

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU COMPTE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES CONNECT

Version mars 2026

Préambule

L'utilisation du compte Île-de-France Mobilités Connect et des données personnelles associées par les services accessibles avec ce compte, qu'ils soient gérés par Île-de-France Mobilités (Mon espace, Me déplacer, Mon dédommagement, PAM, etc.) ou par ses partenaires (Bonjour RATP, SNCF Connect, etc.) via tout appareil connecté (téléphone, ordinateur, tablette ou autre objet connecté) est subordonnée à la connaissance et à l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'utilisateur.

L'utilisateur reconnaît être parfaitement informé que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas de signature manuscrite, mais résulte de sa seule acceptation en ligne.

L'utilisateur a la possibilité de reproduire et de conserver les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur. Cette reproduction et/ou conservation relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du compte Île-de-France Mobilités Connect ont pour objet de définir :

- Les conditions de création et d'utilisation d'un compte Île-de-France Mobilités Connect, incluant la possibilité de désactiver et de réactiver le compte.
- Les modalités de gestion des données personnelles associées au compte Île-de-France Mobilités Connect de l'utilisateur, via le site Mon espace et l'application Île-de-France Mobilités.
- L'utilisation du compte Île-de-France Mobilités Connect et des données personnelles associées par les services accessibles avec ce compte, qu'ils soient gérés par Île-de-France Mobilités (Mon espace, Me déplacer, Mon dédommagement, PAM, etc.) ou par ses partenaires (Bonjour RATP, SNCF Connect, etc.).

1. Définitions

1.1 Utilisateur

Terme désignant toute personne utilisant un site ou une application liée au compte Île-de-France Mobilités Connect et aux services associés.

1.2 Compte Île-de-France Mobilités Connect

Île-de-France Mobilités Connect est un service d'authentification permettant d'accéder de manière sécurisée aux services proposés par Île-de-France Mobilités sur son site et son application mobile, ainsi que chez certains de ses partenaires. Par exemple, ce service

permet l'achat de forfaits Navigo (mensuel ou hebdomadaire) dématérialisés via mobile, ou encore de faire des demandes de dédommagement sur le site d'Île-de-France Mobilités.

L'Utilisateur doit obligatoirement disposer d'un compte Île-de-France Mobilités Connect pour accéder à ces services.

1.3 Compte client Navigo

Le compte client Navigo permet la gestion des forfaits et/ou contrats suivants : Navigo Annuel, imagine R, Améthyste, Navigo Liberté +, les forfaits Solidarité et Gratuité, ainsi que les forfaits Mois ou Semaine achetés avec un passe personnalisé.

Un compte client Navigo est systématiquement créé pour les détenteurs ou payeurs de l'un des forfaits et/ou contrats listés ci-dessus, ainsi que pour les détenteurs d'un passe Navigo personnalisé.

1.4 Appareil connecté

Tout appareil ou accessoire permettant d'accéder à Internet et d'utiliser des applications et sites web.

1.5 Services

Île-de-France Mobilités propose plusieurs services accessibles uniquement via un compte Île-de-France Mobilités Connect. Ces services digitaux peuvent être disponibles :

- Depuis les sites internet ou l'application mobile Île-de-France Mobilités, comme : Mon espace (gestion des contrats et données personnelles), Mon dédommagement (demandes de remboursement), ou Me déplacer (recherches de trajets personnalisés).
- Depuis les plateformes des partenaires, comme la vérification de l'éligibilité aux trajets de covoiturage offerts par la Région aux abonnés Navigo, ou encore le partage de données personnelles du compte Île-de-France Mobilités Connect avec certains partenaires lors de l'inscription (ce partage se fait uniquement avec l'accord explicite de l'utilisateur s'inscrivant depuis l'application du partenaire).

1.6 Opt-in

L'opt-in est un processus d'inscription volontaire dans lequel un utilisateur donne son consentement explicite pour recevoir des informations, des communications ou des services de la part d'un acteur spécifique. Ce consentement est généralement matérialisé par l'action de cocher une case.

À tout moment, l'utilisateur peut retirer son consentement en décochant la case correspondante.

1.7 Opt-out

L'opt-out est un processus de désinscription volontaire dans lequel un utilisateur exprime explicitement son refus de recevoir des informations, des communications ou des services

de la part d'un acteur spécifique. Ce refus est généralement matérialisé par l'action de cocher une case.

À tout moment, l'utilisateur peut rétablir son consentement en décochant la case.

1.8 Agence commerciale

Une agence commerciale est un lieu physique où il est possible d'obtenir un passe Navigo personnalisé, de souscrire à des forfaits et contrats Navigo, ou d'en gérer les paramètres. Les agences commerciales offrent un service personnalisé aux utilisateurs, au même titre que les comptoirs RATP et certains guichets services Navigo de la SNCF.

