**Comment modifier mes informations personnelles ?**

**Mis à jour le 29 mars 2023**

**Vous pouvez accéder à vos informations personnelles Île-de-France Mobilités Connect (nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail, mot de passe) en vous étant au préalable connecté avec votre compte, afin de les modifier en ligne :**

* **Directement depuis**[**l’espace de gestion de votre compte Île-de-France Mobilités Connect**](https://connect.navigo.fr/auth/realms/connect/account/)
* **En accédant aux rubriques « Mes informations personnelles » de votre espace personnel, ou de l’application mobile Île-de-France Mobilités.**

***Remarque : une fois vos informations modifiées, n’oubliez pas de valider les modifications afin qu’elles soient prises en compte.***

**Je souhaite modifier l'adresse ou le numéro de téléphone utilisés pour mes forfaits & contrats Navigo, comment faire ?**

**Ces informations sont accessibles et modifiables depuis la rubrique « Mes informations personnelles » de votre**[**espace personnel.**](https://connect.navigo.fr/auth/realms/connect/protocol/openid-connect/auth?redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr%2Fconnexion%2Fconnexion_ou_creation_compte&client_id=gie-frontend&response_type=code&scope=openid%20email%20profile%20phone)

**Je souhaite modifier le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail utilisés pour recevoir les alertes liées à mes préférences de déplacement, comment faire ?**

**Ces informations sont accessibles et modifiables depuis la rubrique « Mes préférences » de votre**[**espace**](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/inscription)**personnel.**

**Mon nom, prénom, et date de naissance ne sont pas modifiables, que dois-je faire ?**

**Si votre nom, prénom et date de naissance ne sont pas modifiables, cela signifie que ces informations nécessitent un justificatif d’identité pour être modifiées. Cela est le cas par exemple si vous possédez des forfaits et/ou contrats Navigo accessibles dans votre espace personnel Mon Navigo.**

**Dans ce cas, pour les modifier, vous devez vous rendre directement en**[**agence commerciale des transporteurs, dans certains comptoirs RATP ou Guichet Services Navigo SNCF**](https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/a-proximite)**muni(e) d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour).**

**J’ai modifié mon identifiant de connexion, que dois-je faire pour pouvoir utiliser mon nouvel identifiant ?**

**Votre identifiant de connexion correspond à l'adresse e-mail renseignée lors de la création de votre compte Île-de-France Mobilités Connect.**

**Une fois que vous avez modifié votre identifiant de connexion, vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour finaliser la prise en compte de la nouvelle adresse e-mail, et ainsi pouvoir continuer d’utiliser votre compte.**

**Lors de votre prochaine connexion, entrez votre nouvel identifiant. Un e-mail d’activation de compte vous sera envoyé à cette adresse e-mail. Cliquez sur le lien contenu dans cet e-mail afin de valider l’activation de votre compte. (le lien expire au bout d’une heure)**

**Vous pouvez maintenant accéder à tous vos services en utilisant votre nouvel identifiant.**

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

**Comment modifier mon adresse e-mail ?**

Mis à jour le 21 décembre 2023

**A quoi sert mon adresse e-mail ?**

Votre adresse e-mail correspond à votre identifiant de connexion Île-de-France Mobilités Connect.

Elle sert également d’adresse de contact pour la gestion de vos contrats et services Île-de-France Mobilités.

Remarque : Si vous souhaitez recevoir les alertes proposées par le site et l’application Île-de-France Mobilités concernant l’info trafic et l’état des ascenseurs en gare, vous pouvez définir une adresse e-mail dédiée et différente de votre identifiant de connexion. Pour cela, rendez-vous dans votre espace personnel, rubrique « [Mes préférences](https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/preferences) ».

**Comment modifier mon adresse e-mail ?**

Il est possible de modifier votre adresse e-mail depuis la rubrique [gérer mes informations](https://mon-espace.iledefrance-mobilites.fr/informations-personnelles) présente sur le portail et l’application Île-de-France Mobilités, en cliquant sur « Modifier mon adresse e-mail ».

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.

**J’ai modifié mon identifiant de connexion, que dois-je faire pour pouvoir utiliser mon nouvel identifiant ?**

Une fois que vous avez saisi et validé votre nouvelle adresse e-mail, il vous reste à l’activer.

Pour cela, veillez à vous déconnecter. Lors de votre prochaine connexion, entrez votre nouvel identifiant. Un mail d’activation vous sera alors envoyé à cette adresse. Cliquez sur le lien contenu dans ce mail afin d’activer votre compte (Note : ce le lien expire au bout d’une heure).

Vous pouvez maintenant accéder à tous vos services en utilisant votre nouvel identifiant.

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

**Comment modifier mes coordonnées bancaires ?**

Mis à jour le 03 mars 2021

Pour modifier vos coordonnées bancaires, connectez-vous sur votre espace personnel.

Cliquez sur le lien " Mes moyens de paiement ".

Une nouvelle page s'ouvre présentant tous les moyens de paiement (carte bancaire / IBAN).

Choisissez l'action à réaliser : ajouter, gérer ou supprimer le moyen de paiement concerné et laissez-vous guider.

Une autre façon de faire ce changement : cliquez, dès la page d'accueil, sur le lien " changer de RIB " et laissez-vous guider.

