**Pourquoi et comment modifier mon mot de passe ?**

Mis à jour le 21 décembre 2023

**Pourquoi modifier mon mot de passe ?**

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, ou si vous pensez que votre mot de passe a pu être utilisé par quelqu’un d’autre que vous (par exemple, si vous avez reçu un mail indiquant une activité sur votre compte dont vous n’êtes pas à l’origine), vous avez la possibilité de définir un nouveau mot de passe.

Île-de-France Mobilités recommande d’ailleurs de changer de mot de passe régulièrement. Ainsi, si votre mot de passe a plus de 13 mois, vous serez invité à renouveler votre mot de passe lors de votre prochaine connexion.

**Remarque :** A partir de décembre 2023, en raison d’un renforcement des exigences de sécurité liées à la gestion de votre mot de passe, tous les utilisateurs d’Île-de-France Mobilités Connect devront définir un nouveau mot de passe lors de leur prochaine connexion.

**Comment modifier mon mot de passe ?**

Il est possible de modifier votre mot de passe de plusieurs manières :

* Depuis la [page d’authentification](https://connect.iledefrance-mobilites.fr/) Île-de-France Mobilités Connect, en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié »
* Depuis la rubrique [gérer mes informations](https://https/mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/informations-personnelles) présente sur le portail et l’application Île-de-France Mobilités, en cliquant sur « Modifier mon mot de passe »
* Si votre mot de passe a plus de 13 mois, vous serez invités à en définir un nouveau lors de votre prochaine authentification

Si vous modifiez votre mot de passe depuis votre espace personnel, il vous sera demandé de renseigner au préalable votre mot de passe actuel.

N’oubliez pas de respecter les critères de sécurité pour définir votre nouveau mot de passe (voir ci-dessous : « Comment définir un mot de passe robuste ? »).

Une fois vos informations modifiées, n’oubliez pas de valider les modifications afin qu’elles soient prises en compte. La validation d’un captcha pourra vous être demandée à cette étape.

**Comment définir un mot de passe robuste ?**

Pour éviter les risques d’usurpation de votre compte, il est recommandé de définir un mot de passe robuste :

Par ailleurs, quelques règles simples sont à appliquer lorsque vous définissez un mot de passe :

* N’utilisez pas le même mot de passe pour plusieurs comptes. En cas d’usurpation d’un de vos comptes, vous risqueriez de faciliter l’usurpation de vos autres comptes.
* N’utilisez pas des informations facilement accessibles sur vous, comme par exemple votre date de naissance ou le prénom de vos enfants.

De manière générale, lorsque vous recevez un mail vous incitant à vous connecter et à saisir vos identifiants, vérifiez toujours l’émetteur, et en cas de doute, ne cliquez pas sur le lien dans le mail, mais rendez-vous directement dans votre espace personnel pour suivre les indications du mail.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pourquoi dois-je saisir un code pour me connecter ?**

Mis à jour le 21 décembre 2023

**Un code pour sécuriser l’accès à votre compte**

Lorsque vous vous connectez sur Île-de-France Mobilités Connect, il vous est désormais demandé de saisir, en plus de vos identifiants habituels, un code à 5 chiffres qui vous sera envoyé sur votre messagerie.

En envoyant ce code à l’adresse e-mail correspondant à votre identifiant de compte, Île-de-France Mobilités s’assure que c’est bien vous qui êtes à l’origine de la demande d’authentification, et sécurise ainsi l’accès à votre compte.

**Un message d’erreur m’indique que le code est invalide, pourquoi ?**

Le code qui vous est envoyé a une durée limitée dans le temps. De plus, chaque nouveau code envoyé invalide les précédents. Veillez donc à utiliser le dernier code reçu, et à ce qu’il corresponde bien à votre dernière demande d’envoi.

**Et si je n’ai pas reçu de code ?**

Pensez-bien à vérifier dans vos spams, et à vous assurer que vous consultez bien la messagerie correspondant à votre identifiant Connect.

Si malgré tout vous n’avez rien reçu, il vous est possible de demander le renvoi d’un code. Rendez-vous pour cela sur la page de saisie du code, et cliquez sur « Renvoyer le code ».