1.9 Demande SAV

Une demande de SAV (Service Après-Vente) est une demande qu'un utilisateur adresse au service clientèle pour effectuer des opérations relatives à son compte ou à ses contrats Navigo. Des SAV sont mis en place pour chaque service proposé par Ile-de-France Mobilités.

2. Présentation du compte Île-de-France Mobilités Connect

2.1 Création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect

L'utilisateur a la possibilité de créer un compte en ligne lorsqu'il souhaite accéder à un service nécessitant une authentification via Île-de-France Mobilités Connect, que ce soit sur le site internet Île-de-France Mobilités, à partir de l'application Île-de-France Mobilités, ou via les applications et sites des partenaires proposant des services Île-de-France Mobilités.

Pour créer un compte, l'utilisateur doit remplir le formulaire d'inscription en fournissant les informations suivantes : civilité, nom, prénom, adresse e-mail et date de naissance.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur doit également fournir un numéro de téléphone mobile valide au format international.

Ce numéro permettra l'envoi d'un code de sécurité à 6 chiffres (OTP) par SMS. Ce numéro n'est pas associé au compte, sauf si l'utilisateur coche la case « Je souhaite conserver mon numéro de téléphone pour accéder plus facilement à l'ensemble des services proposés par Île-de-France Mobilités. ».

Certains indicatifs peuvent être bloqués pour des raisons de techniques. La liste des indicatifs autorisés est consultable et régulièrement mise à jour sur le site iledefrance-mobilites.fr, dans la rubrique « Comment créer mon compte Île-de-France Mobilités Connect ? ».

Pour des raisons de sécurité, il est également demandé de compléter un Captcha afin de finaliser la création du compte.

Si l'adresse e-mail saisie est déjà associée à un compte existant, l'utilisateur en sera informé à la fin du processus et devra recommencer avec une autre adresse e-mail.

Pour finaliser la création de son compte, l'utilisateur doit l'activer en cliquant sur le lien envoyé à l'adresse e-mail renseignée. Lors de cette activation, il lui sera demandé de créer un mot de passe.

2.2 Conditions pour la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect

Lors de son inscription, l'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour concernant son identité et son état civil. Il doit également vérifier régulièrement les données le concernant afin d'en assurer l'exactitude.

L'utilisateur doit impérativement fournir une adresse e-mail valide, sachant qu'une même adresse e-mail ne peut pas être utilisée pour plusieurs comptes Île-de-France Mobilités Connect.

Par ailleurs, il est demandé aux utilisateurs de ne pas créer ou utiliser plusieurs comptes Île-de-France Mobilités Connect créés avec des comptes, car cela pourrait nuire à l'utilisation optimale des services proposés par Île-de-France Mobilités et ses partenaires. Cela pourrait créer des erreurs ou confusions dans la bonne gestion des services et dans les réponses apportées par le SAV.

2.3 Association du compte Île-de-France Mobilités Connect et du compte client Navigo

L'utilisateur peut associer son compte Île-de-France Mobilités Connect à son compte client Navigo. Cette association permet à l'utilisateur de consulter et de gérer son compte client Navigo via le site Île-de-France Mobilités.

Lorsque l'association est effectuée pour un compte client Navigo créé en agence, elle nécessite la collecte des données personnelles nécessaires à l'identification du client : nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail et numéro de client.

L'association est réalisée automatiquement lors d'une souscription ou d'une commande de passe effectuée sur le site d'Île-de-France Mobilités, à condition que le client possède déjà un compte client Navigo. Si le client ne dispose pas encore d'un compte, ce dernier est créé lors de la souscription ou commande de passe et sera automatiquement associé à son compte Île-de-France Mobilités.

Une fois l'association effectuée, l'utilisateur pourra modifier ses données d'identité (nom, prénom, date de naissance) via une demande de SAV ou en se rendant en agence avec un justificatif d'identité. La gestion de son adresse e-mail, qui constitue l'identifiant principal de son compte Île-de-France Mobilités, se fera exclusivement via le site ou l'application Île-de-France Mobilités, ou depuis l'application de certains partenaires (voir le paragraphe suivant concernant les fonctionnalités liées à l'utilisation du service Île-de-France Mobilités Connect).

2.4 Gestion des communications commerciales et institutionnelles (opt-in commercial et opt-out institutionnel)

Dans le cadre de l'achat d'un forfait Navigo, l'utilisateur se voit proposer, exclusivement sur le site internet Île-de-France Mobilités, la possibilité de refuser via un opt-out les communications institutionnelles d'Île-de-France Mobilités et/ou d'accepter via un opt-in les

communications commerciales d'Île-de-France Mobilités et des transporteurs. Ce choix est proposé lors de l'activation du compte.

