

SOMMAIRE

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales :	2
Mon enfant reste dans le même établissement, faut-il faire une nouvelle demande ?	2
Je souhaite inscrire ou réinscrire plusieurs enfants au transport scolaire, comment faire ?	2
Je souhaite que mon enfant circule sur plusieurs modes de transport dans le cadre d'une correspondance, comment procéder ?	2
J'ai inscrit mon enfant au-delà du 12 Juillet : quelle conséquence ?	2
INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques :	2
J'ai perdu mon identifiant / mot de passe, comment faire ?	2
Puis-je faire une demande via un smartphone ou une tablette ?	2
Je n'ai pas d'adresse email personnelle, est-ce obligatoire ?	2
On me demande de choisir un point de montée mais je ne le connais pas, comment faire ?	2
Je ne parviens pas à insérer la photo lors de l'inscription en ligne, cela est-il bloquant ?	3
Je rencontre des difficultés pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, que faire ?	3
MODIFICATION DE MON DOSSIER / DE MA SITUATION :	3
Mon enfant déménage ou change d'établissement en cours d'année : faut-il le signaler ?	3
Je désire modifier mon mot de passe, mon numéro de téléphone ou mon courriel, comment faire ?	3
HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO :	3
Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ?	3
Mon enfant emprunte une ligne régulière ou un train Mobigo, comment trouver l'horaire de son car et/ou train ?	3
CARTE OU ABBONNEMENT SCOLAIRE :	4
Quelle est la durée de validité de la carte ou de l'abonnement scolaire de mon enfant ?	4
Mon enfant n'a pas encore reçu sa carte, peut-il emprunter les transports ?	4
La carte de mon enfant ne mentionne pas le trajet entier qu'il doit réaliser, quelle conséquence ?	4
Que faire quand la carte badge rouge/orange sur circuit scolaire ?	4
Quel est le nombre de trajets autorisés sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo ?	4
Mon enfant a perdu sa carte ou son abonnement scolaire, que faire ?	4
CAS PARTICULIERS – Divers :	5
Mon enfant est en garde alternée et a besoin de deux transports différents. Comment faire son inscription ?	5
Mon enfant est scolarisé dans un autre département de la Région Bourgogne-Franche-Comté que mon département de résidence, comment faire ?	5
Je souhaite être informé(e) en cas de perturbation sur le réseau de transport scolaire qu'emprunte mon enfant, comment faire ?	5
Je suis salarié, étudiant, apprenti... et souhaite emprunter un circuit scolaire, comment faire ?	5
Mon enfant a oublié un effet personnel dans le car, comment faire ?	5
Mon enfant est non-ayant droit et ne bénéficie pas de la prise en charge de ses transports par la Région, comment faire ?	5

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Questions générales :

Mon enfant reste dans le même établissement, faut-il faire une nouvelle demande ?

- ➔ OUI. Que ce soit pour une première demande de transport scolaire ou un renouvellement, il est obligatoire de faire une nouvelle demande **chaque année, que l'on soit scolarisé dans l'enseignement primaire ou secondaire**. La procédure est identique lorsque votre enfant change de cycle (passage de l'école au collège, du collège au lycée).

Je souhaite inscrire ou réinscrire plusieurs enfants au transport scolaire, comment faire ?

- ➔ Pour chaque enfant, une inscription doit être réalisée depuis le compte transport du représentant légal. Chaque enfant est titulaire d'une demande. À la fin du premier formulaire en ligne, le site internet vous donnera la possibilité d'inscrire votre deuxième enfant.

Je souhaite que mon enfant circule sur plusieurs modes de transport dans le cadre d'une correspondance, comment procéder ?

- ➔ Si vous souhaitez que votre enfant emprunte un circuit scolaire puis une ligne régulière Mobigo ou une ligne régulière Mobigo et un train Mobigo : il est nécessaire de s'inscrire en ligne. La Région Bourgogne-Franche-Comté qui instruira le dossier pourra délivrer une carte de transport scolaire contenant plusieurs trajets ou une carte de transport scolaire et un abonnement scolaire BFC valable sur un train Mobigo.

J'ai inscrit mon enfant au-delà du 12 Juillet : quelle conséquence ?

- ➔ Aucune. L'inscription avant le 12 juillet est encouragée afin de faciliter l'accès aux transports scolaires dès la rentrée de septembre.

INSCRIPTION / RÉINSCRIPTION – Problèmes techniques :

J'ai perdu mon identifiant / mot de passe, comment faire ?

