

# Guide pratique

## Comment créer votre espace personnel sur navigo.fr ?

### Pas à pas

Dans ce document, nous vous expliquons comment créer votre espace personnel pour souscrire en ligne un forfait ou découvrir nos services pour gérer vos forfaits.

Suivez bien toutes les étapes suivantes. Cela ne prend que quelques minutes.



Pour la souscription au forfait imagine R, l'espace personnel doit être au nom du payeur. A noter que les mineurs de moins de 16 ans ne peuvent pas renouveler leur forfait via leur espace personnel.

### Table des matières

 <b>Etape 1 : connectez-vous sur le site navigo.fr</b> .....	2
 <b>Etape 2 : créez votre espace personnel</b> .....	3
 <b>Etape 3 : activez votre espace personnel</b> .....	6
 <b>Etape 4 : découvrez nos services et gérez simplement votre ou vos forfaits pour vous et votre famille</b> .....	7
 <b>Assistance : 09 69 39 22 22</b> .....	8

## Etape 1 : connectez-vous sur le site navigo.fr

- a) Depuis le site [navigo.fr](http://navigo.fr), dans le menu à gauche, cliquez sur la rubrique **1** « Je gère ma carte »
- b) Cliquez sur **2** « Accéder à mon espace personnel »

www.navigo.fr/je-gere-ma-carte/

En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation de cookies permettant d'améliorer votre expérience utilisateur. [FERMER](#) [EN SAVOIR PLUS](#)

### Tous mes déplacements en Île-de-France

Carte Navigo, forfait et gestion

#### Je gère ma carte

Accueil > Je gère ma carte

Pour bénéficier de mes services Navigo, je crée mon espace personnel. Dans mon espace personnel, je retrouve toutes les informations et services liés à mon forfait (période de validité, rechargement, attestation, actualisation de mes coordonnées, service après-vente, etc.)

**Accéder à mon espace personnel**

Achat - Souscription - Commande

- Souscription Navigo Annuel**  
Je souscris à mon forfait Navigo Annuel payable par prélèvement mensuel au prix de **11 mois pour 1 an de transport**
- Souscription Navigo Imagine R**  
**Étudiant de moins de 26 ans, Scolaire, Apprenti** (hors contrat de professionnalisation), je commande ma carte Navigo Imagine R depuis mon espace personnel Navigo.
- Commande de carte Navigo**  
Je commande ma carte Navigo pour y charger des forfaits **Navigo Mois, Semaine ou Jour, Solidarité** ou Améthyste.
- Recharger Navigo**  
Je recharge mon forfait sur ma carte Navigo grâce à mon **lecteur de chargement**

- c) Puis cliquez sur **3** « Créer mon espace personnel » (indifféremment le lien en haut ou sur le bouton)

https://www.jegeremacartenavigo.fr/connexion/connexion\_ou\_creation\_compte

### Tous mes déplacements en Île-de-France

Carte Navigo, forfait, gestion

#### Connexion à mon espace personnel

Accueil > Je gère ma carte > Connexion à mon espace personnel

##### Me connecter

Identifiant (E-mail)  
email@nomdedomaine.com

Mot de passe

Rester connecté ?

**Me connecter**

[Je n'arrive pas à me connecter](#)

##### Création de mon espace personnel

Sûr et pratique, mon espace personnel me permet notamment de :