**Comment éviter de saisir ce code à chaque nouvelle connexion ?**

Si vous utilisez un terminal de confiance, comme votre ordinateur personnel ou votre téléphone portable, et que vous souhaitez ne pas avoir à saisir systématiquement ce code à chaque nouvelle connexion, il vous est possible de désactiver temporairement cette fonctionnalité (3 mois).

Pour cela, au moment de la saisie de votre code de sécurité, pensez à cocher la case correspondante avant de valider :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Navigo Connect évolue et devient Île-de-France Mobilités Connect**

Mis à jour le 11 février 2022

Nouveau ! Désormais, **Île-de-France Mobilités Connect**vous permet d'avoir un identifiant unique pour accéder à l’ensemble de vos services de mobilités en Île-de-France.

**Île-de-France Mobilités Connect, c’est quoi ?**

C’est un identifiant unique pour accéder à vos services de mobilité en Île-de-France :

* Vos **forfaits & contrats** de transport sur le site Île-de-France Mobilités (dans votre espace personnel Mon Navigo) : Navigo Annuel, Mois ou Semaine, imagine R, Navigo Liberté+, …
* Vos **achats** et **rechargements** de titres sur l’application Île-de-France Mobilités et sur ses applications partenaires (Bonjour RATP, SNCF Connect, Transdev Île-de-France)
* Vos **favoris** et **recherches d’itinéraires** sur le site Île-de-France Mobilités (rubrique « Mes Déplacements ») et sur l’application Île-de-France Mobilités
* Vos réservations de trajets en **covoiturage** sur les applications partenaires d’Île-de-France Mobilités (Klaxit, Karos, Blablacar Daily)
* Et bientôt de nombreux autres services…

**Île-de-France Mobilités Connect, vous le connaissez déjà !**

Île-de-France Mobilités Connect, c’est simplement le nouveau nom de Navigo Connect.

C’est l’adresse e-mail et le mot de passe que vous utilisiez déjà pour vous connecter sur l’application mobile Île-de-France Mobilités, à l'espace « Mes déplacements » sur le site Internet d’Île-de-France Mobilités, ainsi que sur les applications partenaires.

Ce nouveau nom permet de mieux refléter l’étendue des services de mobilité proposés par Île-de-France Mobilités.

**Je dois faire quelque chose ?**

Vous n’avez rien à faire !

Île-de-France Mobilités Connect sera progressivement déployé sur les sites et applications utilisant déjà Navigo Connect, et vous pourrez continuer de vous connecter à vos différents services avec vos identifiants habituels.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**L'accès à mon espace personnel Mon Navigo évolue avec Île-de-France Mobilités Connect**

Mis à jour le 20 février 2023

Nous vous l’avions annoncé, c’est désormais chose faite : votre [espace personnel **Mon Navigo**](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/espace_client/) a évolué et devient accessible avec un compte **Île-de-France Mobilités Connect**.

**Comment me connecter à mon espace avec Île-de-France Mobilités Connect ?**

**1.     J’utilise déjà les services en ligne Mon Navigo**

Sivous disposiez déjà d’un compte d’accès à votre espace personnel Mon Navigo, ce compte est devenu un compte **Île-de-France Mobilités Connect**, et vos identifiants (adresse e-mail et mot de passe)sont inchangés.

Vous pouvez donc désormais utiliser ce compte Île-de-France Mobilités Connectpour accéder à votre espace personnel Mon Navigo, en utilisant **vos identifiants de connexion habituels**.

**2.     J’achète sur mobile ou j’utilise le service « Mes déplacements »**

Si vous avez déjà acheté des titres de transport sur téléphone(depuis les applications Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP, SNCF Connect) ou bien si vous gérez vos favoris et alertes sur le site Île-de-France Mobilités (rubrique « Mes déplacements »), vous aviez peut-être déjà créé un compte **Navigo Connect, devenu Île-de-France Mobilités Connect.**

Vous pouvez désormais utiliser les identifiants de ce compte Île-de-France Mobilités Connect pour accéder à votre espace personnel.

