

Le 29 juin 2018

à ODENORE

Objet : Renouvellement carte Imagine R, transports pour les lycéens en Ile de France.

Madame, monsieur,

**Je me permets de relater le parcours inutilement compliqué d'une personne demandant le renouvellement de la carte Imagine R lors du passage de première en terminale.**

Un document lui a été envoyé prévoyant le renouvellement de cette carte. Le dépliant d'explication n'était pas très clair sur les moyens de paiement (faire le chèque en juin, qui ne sera tiré qu'en octobre) et faisait appel à une procédure dématérialisée. En cherchant on trouvait écrit en très petit un numéro de téléphone à appeler.

La demandeuse ne souhaitait pas faire une demande dématérialisée. Elle a téléphoné. Sept jours de suite, l'attente annoncée de 5 minutes s'est transformée en 20 minutes sans réponse. Finalement une personne a répondu, il fallait s'adresser à une station de RER ou métro pour demander des documents et faire comme s'il s'agissait d'une nouvelle demande et non pas d'un renouvellement.

A la station de RER Bagnex, « mais madame on ne donne plus ces documents, c'est tout en ligne, votre fils pourrait le faire... » pour finalement donner à contrecœur le document à remplir.

Pour la demande, il faut un certificat de scolarité ou une attestation du lycée sur le formulaire. Le lycéen va au lycée, on le lui refuse. La demandeuse y retourne le lendemain, « c'est la dernière année », « on va demander si on peut le faire », « c'est tout en ligne », « pourquoi votre fils ne le fait-il pas... », et après 2heures d'attente, le coup de tampon est mis.

Ce renouvellement de carte de transport a donc pris plusieurs heures, et a amené à entendre des réflexions peu attentionnées à la station de RER et au lycée.

En vous remerciant de l'intérêt que vous accorderez à ce témoignage, veuillez accepter toute ma considération

M. T