

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU FORFAIT imagine R ÉTUDIANT (saison 2015-2016)
(Étudiants en formations post-secondaires et supérieures)

Le forfait imagine R Etudiant **créé par le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), est géré par le GIE Comutitres, ci-dessous dénommé « GIE Comutitres » ou « Agence imagine R, », en son nom et pour le compte** des transporteurs RATP, SNCF et Optile (mandataire des opérateurs privés), ci-après désignés « les transporteurs ». Le forfait annuel imagine R est chargé sur une carte Navigo imagine R. La carte Navigo imagine R est la propriété du STIF (Autorité Organisatrice des Transports d'Île-de-France) et des transporteurs d'Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF). Son utilisation est subordonnée à la connaissance et à l'acceptation des présentes conditions d'utilisation.

ARTICLE 1 – Utilisation du forfait imagine R Etudiant

1-1 Le forfait annuel imagine R Etudiant permet de voyager, dans toute la région Île-de-France, sur les lignes régulières de transport en commun y compris Orlybus, la Navette « Paris par le Train », Roissybus, les bus de nuit Noctilien et Filéo. Il n'est pas valable sur Orlyval, dans le TGV en Île-de-France, ni sur le réseau ferré hors Île-de-France. Il ne peut être complété ou servir de complément à un abonnement SNCF ou à un billet de train. L'ensemble du trajet effectué avec le forfait imagine R doit impérativement se faire en Île-de-France. Il n'est pas valable en 1ère classe sur les trains grandes lignes de SNCF effectuant des arrêts en Île-de-France.

1-2 Il est réservé aux étudiants résidant en Île-de-France, âgés de moins de 26 ans au 1er septembre 2015, et suivant une formation initiale dans un établissement d'enseignement supérieur ou dispensant un enseignement postsecondaire, recensé par le Ministère de l'Éducation Nationale.

En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.

1-3 Le forfait imagine R Etudiant est matérialisé sur une carte Navigo imagine R nominative, rigoureusement personnelle et non cessible.

1-4 Le forfait imagine R Etudiant ne peut être souscrit que par correspondance. Le formulaire dûment complété doit être accompagné d'un certificat d'inscription ou de scolarité 2015/2016 tamponné et/ou signé (rédigé en langue française) ou d'une photocopie de la carte d'étudiant 2015/2016 (recto-verso) sans mention manuscrite. La carte d'étudiant des métiers et/ou les certificats des années antérieures ne sont pas acceptés. Le formulaire doit être également accompagné d'une photo d'identité (de face, tête nue, fond neutre, 35x41, non utilisée, non scannée, non photocopiee), ainsi que du moyen de paiement et envoyé à l'Agence imagine R.

Dans la mesure où la demande est complète, un délai maximum de 21 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'Agence imagine R et la date d'expédition du courrier d'acceptation de la souscription au porteur sauf mention contraire (cachet de la poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé.

En l'absence de photo, de justificatif (certificat d'inscription, de scolarité ou carte d'étudiant 2015/2016), ou d'une pièce nécessaire au paiement (RIB, Mandat de prélèvement SEPA signé ou chèque) ou lorsque l'établissement n'est pas renseigné, un courrier d'incomplétude est envoyé et le dossier est mis en attente. À réception des éléments manquants par l'Agence imagine R, la demande de souscription est considérée complète. Le délai de 21 jours s'applique à compter de cette date.

Lorsque l'Agence imagine R réceptionne une demande de souscription dans les 10 derniers jours du mois M en cours pour un choix de début de validité débutant au mois M, l'Agence reporte cette validité au mois M+1. Aucun titre de transport acheté pour voyager durant cette période ne sera remboursé.

L'Agence imagine R se réserve le droit de demander des pièces justificatives complémentaires afin de vérifier les déclarations du porteur ou du payeur.

1-5 La signature du contrat, après acceptation du dossier, entraîne l'ouverture d'un compte client pour le porteur qui est l'utilisateur de la carte Navigo imagine R et également, le cas échéant, un compte client pour le payeur du contrat. Le client doit informer l'Agence imagine R de toute modification de situation concernant l'adresse postale, l'établissement fréquenté ou la perte de statut étudiant.

1-6 Le forfait est souscrit pour une durée de 12 mois. Il peut débuter au choix de l'étudiant, pour un prix identique, au 1er septembre, 1er octobre, 1er novembre, 1er décembre de l'année 2015 ou 1er janvier de l'année 2016. Pour toute souscription entre le 1er janvier et le 30 avril 2016, le forfait sera dû dès le 1er janvier 2016.