L'envoi de communications par Île-de-France Mobilités ou ses partenaires est soumis au consentement préalable de l'utilisateur :

- **Les communications commerciales** requièrent une action volontaire de l'utilisateur, qui doit cocher la case de consentement (opt-in) pour accepter de recevoir ces informations.
- **Les communications institutionnelles** peuvent être envoyées par Île-de-France Mobilités aux utilisateurs. Toutefois, l'utilisateur conserve le droit de s'y opposer : il peut cocher la case de refus (opt-out) pour bloquer l'envoi de ces communications.

La gestion des consentements de l'utilisateur concernant les communications commerciales et institutionnelles (opt-in et opt-out) peut être effectuée via la gestion de ses données personnelles sur Mon Espace ou en agence commerciale.

Il convient de noter que ces consentements ne sont demandés que pour les utilisateurs âgés de 15 ans ou plus. Les utilisateurs de moins de 15 ans ne sont pas concernés par les communications émises par Île-de-France Mobilités.

2.5 Gestion des données personnelles de l'Utilisateur et de ses bénéficiaires

2.5.1. Mon espace

L'utilisateur a la possibilité de gérer l'ensemble de ses données personnelles via le site et l'application Île-de-France Mobilités, dans la rubrique « Mon Espace ». L'accès à ce service nécessite de disposer d'un compte Île-de-France Mobilités Connect.

La rubrique « Mon Espace » peut contenir des informations relatives à d'autres personnes, mais reste sous la seule responsabilité de la personne au nom de laquelle le compte est ouvert et qui a accepté les conditions d'utilisation.

2.5.2. Gestion des données personnelles et des contrats Navigo

À travers « Mon Espace », l'utilisateur peut modifier les données relatives aux forfaits qu'il détient, ainsi qu'à ceux qu'il finance ou qui sont financés par un tiers.

L'utilisateur peut consulter ses données personnelles, telles que ses informations d'identité, ses coordonnées et ses consentements liés aux communications. Il peut également modifier ces données, sauf s'il est mineur ou majeur sous tutelle.

Si l'utilisateur est titulaire ou payeur d'un contrat Navigo, ou s'il possède un compte Navigo associé, il ne pourra pas modifier directement ses données d'identité (civilité, nom, prénom, date de naissance). Dans ce cas, il devra effectuer une demande de SAV ou se rendre en agence pour toute modification.

Si l'utilisateur finance le contrat d'une autre personne, il a accès aux données personnelles de cette personne (données d'identité, adresse, numéros de téléphone). Si cette personne est mineure ou majeure sous tutelle, l'utilisateur peut alors modifier certaines de ses informations

personnelles, à l'exception des données d'identité (civilité, nom, prénom, date de naissance), qui nécessitent une demande SAV ou un passage en agence pour modification.

2.5.3. Protection des données personnelles

Toutes les informations relatives à la protection des données des usagers utilisant le compte Ile-de-France connect sont disponibles dans la politique de confidentialité, accessible depuis le site www.iledefrance-mobilites.fr/donnees-personnelles.

Chaque service environnement accessible par ce compte propose un cadre de protection des données personnelles qui est à la disposition des utilisateurs sur chaque environnement concerné.

En cas d'interrogation, il est toujours possible d'envoyer une demande au DPO Ile-de-France Mobilités :

- à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris,
- ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilites.fr.

3. Les services accessibles avec le compte Île-de-France Mobilités Connect

3.1 Service Île-de-France Mobilités Connect

Île-de-France Mobilités Connect est un service d'authentification qui permet de sécuriser l'accès aux données de chaque utilisateur ainsi qu'à un ensemble de services proposés par Île-de-France Mobilités ou ses partenaires.

L'utilisation du service d'authentification Île-de-France Mobilités Connect requiert la création et l'activation d'un compte.

3.2 Les autres services Île-de-France Mobilités

L'utilisateur doit disposer d'un compte Île-de-France Mobilités Connect pour accéder aux différents services proposés par Île-de-France Mobilités sur son site et son application mobile, tels que la recherche personnalisée d'itinéraires et la gestion des contrats de l'utilisateur, ainsi que sur les applications mobiles de certains partenaires. Ces services sont détaillés ci-après :

3.2.1 Service « Mon espace »

Le service *Mon Espace* permet aux usagers de gérer leurs données personnelles, leurs achats, leurs contrats et forfaits Navigo, ainsi que leurs demandes de Service Après-Vente. Il offre également la personnalisation des déplacements (préférences d'itinéraires, favoris) et des alertes.

Ce service est accessible sur le site internet d'Île-de-France Mobilités (www.iledefrance-mobilites.fr) et via l'application mobile, dans l'onglet « Menu » (hors gestion des contrats d'abonnement annuel).

Le compte Île-de-France Mobilités Connect est indispensable pour accéder au service *Mon Espace*.

