

**CONDITIONS GENERALES DE DELIVRANCE ET D'UTILISATION  
DE LA « REDUCTION 50% » POUR LES VOLONTAIRES DU SERVICE CIVIQUE ET CORPS EUROPEEN DE  
SOLIDARITE.  
au 16 juillet 2021**

## **1 - PREAMBULE**

La souscription et l'utilisation de la « Réduction 50% » supposent la connaissance et valent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le volontaire du Service Civique et du Corps européen de solidarité ainsi que celles relatives au passe sur lequel le droit à la « Réduction 50% » est chargé. La « Réduction 50% » en Île-de-France résulte des décisions d'Île-de-France Mobilités. Elle est délivrée pour son compte par Comutitres, GIE de RATP, SNCF Voyageurs, Optile (mandataire des opérateurs de transports privés) et de tout transporteur ayant obtenu une délégation de service public d'Île-de-France Mobilités, ci-après désignés les « transporteurs », sous l'appellation « Agence Solidarité Transport » (ci-après : « l'Agence »), dont les coordonnées sont : 0800 948 999 (service & appel gratuits), AGENCE SOLIDARITE TRANSPORT D'ILE-DE-FRANCE - TSA 86838 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX

La « Réduction 50% » permet de se déplacer avec un forfait Navigo « Réduction 50% » (mois ou semaine), des tickets t+ en carnet à demi-tarif, des billets à l'unité ou en carnet à demi-tarif valables sur le RER et les trains Transilien, et de souscrire un contrat Navigo Liberté + avec un profil tarif réduit.

## **2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE**

**2.1** La « **REDUCTION 50%** » est délivrée aux volontaires du Service Civique et du Corps européen de solidarité ayant signé un contrat d'engagement avec l'Agence Service Civique pour une mission se déroulant en Ile-de-France (ci-après le « volontaire »). Ces volontaires remplissent des missions d'intérêt général dans des structures de droit public ou des organismes non lucratifs de la région Ile-de-France et particulièrement des associations et collectivités territoriales dans le périmètre francilien, matérialisées par un contrat d'engagement.

**2.2** Le volontaire doit disposer d'un passe Navigo personnalisé à ses nom et prénom et sur laquelle figure sa photo pour charger le droit à la « Réduction 50 % ». Les passes Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel ne peuvent pas être utilisés pour accéder à la « Réduction 50 % ». La demande de passe Navigo doit être effectuée séparément.

Pour les volontaires résidant en Île-de-France, le passe Navigo est obtenu immédiatement dans les agences SNCF et stations RATP, sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr) ou bien en retirant un formulaire à un guichet afin de le retourner à l'Agence Navigo.

Pour les volontaires ne résidant pas en Île-de-France mais y travaillant, le passe Navigo peut uniquement être commandé par correspondance auprès de l'Agence Navigo en envoyant un formulaire de demande de passe Navigo (disponible en agence commerciale des transporteurs et dans certains comptoirs RATP) accompagné d'une attestation de la mission (Contrat d'Engagement ou Contrat d'Activité) sur papier à entête mentionnant l'identité de l'employeur ou de l'organisme de stage et le numéro SIRET de l'établissement situé en Île-de-France et d'une photo d'identité récente. Pour connaître les conditions d'obtention, se reporter au Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo. Dès que le parcours de demande de passe Navigo par internet sera rendu accessible aux personnes travaillant en Île-de-France et résidant hors Île-de-France, les volontaires concernés pourront utiliser le parcours de demande de passe sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).

Un volontaire ne peut détenir qu'un seul passe Navigo chargé d'un droit à la « Réduction 50 % ».

## **3 - MODALITES D'OBTENTION ET D'UTILISATION**

### **3.1 Délivrance des droits à la « Réduction 50% »**

La souscription à la « Réduction 50% » se fait par internet sur une plateforme dédiée, présente sur le site [www.solidaritetransport.fr](http://www.solidaritetransport.fr). L'Agence Solidarité Transport envoie, pour le compte de l'Agence du Service Civique et d'Île-de-France Mobilités, un mail de pré-inscription aux volontaires ayant une mission confirmée ou à venir. Ce mail comporte un lien direct vers la plateforme qui permettra au volontaire de finaliser sa souscription. Cette plateforme est également accessible via un lien présent sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr). Seuls les volontaires, dont l'Agence du Service Civique aura notifié le contrat valide à l'Agence Solidarité Transport, seront éligibles.