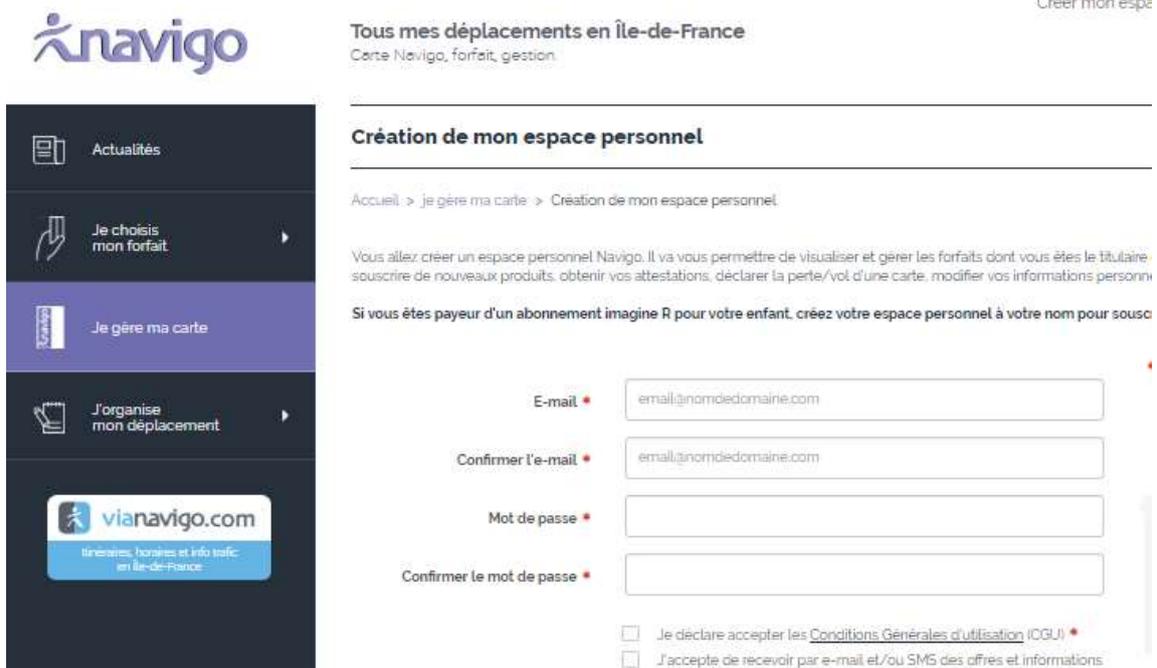
- Souscrire ou renouveler mon forfait imagine R Etudiant ou Scolaire, ou celui de mon enfant
- Souscrire au forfait Navigo Annuel
- Commander une carte Navigo
- Télécharger mon attestation de forfait
- Modifier mes informations personnelles
- Gérer mes moyens de paiement
- Déclarer la perte ou le vol de ma carte Navigo

**Créer mon espace personnel**

© 2016 Navigo Mentions légales | Les sites d'Île-de-France Mobilités | Politique de confidentialité | CGVU | Plan du site

optile RATP SNCF

## † Etape 2 : créez votre espace personnel



**navigo** Créer mon espace

Tous mes déplacements en Île-de-France  
Carte Navigo, forfait, gestion

### Création de mon espace personnel

Accueil > je gère ma carte > Création de mon espace personnel

Vous allez créer un espace personnel Navigo. Il va vous permettre de visualiser et gérer les forfaits dont vous êtes le titulaire, souscrire de nouveaux produits, obtenir vos attestations, déclarer la perte/vol d'une carte, modifier vos informations personnelles.

Si vous êtes payeur d'un abonnement imagine R pour votre enfant, créez votre espace personnel à votre nom pour souscrire.

E-mail \*

Confirmer l'e-mail \*

Mot de passe \*

Confirmer le mot de passe \*

Je déclare accepter les [Conditions Générales d'utilisation \(CGU\)](#) \*

J'accepte de recevoir par e-mail et/ou SMS des offres et informations

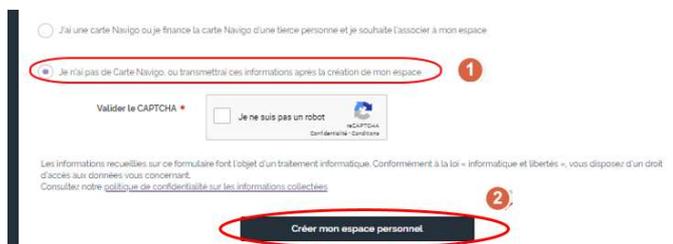
- Remplissez le formulaire avec votre e-mail personnel qui vous servira d'identifiant par la suite
- Confirmez votre e-mail en respectant les majuscules et les minuscules

Vérifiez bien l'e-mail renseigné car vous allez recevoir un e-mail d'activation de votre espace personnel par la suite.