3.2.2 Service « Souscrire ou commander un passe »

Ce service permet la souscription, la gestion des contrats ainsi que le Service Après-Vente associé. L'accès à ce service est conditionné par la création d'un compte Île-de-France Mobilités. Ces services sont accessibles sur internet, dans la rubrique « Mon Navigo » du site Île-de-France Mobilités.

3.2.3 Service « Me déplacer ou Itinéraires (Mes favoris et Mes préférences) »

Ce service aide les utilisateurs dans la recherche de trajets et dans la gestion d'informations et d'alertes relatives à leurs lieux favoris, disponibles sur les sites internet ou applications mobiles d'Île-de-France Mobilités. Il permet aux usagers de rechercher des itinéraires et de gérer leurs favoris (lieux, lignes de métro/RER, etc.) en mode hors ligne, sans nécessiter de compte Île-de-France Mobilités Connect.

Cependant, pour personnaliser sa recherche d'itinéraires (recevoir des alertes trafic par mail, éviter certaines lignes, gérer les horaires, etc.), un compte Île-de-France Mobilités Connect est nécessaire.

3.2.4 Service « Achat et Validation sur mon téléphone et achat sur mon passe Navigo »

Ce service permet aux utilisateurs d'acheter des titres de transport et de valider leurs billets et forfaits à l'aide de supports mobiles compatibles. L'achat, la validation et le Service Après-Vente (SAV) associé sont disponibles via l'application Île-de-France Mobilités. Le compte Île-de-France Mobilités Connect est indispensable pour accéder au Service Après-Vente associé à ce service ou en cas d'achat d'un abonnement mois/semaine sur un support mobile compatible.

Il permet également de consulter l'historique des achats, de récupérer ses factures et justificatifs d'achat.

3.2.5 Service de dédommagement

Le service de dédommagement proposé par Île-de-France Mobilités permet aux utilisateurs de suivre les campagnes de dédommagement en cours des transporteurs et d'obtenir des informations détaillées sur les modalités de remboursement. Il est également possible de soumettre des demandes de remboursement ou de formuler des réclamations concernant ces demandes.

Ce service est accessible en ligne via la rubrique « Dédommagement » sur le site d'Île-de-France Mobilités à l'adresse suivante : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/dedommagement>. Cependant, l'accès à ce service nécessite la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect.

Ainsi, pour profiter des services liés au dédommagement, l'Utilisateur devra obligatoirement disposer de ce compte authentifié.

3.3 Les services partenaires

La création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est essentielle pour accéder à une variété de services et d'offres proposés par certains partenaires d'Île-de-France Mobilités. Grâce à ce compte, les utilisateurs peuvent bénéficier de l'intégration fluide de services provenant de différents acteurs de la mobilité régionale.

Les partenaires de Île-de-France Mobilités incluent des services variés, allant du transport public à des options de mobilité partagée. L'échange de données entre Île-de-France Mobilités et ces partenaires est sécurisé par l'utilisation du service d'authentification Île-de-France Mobilités Connect. Lorsque nécessaire, des solutions de sécurité supplémentaires, validées par Île-de-France Mobilités, sont mises en place pour garantir la confidentialité et la sécurité des informations personnelles échangées.

En résumé, la création d'un compte Île-de-France Mobilités Connect est indispensable pour accéder et bénéficier des services en ligne offerts non seulement par Île-de-France Mobilités, mais également par ses partenaires de mobilité.

3.3.1 Vélo en libre-service : Vélib'

Le service Vélib' est un système de vélos en libre-service disponible à Paris et en proche couronne. Grâce à l'application Île-de-France Mobilités, les utilisateurs peuvent facilement acheter des forfaits de courte durée pour Vélib', sans avoir à passer par une autre plateforme.

Si l'utilisateur est connecté via Île-de-France Mobilités Connect, son adresse e-mail est automatiquement communiquée à Smovengo (l'exploitant du service Vélib'), ce qui permet de simplifier le processus d'achat. Par ailleurs, l'utilisateur peut consulter les détails de son achat (montant, type de forfait, date d'achat, support de déverrouillage du vélo) directement dans l'application Île-de-France Mobilités. Ces informations sont fournies par Smovengo et intégrées dans l'application pour une gestion centralisée des données de l'utilisateur.

Ce processus sécurisé facilite non seulement l'achat de forfaits, mais améliore également l'expérience utilisateur en centralisant les informations nécessaires à l'utilisation du service Vélib'.

3.3.2 Autopartage : Communauto

« Communauto » est un service de location de véhicules en autopartage disponible à Paris et en proche couronne.

