative](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/uploads/documents/NL_TR_Liste_pieces_justificatives.pdf)

Vous n’avez pas besoin de fournir de photo, elle sera prise directement sur place.

Si vous n’avez pas de passe Navigo, il vous sera directement remis, chargé de votre contrat.

***BON A SAVOIR :***

*La présence du Titulaire et du Payeur, si différents, est obligatoire pour souscrire au Navigo Liberté +.*

**Vous souhaitez souscrire et/ou financer un contrat Navigo Liberté + pour une ou plusieurs personne(s) tierce(s) (enfant, parent, proche, ami…) ?**

Vous avez également la possibilité de le faire en ligne sur notre site, en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF.

**Souscription en ligne**

Connectez-vous sur [notre site](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/souscription/post-paiement/presentation) en vous munissant de votre RIB, précisez la souscription pour un tiers en cochant la case « Pour une autre personne (un enfant, un proche…) » puis laissez-vous guider.

**Souscription en agence commerciale des transporteurs**

En vous rendant dans l’une des [agences commerciales des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)accompagné du titulaire du contrat Navigo Liberté + et muni de votre RIB (BIC/IBAN).

***IMPORTANT :***

*Pour être le payeur d’un contrat Navigo Liberté +, il ne faut pas être en situation d'impayé sur un autre contrat Navigo Liberté + existant. Si c’est le cas, le payeur doit d’abord régulariser sa situation et attendre un délai de carence de 6 mois, à partir de la date de résiliation, avant de pouvoir financer un nouveau contrat.  Le payeur a la possibilité d’enregistrer un ou plusieurs comptes bancaires pour le paiement de son(ses) contrat(s) Navigo Liberté +. Le nombre de contrats Navigo Liberté + à financer par un même Payeur est limité à 10 contrats.*

**Quelles sont les conditions pour bénéficier d’un Tarif Réduit ?**

Mis à jour le 25 août 2022

Le Titulaire de contrat Navigo Liberté + peut bénéficier d’un Tarif Réduit s’il correspond à l’un des critères suivants :

- Enfant de moins de 10 ans  
- Famille nombreuse  
- ONAC simple barre bleue  
- Cécité  
- Solidarité 50% ou Solidarité 75%

Le titulaire doit alors fournir une pièce justificative conforme à la liste [des pièces justificatives](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/uploads/documents/NL_TR_Liste_pieces_justificatives.pdf)  :   
- Soit par Internet en se connectant sur son Espace Personnel  
- Soit en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF

Le Tarif Réduit s’applique après validation de la pièce justificative lors de la souscription ou le mois suivant si vous passez du Plein Tarif au Tarif Réduit.   
La fin de validité du Tarif Réduit s’applique à la fin du mois de validité de la pièce justificative ou à la fin du mois anniversaire des 10 ans pour un enfant de moins de 10 ans.  
Si le Titulaire renouvelle sa pièce justificative, le Tarif Réduit sera prolongé.

Attention :  
L’arrêt du Tarif Réduit entraîne l’application du Plein Tarif de manière automatique.

**Comment suivre et comprendre ma consommation ?**

Mis à jour le 24 août 2022

Depuis votre espace personnel, si vous êtes le titulaire du contrat, vous avez la possibilité de suivre vos trajets effectués durant le mois en cours (sans identification précise du lieu(\*)).

Sur la page d'accueil de votre [espace personnel](http://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), cliquez sur le lien « Suivre ma consommation ».

Vous pouvez visualiser tous vos trajets à partir du 6ème jour (calendaire) de ce mois jusqu’au 5ème jour (calendaire) du mois suivant.

Le suivi de votre consommation valorisé à l’instant ’’t’’, correspond au détail des trajets concernés :

* Date et heure du trajet
* Type de trajet (\*) : RER dans Paris/Métro, Bus/Tram/Noctilien, RER dans Paris/Métro en correspondance, Bus/Tram/Noctilien en correspondance, Orlybus, Roissybus, bus/Noctilien longue distance. [Voir plus de détails](http://www.navigo.fr/titres/liberte-plus-presentation/)
* Prix unitaire (TTC) du trajet et montant total des trajets. Le montant total du suivi de consommation tient compte de l'application des éventuels plafonds journaliers.

***IMPORTANT :***

* *Attention, le suivi de consommation est donné uniquement à titre informatif, à partir des données disponibles dans notre système à la date de consultation. Les trajets définitifs sont ceux détaillés dans la facture correspondante.*
* *Pour toute demande sur vos trajets, nous vous invitons à patienter jusqu’à la mise à disposition de votre facture.*
* *Le suivi de consommation ne tient pas compte des frais  (frais de dossier à la souscription, de service après-vente) et avoirs éventuels.*

# Comment consulter et comprendre ma facture ?

Mis à jour le 28 septembre 2023

Si vous êtes le titulaire du contrat, votre facture Navigo Liberté + est à votre disposition tous les mois en ligne sur votre [espace personnel](http://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), rubrique « Consulter mes factures ».

Elle est établie mensuellement (au plus tôt le 5 du mois) pour la période correspondant au mois précédent durant lequel vous avez effectué vos trajets. Si vous n’avez réalisé aucun déplacement avec votre passe, et n’avez fait l’objet d’aucun frais ou avoir éventuel, votre facture est nulle et elle n’apparait pas dans la liste des factures.

Vous pouvez accéder à vos factures des 24 derniers mois depuis votre [espace personnel.](http://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)

Vous pouvez également télécharger vos factures à tout moment au format PDF pour les enregistrer ou les imprimer.

***A NOTER :***

Les factures sont mises à disposition uniquement via l'espace personnel du titulaire. Le payeur du contrat, si différent du titulaire, peut se rapprocher de ce dernier pour la consultation des factures, en cas de besoin.

Dans le cas d'un titulaire mineur, ou adulte sous tutelle et curatelle, le payeur a la possibilité de recevoir la facture par e-mail en contactant l'Agence Navigo au 09.69.39.22.22 (appel non surtaxé) du undi au vendredi de 8h à 20h, et le samedi de 9h à 20h.

[*Obtenir plus de détails sur ma facture*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/65e7c030-9c19-4879-aa0e-73d3b47b47e4_2023_Mon+explication+de+facture.pdf)

**Je suis payeur, comment se passe le prélèvement ?**

Mis à jour le 25 août 2022

Le contrat Navigo Liberté + est soumis uniquement à un prélèvement automatique.

Le Payeur du contrat est prélevé tous les mois du montant correspondant aux trajets effectués par le titulaire, si différent, pendant le mois précédent (avec application d’éventuels déductions, frais et remboursements).

Le prélèvement automatique est effectué entre le 10 et le 20 du mois pour la facture relative au mois précédent. Le payeur est prévenu au préalable, par e-mail, du montant prélevé. Si le montant de la facture est nul (dans le cas où le titulaire n’a pas réalisé de déplacement le mois précédent), la notification du prélèvement n’est pas envoyée.

Le payeur peut accéder à l’historique de ses prélèvements depuis son [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), rubrique « Consulter l'historique de mes prélèvements ». Le prélèvement du dernier mois est consultable en milieu du mois suivant (entre le 10 et le 20 du mois).