***BON A SAVOIR :*** *En cas d'impayé associé à votre contrat Navigo Liberté +, il est impossible de modifier vos coordonnées bancaires sans régularisation totale de la dette. Le titulaire ou payeur, si différents, est invité à régulariser son impayé (une tierce personne peut également régler la dette).*

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

**Comment retrouver mes contrats Navigo dans mon espace personnel Île-de-France Mobilités ?**

Mis à jour le 10 juillet 2023

Si vous ne voyez pas vos données client Navigo (informations relatives à votre passe Navigo, vos forfaits et/ou contrats) dans votre espace personnel dans la rubrique "Mon Navigo", vous avez la possibilité de les retrouver et de les associer à votre compte Île-de-France Mobilités Connect :

1.     Munissez-vous de votre passe Navigo si vous en avez un à votre nom, ou de vos données de contrat.

2.     Rendez-vous sur le site Île-de-France Mobilités, rubrique « Mon compte ». Utilisez vosidentifiants de connexion Île-de-France Mobilités Connect pour accéder à votre espace personnel.

3.     Depuis la page d'accueil de votre espace, cliquez sur « Gérer mes informations ». Là, vérifiez que le **nom**, le **prénom** et la **date de naissance** enregistrés dans votre compte Île-de-France Mobilités Connect (anciennement Navigo Connect) sont bien identiques aux informations de votre contrat ou de votre passe Navigo. S’il existe des différences, procédez aux modifications : soit directement dans [l’espace de gestion de votre compte Île-de-France Mobilités Connect](https://connect.navigo.fr/auth/realms/connect/protocol/openid-connect/auth?client_id=me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr&response_type=code&scope=openid+email&redirect_uri=https%3A%2F%2Fmon-espace.iledefrance-mobilites.fr%2F), soit en contactant l’Agence Navigo via le [formulaire de contact](https://urldefense.com/v3/__https:/protection.retarus.com/v1?u=https*3A*2F*2Furldefense.com*2Fv3*2F__https*3A*2Fwww.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr*2Ffaq*2Fposer_question__*3B*21*21AaIhyw*214PtURAhGIn9tiOdJh-IzzULx-U7mjuUmmnC75M0jbHO9GTI2mkLClMMEQG3X1yPuBkE*24&c=11PVWQghXP&r=6w2LytcSmYHqCuS65FnM5m&k=7s1&s=ygeTfmKoqlivIY6e1KakOJYhB9RZGjBFMVHhl5oXggP__;JSUlJSUlJSUlJSUlJSU!!AaIhyw!53I17hwnHTYfyiMYOFV0vdw0FKOpjiksFTbqiAmsvmxA2JhenwEMh13OOffG7Rdw2ik$).

***Attention :****vous devez vous déconnecter et vous reconnecter pour que les modifications soient prises en compte dans votre espace personnel.*

4.     Une fois ces vérifications et modifications effectuées, toujours depuis votre espace, cliquez cette fois la pop-up « Vous avez un abonnement Navigo » ou depuis l'onglet Mon Navigo, et suivez le guide !  
Il pourra vous être demandé de saisir votre numéro de client, qui est visible sur votre passe Navigo. Attention, si vous êtes le payeur d’un contrat Imagine R pour un de vos enfants, le numéro de client à entrer correspond à votre numéro de référence client personnel (affiché sur le contrat), et non au numéro de client de votre enfant (visible sur son passe).

**Mes données clients Navigo sont associées à un autre compte Île-de-France Mobilités Connect**

Si vous possédiez déjà un compte d'accès à votre espace personnel Mon Navigo avant l'arrivée d'Île-de-France Mobilités Connect, vous pouvez essayer de vous connecter en entrant les identifiants de votre ancien compte d’accès à votre espace personnel : un compte Île-de-France Mobilités Connect vous a peut-être été créé avec vos anciens identifiants. [En savoir plus](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect/lacces-a-mon-espace-personnel-evolue)

**Je ne retrouve toujours pas mes données clients Navigo**

Si vous ne parvenez toujours pas à accéder à vos données client Navigo, nous vous invitons à contacter l'Agence Navigo via le [formulaire de contact](https://www.jegeremacartenavigo.iledefrance-mobilites.fr/faq/poser_question)de votre espace personnel Mon Navigo, ou au 09 69 39 22 22 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 20h.

**Je n'arrive pas à associer mes abonnements via Île-de-France Mobilités Connect**

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

**Comment modifier les informations d’un titulaire d’un passe Navigo dont je finance le forfait ?**

Mis à jour le 20 février 2023

Dans le cas où le titulaire du forfait ne dispose pas d'un espace personnel, et uniquement dans ce cas, vous pouvez modifier ses informations personnelles.

Connectez-vous sur votre espace personnel, cliquez sur la rubrique "Mon Navigo" puis sélectionnez le forfait / contrat concerné. Cliquez sur " Voir les informations du titulaire ".

Une page s'affiche avec ses informations personnelles. En cliquant sur le lien " modifier ", vous accéderez au formulaire de modification.

***BON A SAVOIR :***

*Si le titulaire du forfait / contrat dispose d'un espace personnel, seul celui-ci pourra modifier ses informations personnelles.*

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

**Comment supprimer mes préférences voyageur ?**

Mis à jour le 20 février 2023

Rendez vous sur la rubrique "Mes préférences" dans l'espace personnel du site Île-de-France Mobilités, vous pouvez effacer vos données (favoris, trajets enregistrés) sans clôturer votre compte, en cliquant sur « Effacer toutes mes préférences ».