L'utilisateur peut accéder au service d'autopartage Communauto directement depuis l'application Île-de-France Mobilités. À partir de cette application, l'utilisateur peut :

- Rechercher des véhicules Communauto disponibles.
- Réserver un véhicule et gérer ses réservations. Pour cela, l'utilisateur doit être authentifié avec Île-de-France Mobilités Connect et disposer d'un compte client Communauto préalablement associé à son compte Île-de-France Mobilités. L'association du compte Communauto avec le compte Île-de-France Mobilités Connect de l'utilisateur est réalisée au travers d'une authentification Communauto depuis l'application Île-de-France Mobilités. Si l'utilisateur n'a pas encore de compte

client chez Communauto, il doit d'abord souscrire auprès de ce partenaire. L'Utilisateur pourra associer son compte et effectuer une réservation seulement une fois sa souscription validée par Communauto.

- Consulter et gérer ses réservations de véhicules. Pour cela, l'Utilisateur doit être authentifié avec Île-de-France Mobilités Connect.

Aucune donnée personnelle n'est échangée entre Île-de-France Mobilités et Communauto. L'Utilisateur peut déverrouiller son véhicule avec son Passe Navigo ou avec sa carte Communauto.

3.3.3 Covoiturage

L'application de covoiturage Covoit IDFM vise à faciliter les trajets domicile-travail en permettant aux utilisateurs de partager des trajets en voiture offrant ainsi une solution de transport complémentaire aux options de transport public.

Depuis l'application Ile-de-France Mobilités, l'utilisateur peut :

- Visualiser les options de covoiturage disponibles pour son trajet,
- Accéder directement à l'application Covoit IDFM pour réserver un trajet.

Les détenteurs d'un Passe Navigo (qu'il soit sous forme de carte ou sur mobile) peuvent bénéficier de trajets de covoiturage offerts, selon leur forfait de transport en commun. Pour pouvoir bénéficier des trajets gratuits ou subventionnés, l'utilisateur doit associer son compte Île-de-France Mobilités Connect avec son compte de covoiturage, via l'authentification sécurisée du service Île-de-France Mobilités Connect. Cela assure une gestion centralisée et simplifiée des données et des services de transport.

Lors de l'association des deux comptes, un consentement explicite est demandé à l'utilisateur afin d'autoriser Île-de-France Mobilités à transmettre les données strictement nécessaires aux opérateurs en charge des applications de covoitages, aux seules fins de gestion et d'exécution du service.

L'utilisateur peut à tout moment dissocier son compte Île-de-France Mobilités Connect de son compte covoiturage, interrompant ainsi le partage de ses données personnelles avec les plateformes de covoiturage. Ce contrôle assure à l'utilisateur une certaine autonomie sur le partage de ses informations et la gestion de ses préférences.

3.3.4 Lignes de Covoiturage

Grâce aux arrêts de covoiturage présents sur le trajet, l'application Lignes de Covoiturage IDFM propose un service de covoiturage sans réservation avec des personnes qui vont dans la même direction. Les passagers font leur demande de trajet aux arrêts via l'application et sont pris en charge par un conducteur qui passe par cet itinéraire.

Depuis l'application Ile-de-France Mobilités, l'utilisateur peut :

- Visualiser les options de covoiturage disponibles pour son trajet,

- Accéder directement à l'application Lignes de Covoiturage IDFM pour effectuer sa demande.

Les détenteurs d'un Passe Navigo (qu'il soit sous forme de carte ou sur mobile) peuvent bénéficier de trajets de covoiturage offerts, selon leur forfait de transport en commun. Pour pouvoir bénéficier des trajets gratuits, l'utilisateur doit associer son compte Île-de-France Mobilités Connect avec son compte de covoiturage, via l'authentification sécurisée du service Île-de-France Mobilités Connect. Cela assure une gestion centralisée et simplifiée des données et des services de transport.

Lors de l'association des deux comptes, un consentement explicite est demandé à l'utilisateur afin d'autoriser Île-de-France Mobilités à transmettre les données strictement nécessaires à l'opérateur, aux seules fins de gestion et d'exécution du service.

L'utilisateur peut à tout moment dissocier son compte Île-de-France Mobilités Connect de son compte covoiturage Ligne, interrompant ainsi le partage de ses données personnelles avec les plateformes de covoiturage. Ce contrôle assure à l'utilisateur une certaine autonomie sur le partage de ses informations et la gestion de ses préférences.

3.3.5 Véligo Location

Véligo location est un service public de location de vélos dans la région Île-de-France. Le Compte Île-de-France Mobilités Connect permet à l'utilisateur d'accéder au service Véligo location et d'effectuer les démarches de souscription et de gestion de son contrat auprès de chaque titulaire.

L'accès au service s'effectue obligatoirement via une authentification sécurisée à l'aide du Compte Connect.

Lors d'une souscription à un contrat Véligo location, un consentement explicite est demandé à l'utilisateur afin d'autoriser Île-de-France Mobilités à transmettre les données strictement nécessaires à l'exploitant, aux seules fins de gestion et d'exécution du service.

