**Utiliser le service d’autopartage Communauto dans l’Application Île-de-France Mobilités**

Mis à jour le 20 avril 2022

**Présentation du service d'autopartage Communauto**

Communauto est un service d’autopartage en boucle (avec retour au point de départ) disponible en Île-de-France depuis 2012. Il fait partie des premiers acteurs de la région à obtenir le label autopartage fourni par Île-de-France Mobilités en 2019. Son intégration au sein de l’application Ile-de-France Mobilités a évolué : vous pouvez désormais réserver des véhicules Communauto.

Vous pouvez en savoir plus sur ce service [sur le site de Communauto](https://paris.communauto.com/fonctionnement/).

Vous devez disposer d’un compte Communauto associé à votre compte [Île-de-France Mobilités Connect](https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/iledefrance-mobilites-connect) pour utiliser le service depuis votre application Île-de-France Mobilités :

**Comment associer mon compte Communauto dans l’application Île-de-France Mobilités ?**

Vous devez disposer d’un compte Communauto associé à votre compte Île-de-France Mobilités Connect pour utiliser le service depuis votre application Île-de-France Mobilités :

***Si vous avez déjà un compte Communauto, voici les étapes pour l’associer :***

1. S’authentifier sur l’application avec votre compte Île-de-France Mobilités Connect
2. Accéder à la rubrique « Mes services » à partir du menu de l’application
3. Cliquer sur le bouton « Associer » relatif au service Communauto
4. Renseigner votre identifiant et votre mot de passe Communauto sur l’écran d’authentification qui s’affiche et valider.
5. Votre association est validée et vous pouvez utiliser le service.

***Si vous n’avez pas de compte Communauto, voici les étapes pour le créer :***

1. S’authentifier sur l’application avec votre compte Île-de-France Mobilités Connect
2. Accéder à la rubrique « Mes services » à partir du menu de l’application
3. Cliquer sur le bouton « Associer » relatif au service Communauto
4. Cliquer sur le lien « Je n’ai pas de compte » dans la page d’authentification Communauto et compléter votre parcours de création de compte.

*Attention ! Vous ne pourrez pas utiliser le service aussitôt après la création d’un compte Communauto. Un délai de 1 à 4 jours est nécessaire pour la validation par Communauto. Vous serez informé par courriel et pourrez à partir de ce moment-là associer votre compte Communauto à votre compte Île-de-France Mobilités et profiter du service. Découvrez plus haut les étapes à suivre pour effectuer l’association.*

Pour vérifier si vous êtes admissible au service Communauto, [cliquez ici](https://paris.communauto.com/faq/#faqS1).

**Comment réserver un véhicule Communauto ?**

Vous pouvez réserver un véhicule Communauto depuis :

* La carte « Autour de moi »
* La rubrique « Autres services partenaires » accessible à partir de l’onglet « Achat »

Pour réserver, il suffit de :

1. Sélectionner **la station Communauto la plus proche** depuis la carte et cliquer sur le bouton « Choisir un véhicule ».
2. Cliquer sur **les dates de début et de fin** de la réservation pour les modifier. Cette modification relancera une nouvelle recherche de véhicules en fonction de vos critères. Si vous ne souhaitez pas modifier les dates de réservation qui sont prédéfinies, vous pouvez passer à l’étape 3 directement.
3. Sélectionner **un véhicule dans la liste** qui s’affiche. La liste sera vide si aucun véhicule n’est disponible dans la station sélectionnée pour le créneau défini. Vous pourrez dans ce cas chercher sur la carte la station la plus proche offrant un véhicule disponible.
4. Vérifier les détails de la réservation dans l’écran récapitulatif et cliquer sur « Réserver » pour confirmer.
5. Votre réservation est maintenant validée

Vous avez des difficultés à réserver un véhicule, contactez [Communauto](https://paris.communauto.com/contact/).