- ➔ L'identifiant est votre adresse email. Si vous ne disposez plus de votre identifiant ou mot de passe, vous devez passer par l'option « **Identifiants et/ou Mot de passe oublié ?** » dans la rubrique « **Inscriptions et suivi de dossier en ligne** ». Le site vous demandera alors l'adresse email avec laquelle vous avez créé votre compte transport. Un mail vous sera adressé dans les minutes qui suivent avec l'identifiant et un lien vous permettant de générer un nouveau mot de passe. En cas de blocage, merci d'effectuer une demande d'envoi d'identifiant par mail auprès de l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

Puis-je faire une demande via un smartphone ou une tablette ?

- ➔ OUI. Le site internet de la Région et le site d'inscription sont paramétrés pour faciliter la navigation via des smartphones ou tablettes.

Je n'ai pas d'adresse email personnelle, est-ce obligatoire ?

- ➔ Oui, une adresse email est obligatoire pour finaliser l'inscription internet.

On me demande de choisir un point de montée mais je ne le connais pas, comment faire ?

- ➔ Rendez-vous sur : www.bourgognefranche-comte.fr/accueil-transport, «rubrique « **inscriptions, suivi de dossier en ligne et demande de duplicata** », page «**je consulte les horaires**»». En cas de difficultés contactez l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

Je ne parviens pas à insérer la photo lors de l'inscription en ligne, cela est-il bloquant ?

- ➔ NON. Vous pouvez continuer et valider votre inscription. Cependant, la photo étant obligatoire pour emprunter le service de transport, il est important de la glisser dans l'étui de la carte de votre enfant.

Je rencontre des difficultés pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, que faire ?

- ➔ Un formulaire d'inscription papier est téléchargeable sur le site internet de la Région (Rubrique Téléchargement, liens utiles et FAQ ->Formulaire d'inscription -PDF). Il est à envoyer par mail ou courrier à l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

MODIFICATION DE MON DOSSIER / DE MA SITUATION :**Mon enfant déménage ou change d'établissement en cours d'année : faut-il le signaler ?**

- ➔ OUI. Il est obligatoire d'informer l'Unité Territoriale de votre département par mail ou courrier qui adaptera ses droits au transport en conséquence. Il est nécessaire de conserver la carte de transport.

Je désire modifier mon mot de passe, mon numéro de téléphone ou mon courriel, comment faire ?

- ➔ Il est nécessaire de se rendre sur le site internet de la Région, rubrique « Inscriptions et suivi de dossier en ligne ».
- ➔ Pour le mot de passe, utilisez la fonctionnalité « mot de passe oublié ».
- ➔ Pour les coordonnées téléphoniques et courriels, le changement est à réaliser directement depuis votre compte transport.
- ➔ **Important :** l'adresse mail utilisée pour vous identifier à votre compte transport ne peut être modifiée par vos soins. Il sera nécessaire de contacter l'Unité Territoriale de votre département de résidence pour réaliser la modification.

HORAIRES DU RÉSEAU MOBIGO :**Mon enfant emprunte un circuit scolaire, comment trouver l'horaire de son car ?**

- ➔ Ces informations sont accessibles : soit depuis le suivi de dossier en ligne de l'élève soit dans la rubrique « Horaires des circuits scolaires Mobigo » du site internet de la Région Bourgogne-Franche-Comté.
- ➔ Vous pouvez également retrouver les informations concernant votre trajet en flashant le QR code présent sur la carte scolaire à l'aide d'un smartphone.

Mon enfant emprunte une ligne régulière ou un train Mobigo, comment trouver l'horaire de son car et/ou train ?

- ➔ Les horaires sont consultables sur le site internet www.viamobigo.fr

CARTE OU ABONNEMENT SCOLAIRE :

Quelle est la durée de validité de la carte ou de l'abonnement scolaire de mon enfant ?

- ➔ La carte de transport scolaire, utilisable sur le réseau routier Mobigo est à conserver plusieurs années. Elle sera renouvelée automatiquement à chaque changement de cycle scolaire (maternelle, élémentaire, collège et lycée).
- ➔ L'abonnement scolaire BFC, utilisable sur le réseau TRAIN Mobigo uniquement est à conserver durant l'année scolaire en cours.

Mon enfant n'a pas encore reçu sa carte, peut-il emprunter les transports ?

- ➔ **Pour les élèves circulant sur le réseau MOGIGO :** Une période de tolérance de 15 jours est accordée : l'enfant pourra monter dans le car sans carte. Après ces 15 jours, un titre temporaire d'une durée de 15 jours lui sera délivré par le conducteur. Au-delà, il devra s'acquitter de la tarification commerciale en vigueur pour effectuer son trajet.
- ➔ **Pour les élèves circulant sur le réseau TRAIN Mobigo :** Si l'élève ne dispose pas de l'abonnement scolaire BFC à la rentrée, un abonnement mensuel Jeune - 26 ans Bourgogne-Franche-Comté ou un abonnement « Élève-Étudiant-Apprenti (AEEA) mensuel » devra être acheté auprès d'un guichet SNCF. Il sera remboursable par SNCF sur présentation du titre définitif accordé par le Conseil Régional.