3.3.6 Mon Compte Mobilité

Mon Compte Mobilité est un service expérimental conçu pour simplifier les demandes d'aides à la mobilité et leur remboursement par les employeurs. Ce service nécessite la création d'un compte spécifique, appelé Mon Compte Mobilité, qui est ensuite associé au compte Île-de-France Mobilités via un identifiant client.

Une fois ce lien établi, l'utilisateur peut, via l'application Île-de-France Mobilités, sélectionner l'aide de son entreprise pour laquelle il souhaite faire une demande et soumettre les justificatifs d'achat correspondants. Ces informations d'achat sont ensuite transmises à Mon Compte Mobilité, qui se charge de transmettre la demande aux entreprises partenaires pour le remboursement.

Ce processus permet ainsi une gestion simplifiée des demandes d'aides à la mobilité, en facilitant la transmission et la gestion des justificatifs entre l'utilisateur et son employeur.

3.3.7 Parking Vélos

Parking Vélos est un service d'abonnement à un Parking sécurisé pour les vélos. Le Compte Île-de-France Mobilités Connect permet à l'utilisateur d'accéder au service Parking Vélos et d'effectuer les démarches de souscription et de gestion de son contrat auprès de chaque titulaire.

L'accès au service s'effectue obligatoirement via une authentification sécurisée à l'aide du Compte Connect.

Lors d'une souscription à un contrat Parking Vélos, un consentement explicite est demandé à l'utilisateur afin d'autoriser Île-de-France Mobilités à transmettre les données strictement nécessaires à l'exploitant en charge du parking concerné, aux seules fins de gestion et d'exécution du service.

4. Fonctionnalités liées à l'utilisation du service Île-de-France Mobilités Connect

Pour toute assistance relative au Service Après-Vente du compte Île-de-France Mobilités Connect et au fonctionnement du service, l'Utilisateur peut consulter les ressources suivantes :

- La rubrique « Aide et contacts » sur le site web d'Île-de-France Mobilités, qui offre des solutions et des informations de contact : [Aide et contacts - Île-de-France Mobilités](#).
- Les rubriques « Questions fréquentes » ou « Nous contacter » disponibles dans l'application mobile Île-de-France Mobilités.

Ces sections fournissent des informations détaillées pour résoudre des problèmes fréquents ou prendre contact avec le service client si nécessaire.

4.1 Authentification

Pour accéder à des services sécurisés via Île-de-France Mobilités Connect, l'Utilisateur doit d'abord s'authentifier en fournissant son e-mail et son mot de passe. Si ces identifiants sont corrects, un code à 5 chiffres lui est envoyé par e-mail. L'Utilisateur doit saisir ce code pour finaliser l'authentification.

Il est possible pour l'Utilisateur de désactiver cette double sécurité pendant un délai de 3 mois. Cependant, lors de l'authentification, il peut également être demandé de valider les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) d'Île-de-France Mobilités Connect. Si l'Utilisateur refuse de valider ces CGU, il ne pourra plus accéder aux services associés à son compte.

Cette procédure renforce la sécurité de l'accès aux informations personnelles et aux services proposés par Île-de-France Mobilités.

4.2 Perte de mot de mot de passe

Pour réinitialiser son mot de passe, l'Utilisateur doit se rendre sur la page de connexion d'Île-de-France Mobilités Connect et cliquer sur l'option "Mot de passe oublié". Ensuite, l'Utilisateur sera invité à entrer l'adresse e-mail utilisée pour son compte. Un lien de

réinitialisation sera envoyé à cette adresse e-mail, permettant à l'Utilisateur de choisir un nouveau mot de passe.

Ce processus permet de garantir la sécurité et l'accès facile au compte, tout en prévenant les risques de perte d'accès.

4.3 Compte bloqué

Pour des raisons de sécurité, après plusieurs tentatives infructueuses de connexion (par exemple, une saisie incorrecte du mot de passe), le compte de l'Utilisateur est automatiquement bloqué pour une période définie par Île-de-France Mobilités. Pendant ce délai, l'Utilisateur ne pourra pas accéder à son compte. Une fois cette période écoulée, le compte sera débloqué automatiquement.

Si l'Utilisateur rencontre un blocage plus long ou si son compte reste inactif pendant une période prolongée, il devra contacter le Service Clientèle d'Île-de-France Mobilités pour résoudre la situation.

4.4 Modification d'adresse e-mail

L'Utilisateur peut modifier son adresse e-mail depuis la rubrique « Mon espace » sur le site et l'application mobile d'Île-de-France Mobilités. Pour que la modification soit effective, l'Utilisateur doit cliquer sur le lien d'activation envoyé à la nouvelle adresse e-mail. Il est important que la nouvelle adresse e-mail ne soit pas déjà utilisée pour un autre compte Île-de-France Mobilités.