Grace à la consultation de l’historique de ses prélèvements, le payeur pourra visualiser le détail des prélèvements des 24 derniers mois :

* Date du prélèvement,
* Montant prélevé (TTC),
* Etat du prélèvement (à venir, prélevé, non prélevé)

**Comment déclarer la perte ou le vol de mon passe Navigo et en obtenir un nouveau ?**

Mis à jour le 03 juillet 2023

Vous pouvez déclarer la perte ou le vol de votre passe Navigo :

* En ligne depuis votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion): cliquez sur " déclarer la perte/vol de ma carte " et laissez-vous guider. Une fois la déclaration en ligne terminée, votre ancien passe Navigo sera définitivement désactivé. Vous recevrez votre nouveau passe Navigo dans un délai maximal de 10 jours (hors week-end et jours fériés) à compter de la réception de votre demande. Il sera déjà chargé avec votre contrat Navigo Liberté +.
* En [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* Par téléphone, en contactant l’Agence Navigo au 09.69.39.22.22 (appel non surtaxé)

Votre passe Navigo est remplacé en cas de perte ou de vol à votre demande contre le paiement d’une somme forfaitaire de 15 euros TTC. Les frais seront prélevés sur la prochaine facture si vous faites votre demande en ligne ou par téléphone. Ces frais sont à régler au moment de la demande si elle est faite en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF.

***BON A SAVOIR :***

*En cas de perte / vol de votre passe, les contrats / forfaits et les éventuels droits à la réduction sont rechargés à l'identique sur un nouveau passe Navigo, à l'exception du forfait Navigo Jour. Ce dernier ne peut être remplacé. Vous devez en acheter un nouveau pour pouvoir circuler. Le forfait Navigo Jour peut faire l'objet d'un remboursement conformément aux CGVU en vigueur.*

*Dans le cas de l'existence de plusieurs contrats ou forfaits sur le passe Navigo, la déclaration de perte ou vol peut être réalisée sur internet, mais le remplacement du passe avec chargement des titres de transport doit obligatoirement être réalisé en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Service Navigo SNCF.*

***ATTENTION :***

*Tous les trajets effectués sur votre contrat Navigo Liberté + jusqu'à l'enregistrement de la déclaration de perte de votre passe vous seront facturés et devront être payés.*

**Que faire si mon passe Navigo ne fonctionne plus ?**

Mis à jour le 04 juillet 2023

Si vous constatez un dysfonctionnement de votre passe Navigo, vous pouvez vous présenter :

* en [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) pour faire vérifier votre passe Navigo. En cas de dysfonctionnement avéré, un nouveau passe Navigo vous sera remis immédiatement, sur présentation d’une pièce d’identité, et en échange du passe Navigo défectueux.
* à un guichet RATP ou SNCF : en cas de dysfonctionnement avéré, un coupon de dépannage accompagné d’une carte provisoire vous seront remis en échange du passe Navigo défectueux. Vous devrez ensuite vous rendre [en agence commerciale des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) où votre nouveau passe vous sera remis sans frais en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire précédemment reçus.
* en guichets RATP, vous avez également la possibilité de commander votre nouveau passe Navigo et l’obtenir sous 3 jours dans le guichet RATP de votre choix.
* par courrier. Pour cela, vous devez récupérer un bordereau de détérioration dans un guichet des transporteurs. Un coupon de dépannage accompagné d’une carte provisoire personnalisée vous seront remis en échange du passe Navigo défectueux. Vous devrez remplir et envoyer le bordereau dans les 48h à :

Agence Navigo  
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9  
A réception du bordereau par l’Agence Navigo, un nouveau passe vous sera envoyé sous un délai de 10 jours (hors week-end et jours fériés). Sauf dysfonctionnement imputable à l’Agence Navigo, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ce délai.

***BON A SAVOIR :***

*Si vous ne pouvez pas vous déplacer, une tierce personne peut se présenter muni de votre passe Navigo, de votre procuration, de votre carte d’identité et de la sienne. L’échange du passe Navigo est gratuit sauf s’il s’avère que la détérioration est du fait du titulaire. Pour plus de détails*[*cliquez ici.*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/perte-vol-passe)

*Si vous aviez utilisé votre téléphone pour charger vos titres de transport sur votre passe Navigo, pensez à apporter vos justificatifs d’achat. Pour plus de détails, rendez-vous sur la FAQ du Service d'achat de titres de transport sur téléphone,*[*disponible ici*](https://faq-mes-deplacements.iledefrance-mobilites.fr/)

**Comment suspendre / reprendre mon contrat Navigo Liberté + ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

**Comment suspendre votre contrat Navigo Liberté + ?**  
La suspension du contrat Navigo Liberté + est possible à tout moment, pour une durée maximum de 12 mois.

Vous pouvez suspendre votre contrat en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF muni de votre passe Navigo qui sera mis à jour immédiatement.  
La suspension est effective à compter de la date choisie. Vous pouvez anticiper votre demande de suspension au maximum 2 mois à l’avance.

Les trajets réalisés jusqu’à la date de suspension effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

**Comment reprendre votre contrat Navigo Liberté + ?**

Suite à suspension, vous pouvez reprendre votre contrat Navigo Liberté + en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF muni de votre passe Navigo qui sera mis à jour immédiatement.

A la reprise du forfait, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaire.

***BON A SAVOIR*** *Il est possible de programmer simultanément la suspension et la reprise de votre contrat .  
Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous pouvez donner votre procuration et votre passe Navigo à une tierce personne, pour réaliser la suspension et/ou la reprise de votre contrat.*

**Comment résilier mon contrat Navigo Liberté + ?**

Mis à jour le 30 mars 2023

La résiliation de votre contrat Navigo Liberté + est possible à tout moment, sans justificatif et sans frais. Le titulaire ou le payeur du contrat, si différents, peut faire la demande.

La résiliation entraîne la clôture définitive de votre contrat.

Le contrat peut être résilié :

- En ligne : depuis [l’Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), Cliquez sur le lien « résilier mon forfait / contrat » et laissez-vous guider.

- En vous déplaçant, muni(e) de votre passe Navigo, dans une [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)

Vous avez la possibilité de choisir votre date d’effet de résiliation.

Les trajets réalisés jusqu’à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

La résiliation ne prendra effet que lorsque vous aurez mis à jour votre passe Navigo dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF et ce, 48h après la demande.

***BON A SAVOIR :***

*En cas d'impayé, associé à votre contrat Navigo Liberté +, il est impossible de résilier votre contrat sans régularisation totale de la dette. le titulaire, si différent, est invité à régulariser son impayé (une tierce personne peut également régulariser la dette).*

**Puis-je ajouter d’autres forfaits sur mon passe Navigo ?**

Mis à jour le 10 juin 2022

Votre passe Navigo peut accueillir plusieurs titres de transport selon votre choix, uniquement si ces derniers sont toutes zones. En effet, en plus de votre contrat Navigo Liberté +, vous pouvez souscrire aux forfaits toutes zones suivants :

* Navigo Jour
* Navigo Mois et Semaine
* Navigo Solidarité semaine ou mois
* Navigo Gratuité
* Améthyste

***ATTENTION :***

*Vous devez résilier votre contrat Navigo Liberté + ou prendre un nouveau passe Navigo pour charger un titre non toutes zones.*

*Vous ne pouvez pas charger sur votre passe Navigo les forfaits Navigo imagine R et Navigo Annuel.*

[Plus d'informations sur le passe Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/supports/passe-navigo)

**Puis-je obtenir une attestation Navigo Liberté +?**

Mis à jour le 30 mars 2023

Dans le cadre de votre contrat Navigo Liberté +, **aucune attestation n’est délivrée**.