Aucune demande de souscription pour l'année 2015/2016 ne sera acceptée au-delà du 30 avril 2016. Le renouvellement du contrat peut débuter au plus tôt le 1er jour suivant la fin de validité du contrat en cours. Le porteur ne peut donc pas disposer de deux contrats pour une même période.

1-7 Lors de la 1ère souscription imagine R, le forfait est chargé sur une carte Navigo imagine R comportant le nom, le prénom et la photo du porteur. À l'issue de l'année scolaire, la carte Navigo imagine R doit être conservée pour la souscription suivante. Lors du renouvellement si le porteur ne dispose plus de sa carte Navigo imagine R, la refabrication sera payante (8€ TTC non remboursables).

Lors d'un renouvellement de souscription, le porteur ou le payeur, selon le choix exprimé sur le formulaire, reçoit un courrier l'invitant à recharger sa carte Navigo imagine R. Si le porteur recharge sa carte Navigo imagine R après le début de validité du forfait, aucun titre de transport acheté avant le rechargement ne sera remboursé.

1-8 En cas de non réception de la carte Navigo imagine R ou du courrier d'information relatif au rechargement du forfait par le payeur ou le porteur, aucun remboursement de titres de transport achetés dans l'attente du titre imagine R ne sera effectué s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à l'Agence imagine R (adresse correctement saisie, titre de transport envoyé dans les délais impartis par l'Agence).

1-9 Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus par le Code des transports (Articles L.1222-11 et suivants).

ARTICLE 2 – Paiement du forfait imagine R Etudiant

2-1 Le prix TTC du forfait, comprenant des frais de dossier (8€ TTC), est fixé pour l'année scolaire. Il est payable, soit au comptant en une seule fois, soit par prélèvement automatique mensuel. Le compte bancaire doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne). Aucun paiement en espèces n'est admis.

2-2 Le payeur doit obligatoirement être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni) et peut être différent du porteur de la carte Navigo imagine R.

2-3 Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive ou envoi tardif du dossier de souscription, il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé.

2-4 Forfait payé au comptant : il est payable par chèque bancaire, chèque de banque ou mandat cash. Un chèque unique doit accompagner chaque demande de souscription. Celui-ci sera encaissé dès réception.

2-5 Forfait payé par prélèvements

2-5-1 Le Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) doivent être envoyés par correspondance accompagnés du formulaire de souscription.

2-5-2 Après souscription le payeur reçoit un avis indiquant le montant des sommes qui seront prélevées sur le compte bancaire. Les frais de dossier sont ajoutés au règlement.

2-5-3 Les prélèvements automatiques se font sur la base de 9 prélèvements effectués à compter du premier mois de validité du forfait, en début de mois (au plus tôt le 5). Leur montant correspond à 1/9ème de la valeur annuelle du forfait. Les frais de dossier sont ajoutés au 1er prélèvement.

2-5-4 En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1er jour de validité sont prélevées avec la 1ère échéance.

2-5-5 Le payeur désirant changer d'établissement bancaire ou de compte à prélever doit le signaler soit dans une agence commerciale OPTILE, RATP, SNCF Transilien, soit dans certains comptoirs de la RATP (1) ou par correspondance auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 7-1). Le payeur fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

2-5-6 Le changement de payeur ou le changement de mode de paiement peut s'effectuer dans une agence commerciale OPTILE, RATP, SNCF Transilien, dans certains comptoirs de la RATP (1) ou par correspondance auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 7-1). Le payeur remplit alors un nouveau Mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB correspondant aux nouvelles coordonnées bancaires, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

2-5-7 La révocation du Mandat de prélèvement s'effectue uniquement par correspondance auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 7-1).

Toute demande de révocation du Mandat de prélèvement SEPA doit être accompagnée de la désignation d'un autre moyen de paiement valide ou d'un autre payeur.

2-5-8 Les frais des rejets bancaires appliqués par l'agence imagine R (hors incident technique non imputable au payeur) sont à la charge du payeur.

ARTICLE 3 – Conditions d'utilisation de la carte Navigo imagine R

3-1 Le porteur d'une carte Navigo imagine R doit obligatoirement et systématiquement la valider aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage.

3-2 En cas d'oubli de sa carte Navigo imagine R pour voyager, le porteur doit acheter des titres de transport. Ceux-ci ne seront pas remboursés.