- Choisissez un mot de passe. Il doit respecter un format particulier :
  - Minimum une majuscule
  - Minimum une minuscule
  - Minimum un chiffre
  - Minimum 8 caractères
  - Maximum 20 caractères
- Lisez et acceptez les Conditions Générales d'Utilisation du site en cochant la case

Si vous n'avez pas de carte Navigo et que vous souscrivez pour la première fois un forfait

- Cochez la case **1** « Je n'ai pas de carte Navigo... »
- Cochez la case « Je ne suis pas un robot »
- Cliquez ensuite sur **2** « **Créer mon espace personnel** »



J'ai une carte Navigo ou je finance la carte Navigo d'une tierce personne et je souhaite l'associer à mon espace

Je n'ai pas de Carte Navigo, ou transmettrais ces informations après la création de mon espace **1**

Valider le CAPTCHA \*  Je ne suis pas un robot 

Les informations recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant.  
Consultez notre [politique de confidentialité](#) sur les informations collectées

**Créer mon espace personnel** **2**

Vous allez recevoir un e-mail d'activation qui terminera la procédure de création de l'espace personnel ([cf. étape 3](#)).

Si vous avez une carte Navigo, OU que vous financez déjà un forfait sans posséder vous-même de carte Navigo :

commercialises de la part des entreprises de transport en commun d'Île-de-France (OPTILE, RATP, Transilien SNCF), de leurs partenaires et d'Île-de-France Mobilités.

1 J'ai une carte Navigo ou je finance la carte Navigo d'une tierce personne et je souhaite l'associer à mon espace

2 Associer mon numéro client avec mon espace personnel

Mon numéro client (cliquez sur "?" pour en savoir plus) \*

Ma date de naissance \*

- Cochez la case 1 « J'ai une carte Navigo... ».
- Associez votre numéro client à votre espace personnel 2.



Cette association est nécessaire pour pouvoir retrouver vos informations si vous avez déjà souscrit un forfait précédemment. Elle peut être réalisée par la suite, si par exemple vous n'avez pas votre carte ou votre numéro client avec vous.

o **Si vous avez une carte Navigo :**

Saisissez votre numéro client (inscrit à côté de votre photo sur votre carte Navigo) et votre date de naissance.



o **Si vous n'avez pas de carte Navigo mais que vous financez déjà un forfait, inscrivez :**

- Soit de préférence votre numéro client, inscrit par exemple dans les courriers de souscription imagine R\* de l'année précédente et votre date de naissance.

\* Si vous ne le retrouvez pas, vous pouvez interroger notre service client au 09 69 39 22 22.

- Soit le numéro client inscrit sur la carte de votre enfant et sa date de naissance

- Cochez la case « Je ne suis pas un robot »
- Cliquez ensuite sur 3 « Créer mon espace personnel ».

Valider le CAPTCHA \*

Je ne suis pas un robot

reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

Les informations recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant.  
Consultez notre [politique de confidentialité sur les informations collectées](#)

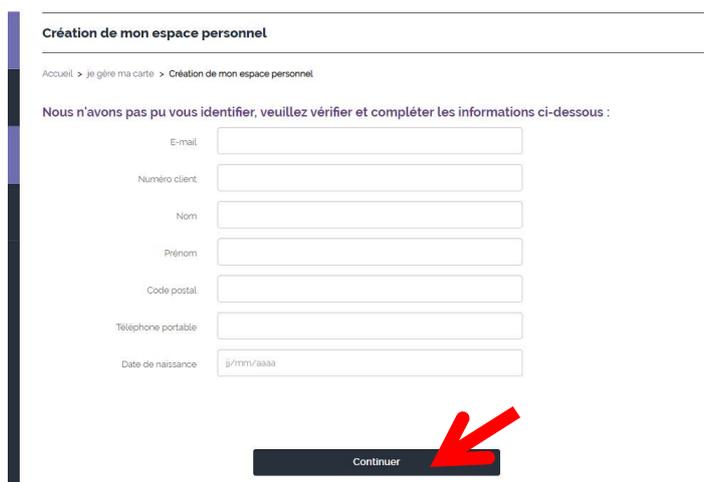
3

Créer mon espace personnel

Vous allez recevoir un e-mail d'activation qui terminera la procédure de création de l'espace personnel ([cf. étape 3](#)).