En revanche, le titulaire peut consulter et télécharger sa facture depuis son espace personnel. Les éléments de facturation sont détaillés à la rubrique « Comment consulter et comprendre ma facture ? ». Le titulaire et le payeur ont également la possibilité de nous contacter pour obtenir une copie du contrat Navigo Liberté +. Pour cela, ils peuvent faire la demande :

* en ligne, via l'[espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) ou en utilisant le [formulaire de contact](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/faq/connexion)
* [en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)
* par téléphone, en contactant l’Agence Navigo au 09.69.39.22.22 (appel non surtaxé)

# Que faire si on m’alerte sur la fin de validité de mon passe Navigo ?

Mis à jour le 30 mars 2023

Un passe Navigo a une durée de vie de 10 ans.

Vous avez reçu l'information sur votre espace personnel en ligne, sur un automate de vente de la RATP ou de la SNCF que votre passe Navigo est périmé ou arrive à expiration.

Un nouveau passe Navigo vous est adressé par courrier quelques jours avant la fin de validité de votre passe. Pensez à vérifier votre adresse postale sur votre [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) .

Si vous n’avez pas reçu votre nouveau passe, et que votre passe actuel est arrivé à échéance, vous pouvez vous rendre dans [une agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite) où un nouveau passe vous sera remis gratuitement.

**Qu'est-ce que la carte Scol'R ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

La carte Scol'R est une carte permettant d'utiliser un abonnement annuel destiné aux **élèves de la grande couronne** (77, 78, 91, 95) afin d'effectuer un aller-retour quotidien entre leur domicile et leur établissement.

La carte Scol'R est valable :

* Pendant la période scolaire ;
* Pour effectuer un aller-retour quotidien entre le domicile et l'école ;
* Sur un circuit spécial scolaire (elle ne peut être utilisée sur les lignes régulières).

[En savoir plus sur la carte Scol'R.](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/la-carte-scolr)

**Quelles sont les conditions pour bénéficier de la carte Scol'R ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Pour pouvoir bénéficier de la carte Scol'R vous devez :

* Résider en Île-de-France (une seule adresse de domicile peut être retenue)
* Être âgé de moins de 21 ans au 1er septembre de l’année scolaire de souscription
* Suivre un enseignement du premier ou du second degré ou une classe de préparation à l’apprentissage et être scolarisé dans un établissement public ou privé et sous contrat d’association
* Être scolarisé avec le statut d’externe ou demi-pensionnaire
* Être domicilié à 3 km ou plus de l’établissement de scolarisation.

**Combien coûte la carte Scol'R ?**

Mis à jour le 07 mars 2022

Île-de-France Mobilités finance une grande partie des coûts du transport scolaire et fixe le tarif régional de la carte Scol'R (308,50 € en 2021/2022).

Les Conseils départementaux aident les familles à financer ces titres. Renseignez-vous auprès de votre Département ([liste sur cette page](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/la-carte-scolr)).

À noter :

* les élèves éligibles bénéficient de la carte SCOL’R Junior, dont le tarif est fixé à 24€ ;
* le remboursement à 100% du forfait imagine R pour les détenteurs d’une carte Scol’R Junior est aussi possible pour les élèves éligibles.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter [cette page](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/la-carte-scolr).

**Comment obtenir la carte Scol'R ?**

Mis à jour le 19 juin 2023

**Les modalités d'obtention sont différentes selon votre département.**

* Si vous habitez en Seine-et-Marne :  
  -À partir de la rentrée scolaire 2023/2024, le pôle IDFM 77 sera votre interlocuteur pour tous les circuits spéciaux scolaires situés à l’est du Département : secteur du Pays de l’Ourcq, de Meaux, de la Ferté Sous Jouarre, de la Bassée-Montois et du Provinois.  Pour toutes demandes d’informations, vous pouvez contacter le pôle IDFM 77 à l’adresse suivante :  [css77@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css77@iledefrance-mobilites.fr)  
  -Pour les circuits spéciaux scolaires situés sur la frange Ouest du département, aucun changement :  le Département reste votre interlocuteur. Pour toutes demandes d’informations, vous pouvez contacter le Département à l’adresse suivante :   [transports.scolaires@departement77.fr](mailto:transports.scolaires@departement77.fr)
* **Si vous habitez dans les Yvelines, l'Essonne ou dans le Val d’Oise**, retrouvez les informations sur la page [Circuits Spéciaux Scolaire](https://www.iledefrance-mobilites.fr/circuits-speciaux-scolaires) pour savoir s’il faut vous renseigner auprès de votre mairie ou auprès du transporteur.

Services à contacter en fonction de votre département :

**- Département 77 :**

[01 64 14 77 77](tel:01-64-14-77-77) / [transports.scolaires@departement77.fr](mailto:transports.scolaires@departement77.fr)

**- Département 78 :**

[01 39 23 17 40](tel:01%2039%2023%2017%2040) (14h/17h) / [css78@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css78@iledefrance-mobilites.fr)

**- Département 91 :**

[01 69 91 69 80](tel:01%2069%2091%2069%2080) (14h/17h) / [css91@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css91@iledefrance-mobilites.fr)

**- Département 95 :**

[01 34 20 52 70](tel:01%2034%2020%2052%2070) (14h/17h) / [css95@iledefrance-mobilites.fr](mailto:css95@iledefrance-mobilites.fr)

**Comment suspendre mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 17 août 2022

La suspension d'un forfait Navigo Annuel peut se faire soit :

* **par Internet sur votre**[**espace personnel**](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)**, avec ensuite la mise à jour du passe dans un point de vente, sur un automate RATP ou Transilien SNCF pour finaliser la suspension.**

Dans ce cas, deux dates vous seront proposées pour la prise en compte de la suspension, à savoir le mois suivant ou le mois succédant à ce dernier. Une fois votre suspension en ligne enregistrée, **il vous sera nécessaire d'attendre un délai de 48h et de vous rendre dans un point de vente, sur un automate RATP ou Transilien SNCF afin de finaliser votre suspension.**

* **directement en gare ou station,**en vous rendant dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF, jusqu'au dernier jour du mois en cours pour une suspension le mois suivant. La suspension est alors directement effective.

Pour des informations plus détaillées, [rendez-vous sur cette page.](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/suspension-navigo-annuel)

**Pour combien de temps puis-je suspendre mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 08 novembre 2021

La suspension du forfait Navigo Annuel peut se faire **pour une durée maximum de 12 mois.** Au-delà de ce délai, le forfait est automatiquement résilié.

**J'ai été prélevé malgré la suspension de mon abonnement, est-ce normal ?**

Mis à jour le 16 novembre 2021

Les prélèvements qui sont visibles sur votre compte bancaire autour du 5 du mois, sont amorcés au milieu du mois précédent. **En cas de suspension effectuée en deuxième moitié de mois, ce prélèvement sera donc bien effectué.**

Ce montant vous sera alors automatiquement remboursé :

* par virement bancaire si le paiement a été effectué par prélèvement,
* par lettre-chèque si le forfait a été payé comptant ou,
* par remboursement sur votre carte bancaire si vous avez , au préalable, effectué un paiement par carte bancaire sur les Services En Ligne dans les 11 mois précédents d'un montant supérieur ou égal au montant du remboursement.

# Vais-je bénéficier du 12ème mois non-prélevé si je suspends mon forfait Navigo Annuel ?

Mis à jour le 22 juillet 2021

Avec le forfait Navigo Annuel, vous bénéficiez d'un mois non-prélevé après avoir réglé 11 mois consécutifs.

Ainsi, si vous suspendez votre abonnement, il vous faudra de nouveau régler 11 mois consécutifs afin de bénéficier du 12ème mois non-prélevé.