**Comment se déroule mon trajet Communauto ?**

Pour réaliser votre trajet Communauto depuis l’application Île de France Mobilités sans difficultés, il faudra :

1. Vous pouvez accéder aux informations de la réservation qui a débuté en cliquant dessus depuis votre écran d’accueil de l’application ou bien en y accédant à partir de la rubrique « Mes réservations »
2. Une fois arrivé devant le véhicule, **le déverrouiller via** :  
   **-**Votre carte Navigo enregistrée lors de votre inscription à Communauto en l’apposant sur le lecteur situé du côté conducteur du pare-brise.  
   **-**La carte ou clé RFID qui vous a été fournie par Communauto en l’apposant sur le lecteur situé du côté conducteur du pare-brise.  
   **-**L’application Communauto.
3. Récupérer ensuite la **clé contact du véhicule dans le « boîtier cartes/clé »** qui se trouve dans la boîte à gants. Cette clé vous permettra de démarrer le véhicule et de le verrouiller/déverrouiller si vous faites des arrêts ponctuels.
4. **A la fin du trajet**:  
   **-**Rapporter le véhicule à la station.  
   **-**Remettre les clés dans le « boîtier cartes/clé » qui se trouve dans la boîte à gants.  
   **-**Sortir du véhicule, fermer les portières et terminer le trajet avec l'application Communauto ou en apposant votre carte Passe Navigo ou RFID Communauto sur le lecteur situé du côté conducteur du pare-brise.  
   **-**Vérifier que les portes sont verrouillées.
5. Votre trajet est maintenant terminé.

Pour plus de détails liés aux trajets (contraventions, accidents, essence…), [cliquez ici](https://communauto.com/faq/?city=paris#faqS8).

**Vous rencontrez des difficultés liées à votre réservation ?**Contactez le service Communauto au 01 720 907 75 ou au 01 43 55 15 95.

**Comment gérer mes réservations futures ?**

***Comment annuler une réservation ?***

Pour annuler une réservation qui n’a pas commencé, il faudra :

1. Accéder à la rubrique « Mes réservations » de votre application.
2. Sélectionner la réservation que vous souhaitez annuler.
3. Cliquer sur le bouton « Annuler » dans l’écran « Détails de la réservation » qui s’affiche.
4. Confirmer l’annulation.

*Attention : L’annulation d’une réservation qui commence dans moins de 2 heures peut engendrer des frais. Pour plus de détails concernant les frais d’annulation d’une réservation Communauto,*[*cliquez ici*](https://communauto.com/faq/?city=paris#faqS6-G1-Q3).

Vous avez des difficultés à annuler une réservation, appelez le service Communauto au 01 720 907 75 ou au 01 43 55 15 95. Des frais d'appel peuvent s'appliquer lors de réservation ou de modification de réservation par téléphone.

***Comment modifier une réservation ?***

Il est actuellement impossible de modifier une réservation depuis votre application Île-de-France Mobilités. Vous pouvez le faire depuis l’application Communauto ou en vous connectant à votre compte sur le site Communauto.  
Pour plus de détails, [cliquez ici](https://communauto.com/faq/?city=paris#faqS6-G1-Q4).

**Comment dissocier mon compte Communauto de l’application Île-de-France Mobilités ?**

Vous pouvez à tout moment dissocier vos comptes Île-de-France Mobilités et Communauto.

Pour cela, il faudra :

1. Accéder à la rubrique « Mes services » accessible à partir du menu.
2. Cliquer sur le bouton « Dissocier » dans le cadre correspondant au service Communauto.

*Attention : la dissociation de comptes entrainera le blocage de votre accès au service Communauto depuis l’application mobile Île-de-France Mobilités.*

**Comment gérer mon abonnement et ma facturation ?**

La gestion de l’abonnement et de la facturation Communauto ne sont pas accessibles depuis l’application Île-de-France Mobilités. Vous pouvez néanmoins y accéder via l'application Communauto ou en vous connectant à votre compte à partir du [site Communauto](https://communauto.com/).

**Pourquoi le prix de mon trajet change quand je valide ma demande de réservation ?**

Pour une même réservation, il est possible que vous constatiez une différence entre les prix affichés sur les écrans :

* De validation de la demande de réservation
* De consultation des détails de la réservation une fois celle-ci validée

Cette différence est due au fait que le prix affiché dans l’écran de consultation des détails d’une réservation prend en compte le type de forfait auquel vous avez souscrit ainsi que le prix de rachat de franchise, contrairement à l’écran de validation de la demande de réservation.

Les deux prix restent tout de même estimatifs et ne prennent pas en compte les frais relatifs au nombre de kilomètres que vous allez parcourir.

Pour plus d’informations sur la tarification des trajets Communauto, et pour estimer le prix total de votre trajet, vous pouvez [consulter cette page](https://paris.communauto.com/tarifs/).