3-3 Le porteur doit pouvoir présenter sa carte Navigo imagine R validée lors des contrôles, sous peine de se voir demander le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs. En cas de doute sur l'identité du porteur de la carte Navigo imagine R, il peut être demandé un justificatif d'identité.

3-4 En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Navigo imagine R, celle-ci est immédiatement remplacée dans les agences commerciales OPTILE, RATP, SNCF Transilien et dans certains comptoirs de la RATP (1). Dans les autres guichets des transporteurs et si la puce de la carte Navigo imagine R est lisible, le porteur reçoit un coupon de dépannage valable 15 jours et une carte provisoire en échange de sa carte Navigo imagine R. Pour obtenir une nouvelle carte Navigo imagine R, le porteur doit ensuite se rendre dans une agence commerciale OPTILE, RATP, SNCF Transilien ou dans certains comptoirs de la RATP (1) où une nouvelle carte Navigo imagine R lui sera remise en échange du coupon de dépannage et de la carte provisoire initialement reçus. Si la puce de la carte Navigo imagine R n'est pas lisible, le porteur sera invité à acheter des titres de transport remboursables dans la limite de 15 jours sur demande écrite adressée à l'Agence imagine R.

Si la carte Navigo imagine R ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait imagine R Etudiant, le client peut également demander son remplacement par correspondance en envoyant à l'Agence imagine R le bordereau de détérioration obtenu au guichet en échange de sa carte Navigo imagine R. Le bordereau rempli et envoyé par le client dans les 48h lui permettra de recevoir sa nouvelle carte Navigo imagine R à domicile au maximum dans les 15 jours (cachet de la Poste faisant foi) suivants la réception du bordereau par l'Agence imagine R. Sauf dysfonctionnement imputable à l'Agence imagine R, aucun titre de transport ne pourra être remboursé au-delà de ces 15 jours.

3-5 Toute utilisation frauduleuse de la carte Navigo imagine R (falsification, contrefaçon, utilisation de la carte par un tiers) constatée lors d'un contrôle entraîne le retrait immédiat de la carte Navigo imagine R, la résiliation du forfait, et peut donner lieu à des poursuites devant les tribunaux. Cette sanction s'applique à l'égard du/des fraudeurs et de ses/leurs complices.

3-6 Toute utilisation irrégulière de la carte Navigo imagine R (défaut de forfait en cours de validité, non validation du forfait sur les appareils de validation des transporteurs notamment) constatée lors d'un contrôle entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

3-7 En cas de dégradation volontaire de la carte Navigo imagine R (carte grattée ou perforée notamment), la carte ne sera remplacée qu'une fois. Les frais perçus pour le remplacement de la carte Navigo imagine R dans ce cas sont de 23€ TTC non remboursables.

ARTICLE 4 – Perte ou vol

4-1 En cas de perte ou de vol, la carte Navigo imagine R ne sera remplacée qu'une seule fois, sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol aggravé, sur présentation de la copie du récépissé du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. En cas de 2ème perte ou vol de la carte, le contrat peut être résilié par l'Agence imagine R dans les conditions de l'art. 5-2.

Les frais perçus pour le remplacement de la carte Navigo imagine R sont de 23€ TTC (non remboursables). La refabrication est gratuite dans le cas d'un racket ou d'un vol aggravé.

La demande de remplacement de la carte Navigo imagine R peut être effectuée :

- immédiatement en agence commerciale OPTILE, RATP, SNCF Transilien ou dans certains comptoirs de la RATP (1) ;
- si la carte Navigo imagine R ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait imagine R, par téléphone ou par internet auprès de l'Agence imagine R. Dans ce cas, seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte / vol par l'Agence imagine R et jusqu'à 2 jours après la date d'envoi de la carte Navigo imagine R de remplacement (cachet de la poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé

à l'Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres originaux achetés dans l'attente de la réception de la nouvelle carte.

4-2 Pour les paiements par prélèvement, les frais de refabrication sont prélevés avec la mensualité suivante.

Au comptant, le règlement est effectué par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, Electron, Maestro), chèque bancaire ou mandat cash.

4-3 L'ancienne carte Navigo imagine R est mise en opposition et si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur les réseaux des transporteurs.

4-4 Toute carte retrouvée doit être remise dans une agence commerciale OPTILE, RATP, SNCF Transilien ou dans certains comptoirs de la RATP (1).