**Comment effectuer une reprise de mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 17 août 2022

La reprise du forfait Navigo Annuel à la suite d'une suspension peut se faire soit :

* **par Internet sur votre**[**espace personnel**](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)**, avec ensuite la mise à jour du passe dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF** **pour finaliser la suspension.**Dans ce cas, une fois votre demande de reprise effectuée en ligne, il vous sera nécessaire d'attendre un délai de 48h afin de procéder à la mise à jour de votre passe dans un point de vente, sur un automate RATP ou Transilien SNCF afin de finaliser votre reprise.
* **directement en gare ou station,**en vous rendant dans un comptoir ou une agence RATP, dans un Guichet Services Navigo SNCF, ou enfin dans une agence d'un transporteur OPTILE.

**Comment résilier mon forfait Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 29 mars 2023

Il est possible de résilier son forfait Navigo Annuel :

* par Internet depuis son [espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte) ;
* sur présentation du passe Navigo Annuel dans les agences commerciales des transporteurs, certains comptoirs RATP ou en Guichets Services Navigo SNCF ;
* par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l’Agence Navigo Annuel.

**Agence Navigo Annuel**TSA 16606  
95905 Cergy-Pontoise Cedex 09

Conservez votre passe Navigo Annuel : il vous permet de recharger des forfaits Navigo Jour, Semaine, Mois, Jeunes Week-end, Fête de la musique et Antipollution. Vous pourrez également l'utiliser si vous souhaitez reprendre un forfait Navigo Annuel ou souscrire à un forfait Navigo Annuel Tarification Senior.

**Comment suspendre mon contrat Navigo Liberté +**

Mis à jour le 22 juillet 2021

La suspension du contrat Navigo Liberté + est possible à tout moment, pour une durée maximum de 12 mois.

Vous pouvez suspendre votre contrat en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF muni de votre passe Navigo qui sera mis à jour immédiatement.

La suspension est effective à compter de la date choisie. Vous pouvez anticiper votre demande de suspension au maximum 2 mois à l’avance.

Les trajets réalisés jusqu’à la date de suspension effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

**Comment réactiver mon contrat Liberté + ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Suite à suspension, vous pouvez reprendre votre contrat Navigo Liberté + en agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF muni de votre passe Navigo qui sera mis à jour immédiatement.

A la reprise du forfait, la facturation reprend, sans aucun frais de dossier supplémentaire.

A savoir :  
Il est possible de programmer simultanément la suspension et la reprise de votre contrat .  
Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous pouvez donner votre procuration et votre passe Navigo à une tierce personne, pour réaliser la suspension et/ou la reprise de votre contrat.

**Comment résilier mon contrat Navigo Liberté + ?**

Mis à jour le 25 août 2022

La résiliation de votre contrat Navigo Liberté + est possible à tout moment, sans justificatif et sans frais. Le titulaire ou le payeur du contrat, si différents, peut faire la demande.

Le contrat peut être résilié :

* En ligne : depuis [l’Espace personnel](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte), cliquez sur le lien « résilier mon forfait / contrat » et laissez-vous guider. La résiliation prendra alors effet lorsque vous aurez mis à jour votre passe Navigo dans un point de vente ou sur un automate RATP ou Transilien SNCF et ce, 48h après la demande en ligne.
* En vous déplaçant, muni(e) de votre passe Navigo, dans une [agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/point_vente).

Vous avez la possibilité de choisir votre date d’effet de résiliation.

Les trajets réalisés jusqu’à la date de résiliation effective sont comptabilisés dans la facturation et prélevés.

A savoir :

- La résiliation entraîne la clôture définitive de votre contrat.

- En cas d'impayé, associé à votre contrat Navigo Liberté +, il est impossible de résilier votre contrat sans régularisation totale de la dette. le titulaire, si différent, est invité à régulariser son impayé (une tierce personne peut également régulariser la dette).

**Puis-je suspendre mon forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Non, la suspension temporaire du forfait Améthyste n’est pas possible.

**Comment résilier mon forfait Améthyste ?**

Mis à jour le 22 juillet 2021

Renseignez-vous auprès de votre Conseil départemental pour connaître les conditions précises de résiliation de votre forfait Améthyste.

**Puis-je suspendre mon forfait imagine R ?**

Mis à jour le 29 juin 2022

Le forfait imagine R étant souscrit pour une année scolaire complète, il est impossible de le suspendre.

Il est cependant possible de le résilier sous certaines conditions.

**Comment résilier mon forfait imagine R ?**

Mis à jour le 24 juin 2024

La résiliation en cours d’année de votre forfait imagine R est possible **uniquement pour les motifs suivants sur justificatif :**

• interruption de scolarité jusqu’à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie et accident). Un certificat doit être fourni ;

• stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les élèves et apprentis inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;

• déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;

• décès du porteur. Un certificat de décès doit être fourni ;

• bénéficiaire de la Tarification Solidarité Transport.

Les justificatifs fournis doivent être rédigés en langue française.

Le contrat peut être résilié sans motif :

·       si la résiliation intervient avant le début de validité du forfait, seuls les 8 euros TTC de frais de dossier sont facturés au Payeur;

·       pendant le premier mois suivant la date de souscription, si la résiliation intervient après le début de validité du forfait, les 8 euros TTC de frais de dossier et une mensualité sont facturés au Payeur.

**Envoi de la lettre de résiliation**

Le payeur du forfait doit adresser la demande, accompagnée du justificatif à l'Agence imagine R:

* soit par e-mail à l’adresse imaginer@agencenavigo.fr
* soit par courrier à l’Agence imagine R par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l’Agence imagine R :

**AGENCE IMAGINE R**  
TSA 16039  
95905 CERGY PONTOISE Cedex 9

A noter :

* toute demande de résiliation est définitive. Aucune nouvelle souscription pour l’année en cours ne sera possible ;
* aucune résiliation ne peut être demandée par le client durant les 3 derniers mois de validité du contrat commercial.

# Remboursement Navigo : comment m’assurer que je ne suis pas victime d’hameçonnage ?

Mis à jour le 28 juin 2023

Les campagnes de remboursement Navigo en cours sont répertoriées sur [l’espace dédommagement pour les clients Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement). Lorsque vous commencez une demande de remboursement, il faut vous connecter avec votre compte Île-de-France Mobilités Connect. Si vous n’en n’avez pas, il faudra vous en créer un.

**Vérifiez que vous restez dans un environnement Île-de-France Mobilités en vous assurant que l’adresse du site internet contient « iledefrance-mobilites.fr ».**

Toutes les communications électroniques suite à une demande de remboursement sont envoyées par l’adresse **nepasrepondre@dedommagement.iledefrance-mobilites.fr**. Les messages envoyés par cette adresse contiennent à minima le numéro de référence de la demande de remboursement que vous avez faite.

En cas de doute suite à un message reçu concernant le remboursement Navigo, rendez-vous sur [votre espace personnel](https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/) du site Île-de-France Mobilités et identifiez-vous avec votre compte Île-de-France Mobilités Connect. Vous pourrez alors accéder à l’espace dédommagement via le bouton situé dans la rubrique « Gérer mon compte » et y suivre vos demandes de remboursement. S’il y a des actions à réaliser concernant vos demandes, cela sera indiqué dans cet espace.

Retrouvez plus d'informations sur la façon de reconnaitre nos emails dans notre article "[Alerte : emails frauduleux envoyés aux abonnés Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/alerte-fraude-email-frauduleux-envoyes-aux-abonnes)".