**Finalisation de la souscription :**

### **Le volontaire peut finaliser son inscription :**

- soit via le lien présent dans le mail de pré-inscription : le volontaire devra renseigner sa date de naissance et son numéro de passe Navigo Personnalisé. Son numéro de contrat sera déjà prérempli dans la page de souscription.
- soit via le lien présent sur le site [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr) : le volontaire devra renseigner son numéro de contrat du Service Civique ou du Corps européen de solidarité, sa date de naissance et son numéro de passe Navigo Personnalisé.

### **Modalités d'instruction et de communication :**

Si l'Agence n'a pas reçu de la part de l'Agence du Service Civique toutes les informations relatives au contrat du volontaire, la demande de souscription ne pourra pas aboutir. A compter de sa réception par l'Agence, et sous réserve qu'il soit complet et sans erreur, le dossier est traité dans un délai de 10 jours calendaires.

Le droit à la « Réduction 50% » n'est pas délivré pour une durée inférieure à un mois. Il ne sera procédé à aucun remboursement total ou partiel de titres de transport achetés pour voyager dans l'attente du traitement du dossier par l'Agence. Le volontaire demandeur ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation au titre d'un préjudice quelconque qui résulterait d'un délai de traitement supérieur ou inférieur au délai annoncé ou du délai de livraison d'un passe Navigo Personnalisé. Le volontaire ne pourra pas prétendre à des indemnités ou compensations dues à des retards dans le transfert de ses informations contractuelles entre l'Agence du Service Civique et l'Agence Solidarité Transport, permettant l'attribution des droits à la « Réduction 50% ».

### **3.2 Matérialisation du droit à la « Réduction 50% »**

Le droit à la « Réduction 50% » accordé par l'Agence doit être chargé sur le passe Navigo Personnalisé du bénéficiaire pour pouvoir être utilisé. Ce chargement s'effectue à un guichet ou sur un appareil de vente des réseaux des transporteurs.

### **3.3 Achat et/ou utilisation des titres de transports**

Les forfaits Navigo « Réduction 50% » (mois ou semaine) peuvent être achetés et chargés sur le passe Navigo Personnalisé, à un guichet ou un appareil de vente des réseaux des transporteurs, dès lors que le droit à réduction correspondant a été activé sur ce passe.

Pour connaître les conditions d'annulation et les règles de remboursement, se reporter au Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine.

**3.3.3 Utilisation des carnets de tickets t+, de billets à demi-tarif ou de Navigo Liberté + :** le bénéficiaire de la « Réduction 50% », s'il se déplace avec des tickets ou billets à demi-tarif ou un contrat Navigo Liberté + tarif réduit, doit impérativement être muni de son passe Navigo sur lequel le droit à la « Réduction 50% » a été chargé, et le présenter en cas de contrôle pour justifier de son droit à réduction.

**3.3.4 Paiement :** le paiement du forfait Navigo « Réduction 50% » et des tickets et billets à tarif réduit ne peut pas être effectué au moyen de chèques Mobilité.

Pour connaître les conditions de paiement, se reporter au Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine.

## **4 - EXPIRATION ET RENOUELEMENT DES DROITS A LA « REDUCTION 50% »**

Le droit à la « Réduction 50% » expire à la fin du dernier mois de contrat du volontaire. Si le contrat du volontaire est prolongé, l'Agence Solidarité Transport en sera notifiée. Elle mettra automatiquement à disposition du bénéficiaire un nouveau droit à « Réduction 50% ». Le bénéficiaire devra impérativement mettre à jour son passe Navigo à un guichet ou sur un automate de vente afin de pouvoir l'utiliser.

## **5 - VALIDATION ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT**

La validation et le contrôle ont lieu dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo.

## **6 - RESILIATION DU DROIT A LA « REDUCTION 50% »**

Le droit à la « Réduction 50% » est résilié de plein droit, sans préjudice de poursuites devant les tribunaux :

- en cas de confiscation du passe Navigo pour fraude du porteur sur les réseaux,
- en cas de fraude établie dans les informations transmises par l'Agence du Service Civique (faux contrat, fausses informations concernant l'identité du volontaire...). Dans ce cas, l'Agence Solidarité Transport signifie la suspension du droit à la « Réduction 50% » par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier lieu de résidence connu du volontaire.

Toute personne qui continue à utiliser le droit à la « Réduction 50% » après sa suspension est passible de poursuites pénales.

## **7 - PERTE OU VOL**

En cas de perte/vol du support sans contact sur lequel le forfait est chargé, se reporter aux CGVU correspondantes, disponibles sur le site [iledefrance-mobilites.fr](http://iledefrance-mobilites.fr).