## Cas particulier : nous n'avons pas réussi à vous identifier

Il est possible qu'avec le numéro client et la date de naissance saisis, nous n'ayons pas réussi à vous identifier. Dans ce cas, un écran vous demandera de saisir certaines informations complémentaires.



Cliquer sur « continuer »

## Cas particulier : plusieurs noms sont associés au numéro client saisi

Si plusieurs noms sont associés au numéro client, un écran vous proposera de choisir l'identité à laquelle l'espace personnel sera rattaché.



**Pour imagine R**, vous devez sélectionner dans les choix proposés **le payeur du forfait** car seul le payeur peut faire la demande de souscription.



Cliquez sur « valider »

Vous allez recevoir un e-mail d'activation qui terminera la procédure de création de l'espace personnel ([cf. étape 3](#)).



## 😊 Etape 4 : découvrez nos services et gérez simplement votre ou vos forfaits pour vous et votre famille

Votre espace personnel, associé à votre numéro client, vous permet de **gérer votre forfait et/ou ceux que vous financez**, par exemple, **1** renouveler le forfait imagine R de votre enfant ou **2** souscrire pour la première fois un forfait (Navigo Annuel, imagine R...)

Si vous avez plusieurs forfaits associés à votre espace personnel, il faudra **cliquer sur (+) de détails** pour déplier les informations du forfait et **visualiser le lien de renouvellement**.

Tous mes déplacements en Île-de-France  
Carte Navigo, forfait, gestion

Bonjour DOMINIK ALLEN

Mon espace personnel

Accueil > Je gère ma carte > Mon espace personnel

DOMINIK ALLEN  
N° client : 0228903

Vous êtes le payeur de(s) forfait(s) suivant(s) :

SABBY ALLEN  
N° client : 02289127

Titulaire d'une Carte Navigo imagine R avec les(s) droit(s) et/ou forfait(s) suivants :

Imagine R étudiant 2017/2018

- 01/01/2018 - 31/12/2018
- Actif
- Payé par prélèvement automatique
- Payeur : ALLEN DOMINIK

1 Renouveler votre forfait imagine R pour l'année 2018/2019

2 Souscrire à imagine R Étudiant pour l'année 2018/2019  
Souscrire à imagine R Scolaire pour l'année 2018/2019

La carte Navigo peut être utilisée pour un forfait Mois ou Semaine ou pour charger vos droits Améthyste ou Solidarité

Tous mes déplacements en Île-de-France  
Carte Navigo, forfait, gestion

Bonjour

Mon espace personnel

Accueil > Je gère ma carte > Mon espace personnel

Associer mes données client à mon espace personnel

Si vous avez déjà un forfait ou une carte Navigo ou que vous financez le forfait de quelqu'un d'autre, vous pouvez associer vos données clients à votre espace personnel

Associer mes données client

Besoin d'un nouveau forfait ou d'une carte Navigo ?

- Souscrire à Navigo Annuel
- Souscrire à imagine R Étudiant pour l'année 2018/2019
- Souscrire à imagine R Scolaire pour l'année 2018/2019
- Commander une carte Navigo

2

La carte Navigo peut être utilisée pour un forfait Mois ou Semaine ou pour charger vos droits Améthyste ou Solidarité



**Si vous rencontrez des difficultés lors de la création de votre espace client, veuillez nous contacter au 09 69 39 22 22. Nos conseillers vous accompagnent tout au long du parcours jusqu'à la résolution de votre problème.**