**Retards et incidents sur ma ligne : comment obtenir un remboursement ?**

Mis à jour le 12 janvier 2023

**Vous pouvez réaliser une demande de remboursement pour cause de retards, grèves ou tout autre incident majeur et évènement exceptionnel qui a lieu sur le réseau Francilien et fait l'objet d'une campagne de remboursement active.**

Pour voir toutes les campagnes et opérations en cours, rendez-vous sur le [portail unique de dédommagement](https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement).

Si aucune campagne de dédommagement est en cours, ou qu’il est indiqué qu’une opération est clôturée, il n’est alors plus possible de demander de remboursement.

Attention : cet espace ne traite pas des demandes de remboursement spécifiques et individuelles telles que le remboursement du forfait par les département (Imagine R ou Senior), les tickets démagnétisés, etc.

**Comment puis-je suivre mes demandes de remboursement ?**

Mis à jour le 19 mars 2024

Pour retrouver toutes les demandes de remboursement que vous avez réalisées dans l’espace de dédommagement Ile-de-France Mobilités et visualiser leur statut, rendez-vous sur cette page <https://www.dedommagement.iledefrance-mobilites.fr/suivi> (il vous faudra vous connecter à votre compte Ile-de-France Mobilités Connect).

 Pour chaque demande que vous avez effectuée, vous pourrez voir le statut de son avancement :

* demande acceptée - en attente d’ordre de virement
* demande acceptée - virement effectué
* pièces justificatives en cours de vérification
* demande refusée (le motif de refus y sera précisé)

Vous pourrez également visualiser le détail de chaque demande en cliquant sur le bouton "consulter".

Veuillez noter qu'après avoir déposé une demande, vous recevrez des emails de confirmation à chaque étape importante.

**Quels documents fournir à mon employeur pour demander le remboursement d’un déplacement professionnel ?**

Mis à jour le 06 octobre 2022

Remboursement de déplacements professionnels. Quels justificatifs fournir à mon employeur ?

[**Justificatifs**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/c1317025-482c-4a78-b958-d9c39bc4d78d_PMB_Note+de+pr%C3%A9conisation+justificatifs+remboursement_v1.3.pdf)

**Que faut-il présenter lors d’un contrôle ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Lors d'un contrôle, apposez votre téléphone ou votre montre connectée avec l'écran allumé sur la cible de l’appareil de contrôle présenté par l’agent de contrôle.

Si vous utilisez un tarif réduit, vous devrez présenter à l’agent de contrôle votre justificatif de réduction.

Si vous utilisez un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine, le contrôleur peut vous demander d'afficher dans l'application vos informations personnelles (nom, prénom, photo et date de naissance).

**Comment se déroule un contrôle des titres de transport ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Lors d’un contrôle, vous devez présenter votre passe Navigo sur lequel est chargé le titre de transport validé pour le voyage réalisé. Les règles d’utilisation et de contrôle sont décrites dans les CGVU de chaque titre.

**Comment contester ma verbalisation ?**

Mis à jour le 17 juin 2021

Il convient d’adresser sa première contestation, ou demande de recours, de sa verbalisation, directement à l’opérateur qui a émis le procès-verbal (SNCF, RATP, autres opérateurs privés) et dont le nom et les coordonnées figurent sur le récépissé.

**Que faire après un refus d'annulation du procès-verbal (PV) ?**

Mis à jour le 09 novembre 2023

En cas de refus par l'opérateur d'annuler un procès-verbal, vous pouvez adresser un recours au Médiateur de l'entreprise qui vous a verbalisé :

* RATP : [www.ratp.fr/mediateur](https://www.ratp.fr/mediateur/)
* SNCF : [sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur](https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur)
* Autres opérateurs : [mtv.travel](https://www.mtv.travel/)

**Qu'est-ce que le forfait Solidarité Gratuité ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le forfait Solidarité Gratuité permet à certains bénéficiaires d’aides sociales de voyager gratuitement dans toute l’Île-de-France sur tous les modes de transport.

Vus pouvez en bénéficiez si vous résidez en Île-de-France et :

* faites partie d’un foyer allocataire du RSA sous certaines conditions de ressources (la somme de votre montant forfaitaire et de votre prime d’activité doit être inférieure aux plafonds définis par Île-de-France Mobilités) ;
* ou êtes chômeur et bénéficiez à la fois de l’Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) et de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière.

[En savoir plus sur le forfait Solidarité Gratuité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Comment obtenir le forfait Solidarité Gratuité ?**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux critères d’attribution, rendez-vous sur le site**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.solidaritetransport.fr/)**pour faire votre demande ou appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999, qui effectuera les démarches gratuitement pour vous.**

Munissez-vous pour cela de :  
- votre attestation CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière délivrée par les régimes d’assurance maladie et de votre dernier relevé de situation Pôle Emploi, si vous bénéficiez de la CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière et de l’ASS ;  
- ou de votre numéro de Caisse d’Allocations Familiales si vous êtes bénéficiaire du RSA.

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**Si vous n'en possédez pas, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par le Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.
* Vous pourrez ensuite charger votre droit au Navigo Gratuité sur votre carte Navigo :  
  - dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
  - par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/touslesservices/), à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).

[En savoir plus sur le forfait Solidarité Gratuité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Qu'est-ce que le forfait Navigo Solidarité 75% ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le forfait Navigo Solidarité 75% est un forfait à tarif réduit accordé aux bénéficiaires de la Réduction Solidarité 75%. Ce forfait est disponible à la semaine ou au mois.

Peuvent bénéficier de la Réduction Solidarité 75% :

* Les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière, ainsi que les membres de leur foyer ;
* ou les chômeurs allocataires de l’Allocation de Solidarité Spécifique (ASS).

[En savoir plus sur le Forfait Navigo Solidarité 75% Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined)

[En savoir plus sur le Forfait Navigo Solidarité 75% Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined)

**Comment obtenir le forfait Navigo Solidarité 75% ?**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux conditions d’attribution, rendez-vous sur**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.solidaritetransport.fr/)**pour faire votre demande ou bien appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999, qui effectuera les démarches gratuitement pour vous.**

Munissez-vous pour cela de votre attestation CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière ou de votre numéro Pôle Emploi.

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**

**Après avoir chargé votre droit à la Réduction Solidarité 75% sur votre passe Navigo, vous pourrez acheter et charger des forfaits Navigo Solidarité 75% Semaine :**  
- dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
- aux automates bancaires des réseaux Crédit Mutuel/CIC en Île-de-France ;  
- auprès des commerces de proximité équipés d’un terminal de rechargement Navigo ;  
- par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/evolution-billettique-chargement-usb) à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).  
**Vous pourrez également voyager avec des tickets et billets à demi-tarif (après chargement de votre droit à réduction dans votre passe Navigo).**

Si vous ne possédez pas de passe Navigo, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.

# Qu'est-ce que la Réduction 50%

Mis à jour le 26 novembre 2020

La Réduction 50% est accordée aux bénéficiaires de l’Aide Médicale d’Etat (AME) sur les forfaits mois et semaine et sur les tickets.

Pour bénéficier de la Réduction 50%, les bénéficiaires de l’AME doivent s’enregistrer auprès de l’Agence Solidarité Transport en fournissant une copie de leur carte AME.

Après que l’Agence a vérifié ces éléments, le droit à réduction est attribué pour une durée de 1 à 12 mois, selon la fin des droits sociaux. Il pourra être ensuite renouvelé dans les mêmes conditions auprès de l’Agence Solidarité Transport.