La carte de mon enfant ne mentionne pas le trajet entier qu'il doit réaliser, quelle conséquence ?

- ➔ Aucune. Seule la première origine-destination est mentionnée sur la carte mais cela n'empêche pas l'élève d'emprunter la ou les lignes sur laquelle ou lesquelles il est affecté et a le droit de voyager.

Que faire quand la carte badge rouge/orange sur circuit scolaire ?

- ➔ Les droits aux transports chargés sur la carte ne semblent pas correspondre avec le circuit emprunté mais son titulaire peut quand même accéder au car. Les services de la Région prendront contact avec les familles concernées pour régulariser cette situation.

Quel est le nombre de trajets autorisés sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo ?

- ➔ Les élèves de l'enseignement maternel et élémentaire, externes ou demi-pensionnaires sont autorisés à effectuer, si le retour méridien existe, deux allers-retours par jour (lundi, mardi, jeudi et vendredi en période scolaire) sur circuits scolaires.
- ➔ Les collégiens et lycéens demi-pensionnaires sont autorisés à effectuer un aller-retour par jour (lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi en période scolaire) sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo.
- ➔ Les collégiens et lycéens internes sont autorisés à effectuer un aller-retour par semaine en période scolaire sur circuits scolaires, lignes régulières ou trains Mobigo.

Mon enfant a perdu sa carte ou son abonnement scolaire, que faire ?

- ➔ Pour la carte de transport scolaire, une demande de duplicata doit être réalisée :
 - soit en ligne, « **rubrique inscriptions, suivi de dossiers en ligne et demande de duplicatas** » avec la possibilité de payer en ligne.
 - soit par écrit à l'aide du formulaire téléchargeable dans la rubrique « **téléchargement, liens utiles et FAQ** ». Son montant est de 15 euros.
- ➔ Pour l'abonnement scolaire BFC (utilisable sur le train), le duplicata doit être demandé par téléphone au 03 80 11 29 29, touche 4.

CAS PARTICULIERS – Divers :

Mon enfant est en garde alternée et a besoin de deux transports différents. Comment faire son inscription ?

- ➡ Soit le premier parent qui réalise l'inscription saisit les 2 demandes de transport pour le compte des 2 parents depuis son compte transport.
- ➡ Soit le premier parent réalise la première demande de transport puis transmet le code de rattachement qu'il aura reçu par mail au parent 2. Le code de rattachement sera envoyé uniquement lorsque la première demande sera terminée. Le parent 2 créera ensuite son compte transport, cliquera sur l'onglet garde alternée et pourra rattacher le dossier de son enfant à son compte pour terminer la deuxième demande de transport.

Mon enfant est scolarisé dans un autre département de la Région Bourgogne-Franche-Comté que mon département de résidence, comment faire ?

- ➡ Il est nécessaire de faire votre demande de prise en charge en ligne, auprès de l'Unité Territoriale de votre département de résidence.

Je souhaite être informé(e) en cas de perturbation sur le réseau de transport scolaire qu'emprunte mon enfant, comment faire ?

- ➡ Il convient de renseigner un numéro de portable au moment de l'inscription. Un SMS pourra être envoyé à un seul et unique numéro de portable par élève (le premier renseigné sur le formulaire).

Je suis salarié, étudiant, apprenti... et souhaite emprunter un circuit scolaire, comment faire ?

- ➡ Les usagers commerciaux souhaitant emprunter les lignes scolaires doivent s'acquitter des tarifs commerciaux en vigueur. Le ticket à 2 € est à acheter auprès du conducteur. Pour le carnet de 10 tickets à 18 € ou l'abonnement mensuel à 50 €, il est nécessaire de contacter l'entreprise de transport pour connaître les modalités d'achat. Si vous ne la connaissez pas, veuillez contacter par email l'Unité Territoriale de votre département.

Mon enfant a oublié un effet personnel dans le car, comment faire ?

- ➡ Il est nécessaire de contacter l'entreprise de transport qui effectue le trajet sur lequel le bien a été perdu. Si vous ne la connaissez pas, veuillez contacter par email l'Unité Territoriale de votre département.

Mon enfant est non-ayant droit et ne bénéficie pas de la prise en charge de ses transports par la Région, comment faire ?

- ➡ Il doit s'acquitter des tarifs commerciaux en vigueur. Le ticket à 2 € est à acheter auprès du conducteur. Pour le carnet de 10 tickets à 18 € ou l'abonnement mensuel à 50 €, il est nécessaire de contacter l'entreprise de transport pour connaître les modalités d'achat. Si vous ne la connaissez pas, veuillez contacter par email l'Unité Territoriale de votre département.