Afin d'assurer la sécurité, une notification est envoyée à l'ancienne adresse e-mail de l'Utilisateur pour l'informer du changement. De plus, Île-de-France Mobilités limite le nombre de modifications d'adresse e-mail possibles dans un délai court pour éviter les abus.

4.5 Modification de mot de passe

L'Utilisateur peut modifier son mot de passe à tout moment depuis la rubrique « Mon espace » sur le site ou l'application mobile d'Île-de-France Mobilités. Lors de cette modification, une notification sera envoyée à l'adresse e-mail associée au compte pour des raisons de sécurité.

Le mot de passe a une durée de validité de 13 mois. Une fois ce délai écoulé, l'Utilisateur devra créer un nouveau mot de passe pour continuer à accéder à son compte. De plus, Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'exiger une modification du mot de passe si les règles de sécurité concernant les mots de passe sont mises à jour.

5. Fonctionnalité de Désactivation du compte Île-de-France Mobilités

5.1. Désactivation du compte

L'Utilisateur peut désactiver son compte Île-de-France Mobilités à tout moment via le site web ou l'application mobile. Pour cela, il doit se connecter à son espace personnel ("Mon espace"), accéder à la section "Gérer mes informations" et cliquer sur le lien "[Désactiver mon compte](#)". Un parcours détaillé de désactivation s'affichera, et l'Utilisateur devra confirmer sa demande en cliquant sur un bouton à la fin du formulaire.

La désactivation se fait en différé, généralement dans un délai de moins de 30 jours. Une fois cette action réalisée, l'Utilisateur recevra un e-mail de confirmation de la désactivation de son compte. En conséquence, l'accès aux services associés sera suspendu, bien que les données personnelles puissent être conservées selon les obligations légales et pour permettre une réactivation future.

Pendant la période de désactivation de son compte Île-de-France Mobilités, l'Utilisateur peut être assuré que ses données personnelles sont conservées conformément aux obligations légales et aux objectifs pour lesquels elles ont été initialement collectées. Cela inclut la possibilité de réactiver son compte ultérieurement.

La procédure de désactivation du compte est détaillée sur une page spécifique de la rubrique « Aide et contacts » du site Île-de-France Mobilités, intitulée « [Comment désactiver mon compte Île-de-France Mobilités Connect ?](#) ». Cette page est aussi accessible directement depuis l'espace personnel ("Mon espace") sur le site ou dans l'application mobile Île-de-France Mobilités.

5.2 Annulation de l'opt-in de communication en cas de Désactivation du compte

Lorsqu'un utilisateur soumet une demande de désactivation de son compte Île-de-France Mobilités, cela entraîne automatiquement l'annulation de son opt-in pour les communications commerciales. En conséquence, l'Utilisateur ne recevra plus de messages commerciaux d'Île-de-France Mobilités, des entreprises de transports en commun de la région ou de leurs partenaires, à compter de ce moment. Cela permet de garantir que l'Utilisateur cesse de recevoir des sollicitations commerciales après avoir pris cette décision.

Pour plus d'informations détaillées sur ce processus et ses implications, vous pouvez consulter la rubrique dédiée sur le site Île-de-France Mobilités

5.3 Activation de l'opt-out de communication en cas de Désactivation du compte

Lorsque l'Utilisateur soumet une demande de désactivation de son compte, l'opt-out de communication est activé, ce qui signifie qu'il ne recevra plus de communications institutionnelles d'Île-de-France Mobilités. Cela inclut les messages relatifs à l'administration et aux services institutionnels, comme les informations importantes concernant les comptes ou les changements dans les services, mais exclut les messages commerciaux. Cette règle s'applique dès la soumission de la demande et assure que l'Utilisateur ne sera plus contacté pour des communications non urgentes ou non essentielles après cette décision.

6. Fonctionnalité de Réactivation du compte Île-de-France Mobilités

6.1 Réactivation du compte

En cas de désactivation de son compte, l'Utilisateur peut réactiver son compte à tout moment. Pour ce faire, il doit utiliser le formulaire proposé sur le site ou l'application Île-de-France Mobilités. La procédure complète de réactivation du compte est détaillée dans une page spécifique de la rubrique « Aide et contacts » du site Île-de-France Mobilités, intitulée « [Comment réactiver mon compte Île-de-France Mobilités Connect ?](#) ». Cette page est également accessible via la section de gestion des informations personnelles de l'Utilisateur, située dans "Mon espace" sur le site ou l'application Île-de-France Mobilités.

L'utilisateur doit fournir l'adresse e-mail associée à son compte et il lui sera demandé de répondre à certaines questions d'identification pour sécuriser la réactivation de son compte et protéger ses données.