[En savoir plus sur la Réduction 50%](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50)

**Comment obtenir la Réduction 50%**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux conditions d’attribution, rendez-vous sur**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.navigo.fr/titres/reduction-50-comment-l-obtenir-2/www.solidaritetransport.fr)**pour faire votre demande ou bien appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999 (appel gratuit), du lundi au vendredi, de 9h à 19h ; munissez-vous de votre carte d’AME.**

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**

**Vous pouvez charger votre droit à la Réduction 50% dans votre carte Navigo, vous pouvez acheter et charger des forfaits Navigo réduction 50% Mois ou Semaine :**

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF. Vous pourrez ensuite charger votre droit au Navigo Gratuité sur votre carte Navigo :  
  - dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
  - par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://rechargercommandernavigo.fr/962b56fa-b455-11e1b5b5-000c29fc784d/content.prepareHome.do), à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).

**Vous pouvez également voyager avec des tickets et billets à demi-tarif (après chargement de votre droit à réduction dans votre passe Navigo).**

Si vous ne possédez pas de passe Navigo, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.

[En savoir plus sur la Réduction 50%](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50)

**Qu'est-ce que le transport scolaire adapté ?**

Mis à jour le 10 février 2022

Un **service**de **transport**de **porte à porte**\*, gratuit, est mis en place par Île-de-France Mobilités pour les élèves et étudiants handicapés.

\* Les élèves sont sous la responsabilité de leurs parents entre le domicile et le véhicule, à l’aller et au retour.

La loi de 2005 sur l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées pose le principe de l’accessibilité à tous de tous les transports de personnes pour une intégration prioritaire en milieu ordinaire. Toutefois, selon le handicap, cette intégration pourra s’avérer difficile, voire inadaptée aux besoins de l’enfant. Le transport scolaire adapté remédie à cette difficulté.

Service collectif, le transport adapté permet le transport groupé d’élèves dans des véhicules de petite capacité et adaptés à leurs besoins (aménagement pour fauteuil roulant ou ambulance par exemple).

Les horaires sont adaptés à ceux des cours et le service est assuré par des conducteurs spécialement formés et des véhicules de petite capacité adaptés aux besoins des élèves (aménagement pour fauteuil roulant ou ambulance par exemple).

[En savoir plus sur le transport adapté](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/transports-scolaires/transports-scolaires-adaptes)

**Qu'est-ce que le forfait Solidarité Gratuité ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le forfait Solidarité Gratuité permet à certains bénéficiaires d’aides sociales de voyager gratuitement dans toute l’Île-de-France sur tous les modes de transport.

Vus pouvez en bénéficiez si vous résidez en Île-de-France et :

* faites partie d’un foyer allocataire du RSA sous certaines conditions de ressources (la somme de votre montant forfaitaire et de votre prime d’activité doit être inférieure aux plafonds définis par Île-de-France Mobilités) ;
* ou êtes chômeur et bénéficiez à la fois de l’Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) et de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière.

[En savoir plus sur le forfait Solidarité Gratuité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Comment obtenir le forfait Solidarité Gratuité ?**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux critères d’attribution, rendez-vous sur le site**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.solidaritetransport.fr/)**pour faire votre demande ou appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999, qui effectuera les démarches gratuitement pour vous.**

Munissez-vous pour cela de :  
- votre attestation CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière délivrée par les régimes d’assurance maladie et de votre dernier relevé de situation Pôle Emploi, si vous bénéficiez de la CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière et de l’ASS ;  
- ou de votre numéro de Caisse d’Allocations Familiales si vous êtes bénéficiaire du RSA.

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**Si vous n'en possédez pas, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par le Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.
* Vous pourrez ensuite charger votre droit au Navigo Gratuité sur votre carte Navigo :  
  - dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
  - par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/touslesservices/), à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).

[En savoir plus sur le forfait Solidarité Gratuité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/le-forfait-navigo-gratuite)

**Qu'est-ce que le forfait Navigo Solidarité 75% ?**

Mis à jour le 26 novembre 2020

Le forfait Navigo Solidarité 75% est un forfait à tarif réduit accordé aux bénéficiaires de la Réduction Solidarité 75%. Ce forfait est disponible à la semaine ou au mois.

Peuvent bénéficier de la Réduction Solidarité 75% :

* Les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière, ainsi que les membres de leur foyer ;
* ou les chômeurs allocataires de l’Allocation de Solidarité Spécifique (ASS).

[En savoir plus sur le Forfait Navigo Solidarité 75% Semaine](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined)

[En savoir plus sur le Forfait Navigo Solidarité 75% Mois](https://www.iledefrance-mobilites.fr/doc/undefined)

**Comment obtenir le forfait Navigo Solidarité 75% ?**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux conditions d’attribution, rendez-vous sur**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.solidaritetransport.fr/)**pour faire votre demande ou bien appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999, qui effectuera les démarches gratuitement pour vous.**

Munissez-vous pour cela de votre attestation CMU-C / Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière ou de votre numéro Pôle Emploi.

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**

**Après avoir chargé votre droit à la Réduction Solidarité 75% sur votre passe Navigo, vous pourrez acheter et charger des forfaits Navigo Solidarité 75% Semaine :**  
- dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
- aux automates bancaires des réseaux Crédit Mutuel/CIC en Île-de-France ;  
- auprès des commerces de proximité équipés d’un terminal de rechargement Navigo ;  
- par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/evolution-billettique-chargement-usb) à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).  
**Vous pourrez également voyager avec des tickets et billets à demi-tarif (après chargement de votre droit à réduction dans votre passe Navigo).**

Si vous ne possédez pas de passe Navigo, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.

# Qu'est-ce que la Réduction 50%

Mis à jour le 26 novembre 2020

La Réduction 50% est accordée aux bénéficiaires de l’Aide Médicale d’Etat (AME) sur les forfaits mois et semaine et sur les tickets.

Pour bénéficier de la Réduction 50%, les bénéficiaires de l’AME doivent s’enregistrer auprès de l’Agence Solidarité Transport en fournissant une copie de leur carte AME.

Après que l’Agence a vérifié ces éléments, le droit à réduction est attribué pour une durée de 1 à 12 mois, selon la fin des droits sociaux. Il pourra être ensuite renouvelé dans les mêmes conditions auprès de l’Agence Solidarité Transport.

[En savoir plus sur la Réduction 50%](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50)

**Comment obtenir la Réduction 50%**

Mis à jour le 30 mai 2023

**Si vous répondez aux conditions d’attribution, rendez-vous sur**[**www.solidaritetransport.fr**](http://www.navigo.fr/titres/reduction-50-comment-l-obtenir-2/www.solidaritetransport.fr)**pour faire votre demande ou bien appelez l’Agence Solidarité Transport au 0800 948 999 (appel gratuit), du lundi au vendredi, de 9h à 19h ; munissez-vous de votre carte d’AME.**

**Le forfait Solidarité Gratuité doit être chargé sur un passe Navigo.**

**Vous pouvez charger votre droit à la Réduction 50% dans votre carte Navigo, vous pouvez acheter et charger des forfaits Navigo réduction 50% Mois ou Semaine :**

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF. Vous pourrez ensuite charger votre droit au Navigo Gratuité sur votre carte Navigo :  
  - dans tous les guichets et appareils automatiques de vente des stations RATP ou des gares SNCF ;  
  - par Internet, en cliquant sur [Recharger ma carte Navigo](https://rechargercommandernavigo.fr/962b56fa-b455-11e1b5b5-000c29fc784d/content.prepareHome.do), à condition de vous être doté au préalable d’un lecteur de rechargement Navigo (en vente dans les stations).