ARTICLE 5 – Résiliation du contrat

5-1 Le contrat peut être résilié à la demande du payeur par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée à l'Agence imagine R (cf. art. 7-1). La résiliation est définitive pour l'année scolaire en cours et n'est autorisée que pour les motifs suivants :

- interruption de scolarité jusqu'à la fin de l'année scolaire (arrêt de fréquentation, longue maladie, accident). Un certificat doit être fourni ;
- stage de durée supérieure à 2 mois effectué hors Île-de-France (uniquement pour les étudiants inscrits dans un établissement situé en Île-de-France lors de la souscription). Un justificatif doit être fourni ;
- déménagement hors Île-de-France. Un justificatif de la nouvelle adresse doit être fourni ;
- décès du porteur. Un certificat de décès doit être fourni ;
- bénéfice de la Tarification Solidarité Transport.

Le contrat commercial peut être résilié sans motif pendant le premier mois de validité du contrat. Dans ce cas, seuls les 8€ de frais de dossier et le premier mois du contrat sont facturés au payeur.

Aucune résiliation ne pourra être acceptée au cours des 3 derniers mois de validité du forfait ceux-ci ne pouvant donner lieu à un remboursement.

5-2 Le contrat pourra être résilié de plein droit par l'Agence imagine R et le forfait mis en opposition, en cas de 2 (deux) impayés successifs. Le contrat pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, être résilié de plein droit par l'Agence imagine R :

- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de souscription, fausse déclaration, falsification des pièces jointes, contrat non réglé dans sa totalité. Dans ce cas, la résiliation ne donnera lieu à aucun remboursement et le client pourra être condamné au versement de dommages et intérêts correspondant au tarif du forfait Navigo imagine R ;
- en cas de fraude établie dans l'utilisation du titre de transport imagine R décrite à l'art. 3-5 et 3.6 ;
- en cas de 2ème perte ou vol de la carte Navigo imagine R ;
- en cas de non-respect de l'article 1-5 (perte du statut d'étudiant à communiquer dans un délai d'un mois notamment).

Le forfait Navigo imagine R est mis en opposition et ne peut plus être utilisé sur les réseaux des transporteurs.

5-3 Tout mois commencé est dû.

- Pour les paiements par prélèvement, ceux-ci sont automatiquement arrêtés ;
- pour les paiements comptants : si le compte du payeur est créditeur, l'Agence imagine R procède au remboursement du trop-perçu sur la base de 1/9ème du prix du forfait; si le compte du payeur est débiteur, la résiliation ne prend effet qu'après paiement des sommes dues.

Les frais de dossier ne font l'objet d'aucun remboursement.

5-4 L'Agence imagine R signifie la résiliation au moyen d'un courrier adressé au dernier domicile connu du payeur.

5-5 L'Agence imagine R se réserve le droit de refuser toute souscription :

- à un client (porteur et/ou payeur) dont le contrat a déjà été résilié pour fraude établie ou utilisation du titre par un tiers. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 3 ans à compter de la résiliation à l'égard du fraudeur et de ses complices;
- à un payeur dont le contrat a déjà été résilié pour défaut de paiement. Ce refus peut être opposé pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation.

ARTICLE 6 – Responsabilité du payeur et du porteur

Les conditions générales s'imposent à la fois au payeur et au porteur, étant entendu que le payeur est seul tenu par les conditions relatives au paiement.

ARTICLE 7 – Dispositions diverses

7-1 L'Agence imagine R peut être contactée par internet (www.imagine-r.com), par téléphone (09 69 39 55 55 – appel non surtaxé), par fax (08 10 44 21 21 - prix d'une communication locale) et par correspondance (Agence imagine R – 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9).

7-2 Informations relatives aux données personnelles

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du forfait imagine R, la prospection commerciale, la prévention et la gestion des impayés, du vol et de la perte de titres de transports, la réalisation d'analyses statistiques, ainsi que la lutte contre la fraude pendant toute la durée de validité du forfait imagine R. Elles sont destinées au GIE Comutitres, responsable du traitement, à ses prestataires de services et partenaires contractuels, aux entreprises de transport en commun d'Île-de-France (OPTILE, RATP, SNCF et à leurs prestataires) aux financeurs institutionnels, aux établissements scolaires ainsi qu'au STIF.