## **8 - INFORMATION RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la Réduction 50%, des traitements sont opérés sur les données à caractère personnel du volontaire titulaire par Ile-de-France Mobilités, en sa qualité de responsable de traitement, qui se préoccupe de la protection de la vie privée et du respect de la vie personnelle.

### **8.1 Qui sont les personnes dont les données sont collectées ?**

Les données à caractère personnel collectées pour la réalisation des traitements sont :

- Les volontaires du service civique qui ont entre 16 à 25 ans ;
- Les volontaires du Corps européen de solidarité qui ont entre 18 et 30 ans.

Les traitements n'intègrent pas la récupération et la gestion des données de représentants légaux ou payeurs. Ces données sont gérées et encadrées au moment de l'achat des billets et forfaits.

### **8.2 Pourquoi les données sont collectées ?**

Les traitements réalisés sont :

- la création de profils bénéficiant de la Réduction 50% pour la délivrance de la Tarification Solidarité Transport :
  - o la gestion et le suivi des demandes d'accès à la réduction 50% ;
  - o le chargement du profil sur la carte de transport ;
  - o la prolongation de profil Réduction 50% ;
  - o la détection des fraudes pouvant aboutir à un rejet de transaction ou à une résiliation du contrat ;
  - o la gestion du Service Après-Vente dédié à ce profil .
- la gestion des demandes d'exercice de droits relatifs aux données personnelles ;
- la réalisation de communication institutionnelles et non commerciale ;
- la réalisation d'études et d'enquêtes pour l'amélioration du service.

### **8.3 Quelles données sont collectées ?**

Les informations relatives au volontaire permettant de l'identifier sont appelées « données » au sein des textes ci-après. Les données sont collectées à l'occasion de la création par l'Agence du Service Civique du contrat entre le bénévole et elle-même. L'Agence du Service Civique transmet à Ile-de-France Mobilités ces données dans le cadre de l'exécution du droit à réduction. Les données transmises sont les suivantes :

- o Les données d'identité : nom, prénom, civilité, date de naissance, adresse électronique, numéro de téléphone mobile, ville et code postal du domicile.
- o Les données professionnelles : n° de contrat (n° de projet pour les volontaires européens), date de début de contrat (mission pour les volontaires européens), date de fin de contrat (de mission pour les volontaires européens), ville et code postal du lieu de mission.

### **8.4 Pourquoi la collecte et le traitement de ces données sont licites ?**

Pour le traitement relatif à la création de profils bénéficiant de la Réduction 50% et à la délivrance de la Tarification Solidarité Transport : ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de création de profil 50% de réduction.

Pour le traitement relatif à la gestion des demandes d'exercice de droits relatifs aux données personnelles : le traitement est fondé sur une obligation légale.

Pour les traitements relatifs à la réalisation de communication institutionnelles et non commerciale, réalisation d'études et d'enquêtes pour l'amélioration du service : ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime d'Ile-de-France Mobilités.

### **8.5 Combien de temps Ile-de-France Mobilités conserve ces données ?**

Pour les traitements relatifs à la création de profils bénéficiant de la Réduction 50%, pour la délivrance de la Tarification Solidarité Transport ainsi que de sa gestion et à la gestion des demandes d'exercice de droits relatifs aux données personnelles : Ile-de-France Mobilités conserve les données du volontaire pendant l'instruction et la durée de validité des droits de son dossier, ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables, dans la limite de deux ans maximum après la dernière intervention sur le dossier.

Pour les traitements relatifs à la réalisation de communication institutionnelles et non commerciale et à la réalisation d'études et d'enquêtes pour l'amélioration du service : les données sont conservées le temps de la réalisation de l'opération.

### **8.6 Qui peut avoir accès à ces données ?**

#### **8.6.1 Respect des droits de limitation d'accès aux données**

Île-de-France Mobilités et l'ensemble des entités ayant accès aux données prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Données qu'elles ont collectées mais aussi leur confidentialité, c'est-à-dire s'assurer que seules les personnes autorisées y accèdent.

Seules les personnes habilitées en raison de leurs activités au sein des services compétents d'Île-de-France Mobilités et de ses prestataires, en charge des traitements correspondants, ont accès aux Données dans la limite de leurs habilitations.

De même, le GIE Comutitres et ses partenaires/prestataires peuvent avoir accès aux Données autant que de besoin et de manière sécurisée dans le cadre de l'exécution de leur prestation.