**Vous pouvez également voyager avec des tickets et billets à demi-tarif (après chargement de votre droit à réduction dans votre passe Navigo).**

Si vous ne possédez pas de passe Navigo, l’Agence Solidarité Transport pourra la commander pour vous. Vous pouvez également vous le procurer gratuitement :

* soit immédiatement en agence commerciale, comptoir ou guichet multiservices RATP ou SNCF Transilien (en présentant un justificatif d’identité et un justificatif de domicile) ;
* soit sous 3 semaines maximum, en la commandant à partir de l'espace « [Je gère ma carte Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/je-gere-ma-carte) » gérée par Comutitres S.A.S, ou en renvoyant à l’agence Navigo le formulaire de demande disponible aux guichets des stations et gares de la RATP et de Transilien SNCF.

[En savoir plus sur la Réduction 50%](https://www.iledefrance-mobilites.fr/titres-et-tarifs/detail/reduction-50)

**Qu'est-ce que le transport scolaire adapté ?**

Mis à jour le 10 février 2022

Un **service**de **transport**de **porte à porte**\*, gratuit, est mis en place par Île-de-France Mobilités pour les élèves et étudiants handicapés.

\* Les élèves sont sous la responsabilité de leurs parents entre le domicile et le véhicule, à l’aller et au retour.

La loi de 2005 sur l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées pose le principe de l’accessibilité à tous de tous les transports de personnes pour une intégration prioritaire en milieu ordinaire. Toutefois, selon le handicap, cette intégration pourra s’avérer difficile, voire inadaptée aux besoins de l’enfant. Le transport scolaire adapté remédie à cette difficulté.

Service collectif, le transport adapté permet le transport groupé d’élèves dans des véhicules de petite capacité et adaptés à leurs besoins (aménagement pour fauteuil roulant ou ambulance par exemple).

Les horaires sont adaptés à ceux des cours et le service est assuré par des conducteurs spécialement formés et des véhicules de petite capacité adaptés aux besoins des élèves (aménagement pour fauteuil roulant ou ambulance par exemple).

[En savoir plus sur le transport adapté](https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/transports-scolaires/transports-scolaires-adaptes)

**Comment contacter Île-de-France Mobilités ?**

Mis à jour le 03 décembre 2021

**Consultation de la rubrique Aide et contacts**

Vous rencontrez un problème ou souhaitez obtenir un renseignement ? Notre [rubrique Aide et contacts](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts) propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées.

Vous y trouverez également les **informations de contact** adaptées à chaque cas.

Pour gagner du temps dans votre recherche, n’hésitez pas à utiliser notre [moteur de recherche interne](https://www.iledefrance-mobilites.fr/recherche).

**Contacter un service Île-de-France Mobilités**

Si vous n’avez pas trouvé de réponse dans notre rubrique Aide et contacts, vous pouvez **obtenir une assistance directement auprès du service** concerné :

* [Contacter l'agence Navigo Annuel](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-lagence-navigo-annuel)
* [Contacter l'agence Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-l-agence-navigo)
* [Contacter l'agence imagine R](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-lagence-imagine-r)
* [Contacter l'agence solidarité](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-l-agence-solidarite)
* [Contacter le service Transport à la Demande d’Île-de-France Mobilités](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/contacter-le-service-transport-a-la-demande)
* [Contacter les agences PAM](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-les-agences-pam)
* [Contacter le service Véligo Location](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-clients/comment-contacter-le-service-veligo-location)

**Contacter directement Île-de-France Mobilités**

Vous ne trouvez pas l’assistance dont vous avez besoin ? **Adressez-nous directement votre demande** ou **signalez-nous un problème** [**via ce formulaire**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire).

**Comment contacter l'Agence Navigo Annuel ?**

Mis à jour le 19 août 2022

Les réponses aux questions les plus fréquemment posées sont disponibles dans la [rubrique FAQ](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/passe-navigo-annuel) consacrée au passe Navigo Annuel, avec à chaque réponse l’accès au contact le plus approprié. Nous vous recommandons d’en prendre connaissance avant de contacter l’Agence Navigo Annuel.

Vous pouvez accéder à de nombreux services en ligne sur votre espace personnel “[Mon Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)”, par exemple attestation, renouvellement, suspension, résiliation, déclaration de perte/vol, actualisation de vos coordonnées, etc.

Pour toute autre demande concernant votre forfait Navigo Annuel et nécessitant une prise de contact,**l’Agence Navigo Annuel est joignable par téléphone, e-mail ou par voie postale**.

Exemples de demandes pouvant être adressées à l’Agence Navigo Annuel :

* Demande d’attestation de forfait (remboursement employeur…);
* Déclaration de non réception d’un passe;
* Modification des zones de validité du forfait (sauf pour la Tarification Senior);
* Modification des moyens de paiement (sauf pour la Tarification Senior) ou des coordonnées bancaires.

**Modification du passe Navigo**

Les demandes de modifications du passe Navigo (photo, identité…) ne peuvent être effectuées qu’auprès des agences commerciales, guichets multiservices des transporteurs et certains comptoirs RATP.

Voici les coordonnées de l’Agence Navigo Annuel :

* Téléphone : 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé)
* Courrier postal :  
  Agence Navigo Annuel  
  TSA 16606  
  95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9
* E-mail : gestion@agencenavigoannuel.fr

**Comment contacter l'agence Navigo ?**

Mis à jour le 19 octobre 2022

Vous souhaitez obtenir une assistance, un renseignement ? La [rubrique FAQ](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/passe-navigo) dédiée au passe Navigo propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées.

Vous pouvez par ailleurs accéder à de nombreux services en ligne sur votre espace personnel “[Mon Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)” : demande d’attestation, renouvellement, suspension, résiliation, déclaration de perte/vol, actualisation de vos coordonnées, etc.

Les réclamations portant sur le dysfonctionnement, la perte ou le vol d’un passe doivent être adressées directement dans les guichets des transporteurs, les comptoirs RATP et les Guichets Services Navigo SNCF.

Pour toute autre demande spécifique concernant **le forfait Navigo Mois, le forfait Navigo Semaine et le suivi de commande d’un passe Navigo**, contactez l'agence Navigo par téléphone ou courrier postal.

* Téléphone : 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé)
* Horaires : du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, et le samedi de 9h00 à 20h00
* Pour réduire votre temps d'attente, veuillez privilégier les appels pendant les heures de faible affluence (cf. tableau ci-dessous)
* Courrier postal : les**réclamations par courrier**recommandé avec accusé de réception, comme l’envoi d’un bordereau suite à la détérioration d’un passe ou les déclarations de non-réception de passe doivent être envoyées par **voie postale** à l'adresse suivante :  
  Agence Navigo  
  95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

**Comment contacter l'agence imagine R ?**

Mis à jour le 17 août 2022

Vous souhaitez obtenir une assistance pour votre forfait imagine R ? La [rubrique FAQ](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/forfait-imagine-r) consacrée au forfait propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées.

En cas de dysfonctionnement ou de détérioration d’un passe, les démarches doivent être effectuées directement auprès des agences commerciales des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou en Guichet Services Navigo SNCF.

Pour toute autre demande concernant votre passe imagine R qui nécessite une prise de contact, vous pouvez **contacter l’agence imagine R** par **téléphone**, **courrier postal** ou **email**.

**Téléphone**

**09 69 39 22 22** (appel non surtaxé).

**Horaires**

Des conseillers **répondent à vos demandes du lundi au vendredi de 8h à 20h** et **le samedi de 9h à 20h**.