***Remarque :****Si vous ne retrouvez pas vos forfaits & contrats Navigo dans votre espace personnel, vous pourrez les rechercher et les associer à votre compte Île-de-France Mobilités Connect directement depuis la page d’accueil de cet espace.*[*En savoir plus*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-informations/comment-retrouver-mes-contrats-navigo)

**3.     Je n’ai pas de compte en ligne**

Dans ce cas, créez simplement un compte Île-de-France Mobilités Connect depuis la page de connexion à votre espace personnel.

***Remarque :****Si vous avez déjà des forfaits et/ou contrats Navigo, vous pourrez les rechercher et les associer à votre compte Île-de-France Mobilités Connect afin de les gérer depuis votre espace personnel.*[*En savoir plus*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/mes-informations/comment-retrouver-mes-contrats-navigo)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pourquoi créer un compte Île-de-France Mobilités Connect ?**

Mis à jour le 16 avril 2024

Sur les applications de transports en commun (Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP, et SNCF Connect) votre compte Île-de-France Mobilités Connect vous permet de suivre et gérer vos achats de tickets, forfaits Jour et Navigo Mois ou Semaine. Ce compte est indispensable pour acheter un Navigo Mois ou Semaine dématérialisé sur votre mobile.

La création d'un compte sur Île-de-France Mobilités Connect vous apporte de nombreux avantages et facilite vos démarches :

-        Enregistrement de votre moyen de paiement,

-        Envoi de justificatifs d'achats nominatifs,

-        Parcours d'achat simplifié avec adresse e-mail préremplie,

-        Consultation de vos derniers achats,

-        Accès au service client si nécessaire.

La création d'un compte sur Île-de-France Mobilités Connect requiert seulement les informations suivantes : adresse e-mail, mot de passe, nom et prénom.

Si vous souhaitez acheter un forfait Navigo Mois ou Navigo Semaine à charger dans votre téléphone, il faudra également renseigner votre date de naissance et votre photo. En effet, en cas de contrôle sur ces forfaits, l'agent peut vous demander de présenter ces informations.

**Les rubriques « Mon Navigo » (site internet Iledefrance-Mobilités.fr)**

Au sein de cet espace de gestion centralisée, votre compte vous permet de profiter d'une large gamme de services Navigo :

**Sur les applications de transports en commun (Île-de-France Mobilités, Bonjour RATP, et SNCF Connect)**

Votre compte Île-de-France Mobilités Connect vous permet de suivre et gérer vos achats de tickets, forfaits Jour et Navigo Mois ou Semaine. Ce compte est indispensable pour acheter un Navigo Mois ou Semaine dématérialisé sur votre mobile.

**Sur les applications de covoiturage partenaires (Karos, Klaxit, BlaBlaCar Daily)**

Vous pouvez utiliser votre compte Île-de-France Mobilités Connect pour vous inscrire au covoiturage. Ce compte est indispensable si vous êtes abonné Navigo et que vous souhaitez bénéficier des trajets offerts par Île-de-France Mobilités au travers des applications de ses partenaires. [En savoir plus](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/covoiturage/pourquoi-utiliser-mon-compte-navigo-connect-dans-les-applications-de-covoiturage)

**Souscrire un forfait et/ou contrat Navigo pour moi ou un tiers**

* Souscrire un forfait Navigo Annuel
* Souscrire un forfait imagine R Etudiant ou Scolaire
* Souscrire un contrat Navigo Liberté +
* Financer le contrat/forfait d’une personne

**Gérer mes forfaits et/ou contrats Navigo ainsi que ceux que je finance**

* Consulter tous les forfaits que vous financez
* Demander la tarification Senior sur un forfait Navigo Annuel
* Télécharger une attestation de forfait
* Régulariser un impayé
* Suspendre / reprendre votre forfait Navigo Annuel
* Changer les zones de votre forfait Navigo Annuel
* Suivre votre consommation dans le cadre d'un contrat Navigo Liberté +
* Accéder à l'historique de vos prélèvements dans le cadre d’un contrat Navigo Liberté +
* Consulter/télécharger vos factures Navigo Liberté +
* Changer le payeur de votre contrat Navigo Liberté +
* Résilier votre forfait Navigo Annuel ou votre contrat Navigo Liberté +