Le porteur et le payeur reconnaissent avoir été informés et acceptent que les données les concernant soient communiquées à des fins de gestion à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Madagascar et/ou Maroc). À cet égard, seules les données relatives à l'identification, aux coordonnées personnelles et/ou professionnelles, aux informations économiques et financières, et au contrat de souscription seront transférées, à l'exception des coordonnées bancaires et des RIB/Mandat de prélèvement SEPA. 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 (Décisions Cnil DF-2011-535 et DF-2012-724). Les données collectées sont obligatoires, exceptés le courriel et le numéro de téléphone qui sont recommandés.

À défaut d'avoir renseigné les champs obligatoires, la demande de souscription ne peut être traitée. À défaut d'adresse courriel ou de numéro de téléphone, le porteur et/ou le payeur ne pourront pas être contactés à des fins de gestion par ces canaux.

Les offres commerciales (Bons Plans) d'imagine R, des entreprises de transport en commun d'Île-de-France et de leurs partenaires transmises par communication électronique ne sont envoyées qu'aux porteurs ayant donné leur consentement (étant entendu que pour les porteurs mineurs il s'agit du consentement du représentant légal).

Toute personne concernée par le traitement dispose sur justification de son identité :

– d'un droit d'accès et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées ;

– d'un droit d'opposition :

- au traitement de ces données, pour motifs légitimes ;
- à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection ; les offres commerciales susceptibles d'être proposées peuvent être consultées sur le site internet : www.imagine-r.com ;
- à la conservation sous forme numérisée de sa photographie : dans ce cas, une nouvelle photo d'identité est demandée chaque fois qu'une nouvelle refabrication de carte Navigo imagine R est nécessaire.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de l'Agence imagine R (cf. 7-1). Toutes les informations concernant ces droits sont disponibles sur le site www.comutitres.fr.

En cas d'impayés, perte, vol ou fraude, le client est informé de la possibilité de mise en opposition de son forfait Navigo imagine R, de résiliation de son contrat, éventuellement de l'impossibilité de renouveler son forfait immédiatement ainsi que le cas échéant du refus du paiement en ligne par carte bancaire.

Indépendamment de ce traitement, les données relatives aux déplacements sont nécessairement et obligatoirement recueillies lors des validations de la carte Navigo imagine R par les transporteurs concernés et font l'objet d'un traitement dont la finalité est la gestion de ces données notamment pour la détection de la fraude. Les responsables de ces traitements sont les transporteurs d'Île-de-France, chacun pour ce qui le concerne. Le GIE Comutitres n'est pas destinataire de ces données de validation.

En outre, des données anonymisées relatives aux déplacements et des données relatives aux habitudes d'achat des forfaits de transport sont communiquées au STIF afin de réaliser des analyses statistiques permettant d'améliorer l'offre de transport. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques seront communiquées au STIF.

S'agissant des données de validation, l'ensemble des droits au titre de la loi Informatique et Libertés s'exerce auprès des transporteurs.

7-3 De même, le porteur et le payeur sont informés que tout appel au service après-vente du forfait est susceptible d'être enregistré à des fins de contrôle de qualité de service. Le porteur et le payeur disposent également d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, dans les mêmes formes que celles mentionnées à l'art. 7.2.

ARTICLE 8 – Précautions d'utilisation de la carte Navigo imagine R

La carte Navigo imagine R dispose d'une puce à microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation de base que le porteur s'engage à respecter. Il doit notamment ne pas soumettre la carte Navigo imagine R à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à n'importe quel autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte Navigo imagine R. Il est vivement recommandé de laisser la carte Navigo imagine R dans son étui protecteur.

ARTICLE 9 – Application des Conditions Générales d'Utilisation

Le STIF et les transporteurs se réservent le droit de faire évoluer les présentes conditions générales d'utilisation. Dans ce cas, les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des porteurs et des payeurs par voie de publication au recueil des actes administratifs du STIF, ainsi que par voie d'affichage sur les sites internet imagine-r.com, navigo.fr, optile.com, ratp.fr, transilien.com ou/et dans les bus ou/et les gares ou/et les stations ou/et les tramways. Dès lors que la carte Navigo imagine R ne contient plus de forfait Navigo imagine R mais un autre forfait, les Conditions Générales d'Utilisation du forfait concerné s'appliquent et les dispositions du présent document ne s'appliquent plus.

(1) Liste des agences commerciales et des comptoirs-club RATP sur optile.com, ratp.fr, transilien.com ou par téléphone auprès de l'Agence imagine R (cf. art. 7-1)