Certaines autorités se verront également communiquer les Données, conformément aux lois et réglementations applicables.

#### **8.6.2 Destinataires des données**

Dans le cadre des traitements suivant :

- la création de profils bénéficiant de la Réduction 50%, pour la délivrance de la Tarification Solidarité Transport ainsi que de sa gestion
  - o la gestion et le suivi des demandes d'accès à la réduction 50%
  - o le chargement du profil sur la carte de transport
  - o la prolongation de profil Réduction 50%
  - o la détection des fraudes pouvant aboutir à un rejet de transaction ou à une résiliation du contrat
  - o la gestion du Service Après-Vente dédié à ce profil
- la gestion des demandes de droit RGPD

sont destinataires :

- Ile-de-France Mobilités en qualité de responsable de traitement
- Le GIE Comutitres en qualité de sous-traitant prenant en charge la gestion de ces finalités pour le compte d'Ile-de-France Mobilités
- Les prestataires du GIE Comutitres en qualité de sous-traitants ultérieurs à qui le GIE Comutitres peut être amené à transférer la gestion de certaines finalités
- Les transporteurs en qualité de sous-traitant ultérieur pour la seule finalité de chargement du profil sur la carte de transport.
- L'Agence du Service Civique, et pour son compte l'Agence de Services et de Paiement, en qualité de sous-traitant, traitent les données à caractère personnel afin d'identifier les profils éligibles à la Réduction 50% et de les communiquer à l'Agence de Solidarité Transport. Ces derniers étant nécessaires à la pré-inscription du volontaire.

Dans le cadre des traitements suivant :

- la réalisation de communication institutionnelles et non commerciale
- la réalisation d'études et d'enquêtes pour l'amélioration du service

sont destinataires :

- Ile-de-France Mobilités en qualité de responsable de traitement
- Le GIE Comutitres en qualité de sous-traitant prenant en charge la gestion de ces finalités pour le compte d'Ile-de-France Mobilités
- Les prestataires du GIE Comutitres en qualité de sous-traitants ultérieurs à qui le GIE Comutitres peut être amené à transférer la gestion de ces traitements et pour le seul motif de la capacité de contacter les usagers.

### **8.6.3 Transferts de données à caractère personnel hors de l'Union européenne**

Les données personnelles sont traitées et hébergées sur des serveurs situés en Union européenne et en dehors de l'Union européenne. En outre, il est possible, de manière exceptionnelle, qu'un sous-traitant situé dans un pays tiers à l'Union européenne accède aux données personnelles du volontaire.

Lorsque c'est le cas, le sous-traitant est toujours sélectionné avec la plus grande vigilance. Ainsi :

- les prestataires seront en priorité des sous-traitants situés dans des pays reconnus comme adéquats par l'Union européenne. Lorsque le pays ne transfère pas de bénéficier d'une décision d'adéquation, les transferts sont encadrés par des mécanismes juridiques appropriés et validés par la Commission européenne ;
  - ces prestataires n'agissent que sur instructions et n'utilisent à aucun moment les données pour aucune autre finalité que l'exécution des prestations qui leurs sont confiées ;
- Un contrat est systématiquement conclu dans lequel il est demandé que soient mises en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées et ainsi empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Dans le cadre du traitement suivant :

- la création de profils bénéficiant de la Réduction 50%, pour la délivrance de la Tarification Solidarité Transport ainsi que de sa gestion

et pour la seule finalité de :

- o la gestion du Service Après-Vente dédié à ce profil

sont destinataires :

- Un prestataire du GIE Comutitres à qui est délégué la gestion du Service après-vente est localisé au Maroc.

A cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et professionnelles, aux informations économiques et financières et au contrat seront transférées.

Ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux transfrontalières établies conformément aux clauses contractuelles type émises par la Commission Européenne et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (décision n°2010/87/UE).

### **8.7 Quels sont les droits du volontaire sur leurs données et comment les exercer ?**

Le volontaire dispose d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement, d'un droit à la limitation, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition, du droit de définir des directives anticipées relatives au sort de ses données après son décès et du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, le volontaire titulaire peut envoyer la demande au DPO Ile-de-France Mobilités à l'adresse postale : Ile-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris ou à l'adresse mail : [dpo@iledefrance-mobilites.fr](mailto:dpo@iledefrance-mobilites.fr) sur justification de son identité.

### **9 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Île-de-France Mobilités peut à tout moment faire évoluer les présentes conditions générales. La version en vigueur est publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités et consultable sur le site internet [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).