**Gérer mon passe Navigo**

* Commander un passe Navigo
* Choisir le Click n' Collect pour récupérer votre passe Navigo
* Déclarer la perte ou le vol de votre passe Navigo

**Remarque :** *La déclaration de perte / vol est disponible en ligne uniquement pour les passes Navigo Annuel, imagine R, et Navigo dans le cadre du contrat Navigo Liberté +.*

**Gérer mes informations, effectuer et suivre des demandes en ligne**

* Modifier vos informations personnelles
* Changer vos coordonnées bancaires
* Contacter notre service client
* Accéder au suivi de vos demandes en cours

**Et bientôt …**

Prochainement, votre compte Île-de-France Mobilités Connect pourra également être utilisé chez d’autres partenaires de mobilité ! (vélo, autopartage …)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment créer mon compte Île-de-France Mobilités Connect ?**

Mis à jour le 21 décembre 2023

Vous souhaitez accéder à un service d’Île-de-France Mobilités ou d’un de ses partenaires, et vous n’avez pas encore de compte Île-de-France Mobilités Connect ? Vous pouvez en créer directement à partir de la page de connexion Île-de-France Mobilités Connect (cliquez sur « Créer un compte »).

***Remarque :****Si vous n’êtes pas encore utilisateur de ces services, vous pouvez également vous rendre directement sur*[*l’espace de gestion du compte Île-de-France Mobilités Connect*](https://connect.navigo.fr/auth/realms/connect/account/)*pour accéder à la page de connexion.*

La création de votre compte est simple est rapide :

1.     Renseignez votre identifiant (votre adresse e-mail) et indiquez votre identité (nom, prénom, date de naissance).

2.     Choisissez un mot de passe, en respectant les critères de sécurité.

3.     Acceptez les Conditions Générales d’Utilisation du service, après en avoir pris connaissance.

4.     La validation d’un captcha pourra vous être demandée à cette étape.

5.     Si les données renseignées sont valides, votre compte Île-de-France Mobilités Connect est créé, et un e-mail d’activation de votre nouveau compte vous est envoyé à l’adresse e-mail préalablement renseignée.

6.     Cliquez sur le lien contenu dans cet e-mail et confirmez l’activation de votre compte (le lien expire au bout d’une heure).

7.     Connectez-vous pour poursuivre votre parcours.

Félicitations ! Vous pouvez désormais accéder aux services de votre choix en utilisant votre compte Île-de-France Mobilités Connect.

***Remarque :****Ce parcours peut varier légèrement en cas de création de votre compte depuis les applications mobiles, et sera prochainement unifié.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Je n’arrive pas à me connecter**

Mis à jour le 20 décembre 2023

***Remarque :****l’accès à votre espace personnel Mon Navigo a évolué. Si vous tentez de vous y connecter avec Île-de-France Mobilités Connect pour la première fois,*[*rendez-vous ici*](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect/lacces-a-mon-espace-personnel-evolue)*pour savoir quels identifiants de connexion utiliser.*

**Je n’ai pas de compte Île-de-France Mobilités Connect**

Vous pouvez créer un compte Île-de-France Mobilités Connect directement depuis la page de connexion à vos services. [En savoir plus](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect/comment-creer-mon-compte)

[**Nous-écrire à ce sujet**](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire?type=reclamation&motif=moncompte)

**J’ai oublié mon mot de passe**

Pour réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié » sur la page de connexion Île-de-France Mobilités Connect. Renseignez votre adresse e-mail afin de recevoir un lien d'accès à la page de réinitialisation du mot de passe (ce lien expire au bout d'une heure).

**Mon compte n’est pas activé**

Si vous venez de créer votre compte, ou que vous avez modifié votre identifiant (adresse e-mail), il vous sera nécessaire d’activer votre compte Île-de-France Mobilités Connect avant de pouvoir l’utiliser.

Pour ce faire, cliquez sur le lien reçu par e-mail à la création du compte ou à votre prochaine connexion (ce lien expire au bout d'une heure).