La réactivation sera effectuée dans un délai inférieur à 30 jours après la demande. Une fois le compte réactivé, l'utilisateur recevra un e-mail de confirmation.

Lors de la réactivation, toutes les données personnelles et l'historique d'utilisation seront rétablis, à condition que ces informations aient été conservées conformément aux obligations légales de conservation des données.

6.1 L'opt-in et l'opt-out de communication en cas de Réactivation du compte

Lors de la réactivation du compte, l'opt-in de communication demeure annulé, ce qui signifie que l'utilisateur ne recevra plus de communications commerciales par défaut.

Par ailleurs, l'opt-out de communication reste activé, ce qui signifie que les communications institutionnelles continueront à être bloquées.

Toutefois, l'utilisateur peut, à tout moment, modifier ces paramètres dans son espace personnel en fonction de ses préférences, s'il souhaite recevoir à nouveau des communications commerciales ou institutionnelles.

7. Modification des pages accessibles grâce au compte Île-de-France Mobilités Connect

Île-de-France Mobilités et ses partenaires se réservent le droit de modifier et/ou d'améliorer les pages accessibles via le compte Île-de-France Mobilités Connect. Cela inclut des modifications techniques qui pourraient affecter l'accès aux services associés au compte client.

De plus, Île-de-France Mobilités peut suspendre temporairement ou définitivement certains services liés au compte client, conformément aux conditions contractuelles entre l'utilisateur et Île-de-France Mobilités. En conséquence, l'utilisateur reconnaît qu'il n'aura droit à aucune indemnité en cas de modification des services ou des conditions d'accès au compte.

8. Suspension et fermeture du compte

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de fermer le compte client et d'interrompre l'accès aux services en cas de non-respect des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) par l'utilisateur. Si un manquement est constaté, Île-de-France Mobilités peut suspendre l'accès aux services après un délai de huit (8) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure. Si le manquement persiste après trente (30) jours, le compte sera définitivement supprimé.

En cas d'usage frauduleux ou de mise en cause de la responsabilité d'Île-de-France Mobilités, l'accès aux services peut être suspendu immédiatement et sans préavis, et ce, sans indemnité ni remboursement.

En cas de suspicion de fraude, d'attaque cyber, d'utilisation anormale ou toute activité identifiée qui pourrait créer un risque pour le système d'information et pour les données

traitées, Ile-de-France Mobilités, l'accès aux services peut être suspendu immédiatement et sans préavis. Ile-de-France Mobilités ne manquera pas d'informer les utilisateurs concernés dès que possible et en accord avec la résolution du problème.

9. Médiation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) sont régies par le droit français. En cas de litige, l'Utilisateur doit d'abord soumettre une demande écrite au service clientèle. Si la réponse obtenue ne satisfait pas l'Utilisateur ou si aucune réponse n'est reçue dans un délai d'un mois, celui-ci peut avoir recours à la médiation pour résoudre le litige de manière amiable.

Cependant, la médiation n'est pas obligatoire, et les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. La solution issue de la médiation n'est pas contraignante, sauf si un accord spécifique est trouvé entre les parties.

10. Évolution des Conditions Générales

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de faire évoluer les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

11. Sécurité et utilisation des identifiants

Pour accéder aux services, l'Utilisateur doit disposer d'un identifiant et d'un mot de passe.

L'Utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe et des données qu'il transmet.

Il lui est recommandé :

- De saisir un mot de passe en respectant les critères ci-dessous :
 - Minimum 12 caractères et un maximum de 20 caractères
 - Il doit contenir au moins 3 types de caractères parmi les suivants :
 - Lettre minuscule (exemples : a, b, c)
 - Lettre majuscule (exemples : A, B, C)
 - Chiffre (exemples : 1,2,3)
 - Caractère spécial (exemples : #,@,-)
 - Le mot de passe ne doit pas être identique au mot de passe précédent
- De modifier régulièrement son mot de passe ;
- De ne pas utiliser un mot de passe déjà utilisé pour un autre service.

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants (e-mail et mot de passe). Il doit éviter de les partager, vendre, ou prêter à des tiers. Toute utilisation de ces identifiants par un autre utilisateur est présumée être faite par l'Utilisateur lui-même, et il est donc responsable de toute activité effectuée via son compte.

Si l'Utilisateur constate une utilisation frauduleuse de ses identifiants, ou en cas de vol de son mot de passe, il doit immédiatement en informer Île-de-France Mobilités. L'Utilisateur reste seul responsable de l'usage de son espace client, qu'il soit autorisé ou non.

Il est crucial que l'Utilisateur prenne les mesures nécessaires pour préserver la sécurité de ses informations personnelles, afin de prévenir tout accès non autorisé à ses services.

Les traductions des CGU sont à titre indicatif. Les CGU en français font foi devant les tribunaux.