Exemples de demandes pouvant faire l’objet d’un appel :

* Déclaration de la non-réception de votre passe imagine R
* Déclaration de la perte ou du vol de votre passe Navigo imagine R

**Courrier postal**

Les**réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception**, comme les demandes de résiliation ou les déclarations de non-réception de passe, doivent être envoyées par**voie postale**à l’adresse :

**Agence imagine R  
95905 Cergy Pontoise Cedex 9\***

**Email**

Vous avez la possibilité d’envoyer un email directement depuis votre espace personnel [Mon Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte).

**Comment contacter l'Agence Solidarité Transport ?**

Mis à jour le 17 août 2022

Les prises de contact auprès de l’Agence Solidarité Transport ne concernent que les **demandes**ou **les renouvellements de forfaits gratuité / solidarité**. Les demandes liées aux services Navigo, ou à des problèmes rencontrés avec un passe doivent être adressées auprès des services concernés.

**Obtenir ou renouveler son forfait gratuité / solidarité**

Pour demander ou renouveler votre forfait Gratuité ou Solidarité, rendez vous sur le site [www.solidaritetransport.fr](https://www.solidaritetransport.fr/) ou **contactez directement l’Agence Solidarité Transport** par **téléphone**ou **courrier postal**.

**Téléphone**

**0800 948 999**(appel gratuit depuis un poste fixe).  
Des conseillers vous répondent **du lundi au vendredi**,**de 9h à 19h**. Pensez à vous munir de votre carte d’AME.

**Courrier postal**

**Agence Solidarité Transport  
TSA 86838 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX**

**Opérations liées au passe Navigo**

Pour bénéficier des services Navigo associés à votre passe (obtention d’une attestation de forfait, modification des zones de validité, remplacement d’un passe perdu ou volé, modification du passe…), vous pouvez :

* Vous connecter aux services en ligne [Je gère ma carte Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/connexion/connexion_ou_creation_compte)
* Vous rendre dans les guichets multiservices, comptoirs et agences commerciales des transporteurs (RATP , SNCF Transilien et Optile)
* [Contacter l’Agence Navigo](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/contacter-nos-services-client/comment-contacter-l-agence-navigo)

**Comment contacter le service Transport à la Demande d’Île-de-France Mobilités ?**

Mis à jour le 09 février 2024

Vous souhaitez **contacter le service Transport à la demande** ? Nous vous invitons à consulter dans un premier temps [la FAQ](https://tad.idfmobilites.fr/faq/) proposée par le service, la réponse à votre question s’y trouve peut-être.

Pour rappel, la réservation de trajets ne nécessite pas obligatoirement une prise de contact directe. Il est également possible de passer par :

* l'application mobile TàD
* le site TàD

[Découvrir par quels moyens réserver](https://tad.iledefrance-mobilites.fr/#reservation)

Pour toute autre demande ou réclamation, contactez directement le service.

**Contacter le service par mail**

Le service clientèle est accessible depuis le [formulaire du site TàD](https://tad.iledefrance-mobilites.fr/contact/).

**Contacter le service par téléphone**

Rendez-vous sur le site afin de connaître le numéro de téléphone du TàD

[**Se rendre sur le site TàD**](https://tad.iledefrance-mobilites.fr/)

**Comment contacter les agences PAM ?**

Mis à jour le 08 septembre 2022

Vous souhaitez obtenir un renseignement, envoyer une demande ou faire part d’une remarque aux équipes PAM ? Retrouvez ci-dessous les **coordonnées des agences** qui couvrent l’Île-de-France.

**Réservation de trajets occasionnels**

Pour rappel, la réservation de trajets occasionnels ne nécessite pas forcément une prise de contact directe. Il est effectivement possible de :

* réserver votre trajet depuis votre espace en ligne, en passant par le site de l’agence PAM dont dépend votre domicile
* réserver depuis une application mobile, si l’agence PAM de votre secteur en propose une

**Consultation des questions/réponses**

Vous souhaitez être renseigné sur un sujet en particulier ? N’hésitez pas à vous rendre sur le site de l’agence PAM que vous souhaitez joindre, des questions/réponses sont parfois proposées et vous permettront peut-être de trouver l’information que vous recherchez.

**Contacter l’agence PAM 75**

* Téléphone : **0810 0810 75**(Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou **01 70 23 27 32**
* Site internet : [www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](https://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr/)
* Contact : [pam@keolis.com](mailto:pam@keolis.com)
* Adresse postale :**48 rue Gabriel Lamé, 75012, PARIS**

**Contacter l’agence PAM 77**

* Téléphone : **0810 0810 77** (Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou **01 64 10 69 00**
* Site internet : [www.pam77.iledefrance-mobilites.fr](https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/)
* Contact : [contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr)
* Adresse postale : **195 Rue Lavoisier ZAE Bel Air, 77240, CESSON**

**Contacter l’agence PAM 78-92**

* Téléphone : **0806 00 78 92**
* Site internet : [www.pam78-92.iledefrance-mobilites.fr](https://www.pam78-92.iledefrance-mobilites.fr/)
* Contact : [pam78-92@transdev.com](mailto:pam78-92@transdev.com)
* Adresse postale :**12 avenue des prés, 78180, MONTIGNY LE BRETONNEUX**

**Contacter l’agence PAM 91**

* Téléphone : **0810 10 11 91** (Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou **01 60 87 85 80**
* Site internet : [www.pam91.info](https://www.pam91.info/)
* Contact : [contact@pam91.info](mailto:contact@pam91.info)
* Adresse postale :**FlexCité 91, 39 rue Bois Chaland 91090, LISSES**

**Contacter l’agence PAM 93**

* Téléphone : **09 88 99 93 93**(Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou **01 49 90 40 30**
* Site internet : [www.pam93.info](https://www.pam93.info/)
* Contact : [contact@pam93.info](mailto:contact@pam93.info)
* Adresse postale : **Z.I Les Mardelles – Le Provence, 26/36 rue Alfred Nobel, 93 600, AULNAY-SOUS-BOIS**

**Contacter l’agence PAM 94 / FILIVAL**

* Téléphone : **0810 0810 94** (Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou**01 41 79 71 85**
* Site internet : [www.pam94.info](https://www.pam94.info/)
* Contact : [contact@filival.fr](mailto:contact@filival.fr)
* Adresse postale : **10, allée Jean-Baptiste Preux, 94140, ALFORTVILLE**

**Contacter l’agence PAM 95**

* Téléphone **: 0810 111 095**(Prix d’un appel local depuis un poste fixe) ou **01 77 02 20 20**
* Site internet : [www.pam95.info](https://www.pam95.info/)
* Adresse postale :**11/17 rue Constantin Pecqueur, ZAC des Châtaigniers, 95150, TAVERNY**

# Comment contacter le service Véligo Location ?

Mis à jour le 01 décembre 2021

Vous souhaitez obtenir un renseignement sur le service Véligo Location ? Consulter [la rubrique FAQ](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/veligo-location) associée au service vous permettra peut être de trouver l’information que vous recherchez. N’hésitez pas également à consulter le site du service : <https://www.veligo-location.fr/>.

Pour toute autre demande spécifique, ou en cas de problème/panne, il est possible de **contacter le service par mail** ou **par téléphone**.

## Contacter Véligo Location par mail

Le service est joignable par mail, en passant par [le formulaire](https://www.veligo-location.fr/contact/) présent sur le site ou directement via l’adresse [contact@veligo-location.fr](mailto:contact@veligo-location.fr).

## Contacter Véligo Location par téléphone

Le numéro **09 69 36 96 30** (service gratuit + prix d’appel) vous permet d’obtenir une assistance **de 8h30 à 19h en semaine** et **de 9h à 18h le samedi**.