Si vous n’avez pas reçu l’e-mail contenant le lien d'activation, ou si ce dernier est expiré, vous pouvez demander un nouvel envoi de l'e-mail.

Pour cela, saisissez vos nouveaux identifiants (e-mail et mot de passe) sur la page de connexion Île-de-France Mobilités Connect, puis suivez les indications sur la page qui s'affiche.

***Remarque :****l’e-mail d’activation peut se trouver dans vos « Spams » / « Courrier indésirable ».*

**Mon compte est bloqué**

Pour des raisons de sécurité, après plusieurs tentatives de connexion infructueuses, votre compte est bloqué. Dans ce cas, vous ne pourrez pas vous connecter durant 15 minutes. Au-delà de ce délai, votre compte sera automatiquement débloqué, et vous pourrez vous y connecter de nouveau.

***Remarque :****Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter après ce délai, c’est peut-être que vous avez oublié votre mot de passe.*

**Je n'ai pas pu saisir de code**

Lorsque vous vous connectez sur Île-de-France Mobilités Connect, il vous est désormais demandé de saisir, en plus de vos identifiants habituels, un code à 5 chiffres qui vous sera envoyé sur votre messagerie.

En envoyant ce code à l’adresse e-mail correspondant à votre identifiant de compte, Île-de-France Mobilités s’assure que c’est bien vous qui êtes à l’origine de la demande d’authentification, et sécurise ainsi l’accès à votre compte.

Le code qui vous est envoyé a une durée limitée dans le temps. De plus, chaque nouveau code envoyé invalide les précédents. Veillez donc à utiliser le dernier code reçu, et à ce qu’il corresponde bien à votre dernière demande d’envoi.

Pensez-bien à vérifier dans vos spams, et à vous assurer que vous consultez bien la messagerie correspondant à votre identifiant Connect.

Si malgré tout vous n’avez rien reçu, il vous est possible de demander le renvoi d’un code. Rendez-vous pour cela sur la page de saisie du code, et cliquez sur « Renvoyer le code ».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**À quels services partenaires puis-je accéder avec mon compte Île-de-France Mobilités Connect ?**

Mis à jour le 19 mai 2022

**Transports en commun**

En plus de l’application et du [site](https://www.iledefrance-mobilites.fr/) Île-de-France Mobilités, votre compte Navigo Connect vous permet d’accéder à l’achat de tickets et forfaits (Navigo Mois et Semaine) sur les applications Bonjour RATP et SNCF Connect.

**Covoiturage**

Vous pouvez aussi utiliser votre compte Navigo Connect afin d’accéder aux services de covoiturage partenaires (Karos, Klaxit, BlaBlaCar Daily).

**Et bientôt**

Prochainement, votre compte Navigo Connect pourra également être utilisé chez d’autres partenaires de mobilité (vélo, autopartage …).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment clôturer mon compte Île-de-France Mobilités Connect ?**

Mis à jour le 11 février 2022

Vous pouvez demander la clôture de votre compte Île-de-France Mobilités Connect directement en ligne via la procédure suivante :

1. Rendez vous sur le [formulaire de contact de votre espace personnel Mon Navigo](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/faq/poser_question)
2. Si ce n'est pas déjà le cas, connectez-vous avec le compte Île-de-France Mobilités Connect que vous souhaitez clôturer.
3. Choisissez la rubrique « Une demande sur votre espace personnel », puis « Compte Île-de-France Mobilités Connect (question, clôture…) »
4. Enfin, précisez dans votre message que vous souhaitez clôturer votre compte Île-de-France Mobilités Connect.

La demande sera prise en compte par le centre de Relation Clients Île-de-France Mobilités. Il est inutile de procéder plusieurs fois à la demande.

**Attention : votre compte Île-de-France Mobilités Connect ne pourra pas être clôturé si vous avez un forfait mensuel ou hebdomadaire actif sur votre téléphone, ou une démarche en cours auprès du SAV.**

Une fois l’opération effectuée, vous recevrez un e-mail vous confirmant que votre compte Île-de-France Mobilités Connect a bien été clôturé.